



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

VALDINEIA ROCHA DE FRANÇA

**CLIMA ORGANIZACIONAL E RELAÇÃO INTERPESSOAL COMO
FATORES DE PRODUTIVIDADE: estudo em duas empresas do
município de Itaituba-PA**

Itaituba - PA

2023

VALDINEIA ROCHA DE FRANÇA

**CLIMA ORGANIZACIONAL E RELAÇÃO INTERPESSOAL COMO
FATORES DE PRODUTIVIDADE: estudo em duas empresas do
município de Itaituba-PA**

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

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

Itaituba – PA

2023

França, Valdineia Rocha de França.

Clima organizacional e o relacionamento interpessoal como fatores de produtividade: estudo em duas empresas do município de Itaituba, Pará / Valdineia Rocha de França. Itaituba: FAI, 2022.

54. fls. il.

Orientadora: Elines dos Santos Batista

Trabalho de conclusão do curso (Graduação) – Faculdade de Itaituba, 2022.
Clima organizacional 2. Relação interpessoal I. Elines dos Santos Batista II.
Faculdade de Itaituba. Itaituba, BR – PA, 2022.

VALDINEIA ROCHA DE FRANÇA

**CLIMA ORGANIZACIONAL E RELAÇÃO INTERPESSOAL COMO
FATORES DE PRODUTIVIDADE: estudo em duas empresas do
município de Itaituba-PA**

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

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

BANCA EXAMINADORA

Presidente: Prof.^a Me. Elines dos Santos Batista Nota: 10,0

Avaliador(a) 1 : Prof^o Esp. Graciela Da Silva Castro Nota: 10,0

Avaliador(a) 2: Prof^o Me. Caren Alessandra Kluska Nota: 10,0

Resultado: Aprovada Média: 10,0

Itaituba – PA, 10 de abril de 2023.

Ao meu Deus que me permitiu chegar até aqui, pois sem Ele eu nada seria, a minha mãe por todo amor e cuidado, e ao meu pai por todo apoio e estímulo, a vitória é nossa.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida e por me conceder a oportunidade de realizar essa grande conquista na minha vida, por sempre me fortalecer quando eu pensava em desistir, pelas vezes em que eu me sentia incapaz e Ele sempre me consolou e me fez acreditar que eu seria capaz, sempre esteve comigo me protegendo e me guiando pelo caminho correto, e toda honra seja dada a Ele.

Agradeço também a minha mãe **Hilda Florência Rocha**, que sempre acreditou em mim, e nunca mediu esforços para que eu chegasse até aqui, minha gratidão a ela é imensa, pois foi quem me gerou e me concedeu o privilégio de ser quem sou hoje, através de seus ensinamento e conselhos, nunca me deixou sozinha, essa conquista é para ela, e também para meu pai **Valderes Xavier De França**, que mesmo a distância sempre colaborou com o meu ensino, acreditou e confio em mim, me concedeu recursos para que eu conseguisse chegar até aqui e não tenho palavras que possam agradecer tamanha dedicação.

Ao meu irmão também **Valdeilson Rocha de França**, que sempre esteja comigo, me apoiando e também fazendo parte dessa conquista, aos meus colegas de sala que estiveram comigo nessa trajetória, que dividiram momentos e contribuíram para meu desenvolvimento profissional. Com carinho agradeço a minha melhor amiga **Daiana Lopes**, que sempre esteja ao meu lado em momentos difíceis da minha vida e sempre me incentivou e acreditou em mim e me ajudou nessa trajetória de forma direta e indireta.

À **FAI** – Faculdade de Itaituba, que me concedeu a oportunidade de realizar meu sonho de concluir o ensino superior, a todos os professores que colaboraram com a minha formação, em especial a coordenadora do curso de Administração **Ana Paula Maffezzolli**, que contribui com seu conhecimento e sempre me incentivou e motivou a continuar, a professora **Caren Kluska**, que sempre foi muito paciente e atenciosa e me auxiliou bastante na construção dessa pesquisa, a **Me. Elines dos Santos** minha orientadora que foi impecável em suas orientações fazendo com que eu compreendesse cada passo para construção da pesquisa, além da paciência e compreensão, sempre esteve a disposição quando necessário e não mediu esforços para que a pesquisa fosse finaliza no prazo estabelecido, minhas sinceras gratidão.

RESUMO

O presente estudo de caso teve como objetivo analisar se as empresas têm se preocupado em manter um bom relacionamento entre os colaboradores e a liderança da empresa, e também verificar qual a influência que as relações interpessoais têm para o processo de desenvolvimento da organização. A pesquisa buscou abordar a relevância do clima organizacional para as empresas, sua importância e suas principais características, dessa forma oferecendo a possibilidade da organização aprimorar o ambiente no qual os funcionários convivem. Apresentou como questões norteadoras, de que forma a relação interpessoal e o clima organizacional interferem na produtividade? Qual a influência das relações interpessoais com o desenvolvimento das empresas? Dessa forma a metodologia utilizada teve como base a pesquisa bibliográfica para elaboração da fundamentação teórica, de característica exploratória-descritiva de cunho qualitativo, para coleta de dados foi utilizada a pesquisa de campo com aplicação de questionário, e teve como foco duas empresas do município de Itaituba/PA. Através da análise de dados compreende-se que um ambiente saudável pode proporcionar um melhor rendimento para a organização, e que o líder busca sempre manter uma boa relação interpessoal com sua equipe de trabalho, por meio de uma boa comunicação e também abrindo espaço para que os funcionários possam se desenvolver profissionalmente e os deixando motivados para executar suas funções da melhor forma possível.

Palavras-chaves: Relacionamento interpessoal. Clima organizacional. Colaboradores.

ABSTRACT

This case study aimed to analyze whether companies have been concerned about maintaining a good relationship between employees and the company's leadership, and also to verify the influence that interpersonal relationships have on the organization's development process. The research sought to address the relevance of the organizational climate for companies, its importance and its main characteristics, thus offering the possibility for the organization to improve the environment in which employees live. It presented as guiding questions, how do interpersonal relationships and organizational climate interfere with productivity? What is the influence of interpersonal relationships on the development of companies? Thus, the methodology used was based on bibliographical research for the elaboration of the theoretical foundation, with an exploratory-descriptive characteristic of a qualitative nature, for data collection, field research was used with the application of a questionnaire, and focused on two companies in the municipality of Itaituba/PA. Through data analysis, it is understood that a healthy environment can provide a better performance for the organization, and that the leader always seeks to maintain a good interpersonal relationship with his work team, through good communication and also making room for employees can develop professionally and leaving them motivated to perform their functions in the best possible way.

Keywords: Interpersonal relationship. Organizational climate. Collaborators.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Perfil e identificação do gestor.	35
Quadro 2 - Tabela de perfil dos funcionários / sócio.....	40
Quadro 3 - Como ocorrem as conciliações concernentes aos desentendimentos.	43
Quadro 4 - Como ocorrem as conciliações concernentes aos desentendimentos.	44

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1 ADMINISTRAÇÃO: CONCEITOS E EVOLUÇÃO HISTÓRICA	12
2.2 ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS: DEFINIÇÃO E HISTÓRICO	14
2.3 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	16
2.3.1 O desafio de gerenciar pessoas	17
2.3.2 Diversidade e conflitos na empresa	18
2.3.3 Comportamento organizacional e motivação	19
2.3.4 Satisfação no trabalho	20
2.3.5 Trabalho em equipe	21
2.4 CLIMA E CULTURA ORGANIZACIONAL	22
2.4.1 A influência do clima organizacional na produtividade	23
2.4.2 A importância da cultura organizacional	24
2.5 RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E PRODUTIVIDADE	25
2.5.1 Ética e respeito no trabalho	26
2.5.2 A importância da comunicação no relacionamento interpessoal	27
2.5.3 A influência da liderança no relacionamento interpessoal	28
2.5.4 Trabalho em equipe e relacionamento interpessoal	29
3 METODOLOGIA	32
3.1 TIPOS DE PESQUISAS UTILIZADAS	32
3.2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA PESQUISADA	33
3.3 ANÁLISE DOS RISCOS E BENEFÍCIOS	34
3.4 ASPECTOS ÉTICOS	34
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	35
4.1 PERCEPÇÕES DOS GESTORES	35
4.2 PERCEPÇÕES DOS COLABORADORES	40
4.3 SUGESTÕES E MELHORIAS	46
5 CONCLUSÃO	47
REFERÊNCIAS	48
APÊNDICES	53
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO PARA O GESTOR	53
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA OS COLABORADORES	54

1 INTRODUÇÃO

Diante do cenário atual em relação as organizações, a diversidade de empresas tem feito com que a competitividade demonstre cada vez mais que as organizações precisam de inovações e melhorias para que venham a ganhar espaço no mercado e se manter em uma posição favorável.

De tal modo, alguns fatores são essenciais como o clima organizacional que serve como um subsídio para que os colaboradores da organização possam executar suas atividades de forma mais prazerosa, desta forma trazendo cada vez mais eficiência e eficácia na entrega de produtos e/ou serviços ofertados pela empresa.

Neste sentido, esta pesquisa apresenta como objetivo geral da pesquisa analisar de que forma a relação interpessoal e o clima organizacional interferem na produtividade analisando duas empresas do município de Itaituba-PA. Essa perspectiva considera que a boa relação dentro da empresa irá auxiliar no desenvolvimento da organização como um todo.

Os objetivos específicos da pesquisa são: definir o que é clima organizacional, sua importância, e principais características; analisar se as empresas têm preocupação em manter um bom relacionamento interpessoal entre seus colaboradores e também verificar qual é a influência das relações interpessoais com o desenvolvimento das empresas.

Buscando responder as seguintes questões norteadoras para um maior esclarecimento da temática escolhida, as indagações são: Qual a importância da relação interpessoal no âmbito profissional? Qual a influência do clima organizacional na produtividade da empresa? De que forma a relação interpessoal pode afetar no processo de lucratividade da empresa?

Este tema torna-se importante para estudo pois aborda a influência do clima organizacional dentro das empresas, ressaltando ainda a relação interpessoal e também expondo de que forma a mesma poderá interferir no processo de desenvolvimento da empresa.

De tal modo, esta pesquisa possibilitou um vasto conhecimento sobre a importância de se conhecer as características do clima organizacional, possibilitando ainda um avanço no desenvolvimento da organização e consequentemente um aprimoramento pessoal dos colaboradores. Saber se relacionar com as pessoas é necessário para conseguir desempenhar um serviço com mais qualidade e eficiência.

A metodologia deste trabalho encontra-se baseada em uma pesquisa bibliográfica, com característica exploratória e descritiva e abordagem qualitativa. Sendo aplicada a pesquisa de campo para a coleta de dados e informações necessárias. Os lócus da pesquisa foram duas empresas do município de Itaituba/PA, com a aplicação de questionário como instrumento de coleta de dados, que serão realizados com perguntas subjetivas e também objetivas e terá como público alvo colaboradores e gestores dessas duas empresas.

Na pesquisa bibliográfica foram utilizados livros com a temática abordada no estudo, utilizando-se de autores como Chiavenato (2010), Maximiano (2010) entre outros que esclareceram mais sobre o assunto. Além de livros, a pesquisa também tem em sua fundamentação artigos e/ou monografias com enfoque no tema escolhido.

Esta pesquisa está estruturada da seguinte forma, na primeira seção tem-se a introdução que faz uma apresentação geral do trabalho, seguindo da fundamentação teórica que traz uma contextualização sobre comportamento humano, clima e cultura organizacional e relacionamento interpessoal e produtividade, a seguir na terceira seção tem-se a metodologia apresentando as técnicas utilizadas para a pesquisa, logo em seguida tem-se os resultados e discussão dos dados e análises e por fim tem-se a conclusão.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 ADMINISTRAÇÃO: CONCEITOS E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

A palavra Administração é derivada do latim, *ad* – tem como significado a palavra direção, e *minister* – é subordinação ou obediência, dessa forma compreende-se que a administração se refere a um indivíduo que exerce uma atividade sob ordem de outra pessoa, ou em função de outra (CHIAVENATO, 2003).

Pode-se afirmar que a administração é uma ciência social, que utiliza de técnicas e teorias para auxiliar na gestão de recursos humanos, financeiros e naturais. E tem por finalidade promover o desenvolvimento econômico e gerar uma melhor qualidade de vida para a população. É uma ciência que analisa a forma como o ser humano encontra-se inserido na sociedade (CHIAVENATO, 2003).

A administração segundo Maximiano (2000) é considerada um processo de ações que compõem quatro princípios que são planejar, organizar, dirigir e controlar. O planejamento é utilizado para definir quais serão os objetivos, as atividades a serem executadas e quais recursos serão utilizados.

Em seguida organizar como serão realizadas as atividades e saber distribuir os recursos necessários, possibilitando a execução e dando direcionamento, e sempre fazendo o controle de tudo para que se for necessário seja realizado alterações até a chegada do objetivo final (MAXIMIANO, 2000).

Sendo assim, a administração é imprescindível para o crescimento e desenvolvimento das empresas, sem as teorias e técnicas da administração é impossível que uma organização consiga se manter no mercado. Essa ciência é considerada a solução para as organizações que desejam estar em nível de competitividade.

O império romano foi um exemplo significativo no que diz respeito a gestão organizada. As primeiras corporações surgiram na idade média, exigindo um maior conhecimento com a administração das empresas. A industrialização começou a disseminar o que foi caracterizado como a revolução industrial o ponto inicial onde as empresas começaram a aprofundar o estudo da administração (CHIAVENATO, 2003).

De acordo com Chiavenato (2000) a Revolução Industrial alcançou o seu auge no século XIX, ela surgiu de forma repentina em aceleração crescente. Com essa revolução as máquinas começaram a substituir o homem pelo fato de que o trabalho

realizado por um escravo na época levava horas, enquanto a mesma atividade poderia ser realizada por uma máquina na qual faria mais rápido, dessa forma aumentaria a produtividade.

As máquinas passaram a substituir parcialmente a mão de obra humana, uma vez que as pessoas cansavam, e as máquinas podiam trabalhar sem parar. Foi dessa forma que houve a grande produtividade em massa, e se fez preciso as teorias administrativas para conseguir controlar e organizar todo esse fluxo de produção para evitar o desperdício de matéria prima e de produtos.

A área da administração ficou conhecida como uma das mais importantes no que se diz respeito a atividades humanas, a sociedade atual demanda de um esforço cooperativo humano é fundamental para o desenvolvimento do mercado, e a atividade principal da administração é a de realizar as coisas por meio das atividades humanas de maneira eficiente (MAXIMIANO, 2000).

Peter Drucker, autor da teoria neoclássica afirma que, não existem países desenvolvidos e países subdesenvolvidos, mas sim países que são bem administrados, e que sabem utilizar a tecnologia a seu favor, enquanto outros países ainda não se encontram aptos para administrar os recursos tecnológicos da era global, e o mesmo ocorre nas organizações (CHIAVENATO, 2000).

Assim, nota-se que enquanto muitas empresas já aprenderam a utilizar a tecnologia para aprimorar suas técnicas de produção para o aumento da produtividade, algumas organizações ainda não conseguem extrair o melhor dessa era informatizada na qual as pessoas tem acesso fácil as informações, podendo se qualificar em suas áreas de atuação para poder desenvolver suas atividades de forma mais eficiente.

Na história da administração houve duas instituições que se destacaram; a igreja católica romana e também as organizações militares. A igreja católica romana pode ser denominada a organização formal com maior capacidade de eficiência da civilização ocidental, há séculos a igreja vem exercendo influências administrativas e organizacionais em todo o mundo e principalmente influenciando no comportamento das pessoas e seus fiéis (CHIAVENATO, 2000).

As organizações militares evoluíram dos cavaleiros medievais até a idade moderna com o poder rígido e princípios práticos administrativos utilizados pelas empresas da atualidade, dessa forma até os dias atuais as organizações militares continuam sendo exemplo de disciplina e de ordem (MAXIMIANO, 2000).

Sendo assim, observa-se que a administração veio evoluindo de acordo com o avanço da tecnologia e a globalização, dessa forma se fez mais necessário a administração de recursos humano para o melhor funcionamento das organizações. A gestão de pessoas é crucial para manter um ambiente mais qualificado e produtivo.

2.2 ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS: DEFINIÇÃO E HISTÓRICO

Ao longo dos anos a relação entre empregado e empregador vem se modificando cada dia mais. Diante do contexto atual, principalmente com os aspectos políticos, econômicos, mercadológicos e tecnológicos tem se exigido das organizações mais criatividade e inovações, por via de seus gestores (OLIVEIRA, 2011).

A administração de recursos humanos tem sofrido um crescimento significativo de acordo com o desenvolvimento e o crescimento da sociedade, do mercado de trabalho e esses fatores possivelmente devem exigir um maior aperfeiçoamento do setor de gestão pessoal.

De acordo com Girardi (2012) a gestão brasileira tem bastante influência dos países estrangeiros de primeiro mundo como, Estados Unidos e toda a Europa. A migração de empresas estrangeiras que se instalaram no Brasil auxiliou no processo de desenvolvimento da administração de recursos humanos no Brasil.

Neste contexto o fator de recursos humanos tem ganhado cada vez mais importância dentro das empresas, sendo essa área uma das que tem tido um crescimento absurdo nos últimos anos. É um fator imprescindível para o processo de produtividade das empresas, buscando sempre uma maior eficiência.

As diversas formas de gestão de pessoas tiveram início com as teorias clássicas da administração que tiveram grandes autores como Taylor, Fayol, Ford e outros contribuintes. Esses autores abordavam a mão de obra com metas para estimularem a produzir em maior quantidade, mas com o tempo surgiu de fato a preocupação com os trabalhadores (GIRARDI, 2012).

Em muitas organizações a expressão administração de recursos humanos tem sido substituída por gestão de pessoas. Apesar da mudança na nomenclatura continuam buscando atender à necessidade das demandas no contexto globalizado, já que a gestão de pessoas é uma função antiga nas organizações, mas tem ganhado um impacto maior nos dias atuais.

O crescimento de uma empresa não depende apenas de estratégias ou de técnicas do mercado para se desenvolver. O comprometimento e a relação dos profissionais dentro da empresa refletem muito no processo de desenvolvimento da organização (OLIVEIRA, 2014).

A relação empresa e colaborador é uma aliada para que as empresas possam ser consideradas concorrentes e também para serem uma daquelas na qual os consumidores possam ter prazer em divulgar e elogiar o nome da marca, então essa boa relação é mais indispensável do que alguns podem pensar.

Segundo Chiavenato (2010), a gestão de pessoas irá possibilitar ao administrador da empresa desenvolver as funções de planejar, organizar, dirigir e controlar, isso tudo poderá ser feito com o auxílio da equipe de colaboradores. Com a ajuda deles o gestor da empresa conseguirá atingir seus objetivos e metas.

A equipe de colaboradores de uma empresa deve ser a principal fonte de produção e lucratividade para a empresa, e esses funcionários só conseguiram fortalecer a organização caso estejam trabalhando em união. O sucesso de um deve ser o sucesso dos demais colaboradores, consequentemente a empresa também um desenvolvimento mais eficaz.

O capital humano é extremamente essencial para o bom andamento e desenvolvimento de uma organização, por este motivo a organização deve ter cada vez mais uma atenção especial quanto aos seus colaboradores. As empresas de porte grande, médio e pequeno começaram a perceber que só obterão sucesso se começarem a investir mais em seus funcionários (CHIAVENATO, 2014).

Quando o colaborador sente que ele não é somente mais um dentro da empresa ele sente parte da organização, o que leva o colaborador a querer ir em busca de mais conhecimentos para desempenhar suas funções e trazer um bom rendimento para a empresa. A partir no momento que a organização começa a investir no seu funcionário ela estará investindo em si própria, pois o bom resultado do colaborador refletirá no resultado final da empresa (OLIVEIRA, 2014).

De tal modo, compreende-se que quando as organizações passam a valorizar seus colaboradores os mesmos tendem a se sentir mais satisfeitos no ambiente de trabalho, refletindo em seus comportamentos dentro da organização. No entanto, se a gestão de recursos humanos não buscar motivar seus funcionários a tendência é que eles reflitam atitudes negativas e que podem afetar diretamente o comportamento humano dentro da organização.

2.3 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

De acordo com Chiavenato (2004), o comportamento humano dentro das organizações está relacionado as características e traços de personalidade de cada pessoa, suas emoções, valores e principalmente dos fatores de motivação, esses são caracterizados como fatores internos, e os externos são recompensas e/ou punições.

Nas organizações o comportamento humano é visto como algo imprevisível, isso porque esse comportamento nasce de acordo com as necessidades humanas que estão relacionadas aos valores individuais de cada pessoa. Todas as pessoas são dotadas de valores, crenças e culturas diferentes, por essa razão existe dificuldade na realização do trabalho em equipe dentro das organizações (DAVIS, 2004).

Locke (1976) *apud* Davis (2004) afirma que os valores são individuais e existem dois grupos de fatores; eventos e condições de trabalho e agentes do trabalho. Os eventos e condições do trabalho refere-se a questão salarial, elevação de cargos, reconhecimento, condições de trabalho e o ambiente, enquanto os agentes do trabalho estão ligados as relações com os colaboradores, os gerentes e proprietários.

De acordo com esses fatores percebe-se que a motivação é o fator primordial entre a relação do funcionário com a organização, a forma com que o colaborador se sente no seu ambiente de trabalho é reflexo do ambiente que a empresa proporciona, se a organização não conseguir oferecer um ambiente agradável para seus colaboradores consequentemente eles irão reagir de forma negativa, pois todos devem estar em harmonia.

Para Maximiano (1995), o comportamento, a motivação e o desempenho andam lado a lado. O desempenho é um ato que pode ser influenciado através da motivação, um estímulo para alcançar determinado objetivo é o que gera desejo e consequentemente fará com que o indivíduo tenha uma reação, que fará com que o mesmo venha a se sentir valorizado pela organização.

O comportamento humano é algo complexo de ser analisado pois cada pessoa tem uma personalidade distinta o que faz com que demande um determinado esforço da gestão. Existem desafios que podem ser enfrentados pela gestão da empresa em virtude de cultura e valores diferentes dos colaboradores e depende dessa gestão o bom funcionamento da organização, pois conflitos entre colaboradores e superiores pode acarretar sérios desafios para a realização dos objetivos da empresa.

2.3.1 O desafio de gerenciar pessoas

O termo gestão de pessoas tem sido bastante utilizado nos dias atuais substituindo a expressão administração de recursos humanos. Dessa forma a gestão de recursos humanos é utilizada pelas organizações para designar as atividades relacionadas as pessoas, delegar funções e monitorar desempenhos tanto pessoal quanto profissional do colaborador, pois ambos andam lado a lado (GIL, 2001).

O departamento de gestão de pessoas é indispensável para o melhor desenvolvimento de uma empresa, pois o gestor que é responsável por gerir essas pessoas da melhor forma possível, oferecendo um ambiente de qualidade para que seja mais fácil a adaptação e melhora o desempenho, consequentemente a empresa terá um melhor resultado perante o mercado.

De acordo com Savarese (2014), o maior desafio da gestão de pessoas na atualidade é desenvolver líderes, dessa forma enfatizando que aprender a lidar com as pessoas é tão importante quanto saber administrar as finanças da organização, assim as empresas que querem se manter no mercado precisam investir no processo de seleção e recrutamento dos colaboradores.

Encontrar pessoas que tenham habilidades de liderança não é fácil, e tem sido um grande desafio para os gestores. Pessoas que sejam capazes de encontrar soluções para problemas, que criam estratégias e buscam sempre ser inovadoras, essas pessoas fazem total diferença nas organizações e no mercado, e são essas pessoas que as lideranças então a procura.

Existem muitas variáveis quando se refere a gestão de recursos humanos pelo fato de ser tão complexo lidar com seres humanos que inseridos em grupos de culturas diferentes, costumes e experiências buscando sempre conviver com todas as diferenças. O crescimento no mercado de trabalho tem sido um desafio para a gestão de pessoas, manter indivíduos em um grupo no mesmo ambiente é desafiador e por isso o gestor de RH é tão essencial (SANTOS; ROCHA, 2013).

De acordo com os autores mencionados acima, o maior desafio que a gestão de pessoas enfrenta é a diversidade de costumes, culturas e valores porque esses fatores podem gerar conflitos entre as pessoas na organização, e é importante que os gestores saibam lidar com isso e que sejam capazes de gerenciar seus colaboradores para que os mesmos possam se desenvolver e alcançar seus objetivos pessoais e coletivos.

2.3.2 Diversidade e conflitos na empresa

A diversidade de pessoas pode estar relacionada com o misto de personalidade que é um conjunto de características que podem distinguir uma pessoa das demais. Ela pode ser composta por traços físicos, costumes, hábitos, valores, os sonhos, as metas e também pelo seu objetivo de vida. A maneira como as pessoas reagem em relação a outras, a forma como ela se apresenta para a sociedade de forma geral, tudo isso compõe um estilo de vida e é particular de cada indivíduo (EURIDES, 2014).

Um bom método para lidar com as diversidades e possíveis conflitos dentro das organizações são reuniões, um espaço onde possa haver conversas sobre as diferenças. Muitos dos conflitos gerados nas organizações chegam até as ouvidorias, e para isso é necessário que a empresa tenha profissionais aptos para conseguir gerenciar esse tipo de situação (CHIAVENATO, 2010).

Segundo Robbins e Decenzo (2004), existem três abordagens em relação aos conflitos; a visão tradicional, a visão das relações humanas e também a visão internacionalista.

- Visão tradicional: de acordo com a visão tradicional todo e qualquer conflito é negativo, portanto deveria ser evitado, era visto como uma falta de comunicação e de confiança entre as pessoas na organização dessa forma gerando conflitos e insatisfação no ambiente organizacional.

- Visão das relações humanas: é denominado como conflitos que ocorrem de forma natural e que não podem ser evitados, pois é inevitável que não exista nos grupos de trabalho. Não sendo totalmente considerado um ponto negativo, pois poderia despertar um desempenho entre o grupo, uma competitividade que poderia ser positiva para a organização.

- Visão internacionalista: essa abordagem é a mais recente, e consiste em dizer que o conflito além de ser um ponto positivo para a empresa, e que é necessário para o desenvolvimento eficaz da organização, e o papel dos líderes dos grupos é tentar manter o nível mínimo de conflitos. Dessa forma compreende-se que não é possível dizer se um conflito é totalmente bom ou ruim, isso vai depender da sua natureza.

Dessa forma, o autor descreve que o conflito deve ser administrado pela administração da empresa, por um lado pode ser bastante ofensivo para a organização e por outro lado pode ser eficaz para estimular o melhor dos colaboradores, então dependendo da sua natureza os conflitos podem ser controlados, não

oferecendo riscos para a empresa. Isso vai depender do comportamento que os supervisores o quão eles se preocupam em motivar e o oferecer um ambiente mais agradável.

2.3.3 Comportamento organizacional e motivação

De acordo com Robbins (2005), o comportamento organizacional busca estudar o que o indivíduo representa para a organização, utilizando desse conhecimento para aprimorar suas habilidades e melhorar a eficiência no processo de produção da organização e eficácia nas prestações de serviços ofertados.

O comportamento organizacional implica em como as características das organizações como missão, visão e valores podem afetar nas atitudes e na motivação do indivíduo referente a organização. De que forma esses fatores podem interferir na forma como o colaborador se sente dentro da empresa (ALCOVER; GIL, 2003).

Um dos fatores que mais pode auxiliar no processo de desenvolvimento da empresa é a motivação, é o que leva o colaborador a exercer sua função com mais prazer e eficiência pois ela é um ponto crucial para que a empresa obtenha um clima organizacional favorável para a organização de forma geral.

Segundo Maximiano (2010), a palavra motivação significa mover, desta forma pode-se compreender que a motivação é um fator que tem a capacidade de mover as pessoas, de uma forma mais clara a motivação faz com que as pessoas possam se sentir incentivados a fazer algo ou exercer alguma função.

No mercado de trabalho a motivação é indispensável, porque ela faz com que os colaboradores possam desenvolver suas atividades de forma mais eficiente. Muitas vezes o funcionário precisa apenas de um estímulo para poder se desenvolver melhor dentro da empresa.

Existem alguns fatores que podem motivar ou estimular pessoas. Fatores como: a realização pessoal, alcançar objetivos, ser reconhecido e obter uma rentabilidade desejada, podem ser motivacionais. Motivar uma equipe de trabalho não é uma tarefa nada fácil (SOARES, 2015).

A motivação no trabalho pode ser um dos fatores essenciais para que um colaborador se sinta satisfeito no seu ambiente de trabalho, fazendo com que o mesmo tenha o desejo de estar no ambiente organizacional e que tenha prazer em

desempenhar as suas funções. Sentir satisfação no trabalho é extremamente importante para que uma organização possa obter sucesso.

2.3.4 Satisfação no trabalho

O trabalho pode ser visto como um meio a se chegar no nível de auto realização pessoal, dessa forma o trabalho pode acarretar vários tipos de motivações no indivíduo, então o que pode ser motivação para um pode não ser para outro (COSTA, 2012).

A satisfação no trabalho é um dos fatores que auxiliam no desenvolvimento de uma organização, fazer um colaborador se sentir satisfeito dentro da empresa é uma tarefa difícil, mas é algo que trará benefícios não apenas para o colaborador que se sentirá realizado, mas também para a empresa que terá um funcionário satisfeito, consequentemente um funcionário que irá trazer resultados positivos para a empresa.

A motivação pode ser um fator muito relativo para cada pessoa, por isso que não é fácil manter uma equipe de trabalho motivada, e para isso a empresa deve conhecer mais seus colaboradores, buscar uma interação com os mesmos, dessa forma poderá saber em qual ponto ela deve agir para procurar ferramentas motivacionais.

É importante que as pessoas possam sentir que seu trabalho não é o único fator importante, que sua total dedicação, empenho e fidelidade são reconhecidos pela empresa, esse pode ser um fator que vai impulsionar os colaboradores a desejar trabalhar para alcançar não apenas seus objetivos pessoais, mas também o da organização (SOARES, 2015).

A teoria das necessidades humanas é um dos primeiros estudos sobre a satisfação no trabalho. A teoria de Abraham Maslow foi desenvolvida com o intuito de demonstrar de uma forma hierárquica as necessidades básicas do ser humano. Esses fatores determinados na pirâmide quando alcançados fazem com que o indivíduo se sinta satisfeito e motivado, dessa forma alcançando seus objetivos pessoais e acrescentando no desenvolvimento da empresa (SOARES, 2015).

Já McGregor (1999) desenvolveu a teoria de X e Y, em que a X considera que na visão dos gestores os funcionários não trabalham porque sentem prazer nisso, e que precisam ser coagidos a isso. No entanto, na teoria Y a gestão acredita que os colaboradores podem ver o trabalho como algo prazeroso, no qual podem até se divertir e se sentirem alegre no ambiente de trabalho.

De acordo com Robbins (2005) outra teoria da motivação é a teoria da realização, ou também pode ser caracterizada como teoria nas necessidades de McClelland, essa teoria enfatiza sobre as necessidades, onde podem ser aprendidas ou socialmente podem ser adquiridas durante a sua trajetória de vida, dando início assim quando o indivíduo começa a manter contato com a sociedade, essa teoria se resume em três sendo elas:

- **Necessidade de realização:** onde as pessoas buscam excelência, e se sentir satisfeitas, e alcançar sucesso.
- **Necessidade de poder:** quando uma pessoa deseja controlar outras, e procura influencia-las.
- **Necessidade de afiliação:** é o desejo de relacionamento interpessoal.

Diante disso, o autor estabelece fatores importantes a serem avaliados, como o esforço pessoal, o desejo de influenciar pessoas e de se relacionar. Esses são pontos que podem ser eficazes para um bom desempenho do colaborador, a motivação é um subsídio para que os mesmos sintam alegres para executar suas funções.

2.3.5 Trabalho em equipe

Segundo Lima (2012) o processo de trabalhar em equipe origina-se da relação intrapessoal, que é quando a pessoa consegue fazer uma autoanálise e dessa forma se conhecer o suficiente para conseguir entender qual seria a melhor forma de se relacionar com outras pessoas de uma maneira saudável, podendo assim entender o próximo.

A equipe é considerada um grupo de pessoas que tem habilidades complementares, e que fazendo parte de uma organização passa a ter objetivos em comum. Dessa forma para realizar uma atividade proposta a equipe é importante que todos do grupo estejam em sintonia, para elaborarem métodos eficientes para execução das atividades (CARVALHO, 2009).

O processo de trabalhar em equipe é utilizado pelas empresas para que os colaboradores juntem suas informações e aptidões para alcançar o objetivo da empresa, e se todos seus pontos fortes para exercer suas atividades haverá mais eficiência nos processos desenvolvidos.

Segundo Vergara (2009) é necessário a realização do trabalho em equipe para que possa haver a troca de conhecimentos e experiências. A agilidade no trabalho só poderá ser alcançada quando os membros da equipe souberem trabalhar de forma harmônica, tentando ao máximo evitar conflitos.

E para que uma empresa possa ter uma equipe de sucesso é necessário que tenha um líder capacitado e que saiba estimular a sua equipe. Acompanhar a execução das atividades desenvolvidas pelos colaboradores, é uma forma de criar um bom relacionamento com os liderados e auxiliar no desempenho da equipe (CHIAVENATO, 2005).

Portanto, uma empresa na qual a equipe consegue ter com boa relação interpessoal pode ser reflexo da cultura e do clima organizacional da empresa, pois o mesmo pode proporcionar um ambiente favorável. E a cultura dá organização também pode oferecer para sua equipe de trabalho e consequentemente irá melhorar o processo de produção da empresa, fazendo com que a empresa possa alcançar seus objetivos.

2.4 CLIMA E CULTURA ORGANIZACIONAL

Segundo Chiavenato (2010), o clima organizacional poderá fazer com que o colaborador da empresa se mantenha motivado e se sinta satisfeito no ambiente de trabalho. Quando se tem um clima agradável é possível que o colaborador consiga prontamente exercer sua função de forma mais leve e prazerosa, dessa forma alcançando o objetivo principal da empresa que é a produção com qualidade e eficiência.

Quando a gestão de uma empresa se preocupa em manter um clima organizacional saudável ela está colaborando com o desempenho de seus colaboradores, isto faz com que os mesmos se sintam valorizados dentro da empresa. O clima e a cultura organizacional são complementares, porém enquanto o clima é algo estabelecido a curto prazo, ou seja, é o registro de um momento dentro da empresa, a cultura por sua vez é um fator determinante a longo prazo (COSTA, 2012).

A cultura organizacional necessita de tempo para ser construída dentro de uma empresa, geralmente as empresas que estão a mais tempo no mercado tende a ter uma cultura bem mais formal e rigorosa, que funciona como uma espécie de lei que deve ser seguida pelos colaboradores.

Segundo Costa (2012), a cultura organizacional é um fator mais profundo por isso deve ter um prazo maior para ocorrer mudanças, já o clima é consideravelmente mais fácil de ser reconhecido dentro da empresa. De uma forma mais sintética a cultura pode ser definida como a causa e o clima considerado o efeito dessa causa.

O clima organizacional pode ser influenciado pelos colaboradores, da mesma forma que os colaboradores sofrem influências do clima no qual estão inseridas. Esse clima refere-se à qualidade do ambiente, que pode influenciar diretamente do processo de desempenho dos funcionários (LIMA, 2012).

A qualidade desse ambiente pode ser tanto o reflexo dos colaboradores, como também a maneira que na qual a empresa cuida e zela pelos seus funcionários, tentando sempre proporcionar um ambiente cada vez mais prazeroso para realização das atividades ofertadas pela empresa.

Sendo assim, compreende-se que o clima de uma organização e a cultura adotada pela empresa poderá ser um fator de influência no processo de produtividade, ou seja, se os colaboradores não estiverem em um ambiente adequado e que proporcione confiança para exercer suas funções, os mesmos poderão não ter um bom desempenho produtivo.

2.4.1 A influência do clima organizacional na produtividade

Uma organização é produtiva quando transforma a matéria prima em produtos, e alcança seus objetivos tendo o menor gasto possível. A produtividade está relacionada tanto com a eficácia em atender à necessidade dos clientes, e também em busca de minimizar os custos para poder maximizar os lucros (ROBBINS, 2005).

Um dos principais objetivos de uma organização é obter lucratividade, ter qualidade nos seus produtos e também atender as necessidades do consumidor, para que a empresa consiga chegar a esses resultados necessita contar com uma equipe qualificada e motivada, oferecendo os melhores recursos para obter os melhores resultados.

Luz (2003) argumenta que para o colaborador obter bons resultados dentro da empresa precisa desenvolver um bom serviço, dessa forma é necessário ter habilidades, ou seja, estar qualificado e também contar com recursos adequados para execução da produção, outro requisito relevante é ter força de vontade e esse fator depende muito do nível de satisfação na qual o indivíduo se encontra, para que o

colaborador esteja satisfeito ele precisa estar inserido em um ambiente saudável, e muita das vezes o clima organizacional é principal motivo para baixa produtividade.

O clima organizacional de uma empresa pode ser um dos fatores que fazem com que um colaborador se sinta frustrado dentro da empresa, e de acordo com Soto (2002), a frustração é denominado um bloqueio sofrido pelo colaborador pelo mesmo não conseguir realizar suas metas, é possível que seja realizado um estudo para analisar os problemas comportamentais e obter métodos para possível redução de fatores que possam acarretar danos tanto ao colaborador quanto a organização.

2.4.2 A importância da cultura organizacional

De acordo com Dias (2013), no século XXI a cultura organizacional passou a ter um papel mais importante e decisivo no contexto organizacional, porque as organizações começaram a ver as pessoas como uma grande fonte de conhecimento. Considerando ser um recurso altamente valioso para o avanço da competitividade organizacional, dessa forma ignorar a cultura organizacional demonstra que a organização não está totalmente preparada para realidade competitiva do mercado, levando em consideração a valorização do capital humano.

Ao longo dos anos o recurso humano ganhou bastante espaço dentro das organizações, seus desejos, valores, expectativas de vida, capacidade de se desenvolver e de inovar a cada dia mais é o que tem feito as empresas chegarem a um maior nível de competitividade, cada colaborador tem suas particularidades e objetivos e esses fatores auxiliam no processo produtivo das organizações.

A cultura de uma empresa é composta por um conjunto de características, que é gerado através da comunicação e interação entre pessoas de uma sociedade. A cultura de um indivíduo é formada ao longo do tempo, e é caracterizada pelos valores atribuídos a cada pessoa de uma forma distinta (ROBBINS, 2005).

Segundo Sertk (2006), uma cultura organizacional é denominada um conjunto de valores, crenças e hábitos que os indivíduos de uma mesma organização compartilham entre si, ou seja, são objetivos em comuns que atrelados às estratégias são como um subsídio para alcançar os objetivos de forma coletiva dentro da empresa.

Diante disso, a cultura de uma organização se faz importante, pois permite que os colaboradores da organização possam aprender e se desenvolver com ambos,

possibilitando a capacidade de minimizar os erros e conflitos entre as equipes de trabalho, pois é através dessa cultura que é possível fortalecer os aspectos de identidade pessoal e organizacional, para ser capaz de oferecer bem-estar aos colaboradores e melhorar o clima organizacional da empresa (DIAS, 2013).

Sendo assim, oferecer um ambiente mais harmônico para os colaboradores, onde os mesmos possam viver de forma a contribuir com o aprimoramento no processo produtivo é o que faz uma empresa crescer. Manter funcionários que sejam capazes de se relacionar e aprender com outros é fundamental para o bom funcionamento de uma empresa, pois essa é a chave para manter um bom rendimento produtivo elevando o patamar da empresa fazendo com que ela seja competitiva.

2.5 RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E PRODUTIVIDADE

Em um relacionamento é primordial que cada pessoa entenda que todos têm sua maneira de pensar, de viver e também suas características que o fazem uma pessoa única, a partir do momento que o indivíduo aceita isso ele conseguirá manter uma relação interpessoal mais saudável.

A relação interpessoal dentro da empresa (funcionário/gestor) poderá ser tanto um relacionamento pessoal como também profissional, desde que os dois consigam distinguir seus posicionamentos. A partir do momento em que os dois conseguem manter uma boa relação conseguirão também juntos obter bons resultados para a empresa (LIMA, 2012).

O relacionamento entre funcionário e o líder é primordial para o bom desenvolvimento da organização, pois se ambos tiverem uma relação saudável conseguiram trabalhar em conjunto de maneira que conseguiram obter um resultado positivo para a empresa, visando sempre o aumento da produtividade e lucratividade da organização.

Uma empresa é produtiva quando consegue transformar matéria-prima em produtos com o mínimo custo necessário. A produtividade implica em produzir com eficácia e eficiência para alcançar resultados positivos visando atender as necessidades da demanda, esse método também se aplica a empresas prestadoras de serviços (ROBBINS, 2005).

Ainda conforme o autor acima, na atualidade utiliza-se a expressão produtividade para melhorar os rendimentos no trabalho, o qual envolve alguns fatores

como: quantidade e qualidade de matéria-prima, a tecnologia, a qualificação profissional, o ambiente organizacional, entre outros fatores. Entretanto, o mais importante está relacionado com a capacidade do colaborador em exercer suas atividades com qualidade.

Segundo Schmidt (1993) a motivação é essencial no processo de produtividade, a falta de motivação poderá contribuir para o baixo rendimento, e aumentando a tensão no trabalho, onde poderá acarretar um desequilíbrio emocional e social dentro das empresas. Isso também pode fazer com que haja conflitos entre os colaboradores, pois a falta de motivação pode gerar estresse no ambiente de trabalho, fator este que poderá influenciar na produtividade e no clima organizacional.

A relação interpessoal no ambiente de trabalho é um fator extremamente importante, outro fator que pode acrescentar no clima organizacional favorável é a ética e o respeito, pois dessa forma haverá uma interação mais eficiente entre os funcionários facilitando o seu desempenho.

2.5.1 Ética e respeito no trabalho

A ética pode ser conceituada como a ciência que retrata sobre o comportamento moral do homem no meio da sociedade. Dessa forma, a falta de ética pode afetar de forma direta a dignidade humana, de forma a abalar a sua integridade causando um ambiente desagradável dentro da organização (NALINI, 2014).

De acordo com Nalini (2014), a ética profissional é conceituada como um fator de atitudes positivas que se faz importante para que haja transparência entre os profissionais. Ser um profissional ético traz alguns benefícios, como eficiência no funcionamento das atividades da empresa e a possibilidade de manter um bom relacionamento entre os colaboradores.

No âmbito empresarial a ética é indispensável, o respeito dentro do relacionamento interpessoal é como um alicerce para um ambiente agradável e propício no que se refere a execução das atividades, qualquer fator que facilite o bem-estar dos colaboradores é importante para o processo de produção.

Segundo Chauí (1999), para que haja uma boa conduta ética é necessário que o indivíduo tenha a habilidade de discernir entre o bem e o mal, o certo e o errado. Diferenciar cada fator desses se dar através da consciência moral, é através dela que

o indivíduo é capaz de julgar o valor morais tornando-o responsável por suas ações, porque para se tornar uma pessoa ética a consciência é essencial.

Compreende-se deste modo que, a ética é indispensável para que haja uma boa comunicação e conseqüentemente um relacionamento interpessoal entre dos colaboradores e liderança de uma organização, ela poderá facilitar a interação entre os funcionários e isso será benéfico para o desenvolvimento da empresa, e fazendo com que a organização consiga ter um bom desempenho produtivo.

2.5.2 A importância da comunicação no relacionamento interpessoal

A comunicação é essencial em todo relacionamento, então ela deve auxiliar as pessoas no processo de construção de atividades, pensamentos e estratégias dentro da organização para a otimização organizacional. Entende-se que a comunicação é indispensável para uma boa relação interpessoal e também para melhorar o clima organizacional da empresa.

Segundo Matos (2014, p. 75), “a comunicação é como uma rua de duas mãos, e a tarefa de comunicar-se não está concluída até que haja compreensão, aceitação e ação resultante”. Dessa forma, entende-se que a comunicação interpessoal deve ser algo recíproco, pois a comunicação só existe quando duas pessoas ou mais conseguem interagir entre si, de uma forma com que a mensagem seja compreendida por ambos.

A falta de comunicação ou a má colocação de uma informação é bastante prejudicial para a empresa, porque é um fator que poderá trazer riscos para a empresa. A comunicação oferece benefícios para a empresa, da mesma forma pode trazer malefícios também, por isso que a comunicação é primordial dentro de uma empresa que busca cada vez mais se desenvolver no mercado e ser uma empresa competitiva.

Uma boa comunicação é a chave para que uma empresa consiga ter um bom desenvolvimento no mercado, pois ela se faz presente no cotidiano da empresa, seja ela comunicação oral, verbal e não verbal. No decorrer do dia a dia as pessoas se comunicam de diversas formas, seja por mensagens de texto, e-mails, jornais, telefones, estudando e lendo livros, tudo isso faz parte da comunicação e é extremamente indispensável (LIMA, 2012).

A comunicação é fundamental dentro de uma organização para que a produção possa fluir da melhor forma. Por isso é muito importante que haja um bom relacionamento entre toda equipe de trabalho e também com a gestão da empresa, pois sem essa comunicação a empresa está mais sujeita a sofrer falhas.

De tal modo nota-se que a liderança é indispensável para o bom desenvolvimento da organização, a comunicação entre os gestores e colaboradores facilita para que haja um melhor relacionamento interpessoal da empresa. Um líder que saiba gerenciar sua equipe e manter uma relação agradável poderá oferecer a organização uma melhor qualidade no trabalho e consequentemente eficácia na produção.

2.5.3 A influência da liderança no relacionamento interpessoal

Segundo Drucker (1996), que é considerado o pai da administração moderna, o líder precisa ter autoconhecimento, conhecer suas forças e utiliza-las para benefício de um bem coletivo. A liderança começa não quando o líder traça regras para outras pessoas, mas quando ele traça para si próprio.

Dessa forma, a liderança começa não quando um indivíduo impõe uma série de regras para um grupo seguir, mas começa a partir do momento em que o líder busca conhecer a si próprio para poder utilizar seus recursos em prol de auxiliar sua equipe e buscar desenvolve-los cada vez mais para obtenção de resultados positivos.

A liderança é considerada um processo de influência, ou seja, é necessário que haja interação e a troca de informações e conhecimento entre os líderes e seus liderados, pois muitas vezes os liderados são influenciados pelos seus líderes, se eles agem de forma eficiente demonstrando suas habilidades de liderança, os funcionários devem se espelhar em seus líderes (BERGAMINI, 2002).

O relacionamento entre o líder e seus liderados é de extrema importância para o desenvolvimento de uma organização, é necessário que os colaboradores sejam em seus líderes um espelho de boas condutas, ética e valores. Para que haja um bom relacionamento interpessoal dentro da empresa e que melhore o clima organizacional, a liderança tem a responsabilidade de gerir o capital humano, ensinando valores e enfatizando a importância da comunhão entre os funcionários e seus líderes.

Para que a relação líder e colaborador der certo não depende apenas da liderança para que dê certo, mas também dos liderados, porque eles precisam

aprender a lidar um com os outros, e fazer com que o relacionamento interpessoal seja um dos fatores a auxiliar no processo de produção.

O processo de interação dentro das organizações e a forma como elas acontecem pode influenciar nos resultados de toda a organização. Conviver com outras pessoas não é uma tarefa fácil, e conviver com pessoas no ambiente de trabalho sem aprender a lidar com as diferenças de cada um, é quase impossível pois pode acarretar várias situações que se não houver interação entre os líderes e liderados podem ser prejudiciais para a empresa (BERGAMINI, 2002).

Sendo assim, o apoio da liderança é indispensável para um bom relacionamento interpessoal, dessa forma auxilia também o trabalho em equipe dessa forma esses fatores podem interferir diretamente no processo produtivo da organização, se os membros da empresa conseguirem trabalhar em harmonia irá resultar na conclusão dos objetivos da empresa.

2.5.4 Trabalho em equipe e relacionamento interpessoal

De acordo com Vergara (2009), o trabalho em equipe é de suma importância para realização dos objetivos coletivos e individuais de uma organização, pois dessa forma os colaboradores poderão compartilhar informações e as atividades podem ser realizadas de uma forma mais ágil e eficaz, isso ocorre quando há um bom relacionamento interpessoal entre os funcionários, sem conflitos e dividindo as tarefas de forma igualitária.

Para uma organização obter sucesso é importante que a mesma tenha uma equipe de trabalho que saiba trabalhar em harmonia, onde não haja discussões ou conflitos pessoais/profissionais que possam de forma direta ou indireta prejudicar o desenvolvimento das atividades.

Uma equipe pode ser definida como um conjunto de pessoas que possuem habilidades complementares, que fazem parte de um objetivo em comum. Para a realização da atividade proposta é essencial que haja uma boa relação interpessoal entre os envolvidos, para que se obtenha um resultado positivo, pois se não houver essa interação positiva será mais difícil chegar ao objetivo (CARVALHO, 2009).

As empresas são compostas por pessoas com personalidades, habilidades, conhecimentos diferentes, e suas características individuais podem ser benéficas de forma coletiva. A troca de informações auxilia muito no processo das atividades, e

também podem enriquecer os colaboradores fazendo com que os mesmos tenham a possibilidade de aprender uns com os outros.

O trabalho em equipe tem sido bastante relevante nas áreas profissionais, as empresas na atualidade têm se preocupado mais com seus funcionários, buscando sempre melhoria contínua, dessa forma facilitando o trabalho e o tornando mais eficaz, se tratando de pessoas com pensamentos diferentes e que juntas podem contribuir para realização de um resultado eficiente (FONSECA *et al.*, 2016).

Uma atividade que é desempenhada por uma equipe que esteja conectada buscando o mesmo objetivo certamente terá mais chances de obter êxito, e isso tem sido cada vez mais discutido nas organizações, e muitos líderes tem se importando mais com esse requisito, pois é o trabalho bem executado da equipe que trará bons resultados para a organização, então é essencial que a liderança olhe para seus colaboradores como pessoas que os ajudaram a chegar no resultado esperado.

Assim, é necessário que exista confiança entre os membros da equipe, pois a confiança irá auxiliar os colaboradores, pois dessa forma irão ajudar uns aos outros, e não tentar sabotar seus companheiros para tentar seu melhor, porque o importante é que trabalhem em união para um bem coletivo (PIANCASTELLI; FARIA; SILVEIRA, 2011).

As relações entre os colaboradores podem ser construídas de várias formas, a confiança pode ser umas das essências e através delas vão se formando laços cada vez mais fortes e que por meio disso podem beneficiar não só os que fazem parte do membro da equipe, mas a organização como um todo.

Além do fator de confiança outro aspecto bastante relevante para uma boa relação entre a equipe de trabalho é a comunicação, pois ela é importante para o sucesso do trabalho. A falha na comunicação pode interferir no processo de produção, fazendo com que atrase as produções e com que a organização não tenha um alto índice de produtividade (MOSCOVICI, 2003).

Com a intenção de uma melhora nos processos realizados pela equipe o feedback é uma ferramenta que traz estímulo e incentivo para os colaboradores, onde os mesmos dão feedback uns aos outros, onde um não precisa se sentir no poder para ser melhor, e o relacionamento entre os funcionários ajuda a conhecer as forças e fraquezas um dos outros e dessa forma melhorando o relacionamento (MUCHINSKY, 2004).

Uma das melhores formas de fazer com que as pessoas consigam manter um bom relacionamento interpessoal é trabalhando em equipe, dessa forma possibilitando que os colaboradores aprendam a lidar com as diferenças, e consigam absorver o melhor de cada um, auxiliando uns aos outros e fortalecendo suas forças para que juntos sejam um subsídio para que a empresa possa chegar ao resultado esperado, fazendo isso além de alcançar os objetivos da organização os colaboradores conseguiram adquirir mais conhecimentos e além dos objetivos da empresa também realizar os seus (MUCHINSKY, 2004).

A pesquisa sobre o clima organizacional é extremamente essencial para uma organização que visa atender a necessidade de seus colaboradores e lhes proporcionar um ambiente agradável para a realização de suas funções tendo em vista que essa melhora no ambiente de trabalho poderá acelerar suas produções de forma eficiente.

A relação interpessoal entre os colaboradores e a gestão da empresa é um fator importante dentro da temática referente ao clima organizacional, onde a mesma poderá colaborar para um melhor desenvolvimento da organização como um todo, e também aprimorando o processo de produtividade da empresa, dessa forma possibilitando a mesma uma posição qualificada no mercado. De tal modo, observa-se que a partir do momento em que a empresa tem a preocupação em ofertar um ambiente agradável para sua equipe de trabalho ela já mostra que tem valorizado seus funcionários e isso gera motivação para eles.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPOS DE PESQUISAS UTILIZADAS

Na elaboração de um trabalho acadêmico científico definido popularmente como TCC, tem como finalidade produzir uma gama de conteúdo de forma empírica utilizando os meios científicos, portanto faz uma busca de conteúdo transformando-se de maneira sistematizada e racional para conter, controlar, corrigir e produzir conhecimento (CORRÊA; VASCONCELOS; SOUZA, 2018).

O trabalho científico passando pela metodologia uma etapa que descreve toda a estruturação ainda sendo muito importante na pesquisa, pois tem a função de auxiliar e desenvolver novas visões de mundo por meio da curiosidade, portanto, a investigação é um processo que requer planejamento e para atingir o objetivo pretendido é necessário seguir alguns procedimentos, nomeadamente a forma como participa na investigação e a capacidade de escolher a forma correta de o atingir.

A metodologia deste trabalho encontra-se baseada em uma pesquisa bibliográfica, e segundo Lakatos e Marconi (2003), a pesquisa bibliográfica caracteriza-se como conjunto de pesquisas já realizadas de suma importância, pois, trazem consigo uma vasta relevância por serem capazes de fundamentar outras pesquisas relacionadas com o tema.

Na pesquisa bibliográfica foram utilizados livros com a temática abordada no estudo, utilizando-se de autores como Chiavenato (2010), Maximiano (2010) entre outros que esclareceram mais sobre o assunto. Além de livros, a pesquisa também terá em sua fundamentação artigos e/ou monografias com enfoque no tema escolhido.

Esta pesquisa também apresenta uma característica exploratória-descritiva com abordagem qualitativa. Segundo Gil (2002) a pesquisa descritiva, tem como principal objetivo descrever alguns fatores de determinado ambiente. Existem algumas características que podem definir esse tipo de pesquisa descritiva, um exemplo é a utilização de algumas técnicas de coletas de dados, como questionários para o alcance de informações necessárias a serem utilizados na pesquisa.

Também foi utilizado a pesquisa exploratória que é caracterizada por propor uma aproximação com a problemática da pesquisa, e tem como objetivo de esclarecê-la. Este tipo de pesquisa possibilita um esclarecimento de ideias, e seu modo de planejamento é bastante mutável, possibilitando uma variedade de fatores estudados.

Segundo Oliveira (2011), a pesquisa qualitativa tem o local pesquisado como fonte principal para a pesquisa e o pesquisador é considerado o instrumento essencial. Na pesquisa qualitativa, o pesquisador tem um contato direto com o ambiente que foi aplicada a pesquisa, todo material que foi coletado é de cunho descritivo, então poderá ser feita a descrição de pessoas, fotográficas, dados, situações, e todos serão completamente importantes para a pesquisa.

Na pesquisa também foi executado o estudo de campo para a coleta de dados e informações necessárias. A pesquisa de campo é realizada através de uma observação direta no público alvo da pesquisa, e devem ser utilizados métodos para a captação das informações necessárias (GIL, 2002).

A pesquisa de campo é essencial pois através dela o pesquisador irá obter informações, fotos, dados entre outros meios que o ajudaram a chegar no objetivo de sua pesquisa. Esse contato deve ser especificamente com o público desejado, neste estudo, o campo a ser pesquisado será duas empresas do município de Itaituba/PA.

A ferramenta a ser utilizada será a aplicação de questionários que segundo Gil (2002) entende-se que este método pode ser compreendido como um conjunto de questões que devem ser respondidas pelo pesquisado.

O questionário será com perguntas subjetivas e também objetivas, o questionário do gestor continha 9 (nove) questões, sendo uma (01) delas de identificação, seis (06) objetivas com múltipla escolha e duas (02) de questões subjetivas. Aos colaboradores nove (09) questões, sendo uma (01) de identificação, cinco (06) objetiva de múltipla escolha e três (02) delas subjetivas.

3.2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA PESQUISADA

Para coleta de dados da pesquisa, foram selecionadas duas (02) empresas do município do Pará, onde ambas são do mesmo seguimento de vendas de aparelhos eletrônicos e acessórios também. As empresas não permitiram que os nomes fossem divulgados, assim na pesquisa serão apresentadas como Empresa X e Empresa Y. A empresa caracterizada como empresa X já está atuando no município há quatro anos (04), a mesma conta com dois (02) colaboradores e um (01) gestor que é o proprietário da empresa.

A empresa Y contém três (03) colaboradores e um (01) gestor que também é o proprietário da organização, onde já atua no mercado há dois (02) anos. Ambas

empresas buscam ofertar o seu melhor atendimento e um produto de qualidade a sua demanda.

3.3 ANÁLISE DOS RISCOS E BENEFÍCIOS

A Resolução nº 466/12 e Conselho Nacional de Saúde colocam que em qualquer fase de uma pesquisa existe a possibilidade do ser humano sofrer algum tipo de dano, seja ele: físico, psíquico, moral, intelectual, social, cultural ou espiritual (BRASIL, 2012).

Para realização desta pesquisa os riscos foram mínimos, como constrangimento por parte da amostra estudada. Para o pesquisador os riscos foram moderados, como risco de sofrer acidente de percurso, ou até riscos emocionais, tais como, depressão e ansiedade, e ainda podendo perder o conteúdo por danos de computação e grafia ou plágio.

Esta pesquisa tem implicações importantes as organizações e também ajudará a cidade de Itaituba-PA, pois dessa maneira possibilitará um vasto conhecimento sobre o clima organizacional e a relação interpessoal como fatores de produtividade na organização, dessa forma fazendo uma análise das empresas para obtenção dos dados a serem analisados.

3.4 ASPECTOS ÉTICOS

De acordo com Conselho Nacional de Saúde, a pesquisa que envolve seres humanos deverá obedecer aos preceitos de ética, sigilo e regulamentação, resguardando riscos e assegurando sua autenticidade (BRASIL, 2012).

Desta forma, foi realizado um projeto de pesquisa sobre o estudo, com o objetivo de aplicar uma pesquisa de acordo com a temática apresentada. Foi traçado uma metodologia para coleta de dados a partir de um questionário com o gestor e os colaboradores da empresa ambos foi utilizado um questionário com perguntas subjetivas e objetivas.

Após aceitar a participação no estudo, os participantes foram informados sobre os princípios éticos e assinaram o consentimento para participar através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Sendo assim, este estudo obedece aos preceitos éticos e legais, livre de fraude, erros e omissões, de total responsabilidade do autor e obedece aos preceitos estabelecidos pela resolução Nº 466/2012 e seus devidos fins.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 PERCEPÇÕES DOS GESTORES

A seguir no Quadro 1 o perfil do gestor da empresa X e Y e suas principais características empresariais, sua escolaridade, tempo de atuação e a ocupação que o mesmo ocupa dentro da empresa e em seguida as questões e suas respostas referente a pesquisa, colaborando para análise do clima organizacional e da relação interpessoal como fatores de produtividade da empresa.

Quadro 1 - Perfil e identificação do gestor.

Perfil e identificação dos gestores	
Empresa X	
Gênero:	Masculino
Escolaridade/Área de formação:	Ensino médio completo
Função que ocupa na empresa:	Proprietário
Idade:	27 anos
Tempo de atuação na empresa:	2 Anos
Empresa Y	
Sexo:	Masculino
Escolaridade/Área de formação:	Ensino superior
Função que ocupa na empresa:	Proprietário
Idade:	28 anos
Tempo de atuação na empresa:	2 anos

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Análise: Conforme Quadro 1 nota-se que quanto ao perfil dos gestores estes são jovens, com idade de 27 e 28 anos, um possui ensino médio e o outro ensino superior, ambos do gênero masculino e atuam entre 2 e 3 anos nas empresas que trabalham.

O jovem transmite uma ideia de força e disposição para pode exercer novos projetos, tendo uma visão inovadora, realizando suas funções de forma corajosa e trazendo mudanças para a organização e o mercado de trabalho como todo feitos com coragem e mudança (CARVALHO, 2004).

A seguir na questão número 2, perguntou-se aos gestores como estes classificam o clima organizacional da sua empresa, estes responderam que:

Respostas: *Ambos responderam que o clima organizacional em sua empresa é excelente.*

Análise: Quanto à classificação do clima organizacional da empresa considerando que a resposta do gestor da empresa Y e X foi a mesma compreende-se que o clima de ambas é excelente, sendo assim entende-se que isto é um ponto positivo, já que um bom clima organizacional estimula a produtividade.

Deste modo como cita Chiavenato (2010), o clima organizacional é uma ferramenta que permite ao colaborador da empresa que se conserve motivado e esteja satisfeito no ambiente de trabalho. Visto que quando o clima é agradável, as pessoas se sentem mais livres e ao mesmo tempo mais valorizadas, e este fator faz com que trabalhe de forma mais produtiva.

A seguir a questão 03 indaga quanto ao líder a respeito de seu relacionamento com os colaboradores, se o mesmo trata com distinção seus funcionários pelo fato deles terem culturas e valores diferentes, eles responderam que:

Respostas: *ambos gestores responderam que não fazem distinção de seus colaboradores por terem culturas e valores diferentes.*

Análise: Partindo do pressuposto de que é de suma relevância o líder entender que existem várias culturas dentro do espaço de trabalho, assim os gestores colocaram que não fazem nenhum tipo de diferença entre um e outro colaborador por motivo de cultura.

Dentro das empresas o comportamento humano é visto como algo imprevisível, pois esse comportamento será estimulado de acordo com as necessidades humanas e isso está relacionada aos valores e culturas de cada indivíduo em particular. Cada pessoa nasce em uma cultura e cresce com valores que são formados através de sua criação, deste modo há uma certa dificuldade na realização de trabalhos em equipe (DAVIS, 2004).

Em seguida foi questionado se acredita que os desentendimentos entre os colaboradores interferem na produtividade, e estes disseram que:

Resposta do Gestor X: *Sim.*

Resposta do Gestor Y: *Não.*

Análise: No que diz respeito se os desentendimentos entre os colaboradores interferem na produtividade houve uma discordância entre os gestores, o gestor X afirmou que sim interfere e já o gestor Y disse que não.

Um método bastante eficiente e que pode contribuir para minimizar os conflitos que podem ocorrer dentro das organizações é realizar reuniões, propiciar um espaço onde os mesmos tenham liberdade de conversar e reaver suas diferenças. Pois muitos conflitos que ocorrem dentro da empresa chegam até os líderes, por isso é essencial que os gestores estejam aptos a ouvir e direcionar sua equipe a lidar com os conflitos (CHIAVENATO, 2010).

A preocupação do gestor é pertinente pois conforme Nogueira e Codato (2019), dentro das organizações é necessário que haja uma boa comunicação, para que seja garantido a eficiência nos processos de produção, além de também impulsionar os colaboradores e produzir com mais qualidade fazendo com que a organização chegue ao seu objetivo.

Na questão 5 os gestores foram questionados sobre a participação dos colaboradores nas tomadas de decisões da empresa, a resposta deles foram:

Resposta do gestor X: *Sempre*

Resposta do gestor Y: *Às vezes*

Análise: Ao serem questionados a respeito da participação dos funcionários na tomada de decisões o gestor X enfatizou que a equipe sempre faz parte do planejamento estratégico no que diz respeito as atividades da empresa e o gestor Y respondeu que às vezes os colaboradores também participam de decisões referente a organização, dessa forma entende-se então que os dois gestores veem a importância de incorporar a sua equipe nas tomadas de decisões da empresa.

De acordo com Chiavenato (2004, p. 275), “administração participativa é o uso de tomada de decisão conjunta”, ou seja, é através dessa metodologia administrativa que os colaboradores têm a oportunidade de participar das decisões tomada em prol da empresa, isso pode melhorar o clima organizacional promovendo motivação aos envolvidos.

Na questão 6 houve o questionamento se os gestores costumam ter diálogos com seus colaboradores, e com qual frequência isso ocorre, eles responderam que:

Respostas: *Ambos responderam que há diálogo com seus colaboradores semanalmente.*

Análise: De acordo com as respostas os gestores X e Y costuma ter diálogos semanalmente com seus colaboradores, o que pode melhorar o relacionamento interpessoal entre eles. Dessa forma compreende-se que o líder da empresa X e Y vê

a importância preocupa em manter diálogos frequentes com sua equipe de trabalho, e isso pode facilitar o desempenho dos colaboradores ao executarem suas funções.

A comunicação entre gestor e colaborador é de extrema importância para que haja uma melhora significativa tanto na parte externa como interna da empresa, segundo Chiavenato (2004), todas organizações devem ser constituídas com uma base sólida de informação, e não somente com base hierárquica. Todas as pessoas que fazem parte da organização desde a equipe operacional até o nível mais alto da empresa devem assumir suas responsabilidades através da disseminação de informações.

No quadro 7 foi feito o questionário aos líderes se há conflitos na empresa, e o que eles costumam fazer para minimizar esses conflitos, eles responderam que:

Resposta do gestor X: *Nunca, pois como gestor busco ter a mente aberta, pois nem sempre estarei vendo o quadro geral e aí está a importância de ouvir o que os colaboradores tem a dizer.*

Resposta do gestor Y: *Às vezes, como gestor busco de forma imparcial sanar o conflito a fim de deixar o ambiente mais organizado e harmonioso.*

Análise: Observa-se que os líderes X e Y quando foram indagados a respeito dos conflitos dentro da organização e se eles ocorrem, a resposta do gestor da empresa X foi que nunca ocorrem conflitos na empresa. Como complemento da questão foi solicitado ao gestor que descrevesse qual sua ação ele tem caso esses conflitos ocorressem no ambiente de trabalho, sua justificativa foi que é necessário ter a mente aberta para esse tipo de ocasião, pois nem sempre o líder consegue visualizar o problema de forma geral, então ele considera essencial ter um tempo para ouvir seus funcionários caso tenham problemas.

Logo em seguida visualiza-se a resposta do gestor Y afirmando que as vezes ocorrem conflitos na empresa, e sua justificativa para minimizar esses conflitos é buscar ser imparcial e manter o ambiente organizado e prazeroso em prol de melhorar a convivência dentro da empresa.

O avanço no mercado de trabalho trouxe consigo um grande desafio aos líderes, pois manter uma equipe de trabalho requer uma boa comunicação, uma relação interpessoal amigável, isso tudo são fatores que colaboram para minimizar os conflitos dentro da empresa, é desafiador e o gestor precisa estar preparado (SANTOS; ROCHA, 2013).

A questão 8 questionou como a liderança lida com os valores e culturas diferentes dos colaboradores, e a resposta para essa questão foi:

Resposta do gestor X: *Temos como uma de nossas bases a inclusão e liberdade de você ser o que quiser, não importante de onde venha, o que importante é a sua contribuição com a empresa.*

Resposta do gestor Y: *De forma respeitosa e imparcial.*

Análise: Ao analisar que está se referindo a forma como os líderes lidam com as diferenças de culturas de seus funcionários, o líder da empresa X justifica que a sua empresa tem como base a inclusão, dessa forma ele deixa seus liderados livres, sem dar prioridade as suas diferenças, pois para ele o que mais importa é que sua equipe possa contribuir com o desenvolvimento de sua empresa.

De acordo com o gestor da empresa Y, o qual afirma que busca lidar de forma respeitosa e imparcial com seus colaboradores referindo-se a sua cultura e valores, dessa forma o mesmo não deixa esses fatores interferirem nos processos de produção da empresa.

A partir do momento que a organização tem como prioridade manter um clima organizacional agradável, a mesma está colaborando para que os colaboradores se sintam mais confortável e valorizadas dentro da organização. O clima e a cultura organizacional se complementam, o clima organizacional é uma variável determinada a um curto prazo de tempo, enquanto a cultura é determinante a longo prazo (COSTA, 2012).

A questão 9 questiona os gestores a respeito de como é o relacionamento interpessoal dos mesmos com seus liderados, a resposta deles foram:

Resposta do gestor X: *Acontece de forma profissional respeitando sempre as diferenças de opiniões de cada um.*

Resposta do gestor Y: *Busco sempre ter uma relação com todos os funcionários através de conversas e brincadeiras dentro do formal.*

Análise: Ao analisar a questão referente que diz respeito ao relacionamento interpessoal entre os colaboradores e o gestor, a resposta do gestor X afirma dizendo que a relação ocorre de forma profissional, sempre respeitando as diferenças de cada colaborador, desse modo isso facilita a relação entre o líder e o liderado proporcionando um ambiente de qualidade, e dando suporte para um melhor rendimento produtivo.

O gestor da empresa Y afirma que busca sempre manter uma relação com seus colaboradores através de diálogos e brincadeiras dentro do formal, para que consiga manter um bom relacionamento com sua equipe e proporcionar um ambiente mais adequado a harmonioso.

O relacionamento interpessoal oferece bastante impacto nas organizações, pois um ambiente onde as pessoas conseguem manter um bom relacionamento torna-se um lugar mais favorável para o convívio humano e possam exercer suas funções de forma mais ativa, tanto pessoal como profissionalmente (SANTOS, 2019).

4.2 PERCEPÇÕES DOS COLABORADORES

No Quadro 2 está a identificação dos colaboradores da empresa X e Y. A organização X conta com 02 (dois) colaboradores que compõem a equipe de trabalho. Sendo dos funcionários do gênero feminino, identificados no quadro como colaborador A e B. E a empresa Y conta com 3 (três) colaboradores do gênero feminino, e outras informações que compõem o perfil é a escolaridade, idade, tempo de atuação na empresa e a função.

Quadro 2 - Perfil dos funcionários / sócio.

Perfil e identificação						
Empresa X	Gênero	Escolaridade	Sócio ou funcionário	Idade	Tempo de atuação	Função
Colaborador A	Feminino	Ensino médio incompleto	Sócia	20 anos	2 anos	Sócia
Colaborador B	Feminino	Ensino fundamental	Funcionária	37 anos	3 anos	Vendedora
Empresa Y	Gênero	Escolaridade	Sócio ou funcionário	Idade	Tempo de atuação	Função
Colaborador A	Feminino	Ensino médio incompleto	Funcionária	25 anos	2 anos	Vendedora
Colaborador B	Feminino	Ensino fundamental	Funcionária	37 anos	3 anos	Vendedora
Colaborador C	Feminino	Ensino fundamental	Funcionária	24 anos	1 ano	Vendedora

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Análise: Conforme Quadro 2 observa-se que quanto aos colaboradores estes são jovens, com idade de 20 e 35 anos, todas do gênero feminino, onde dois possui ensino médio incompleto, e três possuem ensino fundamental, atuam entre 1 e 3 anos nas empresas que trabalham, uma das respondentes é sócia da empresa e as demais funcionárias com a mesma função de vendedora.

Ao longo dos anos ocorrem algumas mudanças significativas no que diz respeito a participação das mulheres no mercado de trabalho. Este processo vem se consolidando a cada dia deixando de ser somente uma mudança a curto prazo, e se tornando um processo contínuo no que diz respeito ao mercado (GARCIA; CONFORTO, 2012).

A questão seguinte questiona os colaboradores a respeito do clima organizacional da empresa, a resposta deles foram:

Respostas: *Todos os colaboradores tiveram a mesma resposta, na qual dizem que o clima organizacional da empresa é excelente.*

Análise: A pesquisa do clima organizacional é essencial para saber como os colaboradores se sentem no ambiente de trabalho, pois o bem-estar deles podem influenciar no processo de produção. E de acordo com a resposta dos colaboradores da empresa X e Y todos afirmam que a empresa oferece um excelente clima organizacional, dessa forma podendo facilitar as condições de trabalho, para que a equipe possa ter eficiência em suas produções.

De acordo com Chiavenato (2010), para as organizações serem bem-sucedidas no mercado é essencial que a mesma proporcione um local agradável, pois dessa forma facilitará o relacionamento interpessoal, o que conseqüentemente irá melhorar o processo de produção e fará com que os colaboradores se sintam mais motivados e valorizados pela empresa.

O questionamento é se os colaboradores já foram desrespeitados por possuir cultura ou opinião diferentes, a resposta é:

Respostas: *A resposta foi unanime, todos os colaboradores responderam que nunca foram desrespeitados por terem uma cultura diferente.*

Análise: A questão onde o pesquisador indaga os respondentes a respeito de suas culturas e opiniões, os colaboradores tanto da empresa X quanto da Y respondem que não há distinção ou desrespeito da liderança. Dessa forma, pressupõe que os líderes buscam respeitar a cultura de seus funcionários, e que independente de seus valores e crenças o mais importante é que os mesmos façam suas funções

de forma eficiente cooperando com o processo de produtividade da empresa, fazendo com que ela possa alcançar seus objetivos.

Fleury (2002, p. 236): “as organizações são compostas de pessoas que trazem para o ambiente de trabalho todo o seu jeito de ser, sentir e viver. São motivações diferentes, habilidades e aptidões diversas, competências distintas que precisam conviver e produzir”, o relacionamento entre os colaboradores e a liderança é imprescindível para o bom funcionamento da empresa.

A questão seguinte é se existem conflitos entre os colaboradores, e se isso ocorre qual é a frequência que isso ocorre, a resposta é:

Respostas: *Os colaboradores da empresa X responderam que nunca e os colaboradores da empresa Y disseram que às vezes.*

Análise: De acordo com o colaborador A e B da empresa X, nunca ocorrem conflitos no ambiente de trabalho, já na empresa Y os colaboradores A, B e C dizem que às vezes ocorrem alguns conflitos, deste modo entende-se que as diferenças interferem um pouco na relação dos funcionários e isso pode interferir no processo de produção e desempenho da empresa, afinal as pessoas tem personalidades diferentes e o ambiente de trabalho é o lugar onde as pessoas passam o maior tempo de seus dias, então é necessário aprender a conviver com as diferenças.

Segundo Chiavenato (2010), o indivíduo não tem objetivos ou interesses iguais, dessa forma dando a possibilidade de acarretar conflitos entre os colaboradores. Esses fatores variam de pessoa para pessoa, e são inevitáveis. Porém, quando as pessoas buscam entender e aceitar as diferenças de seus colegas de trabalho fica mais fácil minimizar os conflitos.

A questão a seguir indaga os colaboradores a respeito dos desentendimentos e se esse fator interfere no processo de produtividade, a resposta foi:

Respostas: *Os colaboradores da empresa X responderam que sim e os colaboradores da empresa Y disseram que não.*

Análise: Segundo os colaboradores A e B da empresa X os desentendimentos entre eles podem interferir no processo de produtividade da organização, para os colaboradores A, B e C da empresa Y, os desentendimentos entre os colaboradores da organização não podem influenciar o processo de produção da empresa. Sendo assim, é importante frisar que se há conflitos entre os colaboradores, estes não poderão trabalhar em equipe para chegarem a um resultado positivo.

Para que uma empresa seja bem-sucedida se tornou essencial propiciar um ambiente de trabalho mais agradável, pois dessa forma é possível que os colaboradores possam ter uma boa relação interpessoal e consequentemente isso irá melhorar a produtividade (CHIAVENATO, 2010).

A seguinte questão diz respeito as tomadas de decisões da empresa, a indagação é se os colaboradores participam delas, a resposta é:

Respostas: *Os colaboradores da empresa X responderam que sempre e os colaboradores A e B da empresa Y disseram que sempre e o C disse que às vezes.*

Análise: Observa-se que a maioria dos colaboradores tanto da empresa X quanto da empresa Y colocam que o líder sempre permite a participação dos funcionários nas tomadas de decisões, isto é algo muito positivo, visto que tais decisões referentes as estratégias utilizadas para melhora contínua do desenvolvimento da empresa.

A participação dos colaboradores nas tomadas de decisões pode fazer com que eles aprimorem seus instintos de criatividade e inovação. As organizações nos dias atuais estão sendo cada vez mais compostas por líderes que estão mais abertos para ouvir as ideias dos seus funcionários, até porque eles estão sempre na linha de frente, tendo um contato direto com os clientes e através dito podem ter um feedback do que a demanda deseja ou gostaria de ver na organização, dessa forma podem construir estratégias para melhorar o desempenho da empresa.

O líder participativo busca compartilhar ou transferir sua autoridade, dessa forma proporciona aos seus colaboradores a oportunidade de se desenvolver e crescer profissionalmente. É dever do líder delegar funções e atividades, para que não seja sobrecarregado, e também para dar oportunidade a sua equipe (MAXIMIANO apud MARIA, 2008).

O questionamento a seguir refere-se a que forma a liderança lida com o os conflitos entre os colaboradores, as respostas a seguir dizem que:

Quadro 3 - Como ocorrem as conciliações concernentes aos desentendimentos.

Colaborador da empresa X	Resposta	Colaborador da empresa Y	Resposta
CX1	O líder tem que proporcionar um ótimo ambiente aqui na loja estamos abertos a conversar com nosso líder e ele sempre apazigua a situação.	CY1	Deixando espaço para resolverem qualquer tipo de desentendimento.

CX2	O líder tem o dever de proporcionar um ambiente amistoso e agradável, sendo assim escutar e compreender ambos os lados são indispensáveis.	CY2	O líder sempre busca ouvir os funcionários, para evitar conflitos
		CY3	O líder buscar ser pacífico quando ocorre algum conflito, e sempre que possível chama a gente para conversar com ele caso tenhamos problema.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Análise: Nas organizações pelo fato de que cada um membro da equipe tem personalidades distintas todos devem fazer um esforço para conseguir manter um ambiente agradável na empresa. O líder tem um papel bastante importante nesse processo, CX1 diz que o líder sempre proporciona um ambiente ótimo na loja, estando sempre aberto a conversar com seus funcionários e se caso ocorra algum conflito busca sempre acalmar a situação.

A resposta do CX2 foi que o gestor tem o dever de proporcionar um ambiente amistoso e agradável, de acordo com o mesmo o gestor deve escutar, visando sempre compreender os dois lados. Para o CY1 é indispensável que o líder deixe espaço para que os funcionários possam resolver seus problemas pessoais ou referente a suas funções na empresa. O CY2 afirma que o líder sempre busca ouvir sua equipe de trabalho, buscando sempre evitar conflitos que venham a interferir na produtividade da empresa e o CY3 respondeu que seu líder buscar ser pacífico quando ocorre algum conflito na empresa, e sempre que possível chama seus funcionários para conversar com eles caso estejam com problemas.

Para que a empresa obtenha êxito, e tenha uma excelente equipe de trabalho é necessário que os mesmos aprendam a trabalhar em conjunto, para que possam se desenvolver e aprender uns com os outros. Os objetivos da empresa só são alcançados quando a empresa consegue produzir, e para que isso aconteça é necessário evitar o máximo de conflitos entre os membros (VERGARA, 2009).

A seguir o próximo questionamento é: como ocorrem as conciliações referente aos desentendimentos entre os colaboradores? E a resposta deles foi:

Quadro 4 - Como ocorrem as conciliações concernentes aos desentendimentos.

Colaborador da empresa X	Resposta	Colaborador da empresa Y	Resposta
	O colaborador sempre tem que ter em mente que o diálogo é o melhor		Sempre com muita conversa e respeito.

CX1	remédio para desentendimentos, conversar nos menores problemas para que não se torne maiores	CY1	
CX2	Notamos a causa do problema e conversamos, para manter a paz no trabalho.	CY2	Acontece sempre através de conversas, para evitar problemas maiores.
		CY3	Sempre que acontece alguma briga o nosso líder busca ouvir e entender

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Análise: Ao analisar a resposta do CX2 percebe-se que o colaborador tem a visão de que é responsabilidade do líder proporcionar um ambiente mais amistoso, buscando sempre manter bons diálogos com seus funcionários.

De acordo com o CY1 é importante que haja diálogo entre a liderança e os colaboradores, e também respeito dessa forma sendo mais propício de um ambiente mais agradável. O CY2 também enfatiza o que é dito pelo CY1 e diz que dessa forma poderão evitar problemas maiores, ouvir e buscar entender o lado do colaborador também é importante segundo CY3.

Uma das formas de tentar minimizar os conflitos dentro da empresa é encontrar a fonte do mesmo, dessa forma manter diálogos para que dentro da empresa possa haver paz e harmonia no ambiente de trabalho, essa foi a resposta do CX1 mediante a questão de como poder conciliar os desentendimentos.

A liderança deve ser capaz de enxergar a existência de um conflito, e isso é apenas uma parte do problema. Deve analisar também a que ponto o conflito é pacífico ou grave, dessa forma devendo gerir de forma necessária (FRAGA,1993).

Segundo Kuzaqui (2006), uma equipe consegue produzir mais quando se encontram motivados, e para que isso ocorra a comunicação é primordial. Por isso que a comunicação também auxilia no processo de conciliação, desde os menores desentendimento para que não possam se tornar algo mais grave a ponto de ter que tomar medidas mais drásticas.

A pesquisa sobre o clima organizacional e o relacionamento interpessoal como fatores de produtividade, proporcionou um importante conhecimento a respeito do quanto é importante que a empresa ofereça um ambiente de qualidade para que seus colaboradores venham produzir de forma prazerosa e eficiente.

Uma organização que tem como equipe de trabalho profissionais que se sintam motivados e valorizados pela empresa, sem dúvidas será uma empresa bem-sucedida

no mercado. Fazer com que os colaboradores aprendam a trabalhar em equipe e que eles vejam a importância do coletivo, é essencial para o processo de produção.

4.3 SUGESTÕES E MELHORIAS

O clima organizacional é um fator determinante na organização, dessa forma o gestor deve proporcionar para aos colaboradores um ambiente mais propício para o desenvolvimento das atividades. Oferecer um ambiente climatizado, com ferramentas de qualidade e de fácil acesso, outro fator importante para melhorar o rendimento dos funcionários é que a empresa tenha um layout que permita que o funcionário tenha um espaço adequado para produzir, isso poderá otimizar ainda mais o desempenho da empresa, oferecendo mais agilidade e conforto.

Dessa forma, o colaborador irá se sentir mais motivado, e valorizado pela empresa, a relação do gestor com sua equipe é bastante relevante para obtenção dos resultados e alcance dos objetivos, então o gestor deve buscar sempre manter uma boa comunicação com os colaboradores, aplicando atividade em grupo e estimulando mais o trabalho em equipe. Sempre que possível também elaborar uma confraternização, algo fora do ambiente de trabalho isso fará com que eles se conheçam mais e tenham uma afinidade e confiança maior.

Uma boa relação interpessoal facilita o processo de produção, e melhora o clima da empresa, assim a aplicação de dinâmicas que envolvam a importância do trabalho em equipe podem agregar um valor para a empresa, uma vez que estas atividades possibilitam que os colaboradores se respeitem e se sintam à vontade de trabalhar em grupo, eles sentirão melhor e mais livres em realizar suas funções, o que será benéfico para que a empresa consiga alcançar ao seu objetivo, e também o colaborador terá um melhor desenvolvimento profissional.

5 CONCLUSÃO

Com o decorrer dos anos o capital humano se tornou cada vez mais valorizado pelas organizações, visto isso a preocupação da empresa em proporcionar um ambiente de qualidade para seus funcionários é indispensável, pois quanto mais agradável o espaço de trabalho, mais eficiente será para os colaboradores produzir, de uma forma mais ágil, oferecendo aos consumidores um produto de qualidade.

O relacionamento interpessoal dentro das organizações vem para auxiliar nesse processo de produtividade, focando na comunicação entre os colaboradores e seus líderes, e também é um grande fator que pode contribuir para um melhor desenvolvimento pessoal e profissional dos funcionários, o que é benéfico para a organização pois oferecerá um resultado mais positivo.

Através dessa pesquisa foi possível analisar que os líderes das empresas têm se preocupado em oferecer um ambiente agradável para sua equipe de trabalho, buscando sempre manter uma boa comunicação formal, respeitando os valores e culturas de cada um, pois o maior intuito do gestor é fazer com que seus colaboradores contribuam com o desenvolvimento da empresa, para que a mesma venha alcançar seus objetivos de forma geral.

Dessa forma, nota-se que tanto os colaboradores da empresa A, quanto da empresa B afirmam que o clima organizacional da empresa é excelente, proporcionando um ambiente mais propício de acertos e colaborando com o crescimento da organização, buscando sempre oferecer um melhor ambiente para seus colaboradores, e conseqüente os motivando a serem cada vez mais eficazes.

Portanto, a pesquisa conseguiu perceber que o bom relacionamento interpessoal entre os colaboradores e líderes é de suma importância no processo de produtividade, proporcionando a troca de conhecimentos e experiências entre os mesmos, e fazendo com que eles aprendam a lidar com suas diferenças e dessa forma otimizando ainda mais a produção das empresas.

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, Cecília W. **O Líder Eficaz**. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2002.

BRASIL, Ministério da saúde. **Resolução N° 466**, de 12 de dezembro de 2012. Disponível: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html. Acesso em: 20 de março de 2023.

CARVALHO, Maria do Carmo Nacif de Carvalho. **Relacionamento Interpessoal: como preservar o sujeito coletivo**. Rio de Janeiro: LTC, 2009.

CARVALHO, Joari Aparecido Soares de Carvalho. **Alguns aspectos da inserção de jovens no mercado de trabalho no Brasil**: Concepções, dados estatísticos, legislação, mecanismos de inserção e políticas públicas. São Paulo, 2004.

CÔRREA, Edison José. VASCONCELOS, Mara. SOUZA, Maria Suzana de Lemos. **Iniciação à metodologia**: Trabalho de conclusão de curso – Belo Horizonte: NESCON UFMG, 2018.

COSTA, Ana Carolina Santos Costa. **A importância do clima organizacional no ambiente de trabalho**. São Paulo, 2012.

CHAUÍ, M. **Uma Ideologia Perversa** Folha de São Paulo, São Paulo, Caderno Mais, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos**: fundamentos básicos. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**: O novo papel dos Recursos Humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Campus, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação à Teoria das organizações**. São Paulo: Manole, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**: edição compacta. São Paulo: 6.ed. Atlas, 2000.

ALCOVER, C. GIL, Antônio Carlos. **Organizações e comportamento organizacional**. – Madrid, 2003.

DAVIS, K. **Comportamento humano no trabalho**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

DIAS, R. **Cultura organizacional**: construção, consolidação e mudanças. São Paulo: Atlas, 2013.

DRUCKER, Peter. **O líder do futuro**. São Paulo: Futura, 1996.

EURIDES, Gustavo Prudente; RANGEL, Fabiana Mendes Rangel. **Lideranças, gestão de pessoas, marketing e vendas**. 1. ed. São Paulo: Mundial editora, 2014.

FLEURY. Maria Tereza Lene. **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002.

FONSECA, Luciana; REIS, Rosa; MESQUIT, Kelly. ALCANTARA, Andreia Oliveira. **Relacionamento interpessoal & trabalho em equipe**: impactos num ambiente organizacional. 2016. Disponível em: <https://portalidea.com.br/cursos/auxiliar-administrativo-apostila05.pdf>. Acesso em: 21 de março 2023.

FRAGA, L. A. **Liderar e Negociar Conflitos**: Transforme os conflitos numa cooperação através das negociações e de uma boa liderança. Guias Interactivos de Gestão. Mem Martins: Edições Cetop, 1993.

GARCIA, Lucia dos Santos; CONFORTO, Ecléia. **A inserção feminina no mercado de trabalho urbano brasileiro e renda familiar**. Disponível em: <http://cdn.fee.tche.br/jornadas/2/H7-03.pdf>. Acesso em 28 de março de 2023.

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

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.

GIRARDI, Dante. **A terceirização como estratégia competitiva das organizações**. São Paulo: Gelre, 2012.

KUAZAQUI, Edmir. **Liderança e criatividade em negócios**. São Paulo: Thomson Learning, 2006.

LAKATOS, E. M; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas 2003.

LIMA, Crislaine Aparecida Lamb de. **Relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho**. Fundação Educacional do Município de Assis - FEMA – Assis/SP, 2012. Disponível em: <https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/0811260987.pdf>. Acesso 22 de março de 2023.

LUZ, Ricardo. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MATOS, G. G. **Comunicação empresarial sem complicação**: como facilitar a comunicação na empresa, pela via da cultura e do diálogo. 3. ed. Barueri: Manole, 2014.

MATOS, Gustavo Gomes de. **Comunicação Empresarial sem Complicação**. 2. ed. São Paulo: Manole, 2009.

MARIA, Edna Querido de Oliveira Chaman. **Gestão Integrada de Organizações**. BRASPORT livros e multimídia LTDA, 2008. Disponível em: <http://www.facol.com/talentosadministrativos/artigos/Administracao-Participativa.pdf>. Acesso em: 20 de março de 2023.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. 4. ed. SP: Atlas, 1995.

MAXIMIANO. Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MAXIMIANO. Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MCGREGOR. D. O. **Lado Humano da Empresa**. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

MOSCOVICI, Fela. **Equipes Dão Certo**: a multiplicação do talento humano. 9. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2003.

MUCHINSKY, Paul M. **Psicologia Organizacional**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

NALINI, José Renato. **Ética geral e profissional**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

NOGUEIRA. G. F.; CODATO. J. M. A influência da comunicação na produtividade das organizações. **Rev. Ciênc. Empres.** UNIPAR, Umuarama, jan./jun. 2019. Disponível

em:<https://pdfs.semanticscholar.org/d7d9/67ae5b0cf794f2756f2cb06b83d58f0cc780.pdf>. Acesso em: 10 de março de 2023.

OLIVEIRA, Iris Inocência de Oliveira. **O papel da gestão nas relações organizacionais**. Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA – Assis, 2014. Disponível em: <https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/1111391285.pdf> Acesso 30 de março 2023.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de Oliveira. **Metodologia científica**: um manual para a realização de pesquisas em Administração. Catalão: UFG, 2011.

PIANCASTELLI, Carlos Haroldo; FARIA, Horácio Pereira de; SILVEIRA, Marília Rezende da. **O Trabalho em Equipe**. 2011. Disponível em: <<http://www.estrategiabrasileirinhos.com.br/wp.../otrabalhoemequipe.pdf/>>. Acesso em: 20 mar 2023.

ROBBINS. Stephen P. **Comportamento Organizacional**. Tradução: Reginaldo Marcondes. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROBBINS, Stephen; DECENZO, David. **Fundamentos de administração**: conceitos essenciais e aplicações. 4. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

ROBBINS, Setphen Paul. **Comportamento Organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson, 2005.

SANTOS. Jackcilene de Jesus Farias Candido dos Santos. **Comunicação e relacionamento interpessoal no trabalho**: a importância da comunicação para as relações interpessoais e suas influencias na organização. – AL, 2019. Disponível em: [comunicao-e-relacionamento-interpessoal-apostila05.pdf](#) (portalidea.com.br). Acesso em: 30 de março 2023.

SANTOS, A. M. P.; ROCHA, N. M. F. **A Gestão de Pessoas e os Desafios de um Novo Século**. Acadêmico Mundo, n. 1. Jul. 2013. Disponível em: <http://www.cademicomundo.com.br/artigos/agestao.pdf>. Acesso em 20 mar. 2023.

SAVARESE, M. A. **Frente dos Desafios**. Revista Mundo Corporativo, n. 44, Abr- Jun 2014. Disponível em <http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/br/Documents/con-teudos/mundocorporativo44.pdf>. Acesso em: 05 de Jul. 2015.

SCHMIDT, I. T. **Teorias contemporâneas de motivação no trabalho**. 1993. Tese (Livre Docência em Psicologia). Universidade Estadual Paulista, Assis. Disponível em: <file:///C:/Users/valde/Documents/TCC%20relacionamento%20interpessoal/1211390795.pdf>. Acesso em 30 de março 2023.

SERTEK, Paulo. **Responsabilidade social e competência interpessoal**. Curitiba: Ibpex, 2006.

SOARES, Bruna Caroline Moreira Soares. **Motivação nas organizações**. Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA – Assis, 2015. Disponível em: <https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/1211390795.pdf>. Acesso em: 19 de março 2023.

SOTO, Eduardo. **Comportamento Organizacional: o impacto das emoções**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

VERGARA. Sylvia Constant. **Gestão de Pessoas**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

APÊNDICES

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO PARA O GESTOR



Este questionário tem como finalidade contribuir para o Trabalho de Conclusão de Curso – TCC intitulado: CLIMA ORGANIZACIONAL E RELAÇÃO INTERPESSOAL COMO FATORES DE PRODUTIVIDADE: em duas empresas do município de Itaituba/PA.

QUESTIONÁRIO AO GESTOR

1- Perfil e Identificação do Entrevistado:

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

2- Como você classifica o clima organizacional da sua empresa?

Excelente() Bom() Ruim() Péssimo() Indiferente()

3- Como você lida com as culturas e valores diferentes dos colaboradores?

4- Há algum tipo de diferença no relacionamento do líder com os funcionários por causa da cultura ou modo de ser das pessoas?

Sim() Não() Não sei responder()

5- Existem conflitos na organização? O que você como gestor normalmente faz para tentar minimizar esses conflitos? Justifique.

Às vezes() Sempre() Nunca()

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

Sim() Não() Não sei responder()

7- Os colaboradores participam na tomada de decisão da empresa?

Às vezes() Sempre() Nunca()

8- Como gestor você costuma ter diálogos com seus colaboradores? Com qual frequência?

Sim, diariamente () Sim, semanalmente () Sim, mensalmente

Não ()

9- Como acontece o relacionamento interpessoal entre os colaboradores e o gestor(a)?

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA OS COLABORADORES



Este questionário tem como finalidade contribuir para o Trabalho de Conclusão de Curso – TCC intitulado: CLIMA ORGANIZACIONAL E RELAÇÃO INTERPESSOAL COMO FATORES DE PRODUTIVIDADE: em duas empresas do município de Itaituba/PA.

QUESTIONÁRIO AOS FUNCIONÁRIOS

1. Perfil e Identificação do Entrevistado:

- f. – Sexo: Feminino() Masculino()
- g. – Escolaridade/ Área de Formação: _____
- h. – Sócio ou Funcionário: _____
- i. – Função que ocupa na empresa: _____
- j. – Idade: _____
- k. – Tempo de atuação na empresa: _____

2. Como você classifica o clima organizacional da sua empresa?

Excelente () Bom() Ruim() Péssimo() Indiferente()

3. Você já foi desrespeitado por possuir uma cultura diferente ou opiniões diferentes?

Sim () Não() Não percebi()

4. Há algum tipo de diferença no relacionamento do líder com os funcionários por causa da cultura ou modo de ser das pessoas?

Sim () Não() Não sei responder()

5. Existem conflitos entre os funcionários? 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()

7. Os colaboradores participam na tomada de decisão da empresa?

Às vezes () Sempre() Nunca()

8. De que forma o líder lida com os conflitos entre os colaboradores?

9. Como acontece a conciliação dos desentendimentos?

APÊNDICE C –TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Prezado participante,

Você está sendo convidado (a) a participar da pesquisa sobre o “Clima organizacional: a importância do relacionamento interpessoal, pesquisa será realizada em duas empresas do município de Itaituba, desenvolvida por Valdineia Rocha de França, discente do Curso de Administração VIII da Faculdade de Itaituba - FAI, sob orientação da Professora Me. Elines Batista dos Santos. O objetivo central do estudo é: analisar por que é importante que exista uma boa relação interpessoal dentro de duas empresas do município de Itaituba-PA. Essa perspectiva considera que a boa relação dentro da empresa irá auxiliar no desenvolvimento da organização como um todo. O convite a sua participação se deve à analisar a importância da relação interpessoal na organização entre colaboradores e a gestão da empresa, e identificar se esse relacionamento poderá influenciar no processo de desenvolvimento da empresa. A relevância do estudo está em abordar como o entendimento sobre o clima organizacional poderá ser benéfico dentro das empresas, ressaltando ainda a relação interpessoal e também expondo de que forma a mesma poderá influenciar no processo de desenvolvimento da empresa.

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 escrita para trabalho de conclusão de curso.

Pesquisadora: Valdineia Rocha de França,
valdineiafranca30@gmail.com. Telefone: (93)99211-3658

Orientadora: Elines Batista dos Santos, lili_i_itb@hotmail.com. Telefone: (93)99132-0529.

(Nome e Assinatura da Pesquisadora)

Itaituba, ____ de janeiro 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: _____