



CENTRO DE ESTUDOS SUPERIORES DE ITAITUBA - LTDA
FACULDADE DE ITAITUBA – FAI
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

JHULLY SAMIRA DA SILVA CARVALHO

**RELACIONAMENTO INTERPESSOAL NO AMBIENTE DE
TRABALHO: um estudo de caso na empresa Auto Posto Leal São
José**

Itaituba-PA

2024

JHULLY SAMIRA DA SILVA CARVALHO

**RELACIONAMENTO INTERPESSOAL NO AMBIENTE DE
TRABALHO: um estudo de caso na empresa Auto Posto Leal São
José**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Faculdade de Itaituba para obtenção de título de
Bacharela em Administração.

Orientador(a): Prof.^a Elines dos Santos Batista.

Itaituba-PA

2024

CARVALHO, Jhully Samira da Silva.

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL NO AMBIENTE DE TRABALHO: um estudo de caso na empresa Auto Posto Leal São José.

57 fls.: il.

Orientadora: Elines dos Santos Batista, Ma.

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) Graduação em Administração - Faculdade de Itaituba – FAI, 2023.

1. Relacionamento interpessoal. 2.Comportamento organizacional. BATISTA, Elines dos Santos. II Faculdade de Itaituba. Itaituba, BR-PA, 2024.

JHULLY SAMIRA DA SILVA CARVALHO

**RELACIONAMENTO INTERPESSOAL NO AMBIENTE DE
TRABALHO: um estudo de caso na empresa Auto Posto Leal São
José**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Faculdade de Itaituba para obtenção de título de
Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a Mestra Elines dos Santos
Batista.

BANCA EXAMINADORA

Presidente/Orientadora: _____ Nota: _____

Prof.^a Me. Elines dos Santos Batista

Avaliador (a) 1: _____ Nota: _____

Avaliador (a) 2: _____ Nota: _____

Resultado: _____ Média: _____

Itaituba - PA: ____ de março de 2024.

*Dedico essa monografia a Deus e a
minha família, que me deram todo o apoio
para chegar até aqui.*

AGRADECIMENTOS

Primeiramente quero agradecer a Deus, por todas as conquistas que tenho alcançado no decorrer desses anos, por ter me dado forças de não desistir, me dado saúde e garra de chegar até o final dessa pesquisa e curso. Obrigada senhor proporcionar essa profissão em minha vida que era exatamente a profissão que falava quando eu era criança.

À minha mãe Antonia que sempre me apoiou nos estudos desde criança até a vida adulta, obrigada mãe por todas as roupas que fazia para que eu fosse na faculdade todos os dias com um look novo, obrigada pelas orações, pela dedicação, todos os conselhos e por ficar acordada maioria das vezes me esperando chegar da faculdade.

Ao meu pai que sempre me apoiou em tudo nessa vida, e vibra com cada conquista minha, é meu maior incentivador, meu herói. Obrigada por ficar acordado quase todos os dias com a mãe me esperando chegar da faculdade mesmo que já estivesse dormindo no sofá, e muito obrigada por nesse último ano fazer contagem regressiva para finalizar essa fase todos os dias quando eu chegava da faculdade.

Ao meu irmão **Charlison** que foi o maior apoiador em me matricular neste curso, obrigada por investir financeiramente na minha vida, se não fosse você, talvez não teria chegado até aqui, obrigada por toda a proteção e carinho comigo.

Quero agradecer meu namorado **Warllyson Serrão** por toda dedicação, carinho e paciência comigo nesses anos, e por estar comigo em todos os momentos, nos conhecemos na faculdade e se não fosse a faculdade, não estaríamos juntos hoje.

A minha orientadora Profa. **Elines dos Santos Batista**, que depositou confiança em minha pesquisa, me aceitando como sua orientanda. Obrigada pelos conhecimentos repassados, pode ter certeza de que foram valiosos nessa caminhada.

Aos professores que caminharam comigo durante todo o curso, repassando seus conhecimentos da melhor forma possível, contribuindo para minha formação acadêmica e profissional, muito obrigada.

E por fim, agradeço também minhas colegas de sala, minhas parceiras de trabalho **Ingrid Naiara**, **Ângela Anjos** e **Yara Anjos**, que fizemos inúmeros trabalhos juntas, e também muito obrigada aos demais colegas de sala por todos

esses 4 anos de muitas risadas e desesperos. E as demais pessoas que de alguma forma, foram essenciais para que alcançasse este objetivo. Família, essa conquista é nossa!

“Sonhos determinam o que você quer. Ação determina o que você conquista” (Aldo Novak).

RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso refere-se ao tema relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho, tendo como objetivo geral: analisar as relações interpessoais e suas influências na qualidade do trabalho realizado pelos colaboradores da empresa Leal São José e objetivos específicos: identificar a importância da comunicação dentro do local de trabalho; verificar de que forma os conflitos e a diversidade interferem nas relações interpessoais; averiguar de que forma o clima organizacional interfere nas relações interpessoais. O relacionamento interpessoal está presente no dia a dia das pessoas e é muito importante para o desenvolvimento pessoal, uma vez que dentro do local de trabalho é necessário ter uma boa comunicação e espera-se tal ação inicialmente dos chefes, supervisores e líderes, para que cheguem aos demais funcionários. Como metodologia utilizou-se o estudo de caso, de caráter exploratório e descritivo com abordagem qualitativa para análise dos dados coletados a partir de uma pesquisa de campo por meio de questionário. Através dos resultados foi possível observar que a empresa estudada tem uma boa convivência com seus colaboradores e mostra que a comunicação é o pilar para se ter um bom relacionamento com os colegas de trabalho. E que a empresa tem uma grande preocupação em manter seus colaboradores sempre unidos em um ambiente de trabalho saudável e tranquilo. Observou-se também que os empregados se sentem confiáveis em expressar suas opiniões e assim se sentindo motivado com esse relacionamento interpessoal que a empresa proporciona.

Palavras-chave: Relacionamento. Colaborador. Comunicação.

ABSTRACT

This course completion work refers to the topic of interpersonal relationships in the workplace, with the general objective: to analyze interpersonal relationships and their influence on the quality of work carried out by employees of the company Leal São José and specific objectives: to identify the importance of communication within the workplace; verify whether the form of conflicts and diversity interfere with interpersonal relationships; find out how the organizational climate interferes with interpersonal relationships. Interpersonal relationships are present in people's daily lives and are very important for personal development, since within the workplace it is necessary to have good communication and expect such action initially from bosses, supervisors and leaders, so that reach other employees. As a methodology, a case study was used, of an exploratory and descriptive nature with a qualitative approach to analyze the data collected from field research using a questionnaire. Through the results it was possible to observe that the company studied has a good relationship with its employees and shows that communication is the pillar for having a good relationship with co-workers. And the company is very concerned about keeping its employees always united in a healthy and peaceful work environment. It should also be noted that employees feel confident in expressing their opinions and thus feel motivated by this interpersonal relationship that the company provides.

Keywords: Relationship. Collaborator. Communication.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Gênero dos colaboradores.....	38
Gráfico 2 - Como você classifica o clima organizacional na empresa que você trabalha?.....	40
Gráfico 3 - O que você entende por relacionamento interpessoal na empresa?.....	40
Gráfico 4 - Como qual frequência ocorrem os conflitos?	42
Gráfico 5 - Quando você discute com algum colega de trabalho, você:	44

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – A evolução do pensamento administrativo.	15
Quadro 2 - Elementos característicos da comunicação.	27
Quadro 3 - Perfil dos colaboradores da pesquisa.	39
Quadro 4 - Respostas sobre se os desentendimentos entre os colaboradores interferem na produtividade.	42
Quadro 5 - Como acontece o relacionamento interpessoal entre as pessoas da empresa?.....	45
Quadro 6 - Como acontece a conciliação dos desentendimentos.	46

LISTA DE FIGURA

Figura 1 - Auto Posto Leal São José.	36
---	----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	14
2.1 ADMINISTRAÇÃO CONCEITO E EVOLUÇÃO.....	14
2.2 ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS: CONCEITO E HISTÓRIA	16
2.3 CONFLITOS NO AMBIENTE DE TRABALHO	18
2.4 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL	19
2.5 DIVERSIDADE NA EMPRESA	22
2.5.1 As influências socioculturais, psicológicas e situacionais	23
2.6 COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	26
2.6.1 Os elementos da comunicação	27
2.7 RELACIONAMENTO INTERPESSOAL.....	28
2.7.1 Relações interpessoais e a produtividade	29
2.8 TRABALHO EM EQUIPE.....	30
2.9 CULTURA E CLIMA ORGANIZACIONAL	31
3 METODOLOGIA	34
3.1 TIPOS DE PESQUISA APLICADOS AO ESTUDO	34
3.2 LOCAL DA PESQUISA	35
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	38
4.1 PERCEPÇÕES DOS COLABORADORES PARTICIPANTES DA PESQUISA...	38
4.2 SUGESTÕES DE MELHORIAS.....	48
5 CONCLUSÃO	49
REFERÊNCIAS.....	51
APÊNDICES.....	55
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO	55
APÊNDICE B – TCLE	57

1 INTRODUÇÃO

O relacionamento interpessoal está presente no dia a dia das pessoas e é muito importante para o desenvolvimento pessoal. Dentro do local de trabalho é necessário ter uma boa comunicação e isso tem que vir inicialmente dos chefes, supervisores e líderes, para que cheguem aos demais funcionários.

Com a comunicação interpessoal possibilita-se que os gestores consigam elogiar, incentivar, recompensar com algo para que os colaboradores percebam que são reconhecidos, e consequentemente maior será a produtividade vindo deles. Hoje as empresas não procuram somente pessoas com um bom currículo profissional, mas com facilidade de se relacionar e lidar com pessoas, pois a habilidade interpessoal é tão importante quanto as técnicas.

Com isso, este trabalho de conclusão de curso tem como objetivo geral analisar as relações interpessoais e suas influências na qualidade do trabalho realizado pelos colaboradores da empresa Leal São José. E como objetivos específicos: identificar a importância da comunicação dentro do local de trabalho; verificar de que forma os conflitos e a diversidade interferem nas relações interpessoais; averiguar de que forma o clima organizacional interfere nas relações interpessoais. Desta forma, a pesquisa busca responder a seguinte problemática: Como os relacionamentos interpessoais podem influenciar nos resultados e na qualidade do trabalho na empresa Leal São José?

Este trabalho pode auxiliar as organizações, no sentido de destacar a importância das relações interpessoais no local de trabalho. Justifica-se a necessidade de um estudo que possa apresentar como as relações interpessoais podem favorecer para a melhoria das relações entre os colaboradores, na qualidade do trabalho, tanto para a organização, quanto para os colaboradores.

Como metodologia para a realização da pesquisa, optou-se por um método de pesquisa qualitativa, com coleta de dados realizada em pesquisa de campo, com estudo de caso para coleta de dados foi utilizado o questionário. O estudo foi aplicado com colaboradores da empresa Leal São José.

A estrutura deste trabalho pode-se classificar na seguinte forma: na primeira seção é apresentado a introdução para proporcionar ao leitor uma visão do que será abordado na pesquisa, fazendo com que o mesmo possa adaptar-se ao tema, objetivos e justificativas propostos. Na segunda seção pode se identificar o

referencial teórico do trabalho. Na terceira seção, apresenta-se a metodologia que será utilizada para a elaboração da pesquisa, mostrando a forma como vai ser realizado o estudo. Na quarta seção, será apresentado os resultados com a análise e discussão de acordo com os dados que forem coletados, por fim, na quinta sessão serão apresentadas as considerações finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 ADMINISTRAÇÃO CONCEITO E EVOLUÇÃO

O conceito de administração é antigo e possui origem etimológica do latim, (*ad* → com sentido de: tendência, direção e *minister* → aquele que serve ou ministra, subordinação ou obediência) entendendo então que o sentido ou significância do termo seria “para servir”, ou prestar serviço a outro (MASIERO, 2017).

Observa-se que administrar no mundo moderno é uma atividade de natureza complexa, onde aquele que a implementa deve desenvolver sua atividade através de uma conjugação dos esforços para que a gestão adequada de uma organização ou empreendimento de qualquer tipo alcance os objetivos para os quais foi criada.

De acordo com Oda (2012), a definição do termo administração como uma ciência social em que são estabelecidas teorias e técnicas para gerir pessoas, recursos diversos entre eles os financeiros e informacionais. O principal objetivo do processo é gerar riquezas pela promoção do desenvolvimento econômico e também do bem-estar social.

Deste modo, torna-se necessário compreender que esta ainda precisa avaliar o comportamento da sociedade e dos indivíduos de uma forma geral, pesquisar e analisar como estes entes se organizam e atuam frente a necessidade do desenvolvimento socioeconômico imprescindível no mundo moderno.

Masiero (2017) afirma que todo processo administrativo sempre foi influenciado por pensamentos filosóficos, pela religião, pelos militares, por economistas liberais e pelas revoluções industriais que levaram aos métodos de mecanização e mais recentemente pela automação desses em todos os setores produtivos.

A administração significa o ato do ser humano conduzir as atividades dentro de uma organização buscando atingir seus objetivos, para isto é necessário planejar, organizar, dirigir e controlar as atividades organizacionais, sendo de fundamental importância para que se mantenha a empresa “viva” e possa ter um crescimento e alcance suas metas (CHIAVENATO, 2012).

Desse modo, é importante que o administrador procure meios para desenvolver bem sua missão dentro da organização, distribuindo tarefas aos seus

colaboradores nas diversas áreas da empresa, para que dessa forma juntos possam alcançar êxito no planejamento proposto.

Greco e Bahia (2019) frisa que se pode citar como precursores da evolução do pensamento administrativo os seguintes influenciadores desde a antiguidade até tempos mais modernos:

Quadro 1 – A evolução do pensamento administrativo.

Influenciador	Período	Ideia
Sócrates	470 a.C. – 399 a.C.	que entendeu e considerou a administração meramente como uma habilidade pessoal intrínseca de algumas pessoas e separada do conhecimento técnico e da experiência
Aristóteles	384 a.C. – 322 a.C.	que estudou detalhes sobre a organização do Estado da época, percebendo e associando três modelos na Administração pública: A chamada Monarquia ou governo de um só, tendendo a se tornar uma forma tirana de administrar, A aristocrata ou governo da elite que sempre caminhou no sentido de se tornar uma forma oligárquica de controlar a maioria da população e a democracia ou governo do povo que se desvirtuando por se tornar uma anarquia;
René Descartes	1596-1650	filosofo moderno, influenciou a administração contemporânea para apresentação de princípios como a divisão do trabalho, dos processos que instituem a ordem e o controle das atividades produtivas dentre outros;
Thomas Hobbes	1588-1679	Associado a criação de desenvolvimento da teoria da origem contratualista do Estado que tinha como objetivo impor a ordem e organizar a vida social em uma sociedade antissocial e pouco empática em suas relações interpessoais;

Fonte: Greco e Bahia (2019).

De acordo com os autores acima pode-se verificar que essa abordagem pode valorizar traços de liderança inatos, mas é importante equilibrar com a compreensão técnica e a experiência prática para uma gestão eficaz, e esses conceitos foram incorporados na gestão moderna para otimizar processos e promover eficácia nas organizações, contribuindo para a formação de princípios como a racionalização e o controle sistemático.

A influência religiosa também foi preponderante durante certos períodos da história e influenciou a evolução dos processos administrativos desde o desenvolvimento da hierarquia organizacional até a coordenação funcional das atividades produtivas (GRECO; BAHIA, 2019).

Observa-se, portanto, que tal influência religiosa desempenhou um papel significativo no desenvolvimento dos processos administrativos ao longo da história. Ela colaborou para a evolução da hierarquia organizacional, situando estruturas que, muitas vezes, refletiam princípios eclesiásticos. Além disso, a coordenação funcional

das atividades produtivas frequentemente era moldada por preceitos religiosos, dando forma aos aprendizados administrativos em diversos contextos. Essa interconexão entre religião e administração destaca a intensidade das influências que moldaram as organizações ao longo do tempo.

2.2 ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS: CONCEITO E HISTÓRIA

Entende-se por Administração de Recursos Humanos, todo um conjunto de técnicas desenvolvidas para se gerenciar toda a relação e comunicação entre pessoas dos mais variados setores dentro de organizações com finalidades diversas. Mais recentemente adotou-se também o nome de Gestão de Pessoas que possui também entre suas atribuições auxiliar no sucesso do negócio e promover o bem-estar dos colaboradores (PACHECO, 2009).

Nesse contexto a tratar da relação entre a empresa e seus funcionários, o setor ligado aos recursos humanos tem também o propósito de adquirir, cuidar, motivar e desenvolver talentos de indivíduos que até então tinham esses relegados ao esquecimento ou ao desuso dentro da companhia, mas que de forma direta podem contribuir para uma maior eficiência global dos serviços e beneficiar toda a estratégia de crescimento da empresa (LACOMBE, 2020).

De tal modo, deve-se entender a gestão dos recursos humanos como uma forma estratégica da companhia utilizar o que tem disponível a nível de pessoal de forma mais construtiva, apoiando processos e mudanças, incentivando políticas focadas no treinamento e aprimoramento dos funcionários e dos processos nos quais os mesmos atuam e desenvolvimento suas competências tornando-os aptos a também transmitir e compartilhar seus conhecimentos com os companheiros de trabalho.

Para Pacheco (2009), a muito que a empresas já perceberam a importância de se administrar bem os recursos Humanos, desde de aqueles mais técnicos, como segurança do trabalho e folhas de pagamento até aqueles que podem ser estratégicos para a formação de equipes de trabalho mais produtivas e que tornam o funcionário mais apto a buscar a excelência em suas atividades produtiva.

Lorensi (2022) ressalta que é evidente que o setor também precisa contemplar aspectos burocráticos do controle de pessoal, como a administração da folha de pagamento, dos encargos trabalhistas, do controle de horas trabalhadas, de

questões rescisórias, da segurança do trabalho e tantos outros aspectos que precisam ser contemplados para os aspectos legais da organização no que tange a funcionários estejam pautados na correta gestão da relação empresa-trabalhador.

Nota-se que os aspectos ligados a qualidade de vida no trabalho são tão ou até mais importantes do que apenas se zelar por manter os pagamentos de honorários em dia, um funcionário satisfeito produz mais e melhor, tem menos possibilidade de se desligar da empresa e sua própria condição física e psicológica colaboram para o bom andamento das atividades na organização.

A origem da gestão de pessoas surgiu com os *Welfare Officers*, que eram funcionários contratados especialmente para zelar pela melhoria das condições de trabalho, de alojamento e apoio aos trabalhadores doentes ou mais necessitados logo após a revolução industrial (LACOMBE, 2020).

Nos Estados Unidos da América e também na Europa, a busca por cuidados mais explícitos com a mão de obra remonta ao século XIX, e se encontra diretamente a uma melhor garantia de boas condições laborais. É preciso entender que, apesar do aparecimento dos chamados departamento de pessoal nas organizações serem uma estrutura mais vivenciada no século XIX, sua origem prática data do início do século XX quando este passou a ter uma maior funcionalidade e relevância na estrutura organizacional (PACHECO, 2009).

No contexto organizacional então na primeiras décadas do século XX Pacheco (2009) afirma ainda que já existiu o que se convencionou chamar de Administração de Pessoal que tratava prioritariamente de questões como: recrutamento, regulação e pagamento de salários dos trabalhadores, controle de horários e outras atividades restritas, após a metade do século o campo de atuação do setor aumentou consideravelmente embargando também atividades de intervenção, formação básica e avançada das equipes de trabalho, aconselhamento dos gestores e atuação direta na negociação com sindicatos de categoria.

Para Lorensi (2022), já em pleno século XXI toda uma nova gama de controles passou a ser gerida pelos setores que se aliaram ao setor de tecnologia de informação da empresa e passaram a gerir sistemas computacionais de controle, análise de desempenho de pessoal, controles de produtividade e potencial individual de grupos de trabalho.

De tal modo, compreende-se que a cada ano novas funções são delegadas e atualmente a gestão de pessoas já se preocupa até mesmo com a qualidade de vida

dos trabalhadores tanto no ambiente laboral quanto fora dele uma vez que tal condição é tida hoje com fundamental para um desempenho cada vez mais satisfatórios dos colaboradores em suas atividades produtivas.

2.3 CONFLITOS NO AMBIENTE DE TRABALHO

A convivência social no mundo moderno é algo que frequentemente pode gerar inúmeros conflitos de todo tipo de ordem, os relacionamentos interpessoais se desenvolvem, amadurecem e geram situações de solidariedade que estabelecem inclusive uma certa cumplicidade e também outros onde os conflitos pode provocar sérios embates.

Do conjunto dessas relações desenvolvidas no ambiente empresarial observa-se que o fator mais complexo gerados de atritos são as diferenças individuais, tanto no campo das ideias quanto nas posturas quanto ao entendimento e administração de suas posições frente ao grupo (MALAKOWSKY; KASSICK, 2014).

Segundo Ferronato (2020), muitos trabalhadores mesmo no mundo moderno têm dificuldade de conviver com o diferente modo de pensar de seus colegas de trabalho, questões culturais, religiosas e mesmo de interesses pessoais tornam em muitos casos a convivência bastante difícil.

Observa-se que dentro das organizações uma postura de pessoas problemática não pode ser tolerada e a harmonia precisa ser reestabelecida a todo custo sob pena de um comprometimento das atividades produtivas e mesmo do atendimento a clientela que rapidamente percebe atritos e busca se desligar de relações conflitantes entre aqueles que lhes fornecem produtos e serviços no dia a dia.

Nesse contexto, uma menor informalidade das relações também é interessante para que os colaboradores melhorem suas relações, cada qual com seus próprios hábitos, cultura e costumes, de forma a instiga-los a conhecer outros pensamentos e formas de agir com mais tolerância e buscando entender a forma de pensar do colega de trabalho (FERRONATO, 2020).

Tal postura abre um leque de possibilidades de um relacionamento mais saudável entre as equipes e facilita para o gestor resolver rapidamente qualquer

conflito e aprender a administrar melhor as relações interpessoais de seus comandados (FERRONATO, 2020).

De acordo com Correia (2018), o gestor precisa ser extremamente flexível e sua forma de agir e pensar para poder se colocar em uma posição que lhe permita interferir em situações delicadas com uma postura extremamente profissional, com opiniões bem elaboradas e uma conduta apaziguadora que gere respeito e solidariedade na busca por um bem comum para todo o grupo.

Os autores deixam claro que as divergências sempre irão existir, mas os protocolos de trabalho dentro das organizações são criados exatamente para que opiniões diversas não seja norteadoras de decisões que afetem as rotinas e prejudiquem a qualidade do que se está realizando.

O gestor deve identificar a origem do problema a agir rápido e pontualmente evitando impactos negativos e buscando formas de amenizar a situação tornando o problema inócuo e irrelevante frente a um objetivo maior e mais importante que seria a conclusão da atividade sem comprometimentos dos prazos e mesmo das relações entre os envolvidos (CORREIA, 2018).

Desta maneira, observa-se que o conflito de certa forma é natural entre os seres humanos, afinal cada qual vem de ambientes distintos e de culturas muitas vezes completamente antagônicas, pensam diferente desde questões ligadas ao entretenimento, política, religião, condutas e costumes, entretanto é preciso enfatizar que o bem comum precisa subsistir sobre quaisquer divergências e que o ambiente laboral precisa integrar todos os pensamentos de forma a somar e não dividir.

Portanto, entende-se que é preciso motivar a todos, cada qual a sua maneira e permitir que a empatia busque parâmetros de convivência pacífica entre a equipe deixando aspectos divergentes em um segundo plano para que o motivo principal da reunião dos esforços seja a produtividade que garante a estabilidade para todos.

2.4 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

O comportamento é entendido como uma resposta dada por alguém a um certo estímulo que o alcança, no caso do ser humano este aprende a se comportar também com base nos preceitos sociais e no seu aprendizado imitativo durante a vida. Em se tratando de organizações quando estas são bem estruturadas e organizadas tem-se um corpo, a empresa nesta existe o comportamento

organizacional formado por um conjunto de regras traçadas de acordo com os objetivos definidos desde a criação do embrião empresarial e desenvolvida para compreender, estimular e prever estímulos recebidos do mercado e ajustar as posturas da companhia para alcanças os anseios do seu público alvo (PASETTO; MESADRI, 2013).

Para Rodrigues, Damaceno e Santos (2017), os indivíduos que formam o quadro funcional de uma organização possuem comportamentos e atitudes próprias de cada um, com costumes e condutas que influenciam diretamente o desenvolvimento do comportamento organizacional e influenciam desde as decisões mais importantes dos gestores até as pequenas atividades que por sua irrelevância as vezes nem são perceptíveis em uma primeira análise. Cabe então ao gestor através do traçado das diretivas da empresa atender as necessidades dos colaboradores mantendo o ambiente de trabalho em harmonia para garantir uma melhor qualidade do que é produzido e executado tanto a nível individual como coletivo.

Nesse contexto é preciso que o sistema de comunicação que interliga todos os setores da companhia atenda às necessidades de transmitir a todos a postura da empresa, a falta desse pode provocar sérios danos induzindo os trabalhadores a crer que sua importância é irrelevante o que mesmo em equipes já bem estruturadas promove uma diminuição na eficiência do grupo pela presunção de suas demandas nunca serão do interesse dos gestores (RODRIGUES; DAMACENO; SANTOS, 2017).

Silva (2018) ressalta que, em um mundo dinâmico e que evolui tão rápido como o contemporâneo entende-se que as necessidades dos trabalhadores dentro do ambiente laboral precisam ser percebidas pelos gestores e torna-se também necessário que essas sejam satisfeitas dentro do possível e explicitadas a toda a equipe através da forma como a empresa se comporta em relação aqueles a quem deseja valorizar.

Sendo assim, nota-se que a contrapartida nesses casos vem rapidamente pois o trabalhador valorizado zela melhor pela sua atividade de busca de forma automática produzir mais e melhor externando em vários momentos potenciais que até mesmo seus gestores diretos não tinha percebido e que podem ser explorados de forma sistemática pela organização, estes irão gerar ainda mais benefícios para

todos e agregar valores ao que se faz e produz, cria-se dessa forma um ciclo onde o benefício atrai outro benefício e todos ganham.

O aconselhamento de gestores e programas de mentoria focados na chefia das organizações e relacionados a melhoria da qualidade da relação entre esses e seus subordinados traz grandes vantagens para a empresa. O cotidiano repleto de circunstâncias e situações estressantes tornam menos humanas as relações no ambiente empresarial e as vezes é necessário parar e readequar posturas para se maximizar esforços em busca de objetivos mais relevantes (SILVA, 2018).

Pasetto e Mesadri (2013) observam que, é comum se perceber muitas empresas que aparentemente trilham caminhos ideais para seu desenvolvimento, mas a não valorização de seu capital intelectual e dos potenciais de sua equipe tornam a trajetória para sucesso muito mais complicada e difícil. Uma postura organizacional mais condizente com os padrões de boas relações interpessoais, pode gerar oportunidades de crescimento profissional que inevitavelmente irão auxiliar os gestores a implementar propostas mais inovadoras e rentáveis para a organização.

Nesse contexto a administração participativa torna-se interessante uma vez que aproveita o potencial intelectual da equipe que ajusta conceitos e propostas em prol de uma melhor performance das rotinas e aprimora os protocolos de trabalho. A competitividade dos mercados precisa ser vencida sempre pela inovação, fazer bem, rápido e melhor explorar o que o mercado anseia e disponibilizar sempre o que o cliente busca mesmo antes deles saber o que deseja.

A empresa que se preocupa com a forma como deve se comportar enxerga a frente de seu tempo e percebe a oportunidade de crescimento mais fácil utilizando a satisfação de sua equipe funcional como impulsionadora natural de uma maior produtividade e qualidade de serviços e produtos criados.

Levando em consideração que uma vez implementadas as ações favoráveis aos colaboradores, o líder precisa também contemplar a contrapartida que virá por parte da equipe e explorar bem os novos talentos e recursos que certamente surgirão, e assim em conjunto com a direção da companhia estabelecer as diretrizes mais adequadas para um bom comportamento organizacional condizente com a nova proposta (RODRIGUES; DAMACENO; SANTOS, 2017).

Dessa forma torna-se importante que o modelo de liderança e a qualidade dessa, pois a mesma precisa ser suficientemente sensível para apoiada pelo

peçoal dos recursos humanos explorar bem sua capacidade de percepção das necessidades dos trabalhadores e transmiti-las para os gestores.

2.5 DIVERSIDADE NA EMPRESA

Segundo Ferreira (2021), a diversidade no meio empresarial é considerada no mundo moderno como uma vantagem estratégica em todos os sentidos pois pode-se aproveitar o melhor que todos tem a oferecer em prol da organização. É evidente que se torna necessário um gestor com a habilidade para se interrelacionar bem com a equipe e buscar no grupo talentos e habilidades que possam ser utilizadas dentro do contexto empresarial.

Vive-se em um mundo globalizado e os mercados acompanham essa tendência, logo uma empresa que busca sempre novos nichos precisa estar apta a compreender e perceber os anseios de seu público alvo. Com a diversidade devidamente administrada torna-se possível sempre encontrar utilidade para o potencial criativo dos colaboradores, pois esses muitas vezes têm origem entre o público que se almeja ou tem relação familiares ou externas a empresa com grupos ligados a esses, daí a maior facilidade de inserção no pensamento comum de quem se deseja atender (FERREIRA, 2021).

Observa-se que o conceito de diversidade na empresa é notado como um mix de indivíduos com diferentes identidades que interagem em um mesmo sistema social em busca de alcançar objetivos comuns. Com um trabalho adequado pode-se perfeitamente ajustar os indivíduos e demonstrar que todos tem a ganhar diversificando.

Ressalta-se ainda que nos sistemas mais tradicionais é comum existir grupos da maioria que historicamente sempre se sentiram à vontade em serem dominantes no setor e que eventualmente podem não ser confortáveis com a diversidade invadindo seu espaço, para resolver esse problema surge a pessoa do setor que de forma clara atuará sempre como um mediador demonstrando sempre as vantagens inerentes de se diversificar pensamentos e posturas e prol do grupo.

Assim, os colaboradores precisam entender que se vive em uma sociedade onde a diversidade impera a muito tempo e que experiências e pensamentos distintos devem sempre somar, agregar e melhorar aspectos da sobrevivência para toda a humanidade.

Entende-se que os grupos minoritários não são definidos apenas pelo número de pessoas que participam deles, nem pela vulnerabilidade que aparentemente aparentam, podem ser um grupo privilegiado em muitos contextos pois apresentam um diferencial que se bem explorado pode abrir a porta de vários nichos de mercado a serem explorados com grande lucratividade para as organizações e consequentemente para seus colaboradores (SANTOS; SANTANA; ARRUDA, 2017).

Segundo Ferreira (2021), em pesquisa realizada pelo Instituto Ethos de São Paulo, sobre a valorização da diversidade nas empresas, realizada em 2019, listam-se entre outros temas as ações para o desenvolvimento da diversidade amplamente incentivadas nas organizações de inúmeros setores produtivos e que se pautam em ideias como: Desenvolvimento de posturas gerenciais que optem sempre pela exploração de conceitos menos ortodoxos para a solução de problemas diversos tanto na administração como nas áreas produtivas das companhias.

No que tange a administração é possível se argumentar que a diversidade seria tudo o que afasta a companhia de uma identidade mais tradicionalista, dessa forma explora-se o inusitado, busca-se nessa forma de gerenciar uma perspectiva diferente da concorrência, inovadora e criativa em um nível que o modelo mais conservador jamais sonharia em implementar, isso é que se busca no mundo moderno, na indústria e nos preceitos de administração contemporânea.

2.5.1 As influências socioculturais, psicológicas e situacionais

Todas as empresas estão sujeitas a inúmeras influências externas e internas que podem de forma radical leva-las ao sucesso ou ao fracasso em suas atividades produtivas. Em muitos casos onde existe um gestor flexível e com postura adequada para lidar com situações adversas este consegue facilmente contornar propostas que desviem a empresas de suas diretrizes já planejadas.

No entanto, é preciso salientar que nem sempre as influências que atuam sobre a administração das empresas podem prejudicar o bom andamento dos trabalhos as vezes estas podem permitir um norteamento mais adequado ao momento e as tendências do mercado e assim promover benefícios (TROJAHN; AVILA, 2018).

Portanto, esses fatores podem ser barreiras e eventuais mudanças e propostas que a organização elabore para seu crescimento ou para atingir outros nichos de mercado que exijam adequações em produtos e serviços para uma melhor aceitação pelo público alvo.

Estudos demonstram que muitos funcionários que já estão há anos exercendo certas atividades tem uma predisposição a evitar inovações que exijam que os mesmos reaprendam suas atividades cotidianas ou que imprimam mudanças significativas na carga horária de trabalho ou no formato com os protocolos foram aplicados durante os anos anteriores em que exerceu sua profissão, em certos casos chegam mesmo a entender as inovações como ameaças a sua segurança laboral (TROJAHN; AVILA, 2018).

Nesse contexto pode-se falar das influências psicológicas que afetam a gestão e mesmo o desempenho das empresas. O medo do moderno e de não conseguir acompanhar ou corresponder às expectativas que a chefia tem quanto a qualidade de seu trabalho pode levar o trabalhador a não colaborar de forma adequada com propostas inovadoras dentro das organizações.

Além de que muitas vezes ao observar que funcionários mais jovens vêm ocupando cargos de chefia por sua formação empregados mais antigos tendem a abandonar seus empregos ou a tentar impedir que processos novos fluam adequadamente para tentar regredir as ideias a modelos que já estão acostumados a acompanhar.

Para Castro e Borges (2021) os gestores aliados a outros setores da empresa como os recursos humanos, a tecnologia de informação e toda a liderança dos grupos de trabalho precisam trabalhar de forma adequada a motivação das equipes de trabalho para o incentivo implementado em múltiplas formas possa combater qualquer resistência a inovação dos processos.

Importante lembrar que em equipe de trabalho repletas de novos funcionários também os aspectos psicológicos da influência podem aflorar e modificar ou colaborar para mudanças no comportamento administrativos da companhia. Que nem sempre pode buscar a satisfação de todos os colaboradores e por vezes precisa que esses se adequem aos que é pedido independente do que pensam sobre a proposta implementada (CASTRO; BORGES, 2021).

Sendo assim, é preciso implementar treinamentos, palestras e até mesmo ações de mentoria de forma mais rotineira, tendo em vista a apaziguação dos

ânimos e mostrar o valor da mão de obra mais experiente da empresa, que precisa se ajustar aos novos tempos e cooperar fazendo sua parte para a organização consiga se manter no mercado e promover cada vez mais melhores condições de trabalho e de qualidade de vida para seus empregados.

Salienta-se que o trato como o elemento humano por vezes pode ser um desafio para os gestores que precisam buscar formas de conciliar as necessidades da empresa e de seus colaboradores, nessa situação é preciso encontrar um equilíbrio onde todos cedem em algum aspecto para se encontrar um consenso e uma forma de trabalhar condizente com a proposta da empresa e com os anseios da equipe de trabalho (LEITE; TIMBÓ, 2018).

Segundo Leite e Timbó (2018), se faz necessário que todos na companhia entendam que sempre existirão metas a serem cumpridas e nada pode interferir na busca por essas, todos precisam se adequar, sugestões precisam sempre ser bem vindas, propostas sempre devem ser incentivadas, mas colocar as mesmas em prática de forma imediata nem sempre é possível e muitas vezes é necessário se trabalhar para atingir os objetivos nesse momento para em um instante posterior os ajustes possam ser implantados e novas políticas possam tornar as atividades mais satisfatórias sob o ponto de vista a maioria.

Segundo Horn (2018), influências situacionais também tem sua relevância no contexto empresarial afinal todos inclusive a empresa pode viver ou se colocar em situações onde concepções precisam ser implementadas e naquelas onde sacrifícios e esforços adicionais sejam indispensáveis a realização de um certo trabalho ou a conclusão de objetivos inerentes a propostas ou ao atendimento de necessidades da empresa ou de setores chaves que não podem parar sob pena de comprometer o próprio funcionamento da organização e sua capacidade produtiva e de gerar o número necessário para manter seus colaboradores.

Com isto, as situações atuam diretamente no mecanismo produtivo das organizações e todas as companhias estão sujeitas a estas que podem ter origem interna ou externa, afetar de forma sucinta ou contundente os processos produtivos e a administração da companhia, podem ser casos ligados a pessoas chaves da empresa, estruturais em relação ao ambiente e recursos para execução das atividades produtivas, pessoais em relação aos trabalhadores e suas relações interpessoais dentro de fora do ambiente laboral, são muitas as variáveis situacionais que existem e sempre existirão no cotidiano.

O mundo moderno é extremamente dinâmico e globalizado e situações que ocorrem do outro lado do planeta podem rapidamente afetar mercados, tendências e até mesmo a necessidade de mudanças imediatas de postura de gestores (HORN, 2018).

Os trabalhadores enfrentam essas mudanças situacionais dentro e fora da empresa e muitas vezes trazem toda essa problemática para o ambiente de trabalho e acabam por comprometer seu senso crítico, sua sensibilidade e até sua capacidade produtiva, é preciso estar preparado para o inusitado e o gestor deve ter a capacidade de se adequar ao inesperado e contornar da melhor forma possível as problemáticas diárias na empresa independentemente de qualquer tipo de influência que pode ter gerado o problema (SILVA; SOUZA, 2020).

Nesse contexto até mesmo a falta ao trabalho cria uma situação onde a empresa tem que se adequar a ausência do colaborador gerando outras situações que pode afetar processos, projetos e propostas que precisam ser implementadas ou que já estejam sendo executadas.

2.6 COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Em um mundo onde tudo acontece de forma muito rápida e dinâmica a capacidade de comunicação e de transmissão de ideias, propostas e decisões precisa ser extremamente eficiente dentro das organizações. É preciso que tudo seja transmitido de forma clara e que qualquer dúvida possa ser esclarecida de forma rápida e eficiente (MEDEIROS *et al.*, 2019).

A comunicação está diretamente ligada a bons relacionamentos interpessoais de acordo com Medeiros *et al.* (2019), ele também afirma que, as pessoas precisam estar sempre dispostas a se relacionar e compreender o que lhe é transmitido para evitar que barreiras conscientes ou inconscientes gerem um bloqueio que sabote a intenção de informação de solicitar ou de buscar apresentar propostas na hora certa e de maneira eficiente.

Vale ressaltar também que no ambiente empresarial comunicar-se é vital para o sucesso das atividades, os processos produtivos dependem diretamente da capacidade dos envolvidos nele transmitirem o que desejam que seja feito e se interrelacionarem bem, independe de qualquer fator que busque comprometer essa

comunicação caberá sempre aos colaboradores buscar formas de conseguir levar ao seu interlocutor o que deseja transmitir.

2.6.1 Os elementos da comunicação

Segundo Ferreira e Malheiros (2016), o ato de se comunicar pode ser entendido de forma simplista como uma troca de mensagens, essa podem ter múltiplas formas desde um olhar, até palavras, textos escritos manualmente ou de forma digital, através de uma imagem, não importa a maneira ou se a mesma é direcionada a uma ou mais pessoas. Para que a mesma ocorra é necessário que existam sempre alguns elementos característicos, é preciso que exista então:

Quadro 2 - Elementos característicos da comunicação.

Elementos	Descrição
Emissor	Trata-se do indivíduo ou sistema que emite, envia, transmite a mensagem, que deve ser construída de forma clara para ser compreendida por quem a recebe;
Receptor	É o indivíduo ou sistema que recebe a mensagem enviada, torna-se necessário uma boa sintonia entre emissor e receptor para que a mensagem possa ser decodificada de forma correta, é preciso também que o receptor esteja apto e receptivo ao que é informado, independente do momento em que receba o que lhe foi transmitido;
Mensagem	é aquilo que se deseja informar codificada de forma que o receptor tenha condição de compreender, pode ser um conjunto de sinais com significado, ideias, sentimentos, etc.;
Código	é o conjunto de sinais e regras desenvolvido para permitir que um pensamento, informação ou uma mera ordem possa ser entendida por quem a recebe (o receptor). O código nem sempre será elaborado para ser entendido por todos os que o recebem, mas para aquele para que foi construído deve ser claro e extremamente explícito;
Canal	é o meio físico pelo qual o código será transmitido do emissor ao receptor. Este pode ser via ondas sonoras, a carta, o livro, o rádio, a TV, a Internet, etc.;
Contexto	trata-se do conjunto de variáveis nos quais a mensagem está inserida e que eventualmente podem influenciar a eficácia da comunicação;
Ruído	o que se convencionou chamar de ruído é tudo o que pode perturbar ou distorcer o processo de comunicação. Estes em muitos casos chegam até a adulterar o que código, pode ocorrer de forma perceptível ou não, mas quando existe compromete todo o processo e sua eficiência de informar
Feedback	normalmente toda comunicação exige um retorno que é o feedback que o receptor transmite ao seu interlocutor confirmando o recebimento da mensagem ou dando andamento a conversação, ele é necessário para o emissor saiba que o código foi recebido e interpretado pelo receptor.

Fonte: Ferreira e Malheiros (2016).

Observa-se que a eficiência do processo de comunicação é a maior aliada do gestor para administrar de forma correta e eficiente sua companhia, por é através dele que todos tomam ciência de todas as ações pertinentes a atividades

empresariais em todos os níveis e tem um retorno sobre como os resultados de processos e interações ocorreram na prática.

No ambiente de trabalho essas precisam ser abandonada em prol de um bem maior que é a melhor fluidez da comunicação e das ações que envolvem o desenvolvimento das atividades de administração e produtiva relacionadas a questão (CORRÊA; SOARES, 2020).

Quanto à empatia na comunicação e nas relações interpessoais observa-se para que tais relações no cotidiano ocorram de forma adequada, devem sempre ser norteadas por uma conduta empática das partes que se relacionam, no ambiente laboral isso é fundamental para se consiga bons resultados e mesmo no caso de funcionários que tem suas divergências de pensamento neste ou naquele assunto.

2.7 RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Na relação entre indivíduos as eventuais crises de relacionamento podem sempre surgir, mas é preciso que em especial no ambiente laboral essas sejam relegadas a um segundo plano, as disputas de espaço e protagonismo não podem interferir no processo produtivo e muito menos nas decisões que podem afetar a organização ou o bom andamento do trabalho, pode-se dizer que, são inúmeros os fatores que podem tornar as relações interpessoais conturbadas no ambiente de trabalho, como questões ligadas a política; a esportes; a religião; comportamentais; econômicas; e culturais (GOMES, 2019).

Na verdade, nenhum desses aspectos está diretamente ligado ou pode interferir na atividade executada na empresa, mas o ser humano muitas vezes trás para empresa problemas que não deveriam estar ali. A soma das problemáticas de toda a equipe em muitas vezes pode ser o pivô de inúmeros conflitos que interferem diretamente nas boas relações entre os colaboradores (CARVALHO, 2017).

No contexto das relações entre os indivíduos de uma companhia os processos de comunicação é um desafio diário que precisa ser criteriosamente trabalhando com inúmeras ferramentas e métodos que buscam formas diversas de transmitir os objetivos, decisões e ações para as diversas áreas da companhia.

É evidente que quanto mais simples e eficiente for o processo de comunicação interpessoal menos ônus será requisitado para este e a empresa poderá usar o recurso na implementação de outras atividades que se façam necessárias (GONÇALVES; ALVES; CAMPOS, 2021).

Carvalho (2017) enfatiza também que, é compreensível que pessoas tenham perfis e opiniões diversas sobre temas e circunstâncias do cotidiano, mas os conflitos só ocorrem quando as partes se permitem a priorizar esses temas em detrimento das responsabilidades individuais e das prioridades que precisam ser devidamente atendidas no tempo certo. É preciso então que o respeito mútuo permeie as desavenças e possa se impor quando eventuais situações busquem conturbar o ambiente de trabalho ou prejudicar a relações que precisam ser sempre estáveis e cordiais.

Essa abordagem destaca a relevância de equilibrar a diversidade de opiniões no ambiente de trabalho, reconhecendo que divergências são naturais, mas conflitos podem ser evitados quando há respeito e foco nas responsabilidades individuais. A ênfase na comunicação eficiente sugere uma estratégia para otimizar recursos e direcionar esforços para áreas cruciais, fortalecendo a estabilidade e a cordialidade nas relações profissionais.

2.7.1 Relações interpessoais e a produtividade

Atividades bem sucedidas sempre são louváveis e resultados positivos precisam ser comemorados e reconhecidos; é preciso que cada trabalhador tenha o devido reconhecimento de sua importância como parte da grande engrenagem produtiva e saiba que apenas a força do esforço conjunto da equipe permite que se atinjam os objetivos traçados (NOGUEIRA; CODATO, 2019).

Atualmente muitas companhias estão investindo pesado na Qualidade de Vida no Trabalho ou QVT, essa iniciativa visa tornar o ambiente de trabalho mais harmonioso e agradável a todos, boas relações significam menos conflitos, que por sua vez representam menos atrasos e mais produtividade (BEZERRA; MACEDO, 2020).

Vale ressaltar que toda empresa moderna busca aliar produtividade a qualidade de serviços e produtos, sempre focando-se na busca pela excelência no que comercializa para alcançar um diferencial de mercado em relação a concorrência.

Segundo Nogueira e Codato (2019), é pensando em melhorar as relações interpessoais muitas empresas apostam na ideia de promover desde campeonatos esportivos entre equipes formadas por colaboradores até a criação de eventos

específicos fora do ambiente de trabalho para a confraternização e o estabelecimento de relação mais próximas entre líderes e seus comandados, a empatia é a melhor ferramenta para que se consiga um melhor desempenho do grupo, nesse contexto com ajuda mútua até mesmo problemas isolados de um ou outro elemento da equipe são sanados pelos outros e a proposta de se produzir conforme planejado atinge seus objetivos.

Bezerra e Macedo (2020) afirmam que nem todos os colaboradores sejam muito amistosos na relação profissional e para esses é preciso que a relação profissional seja mais próxima ainda, pois torna-se necessário que haja proximidade entre os trabalhos, seja ela pela amizade e cumplicidade na execução do serviço ou pela instigação do profissional que tanta se superar realizando certo trabalho com maestria que encanta seus companheiros e a chefia que o elogia publicamente após o termino do trabalho.

Em ambos os casos se cria uma situação de bem estar no grupo pela sensação de se estar bem consigo próprio e com seus pares pela satisfação da conclusão do serviço solicitado dentro dos padrões requeridos, o gestor consciente da necessidade de produzir e sempre irá explorar os recursos disponíveis de mão obra de forma a extrair o maior potencial possível daqueles que se dispuseram a prestar serviços a companhia.

2.8 TRABALHO EM EQUIPE

O principal fator que leva uma empresa a organizar equipes de trabalho que a visão de que se essa estiver devidamente integrada e houver colaboração mútua, todos os resultados podem ser maximizados, pode-se se ter um grupo de trabalhadores sem, no entanto, ter uma equipe, nesse contexto a equipe trabalha com um só, são esforços concatenados e interligados em busca de um mesmo objetivo o grupo não tem essa unidade (MAXWELL, 2016).

De acordo com Martins, Silva e Lima (2020), vários estudos já demonstraram que a equipe devido ao grande nível de colaboração consegue alcançar níveis de desempenho superior na execução de trabalhos diversos, cria-se um clima de trabalho tão bom que os membros se tornam inseparáveis e as vezes é possível dizer que simplesmente um não consegue trabalhar sem o outro.

Visto que no meio empresarial a formação de equipes de trabalho é algo muito desejado pelos líderes, estes buscam encontrar elementos que se completem que trabalhem juntos com um só, para certas atividades essa parceria tornar-se extremamente interessante e em muitas organizações é criado até mesmo um espírito de competitividade para se buscar níveis produtivos cada vez maiores, inclusive com premiações o que eleva ainda mais o desejo de ser cada vez melhor.

No contexto das relações humanas observa-se que este é a principal dificuldade em se criar boas equipes de trabalho, existe em muitos casos um certo ciúme da parte de alguns que acham que seu serviço na equipe é menos significativo que de outros e almejam trocar de funções não dando o devido valor ao que realiza, isso é o que torna o conjunto frágil e expõe sua vulnerabilidade (DONATO *et al.*, 2018).

Maxwell (2016) afirma que na equipe ideal os membros se reúnem e compartilham informações, perspectivas e percepções contribuindo um com o outro para diminuir as deficiências e corrigir posturas e ações que comprometem o serviço, dessa forma cada membro reforça a equipe e apoia o companheiro em suas dificuldades suprindo-as para que o conjunto corresponda as expectativas e alcance as metas traçadas.

Nesse contexto o problema no caso da formação das equipes é que não pode existir a competitividade dentro do grupo pois senão a falange se explode e se perde o senso de unidade no trabalho, cada um deve estar estritamente satisfeito em fazer a sua parte e buscar formas de sempre a fazer melhor a cada nova oportunidade.

2.9 CULTURA E CLIMA ORGANIZACIONAL

A cultura e o clima organizacional nas empresas modernas são extremamente relevantes para o desenvolvimento da organização, através deles são moldadas todas as diretivas de comportamento empresarial e se tem a promoção e produção de ambientes adequados para os trabalhos que por sua vez garantem um desempenho superior e a qualidade dos produtos e serviços oferecidos ao seu público alvo (LINS *et al.*, 2021).

Compreender a amplitude em que a cultura pode proporcionar o desenvolvimento empresarial e do indivíduo é algo extremamente significativo na análise do comportamento humano e das suas facetas, dessa forma, os aspectos

culturais adquiridos e agregados nas organizações e por todos os membros da sociedade e de grupos nesta, desperta sempre curiosidade para se tentar entender os motivos que induzem a todos a adotarem os costumes e valores impostos proposta que os direciona (PEREIRA; TAKIBA, 2021).

Entende-se que existe uma interligação profunda entre a cultura e clima organizacional, nesta sempre um complementará o outro, adaptando e adequando dessa maneira o comportamento de todos os colaboradores e grupos de trabalho dentro da filosofia da organização.

De acordo com Scrafini e Moura (2019), a cultura então entendida como uma acepção social e normativa pode possibilitar tanto o fortalecimento como a desintegração de um grupo, a mesma expressa os valores e as crenças adotadas pela empresa e pelos membros que formam ou formarão os grupos que irão compartilhar esse pensamento.

Em se falando nas empresas modernas com uma breve análise nota-se que cada uma possui características próprias que a individualizam no mercado, estas estão constantemente se mudando e se readeguando a realidade do mercado, acompanham a evolução dos meios e dos anseios de seu público alvo, e fazem da cultura uma ferramenta para se gerar um diferencial competitivo (SCRAFINI; MOURA, 2019).

Acerca do clima organizacional ao se analisar o conceito entende-se que o mesmo nada mais é do que um reflexo da cultura disseminada no meio empresarial, é gerado pelo efeito do arcabouço cultural ali implementado e pode ser bom ou extremamente comprometedor as atividades da companhia (CUSTÓDIO, 2020).

Observa-se que tais valores intrínsecos na mente daqueles que criaram o negócio podem se manifestar através de símbolos, ideias, conceitos, propostas ou por uma linguagem singular e especializada, norteia-se assim todo um conjunto de posturas e ações que identificam a organização no meio onde essa subsiste.

Pereira e Takiba (2021) concordam que, toda empresa adere a uma certa cultura através da qual busca conseguir seus melhores níveis de desempenho, através desta surge o clima organizacional que visa sempre o bom entendimento e um melhor relacionamento entre as pessoas e os setores da organização, quando bom, proporciona um ambiente saudável e produtivo que normalmente pode ser mantido simplesmente pelo ouvir as pessoas envolvidas, o diálogo constante é o fator mais importante para se conseguir manter bom o clima dentro a empresa.

De tal modo, cabe ao gestor contemplar de forma analítica o comportamento das pessoas e a interrelação entre os setores da companhia que se comunicam a todo momento e precisam estar em sintonia com a proposta de trabalho definida. E função dele também se preocupar com a qualidade de vida dos seus funcionários, pois o bem estar caminha de mãos dadas com a produtividade e com a eficiência produtiva.

Para Custodio (2020), o clima favorável vem da criação de relacionamentos saudáveis entre gestores, chefes de setores e grupos de trabalho, a harmonia ou a falta dela afetam diretamente o clima, desviam os objetivos e comprometem a produtividade.

Segundo Lins *et al.* (2021), é impossível existir um clima favorável em uma companhia onde existem trabalhadores insatisfeitos, excesso de horas trabalhadas, atrasos no pagamento de honorários e benefícios, ambiente insalubre, falta de condições de trabalho adequada e insumos que permitam a segurança do trabalhador.

Nesse contexto, independentemente da cultura adequada o gestor precisa promover condições básicas para que o clima empresarial melhore, não adianta apenas idealizar um mundo ideal na mente do empresário, é preciso colocar em prática ações que adequem esse conceito a realidade da empresa e de toda equipe funcional.

Sendo relevante frisar que muitas empresas desenvolvem departamentos específicos para lidar e administrar o clima nas relações interpessoais e nas rotinas produtivas, nestes profissionais capacitados elaboram ações e propostas que visam estabelecer condições melhores para atender as necessidades dos trabalhadores que vão desde a saúde física e mental até a qualidade de vida que os mesmos disfrutem dentro e fora de empresa.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPOS DE PESQUISA APLICADOS AO ESTUDO

Para a realização de uma pesquisa é necessário traçar quais métodos serão aplicados, ou seja, sua metodologia. Pode-se afirmar que “metodologia é o conjunto de métodos ou caminhos que são percorridos na busca do conhecimento” (ANDRADE, 2010, p.117).

O método utilizado foi o da pesquisa qualitativa, que é definida por Viera (1996) *apud* Zanella (2011), como um tipo de pesquisa que pode ser caracterizado pela análise por base de conhecimentos teóricos-empíricos, permitindo uma agregação melhor na abordagem científica feita pelo pesquisador.

Aplica-se também a pesquisa descritiva, onde esse tipo de pesquisa visa descrever características de uma população, amostra, contexto ou fenômeno. Normalmente são usadas para estabelecer relações entre construtos ou variáveis nas pesquisas quantitativas. Segundo Gil (2017) essas pesquisas buscam levantar a opinião, atitudes e crenças de uma população.

Foi utilizada também a pesquisa exploratória visa familiarizar-se com um fenômeno ou ter uma nova percepção dele e explorar novas ideias (CERVO; BERVIAN; DA SILVA, 2007).

Por meio da pesquisa exploratória, avalia-se a capacidade de desenvolver uma boa pesquisa sobre um determinado tema. Assim, a pesquisa exploratória, na maioria das vezes, constitui para um trabalho preliminar ou preparação para outro tipo de pesquisa (ANDRADE, 2017). Segundo Gil (2019) a pesquisa exploratória visa entender melhor o problema, explicá-la ou formular hipóteses. Seus planos costumam ser bastante flexíveis, pois é interessante considerar os mais diversos aspectos relacionados ao evento ou fenômeno em estudo.

Na sequência, foi realizada pesquisa de campo, que conforme Severino (2007), na pesquisa de campo, a fonte é abordada em seu próprio meio ambiente. Assim a coleta dos dados é feita em condições naturais em que os fenômenos acontecem, sendo observados de forma direta, sem influência ou manejo por parte do pesquisador. Abrange desde as classificações, que são mais descritivas, até estudos mais indutivos.

O levantamento de dados foi a partir de um estudo de caso se caracteriza como um tipo de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente. Visa ao exame detalhado de um ambiente, de um simples sujeito ou de uma situação em particular (GODOY, 1995).

Os estudos de caso contribuem para uma melhor compreensão dos fenômenos individuais, processos organizacionais e políticos da sociedade. É uma ferramenta utilizada para entender as formas e os motivos que levam a uma determinada decisão. De acordo com Yin (2001), um estudo de caso é uma estratégia de pesquisa que inclui uma abordagem holística para abordagens específicas de coleta e análise de dados.

Para coleta de dados aplicou-se um questionário com doze (12) questões à oito (08) colaboradores da filial do grupo Leal, Auto Posto Leal São José. Segundo Severino (2007), classifica-se questionário como sendo um conjunto de questões que se propõem a informações escritas por indivíduos pesquisados, com o intuito de colher o entendimento destes sobre o tema abordado. Desta forma, este instrumento de coleta de dados torna-se importante por tornar o acesso a essas informações mais amplas e de fácil compreensão.

3.2 LOCAL DA PESQUISA

O Grupo Leal atua no ramo de venda de combustíveis há mais de 30 anos, tendo início com (1) um posto de combustível no município de Trairão/Pará. Em 2003, foi inaugurado o Auto Posto Leal, no município de Itaituba-Pará pelos proprietários, que perceberam que o município crescia aceleradamente e com esse crescimento do município notaram a necessidade de atender melhor a população de Itaituba. E assim, inauguraram o Posto Lealzinho, o Auto Posto Leal Itaituba, o Auto Posto Leal Buriti, o Auto Posto Leal Br e o Auto Posto Leal São José, objeto deste estudo (DADOS DA PESQUISA, 2023).



Figura 1 - Auto Posto Leal São José.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O grupo gera em emprego para em média 150 (cento e cinquenta) colaboradores e busca empreender mais para gerar renda e emprego para muitas famílias do município. A missão do Grupo Leal é atuar de maneira ética no mercado de combustíveis, oferecendo produtos e serviços de qualidade, aprimorando constantemente tecnologias e pessoas na busca da excelência (DADOS DA PESQUISA, 2023).

A visão do Grupo Leal é ser referência regional de segmento de combustível e serviços, fazendo da marca Grupo Leal, sinônimo de inovação, qualidade e rentabilidade. Valores, Credibilidade Ética; Qualidade de Produtos e Serviços; Valorização Humana; Profissionalização; Preço Competitivo; Consciência Ecológica. O Auto posto Leal são José fica localizado na Tv. Treze de maio 1550 bela vista, é a unidade mais nova do grupo inaugurado 2020 e conta com 12 (doze) funcionários (DADOS DA PESQUISA, 2023).

Na sequência, foi realizada pesquisa de campo, nessa pesquisa foram utilizados questionários com perguntas mistas, este tipo de questionário onde vai possibilitar que o público alvo como gerente, chefe de pista e frentistas, responda perguntas fechadas e abertas para expressar suas opiniões sobre o tema (DADOS DA PESQUISA, 2023).

A pesquisa de campo, refere-se a uma abordagem que permiti ao pesquisador que seu estudo tenha uma profundidade sobre o tema proposto, e com esse tipo de estudo, através da flexibilidade nele existente, permitindo que possa ser

feito alterações nos objetivos ao decorrer da pesquisa (GIL, 2002). Dessa forma, a pesquisa de campo foi realizada através da aplicação de questionários online de forma subjetiva e objetiva com os colaboradores do posto Leal São José.

Para a coleta de dados deste estudo, foi aplicada e vivenciada no período do mês de novembro do ano de 2023, foram utilizado questionário online destinado a todos os colaboradores da empresa. O questionário continha 12 (doze) questões, sendo 09 (nove) delas objetivas com múltipla escolha de respostas e 03 (três) questões subjetivas (DADOS DA PESQUISA, 2023).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 PERCEPÇÕES DOS COLABORADORES PARTICIPANTES DA PESQUISA

A empresa contém com 12 colaboradores e participaram da pesquisa 08 (oito) colaboradores da filial do grupo Leal, Auto Posto Leal São José. Foi aplicado a estes um questionário com 12 (doze) questões. Na questão número 1 foram traçados o perfil e a identificação dos colaboradores. Os colaboradores da empresa Leal São José foram identificados pelo nome colaborador e numeração cardinal em ordem crescente.

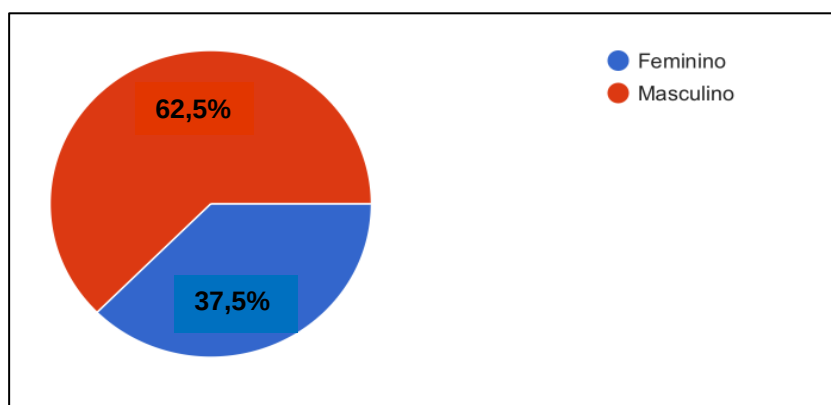


Gráfico 1 - Gênero dos colaboradores. Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Conforme Gráfico 1, nota-se que 62,5% dos participantes da pesquisa resultando em 5 colaboradores são do gênero masculino, e 37,5% são do gênero feminino resultando em 3 colaboradoras. Observa-se que a maioria dos participantes da pesquisa são do gênero masculino, isto pode se dá pelo fato de que neste ramo de comércio os homens sempre foram os mais contratados pelo tipo de atividade que pode ser vista por alguns como esforço maior.

De acordo com Leone e Baltar (2006) as transformações no que diz respeito à estrutura produtiva, ou seja, a força de trabalho do mercado atual, que modificaram expressivamente o mercado de trabalho brasileiro forçaram homens e mulheres, jovens e adultos a se adaptarem de forma diferenciada.

Assim, entende-se que apesar de pelo senso comum as pessoas acreditarem que existem trabalhos específicos para homens e mulheres, assim como a faixa etária, nota-se que isso tem sido mudado e pessoas de ambos os gêneros podem atuar na mesma função.

Quadro 3 - Perfil dos colaboradores da pesquisa.

Participante	Escolaridade	Função	Tempo de atuação	Idade
Colaborador 1	Ensino Médio completo	Frentista	2 anos	22 anos
Colaborador 2	Ensino Superior Incompleto	Gerente	5 anos	25 anos
Colaborador 3	Ensino Fundamental completo	Frentista	2 anos	26 anos
Colaborador 4	Ensino médio completo	Chefe de pista	3 anos	23 anos
Colaborador 5	Ensino médio completo	Frentista	1 ano	29 anos
Colaborador 6	Ensino médio completo	Frentista	6 meses	20 anos
Colaborador 7	Ensino médio completo	Frentista	1 ano e 6 meses	22 anos
Colaborador 8	Ensino médio completo	Frentista	1ano	24 anos

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Observa-se que de acordo com o perfil dos colaboradores participantes da pesquisa 06 (seis) dos colaboradores possuem ensino médio, 01 (um) possui ensino fundamental, 01 (um) possui ensino superior incompleto, com cargos entre gerente, chefe de pista e frentistas. O tempo de atuação dos colaboradores na empresa variam de seis meses (06 meses) a cinco anos (05), e estes tendo uma idade variada entre vinte e dois (22) a vinte e nove (29) anos.

Conforme Oliveira (2009) as organizações tem buscado cada vez mais valorizar o colaborador que seja criativo, flexível, capaz de acompanhar em passo acelerado às alterações no mercado, assim nota-se que as pessoas estão buscando estudar, se atualizar e assim consegue se manter a mais tempo na mesma empresa.

Na questão seguinte foi perguntado: Como você classifica o clima organizacional na empresa que você trabalha? Estes disseram que:

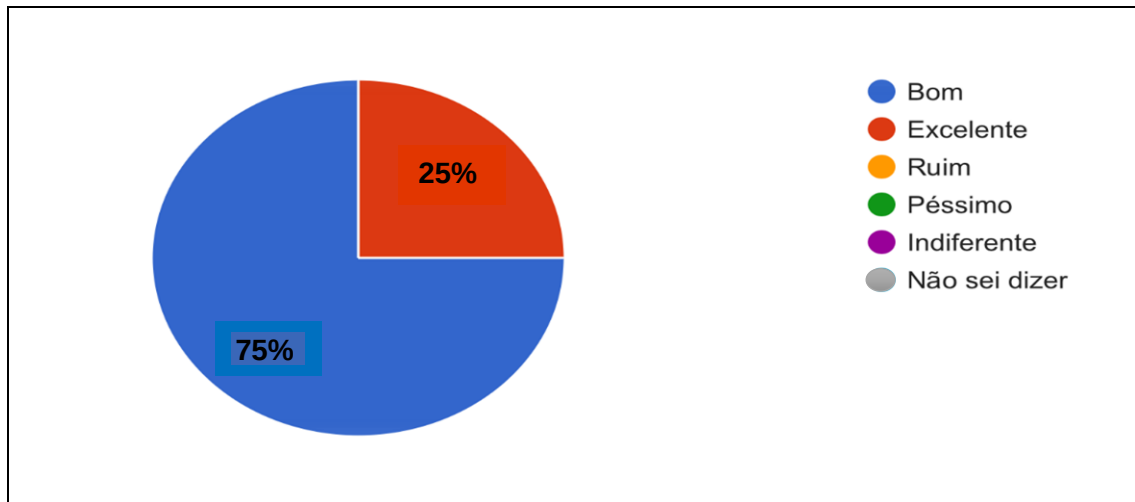


Gráfico 2 - Como você classifica o clima organizacional na empresa que você trabalha? Fonte: Dados da pesquisa (2023).

De acordo com os respondentes nota-se que 6 colaboradores tendo um resultado de 75% afirmaram que o clima é bom, e 2 colaboradores resultando em 25% responderam que o clima é excelente, isto pode se dá pelo fato de que dentro das organizações é que se põem em prática o relacionamento interpessoal o clima, assim será sempre agradável que tem boas comunicações e geralmente não existira e sem conflitos.

Para as empresas bem-sucedidas tornou-se essencial fazer do ambiente de trabalho um local agradável, pois ele torna mais fácil o relacionamento interpessoal e melhora a produtividade. Ainda reduz acidentes, doenças, absenteísmo e rotatividade do pessoal (CHIAVENATO, 2010).

Na terceira questão foi perguntado: o que você entende por relacionamento interpessoal na empresa?

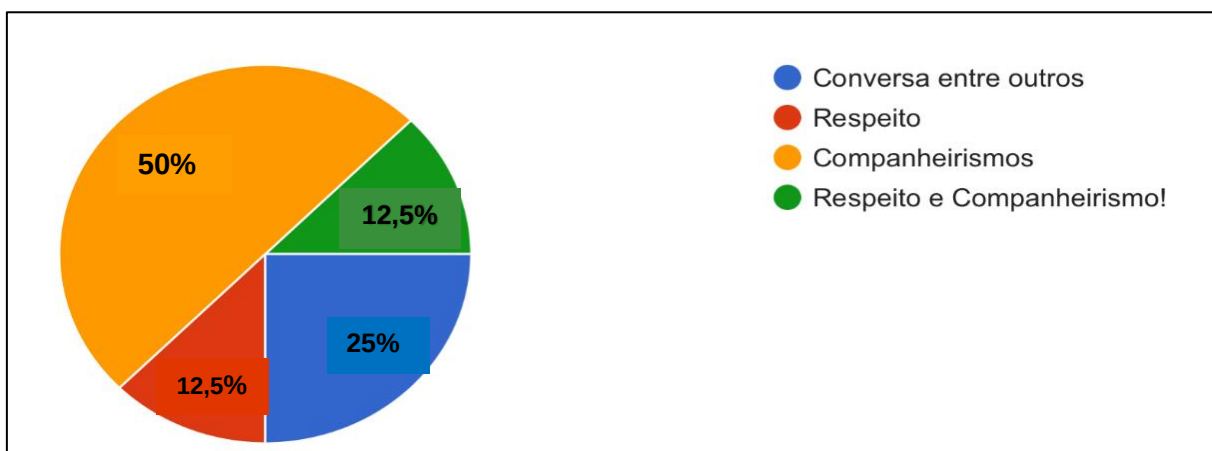


Gráfico 3 - O que você entende por relacionamento interpessoal na empresa? Fonte: Dados da pesquisa (2023).

De acordo com a pesquisa 50% dos colaboradores disseram que é o companheirismo, 25% acredita ser a conversa entre outros, 12,5% disse que é o respeito e 12,5% acredita ser o respeito e o companheirismo, com isto observa-se que o companheirismo é considerado de suma importância dentro de uma organização e refere-se a prática de colegas de trabalho se apoiarem e cultivarem um ambiente de positivo entre as equipes, isso pode envolver a troca de ideias, ajudar uns ao outros, reconhecer conquistas e enfrentar os desafios juntos, e os colaboradores iram trabalhar de forma tranquila um ajudando ao outro.

Segundo as considerações de Bezerra e Macedo (2020), é observado que alguns colaboradores podem não demonstrar uma predisposição natural para manter relações profissionais amistosas. Para esses casos específicos, é enfatizado que é ainda mais crucial buscar uma proximidade na relação profissional. Isso se justifica pela necessidade de estabelecer laços próximos entre os colegas de trabalho, seja através da amizade e cumplicidade no desempenho das tarefas ou pelo estímulo à excelência profissional, buscando constantemente superar-se na realização das atividades com maestria. Tal comprometimento não apenas cativa os colegas de trabalho, mas também recebe reconhecimento público por parte da liderança ao término das tarefas.

Na quarta questão foi perguntado: Qual a relação que você tem com a equipe de trabalho?

Todos os colaboradores responderam que: *“somos uma equipe e sempre nos ajudamos”*.

Conforme a resposta dos colaboradores, nota-se que o meio do trabalho em equipe consiste no auxílio harmonioso entre indivíduos, conectando habilidades e esforços para alcançar suas metas, e assim ajudando para o crescimento da organização tendo uma empresa com todos os objetivos bem alcançados.

De acordo com Martins, Silva e Lima (2020), vários estudos já comprovaram que a equipe devido ao amplo nível de colaboração consegue alcançar níveis de atuação superior na execução de trabalhos diversos, cria-se um clima de trabalho tão bom que os membros se tornam inseparáveis e as vezes é possível dizer que simplesmente um não consegue trabalhar sem o outro.

Na quinta questão foi perguntado: Como qual frequência ocorrem os conflitos?

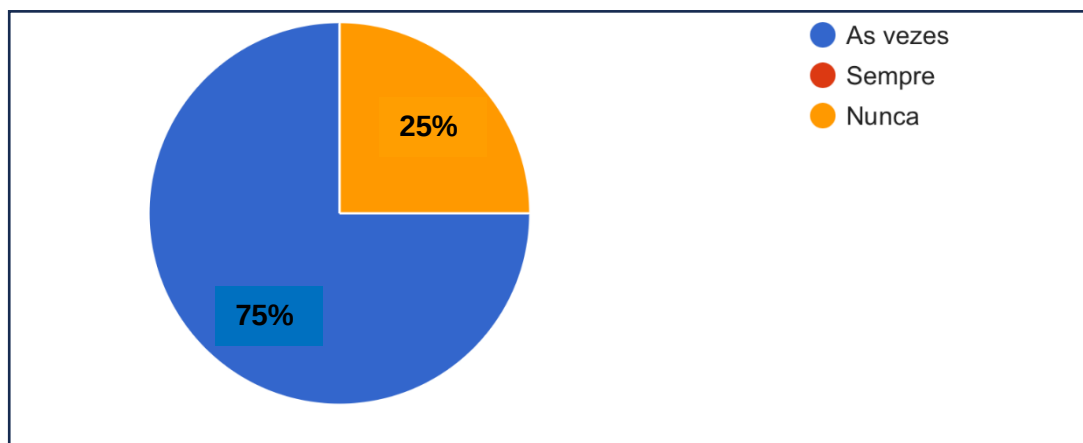


Gráfico 4 - Como qual frequência ocorrem os conflitos? Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Observa-se que quanto a frequência de conflitos 75% dos colaboradores responderam que ocorrem às vezes e 25% responderam que nunca ocorre conflito, tem em vista que os conflitos são inevitáveis, mas podem ser gerenciados de maneira construtiva, uma vez que em todos os lugares, e principalmente dentro das organizações, vão surgir conflitos pelo fato dos indivíduos serem diferentes em cultura, política e crenças, com isto a comunicação é essencial para resolver esses mal-entendidos, e ajuda a entender diferentes perspectivas.

Nesse contexto, uma menor informalidade das relações também é interessante para que os colaboradores melhorem suas relações, cada qual com seus próprios hábitos, cultura e costumes, de forma a instiga-los a conhecer outros pensamentos e formas de agir com mais tolerância e buscando entender a forma de pensar do colega de trabalho (FERRONATO, 2020).

Na questão seis, foi indagado: Você acredita que os desentendimentos entre os colaboradores interferem na produtividade? E estes responderam que:

Todos os colaboradores responderam que “sim”. E justificaram conforme Quadro 4 a seguir:

Quadro 4 - Respostas sobre se os desentendimentos entre os colaboradores interferem na produtividade.

Participante	Respostas
Colaborador 1	As intrigas na equipe causam um ambiente pesado dificultando o trabalho em equipe, gerando assim resultados negativos para a empresa.
Colaborador 2	Os desentendimentos deixam o clima pesado e consequentemente interfere na comunicação e em nossa produtividade.

Colaborador 3	Desentendimento gera mal estar entre os funcionários fazendo com que a equipe não produza de forma legal.
Colaborador 4	Pois se os colaboradores estiverem brigados na empresa fica um clima muito ruim.
Colaborador 5	Em parti sim pós acredito que uma equipe sem desentendimento juntos fazem o trabalho melhor pós sempre um procura ajuda o outro, tornando uma equipe, mas produtiva e fazendo sempre o melhor para sim e para empresa
Colaborador 6	Por que o trabalho não flui
Colaborador 7	Porque fica um clima chato.
Colaborador 8	por que aí não vai existir companheirismo e trabalho também é coletivo e todos precisamos de ajudar para melhor exercer a nossa profissão para melhor resultado!

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Conforme as respostas dos colaboradores no que diz respeito sobre se os desentendimentos entre os colaboradores interferem na produtividade, estes disseram que as intrigas podem afetar os resultados da empresa, assim podem criar um ambiente de trabalho tenso, diminuindo a comunicação eficaz e distrair os membros da equipe em suas tarefas. Sendo assim, resolver os conflitos o mais rápido possível é crucial para manter um alto nível de produtividade.

Bezerra e Macedo (2020) apontaram que nem todos os funcionários são muito amigáveis nas relações profissionais, e para esses funcionários as relações profissionais precisam ser mais próximas, pois é necessário manter a proximidade entre os empregos. A execução de serviços ou por instigação de profissional que desempenha determinado trabalho com tanta excelência e proficiência que lhe dá o prazer de seus colegas e gestores elogiá-lo publicamente após a conclusão do trabalho.

Na sétima questão foi perguntado: quando você discute com algum colega de trabalho, você:

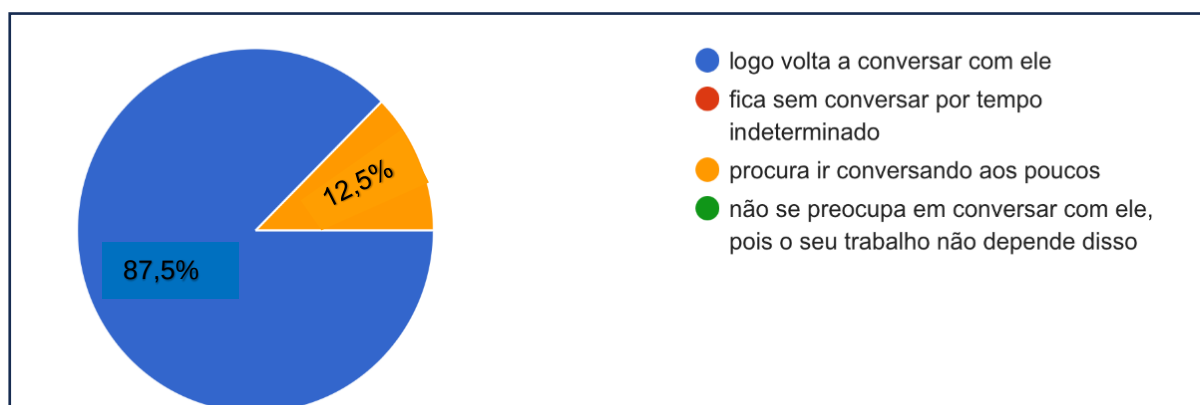


Gráfico 5 - Quando você discute com algum colega de trabalho, você: Fonte: Dados da pesquisa (2023).

O Gráfico 5 apresenta que 87,5% dos colaboradores responderam “logo volta a conversar com ele” e 12,5% “procura ir conversando aos poucos”. Pode-se verificar com os dados coletados que de acordo com os respondentes independente dos desentendimentos eles iram voltar o mais rápido a se falar, pois isto pode afetar o desenvolvimento no trabalho durante o dia a dia.

Ferronato (2020) comenta que muitos trabalhadores mesmo no mundo moderno têm dificuldade de convivência com o diferente modo de pensar de seus colegas de trabalho, questões culturais, religiosas e mesmo de interesses pessoais tornam em muitos casos a convivência bastante difícil.

Na oitava questão foi perguntado: Com relação ao seu ambiente de trabalho, você percebe que:

Todos os colaboradores responderam que *“independentemente das brincadeiras a sua atenção permanece a mesma”*.

Observa-se que 100% dos colaboradores responderam que independente das brincadeiras a sua atenção permanece a mesma. O resultado demonstra que os colaboradores acreditam que as brincadeiras não irão atrapalhar no desempenho das suas atividades, alguns autores acreditam que tais brincadeiras saudáveis no ambiente de trabalho podem contribuir para um clima mais descontraídos, fornecendo relações entre os colegas e promovendo um ambiente positivo.

Um local de trabalho, seja um escritório ou uma oficina, deve ser sadio e agradável. O homem precisa encontrar aí condições capazes de lhe proporcionar um máximo de proteção e, ao mesmo tempo, satisfação no trabalho (VERDUSSEN, 2010).

Na nona questão foi perguntado: A comunicação com a equipe é transmitida de forma clara e objetiva?

Quanto à comunicação com a equipe é transmitida de forma clara e objetiva, todos os colaboradores responderam que *“sempre”*.

Observa-se que todos os respondentes afirmaram com 100% que sempre, de acordo com os dados coletados observa-se que a comunicação com a equipe de forma clara e objetiva é muito importante para um bom clima no ambiente de trabalho, essas práticas podem ajudar a minimizar a impedância, melhorar a compreensão mútua e fortalecer a colaboração na equipe.

A comunicação está diretamente ligada a bons relacionamentos interpessoais de acordo com Medeiros *et al.* (2019), as pessoas necessitam estar sempre preparadas a se relacionar e compreender o que lhe é comunicado para evitar que barreiras conscientes ou inconscientes gerem um bloqueio que sabote a intenção de informação de solicitar ou de buscar apresentar propostas na hora certa e de maneira eficiente.

Na décima questão foi perguntado: Qual a importância da comunicação dentro do local de trabalho?

Acerca de qual a importância da comunicação dentro do local de trabalho, todos os colaboradores responderam que é “*muito importante*”.

Todos os colaboradores responderam que é muito importante, ter comunicação no local de trabalho, entende-se que esta comunicação é uma peça-chave para o funcionamento suave e eficiente de qualquer ambiente de trabalho influenciando diretamente o desempenho, a satisfação e a cultura dentro da empresa.

A comunicação empresarial requer qualidade em todas suas etapas, gerando no final, satisfação e aprimorando os conhecimentos de seu público da visão de onde a empresa quer chegar, quais seus objetivos e quais métodos são utilizados para alcança-los (SEVALHO, 2010).

Na décima primeira questão foi perguntado: como acontece o relacionamento interpessoal entre as pessoas da empresa?

Quadro 5 - Como acontece o relacionamento interpessoal entre as pessoas da empresa?

Participante	Respostas
Colaborador 1	Através de bons diálogos, sempre buscando mostrar como é importante o companheirismo entre a equipe, e que se eles estão unidos, geram bons resultados.
Colaborador 2	Acontece de forma tranquila e sem desentendimentos ou algo do tipo.
Colaborador 3	De forma respeitosa, clara que todos se entendem e tentam se ajudar da melhor forma possível.
Colaborador 4	Conversando
Colaborador 5	Tendo uma boa conversa
Colaborador 6	Através de uma comunicação eficaz
Colaborador 7	Conversas entre ambos
Colaborador 8	De forma bem objetiva e sempre conversamos, se damos super bem.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Em relação sobre como acontece o relacionamento interpessoal entre as pessoas da empresa, observa-se por meio das respostas que a comunicação está à

frente de todas as respostas, com isto ter uma conversa aberta e clara é essencial para construir um relacionamento sólido, um ambiente que promove a comunicação, respeito é de uma forma tranquila, e propício para relacionamentos interpessoais saudáveis no ambiente de trabalho.

Para Feitosa e Máximo (2014) as pessoas passam a maior parte do seu dia no local de trabalho, no ambiente organizacional, o relacionamento entre as pessoas deve ser saudável para que as pessoas sintam prazer e satisfação em exercer suas atividades e também para que os conflitos sejam evitados, contribuindo para um ambiente agradável, harmônico, beneficiando a empresa e todos os colaboradores.

Na décima segunda questão foi perguntado: como acontece a conciliação dos desentendimentos?

Quadro 6 - Como acontece a conciliação dos desentendimentos.

Participante	Respostas
Colaborador 1	Por meio de conversas, buscando mostrar que os desentendimentos não geram evolução para a equipe.
Colaborador 2	Geralmente não há conflitos.
Colaborador 3	Acontece de forma objetiva, cada uma escuta o outro e cada um segue sua vida de trabalho amigável.
Colaborador 4	Conversando entre si.
Colaborador 5	Chamando o colega de trabalho para conversar.
Colaborador 6	Chamando para conversar antes que afete o trabalho
Colaborador 7	Sempre um vai atrás para conversar e alinhar os erros para resolvê-lo
Colaborador 8	Nunca tive conflitos com minha equipe de trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

No Quadro 3, verifica-se que a conciliação dos desentendimentos é iniciada através da comunicação, alguns afirmam que chamam o colega para conversar e resolverem antes que possa atrapalhar no trabalho, com isso observa-se novamente que ter um diálogo é essencial para todas as áreas da vida pessoal, vale ressaltar que o objetivo principal da conciliação é restaurar a comunicação e o relacionamento saudável de forma construtiva.

Carvalho (2017) coloca que é compreensível que pessoas tenham perfis e opiniões diversas sobre temas e casos do cotidiano, mas os conflitos só acertam quando as partes se aceitam a priorizar esses temas em detrimento das responsabilidades individuais e das prioridades que precisam ser devidamente atendidas no tempo certo. É preciso então que o respeito mútuo permeie as desavenças e possa se impor quando eventuais situações busquem conturbar o

ambiente de trabalho ou prejudicar a relações que precisam ser sempre estáveis e cordiais.

Com o mundo cada vez mais globalizado, a concorrência e competição também crescem na mesma proporção. Portanto, aprimorar o conhecimento, buscar melhorias organizacionais e estar apto a realização de mudanças comportamentais, são aspectos importantes para melhoria no desempenho da empresa. Todas as pessoas são estudantes do comportamento. Embora no dia a dia ninguém perceba que observa ações de outras pessoas e que muitas das vezes tentam interpretar o que vê ou prever a ação dessas pessoas em determinadas circunstâncias.

Por meio da pesquisa foi possível verificar que os conflitos ocorrem, mas que a partir de uma comunicação clara estabelecida entre todos os trabalhadores pode-se conseguir manter uma boa relação no local de trabalho sendo profissionais e não deixar com que esses conflitos sejam levados para o pessoal e gerando um mal relacionamento na equipe de trabalho, sendo assim, manter uma comunicação tranquila gera bons resultados para esses profissionais.

Com base nas coletas de dados, observou-se que o relacionamento interpessoal quando é saudável no ambiente de trabalho pode gerar uma boa equipe, com bons resultados e atingindo os seus principais objetivos dentro da organização, e assim fazendo com que a organização também ganhe com isso, vale ressaltar que os líderes fazem um ótimo trabalho em incentivar uma boa comunicação com os demais colaboradores, fazendo com que os conflitos não interfiram nas suas tarefas diárias na empresa.

4.2 SUGESTÕES DE MELHORIAS

Neste mundo cada vez mais globalizado com diversas empresas de vários seguimentos e colaboradores de diferentes com modos de pensar com culturas, e políticas diferentes, é necessário ter um conhecimento sobre o relacionamento interpessoal, o que seria este relacionamento? Como deve ocorrer dentro das organizações?

Neste sentido, entende-se que uma boa comunicação se torna eficaz e se torna essencial para toda empresa, sugere, portanto, a partir desta pesquisa que o processo de comunicação entre os colaboradores seja mais constante e claro, em que estes precisam estar informados, e pode acontecer por meio de reuniões, palestras, entre outros momentos que a empresa poderá fornecer. É necessário que todos os setores estejam totalmente cientes destas informações para que não tenham conflitos por quaisquer motivos.

Outro ponto importante que a organização deve se atentar, é observar o comportamento de todos os colaboradores para que os líderes possam fazer uma avaliação mais completa desses indivíduos, sendo sugerido até um feedback claro e preciso sobre suas ações no trabalho, para que os mesmos estejam conscientes dos seus pontos positivos e negativos em relação a comunicação, comportamento, trabalho em equipe entre outros fatores que interferem na produtividade dentro do ambiente organizacional, e que possam estar cientes dos ocorridos e assim podendo melhorar suas atitudes se preciso.

5 CONCLUSÃO

Para uma organização crescer no mercado deve ter um olhar de futuro empreendedor. Um dos fatores que ajuda neste desenvolvimento é o bom relacionamento interpessoal com os clientes, fornecedores e colaboradores. Neste sentido, a comunicação apropriada, clara e colocada na hora certa e no lugar certo proporciona este bom relacionamento interpessoal. Nesta relação as pessoas necessitam saber o que falar, como falar, saber como se expor para que não fique uma comunicação mal entendida.

Um profissional em um local de trabalho deve saber como lidar diante das situações que irá passar no dia a dia, pois o trabalho existe há muitos anos ordenando relações grupais, sempre ajudando as pessoas dentro da organização. De tal modo, todo gestor de uma organização tem a necessidade da troca de informação sobre o trabalho, e dependendo do caso, até desabafar sobre casos particulares, isso promoverá o relacionamento entre as pessoas que são indispensáveis a uma organização. Assim os empregados se sentiram valorizados e habilitados para o desempenho profissional.

Por meio dos resultados pode-se responder ao objetivo geral analisar as relações interpessoais e suas influências na qualidade do trabalho realizado pelos colaboradores da empresa Leal São José da seguinte forma: os colaboradores e o gerente da organização colocaram que as relações interpessoais acontecem de forma clara e objetiva, mantendo assim um meio de trabalho bem comunicativo e saudável, gerando crescimento pessoal e profissional entre as pessoas de dentro desta organização, e conseqüentemente mantendo o crescimento e evolução da empresa.

Quanto aos objetivos específicos: identificar a importância da comunicação dentro do local de trabalho; verificar de que forma os conflitos e a diversidade interferem nas relações interpessoais; averiguar de que forma o clima organizacional interfere nas relações interpessoais, observou-se que todos os colaboradores acreditam que a comunicação é de fundamental importância para empresa, assim percebe-se que se esta acontecer de uma maneira eficiente pode amenizar os conflitos e melhorar nas relações interpessoais ocorrentes.

No que diz respeito ao clima organizacional, observou-se que quando se tem uma empresa que busca sempre a evolução da comunicação entre as pessoas, o

clima organizacional vai ser um clima onde os colaboradores tem o prazer de trabalhar neste local, se sentindo bem com os colegas de equipe e assim contribuindo para o crescimento da organização. Quanto mais perfeito o relacionamento interpessoal, maior será a obtenção dos resultados da organização e o atendimento das necessidades das pessoas, portanto maior será a satisfação no local de trabalho. Os colaboradores são os recursos produtivos da empresa. Então, a organização deverá facilitar a conexão das equipes dando-lhes oportunidades de crescer, planejar, ter iniciativa e outras atitudes.

De tal modo, destaca-se que o relacionamento interpessoal no mercado de trabalho é competitivo e é uma característica importante, tanto no meio de trabalho como também no dia a dia, em qualquer ocasião e em qualquer lugar. O relacionamento exercita o autodesenvolvimento, a obtenção de conhecimentos, e enfim colabora com o crescimento profissional. É a base da prática profissional das pessoas e facilitadores do alcance das metas e objetivo da organização.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. Introdução à Metodologia do Trabalho Científico. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

AURÉLIO, N. F. **Relação entre diversidade e inovação**: um estudo de caso. Trabalho de conclusão do curso de Administração do Centro Socioeconômico da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Florianópolis, 2021. Disponível em: https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/252655/TCC_submeter_assinado.pdf?sequence=8&isAllowed=y. Acesso em: 13 de out. 2023.

BESERRA, E. P.; MACEDO, M. E. C. Os relacionamentos interpessoais e a influência no alcance dos objetivos organizacionais. **Id online – Revista Multidisciplinar e de psicologia**, v. 15, n. 50, p. 139-150, mai. 2020. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/download/2401/3828/9993>. Acesso em: 27 de out. 2023.

CARVALHO, M. C. N. de. **Série Gestão Estratégica – Relacionamento Interpessoal**. Rio de Janeiro: LTC, 2017.

CASTRO, C. W. A.; BORGES, F. Fatores psicológicos e sociais que influenciam o comportamento do consumidor. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, a. 6, ed. 6, v. 5, p. 162-187, jun. 2021. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/marketing/fatores-psicologicos>. Acesso em: 19 de nov. 2023.

CHIAVENATO, Idalberto. Administração Geral e Pública. Provas e Concursos. Barueri, São Paulo: Manole, 2016.

ERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; DA SILVA, Roberto. Metodologia Científica. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CORRÊA, V. M.; SOARES, N. M. O papel da comunicação dentro do ambiente organizacional. **Revista Interface Tecnológica**, v. 17, n. 1, 2020. Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/794>. Acesso em: 08 de nov. 2023.

CORREIA, F. G. S.; SILVA, G. G. S.; FERREIRA, L. S.; FERREIRA, C. R. P. C. **Conflitos interpessoais nas organizações**: um olhar transdisciplinar para a região metropolitana do Recife. In. V Congresso Nacional de Educação. Recife/PE, 17 a 20 out. 2018. Disponível em: <https://editorarealize.com.br/artigo/visualizar/46764>. Acesso em: 03 de out. 2023.

CUSTÓDIO, C. **Clima organizacional**: 100 questões para mensurar a satisfação das pessoas com a empresa. São Paulo: Matrix, 2020.

DONATO, C. J.; SILVA, E. L.; NASCIMENTO, H. G. O.; SILVA, I. C.; ALVIM, J. L.; SILVA, L. M.; MARTINS, L. X.; MIRANDA, L. de S.; VIEIRA, M. F.; MULLER, T.;

UZELOTO, T. V.; SOARES, V. S. A influência da liderança como estímulo à motivação do trabalho em equipe. **Colloquium Socialis**. Presidente Prudente, v. 02, n. Especial 2, jul./dez., 2018. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/3447>. Acesso em: 15 de jul. 2023.

FERREIRA, P. I. **Gestão da diversidade e da interculturalidade nas organizações**. Curitiba: Intersaberes, 2021.

FERREIRA, P. I.; MELHEIROS, G. **Comunicação empresarial**. São Paulo: Atlas, 2016.

FERRONATTO, A. **Causas e soluções dos conflitos nos ambientes de trabalho**. Trabalho de conclusão do curso de Administração da Universidade Federal de Caxias do Sul. Nova Prata/RS, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/10728/TCC%20Adriane%20Ferronato.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 19 de set. 2023.

GOMES, P. C. **Relacionamento interpessoal no trabalho e comunicação não violenta**. Trabalho de conclusão do curso de especialização em gestão de instituições federais de ensino superior da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG. Belo Horizonte, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/38351>. Acesso em: 17 de set. 2023.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, São Paulo 1995.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo, Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GONÇALVES, L. C. F.; ALVES, R. A.; CAMPOS, G. A importância do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho em uma instituição pública. **Revista científica da AJES**. Juína/MT, v.10, n. 20, jan./jun. 2021. Disponível em: <https://www.revista.ajes.edu.br/index.php/rca/article/view/414>. Acesso em: 24 de nov. 2023.

GRECO, R. M.; BAHIA, M. T. R. **Evolução do pensamento administrativo e as teorias administrativas e a enfermagem**. Departamento de Enfermagem Básica – Disciplina: Administração da assistência de enfermagem I – Universidade Federal de Juiz de Fora – UFJF, 2019. Disponível em: <https://www.ufjf.br/admenf/files/2019/02/Aula-4-e-5-Evolucao-do-Pensamento-Administrativo-e-as-Teorias-Administrativas-na-Enfermagem2.pdf>. Acesso em: 29 de set. 2023.

HORN, J. C. **As influências situacionais na liderança**. Monografia apresentada ao curso de Administração de Empresas da Universidade do Vale do Taquari – Univates. Lajeador, 2018. Disponível em: <https://www.univates.br/bdu/bitstreams/eace6752-fa5d-450b-a5e2-5755e08aeff1/download>. Acesso em: 29 de set. 2023.

Yin, R. K. Pesquisa Estudo de Caso - Desenho e Métodos (2 ed.). Porto Alegre: Bookman. (2001)

LACOMBE, F. **Recursos humanos: princípios e tendências**. 3. ed. São Paulo: Saraiva Uni, 2020.

LEITE, A. S.; TIMBÓ, R. C. A influência da psicologia organizacional no atendimento ao cliente laboratorial. **Revista Plus FRJ**. Revista multidisciplinar em educação e saúde, n. 5, p. 50, ago. 2018. Disponível em: <https://frjaltosanto.edu.br/site/wp-content/uploads/2019/05/ARTIGO-04-A-INFLU%C3%8ANCIA-DA-PSICOLOGIA-ORGANIZACIONAL-ok.pdf>. Acesso em: 14 de ago. 2023.

LENHARI, E. S.; FACCIO, S. C.; SILVA, T. R. **Como o relacionamento intrapessoal e o relacionamento interpessoal influenciam no bom andamento do trabalho**. Trabalho de conclusão do curso de Administração apresentado a Faculdade Santa Rita. Novo Horizonte/SP, 2019. Disponível em: http://fasar.edu.br/documentos/TIC/2019/Administracao/COMO_O_RELACIONAMENTO_INTRAPESSOAL.pdf. Acesso em: 14 de ago. 2023.

LINS, F. J. P.; SANTOS, J. R. G.; OLIVEIRA FILHO, J. B.; CARMO, E. F. Cultura e Clima Organizacional: influência na qualidade de vida no trabalho. **Revista VOX Metropolitana**, n. 5, ago. 2021. Disponível em: <https://revistavox.metropolitana.edu.br/wp-content/uploads/2021/07/04.pdf>. Acesso em: 25 de ago. 2023.

LORENSI, M. F. **Fundamentos da Gestão Estratégica de pessoas: o caso de uma empresa de telecomunicações**. Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS. Santo Antônio da Patrulha, 2022. Disponível em: https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/26752/0007480_46.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 12 de set. 2023.

MARTINS, A. S.; SILVA, N. F.; LIMA, R. C. **Trabalho em equipe**. Trabalho de conclusão do curso de pós-graduação em MBA Gestão de Pessoas e Coaching apresentado as Faculdades Idaam. Manaus, 2020. Disponível em: <https://dspace.sws.net.br/jspui/handle/prefix/446>. Acesso em: 11 de nov. 2023.

MASIERO, G. **Administração de empresas**. 3. ed. São Paulo: Saraiva Uni, 2017.

MEDEIROS, J. M.; MEDEIROS, S. S.; SILVA, S. B.; MOURA, M. Gestão de pessoas: comunicação interpessoal, motivação e liderança. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, a. 4, ed. 10, v. 4, p. 49-61, out. 2019. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/educacao/motivacao-e-lideranca>. Acesso em: 12 de set. 2023.

Malakowsky, H. F., & Kassick, C. (2014). O CONFLITO NO AMBIENTE DE TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE CAUSAS E CONSE QUÊNCIAS NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS.

MAXWELL, **trabalho em grupo e autonomia como instrumento de competição**. São Paulo: Atlas 2016.

NOGUEIRA, G. F.; CODATO, J. M. A influência da comunicação na produtividade das organizações. **Revista Ciência Empresarial – UNIPAR**. Umuarama, v. 20, n.1, p. 61-83, jan./jun., 2019. Disponível em: <https://revistas.unipar.br/index.php/empresarial/article/view/6978>. Acesso em: 03 de set. 2023.

ODA, E. Organização, sistemas e métodos. 1. ed. rev. e atual. Curitiba, PR: IESDE Brasil, 2012.

PACHECO, M. S. **Evolução da gestão de recursos humanos**: um estudo de 21 empresas. Dissertação de Mestrado em Administração de Organizações apresentada a Faculdade de Economia e Contabilidade de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo – USP. Ribeirão Preto, 2009. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/96/96132/tde-27072009-173738/pt-br.php>. Acesso em: 07 de ago. 2023.

PASSETO, N. V.; MESADRI, F. E. **Comportamento organizacional**: integrando conceitos da administração e da psicologia. Curitiba: Intersaberes, 2013. Disponível em: <https://livrariaintersaberes.com.br/produto/comportamento-organizacional-integrando-conceitos-da-administracao-e-da-psicologia/>. Acesso em: 09 de set. 2023.

PEREIRA, L. G. B. G.; TAKIBA, R. K. **A importância da cultura organizacional**. Trabalho de conclusão do curso de Administração apresentado ao Departamento de Gestão de Negócios da Universidade de Taubaté – UNITAL. Taubaté/SP, 2021. Disponível em: <http://repositorio.unitau.br/jspui/bitstream/20.500.11874/5152/1/Luis%20Gustavo%20Barros%20Gomes%20Pereira.pdf>. Acesso em: 17 de ago. 2023.

RODRIGUES, I. C. G.; DAMACENO, M. G.; SANTOS, T. S. **Comportamento organizacional**: mudanças, conflitos e liderança. Monografia apresentada ao curso de formação de Bacharel em Administração de Empresas do Instituto Tecnológico de Caratinga. Caratinga/MG, 2017. Disponível em: <https://dspace.doctum.edu.br/handle/123456789/424/>. Acesso em: 05 de nov. 2023.

SANTOS, J. V. M.; SANTANA, A. C.; ARRUDA, G. D. Á. Diversidade nas organizações: inclusão social ou estratégia competitiva? Publicada em: 18/02/2018. **Psicologia.pt**. ISSN 1646-6977. Disponível em: <https://www.psicologia.pt/artigos/textos/A1170.pdf>. Acesso em: 20 de maio de 2023.

SCRAFINI, P. G.; MOURA, J. M. de. **Compliance e Cultura Organizacional**: uma análise da geração de resultados no ambiente interno e externo de uma organização. In. Congresso Internacional de Administração – ADM2019. Ponta Grossa/PR, 30 set. a 4 out., 2019. Disponível em: https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/49375/1/ComplianceCulturaOrganizacional_Serafaini_2019.pdf. Acesso em: 04 de maio de 2023.

SEVALHO, M. COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL FORMAL E INFORMAL. Trabalho de conclusão do curso de pós-graduação Gestão de Pessoas e Coaching apresentado as Faculdades Idaam. Manaus, 2010. Disponível em: <https://nanodegree.idaam.edu.br/curso/mba-executivo-em-gestao-de-pessoas-e-coaching>. Acesso em: 04 de dez. 2023.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, C. da; SOUZA, A. A. de. Administração e liderança situacional. **Revista Científica Eletrônica de Ciências Aplicadas da FAIT**, n. 2, nov. 2020. Disponível em: http://fait.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/XukmnQcBiNsRF_G1_2021-6-8-16-8-3.pdf. Acesso em: 04 de dez. 2023.

SILVA, J. R. L. **A relação entre o clima organizacional, a motivação e a satisfação dos funcionários de uma organização privada**: um estudo de caso na Moura. Trabalho de conclusão do curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE. Caruaru, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/38261>. Acesso em: 20 de dez. 2023.

TROJAHN, L.; AVILA, L. V. Análise de fatores internos e externos da gestão de pessoas nas empresas rurais. **Rev. Brasileira de Assistência Interdisciplinar**, v. 2, n. 2, ago./dez., 2018. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/332259307_ANALISE_DOS_FATORES_INTERNOS_E_EXTERNOS_DA_GESTAO_DE_PESSOAS_NAS_EMPRESAS_RURALS. Acesso em: 10 de nov. 2023.

VERDUSSEN, R. **Ergonomia: a racionalização humanizada do trabalho**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1978.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de pesquisa**. 2. ed. Florianópolis: UFSC, 2011.

APÊNDICES

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO



CENTRO DE ESTUDOS SUPERIORES DE ITAITUBA-LTDA
FACULDADE DE ITAITUBA-FAI
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

Este questionário tem como intuito contribuir para o trabalho de conclusão de curso com isso o seu preenchimento não acarretará quaisquer danos para os respondentes. O questionário permanecerá somente com o aplicador. Sua opinião é de fundamental importância e suas respostas permaneceram sob sigilo.

1 Perfil e Identificação do Entrevistado:

- a) – Gênero: Feminino () Masculino ()
- b) – Escolaridade/ Área de Formação: _____
- c) – Função que ocupa na empresa: _____
- d) – Tempo de atuação na empresa: _____
- e) – Idade: _____

2 Como você classifica o clima organizacional na empresa que você trabalha?

Excelente () Bom () Ruim () Péssimo () Indiferente ()
Não sei dizer ()

3 O que você entende por relacionamento interpessoal na empresa?

- () Conversa entre todos
- () Respeito
- () companheirismo
- () Outro _____

4 Qual a relação que você tem com a equipe de trabalho?

- () somos uma equipe e sempre nos ajudamos
- () cada um faz o seu trabalho
- () de vez em quando se ajudam, para terminar o trabalho logo
- () não tenho uma boa relação com a equipe
- () Outro _____

5 Com qual frequência ocorrem os conflitos?

Às vezes () Sempre () Nunca ()

6 Você acredita que os desentendimentos entre os colaboradores interferem na produtividade?

Sim()

Não()

Não sei responder()

Se sim, explique.

7 Quando você discute com algum colega de trabalho, você:

() logo volta a conversar com ele

() fica sem conversar por tempo indeterminado

() procura ir conversando aos poucos

() não se preocupa em conversar com ele, pois o seu trabalho não depende disso

8 Com relação ao seu ambiente de trabalho, você percebe que;

() o excesso de brincadeiras desvia a atenção e não deixa você se concentrar

() independente das brincadeiras a sua atenção permanece a mesma

() se não existisse as brincadeiras, seria melhor pois me concentraria mais no que estou fazendo

9 A comunicação com a equipe de trabalho é transmitida de forma clara e objetiva?

() Sempre () Quase sempre () Nunca

10 Qual a importância da comunicação dentro do local de trabalho?

() Muito importante () Não é importante () regular () Não sei dizer

11 Como acontece o relacionamento interpessoal entre as pessoas da empresa?

12 Como acontece a conciliação dos desentendimentos?

APÊNDICE B – TCLE

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Prezado participante,

“Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa **RELACIONAMENTO INTERPESSOAL NO AMBIENTE DE TRABALHO**”, desenvolvida por JHULLY SAMIRA DA SILVA CARVALHO, discente do Curso de **BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO** da Faculdade de Itaituba - FAI, sob orientação da Professora ELINES DOS SANTOS BATISTA. O objetivo central do estudo é: analisar as Relações Interpessoais e suas influências na qualidade do trabalho realizado pelos colaboradores da empresa Leal São José. O convite a sua participação como Gerente, chefe de pista e Frentista, se deve pela obtenção de dados para ser analisado as influências da comunicação na qualidade de vida dos trabalhadores. Vale ressaltar que este questionário é totalmente sigiloso.

Sua participação é voluntária, isto é, ela não é obrigatória, e você tem plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como retirar sua participação a qualquer momento. Você não será penalizado de nenhuma maneira caso decida não consentir sua participação, ou desistir da mesma. Contudo, ela é muito importante para a execução da pesquisa. Serão garantidas a confidencialidade e a privacidade das informações por você prestadas, que serão utilizadas somente para fins acadêmicos.

A qualquer momento, durante a pesquisa, ou posteriormente, você poderá solicitar do pesquisador informações sobre sua participação e/ou sobre a pesquisa, o que poderá ser feito através dos meios de contato explicitados neste Termo.

A sua participação consistirá em responder perguntas de um questionário à pesquisadora do projeto. Os resultados desta pesquisa serão divulgados em forma de comunicação oral e possível publicação em forma de resumo.

Pesquisador (es): Jhully Samira da Silva Carvalho, e-mail Jhullysamira545@gmail.com Telefone: (93) 99169-0983.

Orientadora:

Professora Elines dos Santos Batista, e-mail elinesdsantos@yahoo.com.br.
Telefone: (93) 99132-0529.

Nome e Assinatura do Pesquisador

Nome e Assinatura do Pesquisador

Itaituba, ____ de dezembro de 2023.

Declaro que entendi os objetivos e condições de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

(Assinatura do participante da pesquisa)

Nome _____ do
participante: _____