

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

CINTIA APARECIDA DA COSTA

PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA AGÊNCIA BANCÁRIA NA
REGIÃO DO LITORAL DO PARANÁ, QUANTO AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS
PARA IDENTIFICAR O CLIMA ORGANIZACIONAL.

CURITIBA

2019

CINTIA APARECIDA DA COSTA

PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA AGÊNCIA BANCÁRIA NA
REGIÃO DO LITORAL DO PARANÁ, QUANTO AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS
PARA IDENTIFICAR O CLIMA ORGANIZACIONAL.

Monografia de especialização apresentada ao curso de Pós-Graduação em Gestão de Negócios, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão de Negócios.

Orientador(a): Prof. MSC. Luiz Rogério Farias

CURITIBA

2019

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, por ter me dado saúde, força e perseverança para eu chegar até aqui.

Dedico ao meu esposo Rafael, meus pais Benedita e Luiz, e a minha sobrinha Rafaella, que com muito carinho e dedicação me incentivaram para que eu pudesse concluir mais esta etapa da minha vida.

Dedico também a todos os meus amigos, colegas, e professores, pela paciência, ensinamentos e dedicação que tiveram comigo ao longo dessa caminhada, isso contribuiu muito para meu crescimento acadêmico.

Obrigada por tudo.

AGRADECIMENTOS

A Deus, acima de tudo. Por sua presença constante em minha vida, pela fé que tenho Nele e por todas as graças recebidas.

À minha família: meu esposo Rafael, minha mãe Benedita, meu pai, Luiz, minha irmã Patrícia, e minha sobrinha Rafaella pelo apoio, carinho e por estarem ao meu lado nesta caminhada.

Ao Prof.º MSC Luiz Rogério Farias, por sua dedicação e orientação no decorrer deste estudo.

Aos professores da Pós-Graduação em Gestão de Negócios, da Universidade Federal do Paraná, por partilharem seus conhecimentos durante todo esse curso.

Aos meus colegas de trabalho que partilharam comigo seus conhecimentos, pois pude crescer e aprender com cada um de vocês sobre essa pesquisa. Obrigada por fazerem parte dessa trajetória.

RESUMO

Este trabalho de monografia teve como objetivo mostrar a importância das relações interpessoais no ambiente de trabalho, e a percepção dos colaboradores quanto esse fator. O relacionamento interpessoal está diretamente relacionado com a competência e a motivação dos colaboradores, e sendo assim torna-se um quesito de grande relevância para as organizações.

Dessa forma, faz-se necessário estimar-se a influência desse relacionamento para com o clima organizacional, analisando o grau de comunicação interpessoal, a satisfação e motivação dos colaboradores, pois é através do clima que pode-se encontrar a identidade da organização.

Para a realização desse trabalho fez-se necessário realizar uma pesquisa bibliográfica sobre o tema com diferentes autores, além disso, foi realizado uma pesquisa com os colaboradores da agência, através de um questionário aplicado, com o intuito de coletar informações e identificar as diversas percepções dos funcionários quanto a importância do relacionamento interpessoal, e o clima organizacional da agência.

Com os resultados, identificou-se que os colaboradores se atentam em manter um bom relacionamento no ambiente de trabalho, e assim se sentem motivados, e mantém um clima organizacional agradável.

PALAVRAS-CHAVE: Relacionamento Interpessoal; Comunicação; Motivação; Liderança.

ABSTRACT: This monograph work aimed to show the importance of interpersonal relationships in the workplace, and the perception of employees regarding this factor. The interpersonal relationship is directly related to the competence and motivation of employees, and therefore it becomes a question of great relevance for organizations.

Thus, it is necessary to estimate the influence of this relationship with the organizational climate, analyzing the degree of interpersonal communication, satisfaction and motivation of employees, as it is through the climate that one can find the organization's identity.

In order to carry out this work, it was necessary to carry out a bibliographic research on the topic with different authors, in addition, a survey was carried out with the agency's collaborators, through an applied questionnaire, in order to collect information and identify the different perceptions. Of employees regarding the importance of interpersonal relationships, and the agency's organizational climate.

With the results, it was identified that the employees try to maintain a good relationship in the work environment, and thus feel motivated, and maintain a pleasant organizational climate.

KEY-WORDS: Interpersonal Relationship; Communication; Motivation; Leadership.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	08
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO	08
1.2 PROBLEMA	09
1.3 OBJETIVO GERAL.....	10
1.3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS	10
1.4 JUSTIFICATIVA.....	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
2.1 RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	12
2.2 CULTURA E CLIMA ORGANIZACIONAL	13
2.3 COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL.....	17
2.3 SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO	19
3 METODOLOGIA	23
3.1 TIPOLOGIA DA PESQUISA.....	23
3.2 TIPOLOGIA DA PESQUISA QUANTO AOS OBJETIVOS.....	23
3.3 TIPOLOGIA DA PESQUISA QUANTO AO PROBLEMA DE PESQUISA.....	23
3.4 TIPOLOGIA DA PESQUISA QUANTO AOS PROCEDIMENTOS.....	24
3.5 PROCEDIMENTOS PARA LEVANTAMENTO DE DADOS E INFORMAÇÕES..	24
4 PESQUISA DE CAMPO	26
4.1 PLANO AMOSTRAL.....	26
4.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	26
4.3 ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS.....	26
4.3.1 CATEGORIA 1- RELACIONAMENTO INTERPESSOAL.....	27
4.3.2 CATERGORIA 2 - COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL.....	30
4.3.3 CATEGORIA 3 - CLIMA ORGANIZACIONAL.....	31
4.3.4 CATEGORIA 4 - SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO.....	32
CONCLUSÃO.....	35
5 REFERÊNCIAS.....	36
APENDICES	41

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 Clima e Cultura Organizacional.....	16
FIGURA 2 Barreiras da Comunicação.....	18
FIGURA 3 Hierarquia das Necessidades - Pirâmide de Maslow.....	21

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 Categoria 1 – Relacionamento Interpessoal.....	27
QUADRO 2 Categoria 1 – Relacionamento Interpessoal.....	28
QUADRO 3 Categoria 2 – Comunicação Interpessoal.....	30
QUADRO 4 Categoria 3 – Clima Organizacional.....	31
QUADRO 5 Categoria 4 – Satisfação e Motivação.....	32
QUADRO 6 Categoria 4 – Satisfação e Motivação.....	33

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

O relacionamento interpessoal é de grande relevância no ambiente organizacional, pois é através desse contato que as pessoas interagem umas com as outras, e a partir desse convívio torna-se agradável ou não o clima organizacional.

O desenvolvimento das pessoas dentro das organizações, está totalmente ligado ao relacionamento interpessoal, e é por meio desse relacionamento que a motivação e a interação dos colaboradores acontece. Pois, o relacionamento interpessoal funciona como um método estratégico para que os gestores atuem de forma a impulsionar o comportamento dos colaboradores. Assim, segundo Silva et al., (2007, p.9), “a forma de ser, pensar e agir influencia diretamente os relacionamentos em todas as organizações. Se instaurar um clima harmônico, positivo e de respeito, pode-se ter de volta um ambiente sadio e sem grandes turbulências”

Para Rodrigues et al. (2001, p. 127) “a organização se constitui numa rede de relações tecidas por indivíduos dotados de ideias, necessidades e sentimentos que estão, a todo o tempo, presentes nas interações sociais, refletindo como estes indivíduos percebem e vivenciam a realidade”

“Os seres humanos são essencialmente seres sociais, instintivamente motivados por uma necessidade de se relacionar. É nessa interação que descobrem suas próprias capacidades e as exercitam” (Carvalho, 2009, p. 72).

Dessa forma, vemos que um bom relacionamento dentro das organizações depende do relacionamento interpessoal. Segundo Moscovici (1985, p. 77), “quando as relações interpessoais são caracterizadas pela pouca clareza, criam espaço para suspeitas, mal-entendido e desconfiança, desencadeando emoções de medo e raiva nos indivíduos”

Contudo, baseado nesse contexto Brondani (2010, p. 20), afirma “A chave para o sucesso de uma empresa está no estabelecimento de um conjunto de competências essenciais - conhecimentos integrados dentro de uma empresa que a distinguem de seus concorrentes e agregam valor para o cliente”.

Sendo assim, vemos que o relacionamento interpessoal está direcionado para a motivação das pessoas, e dessa forma se diferencia por ser uma ferramenta indispensável dentro das organizações, pois além de ser capaz de demonstrar o nível de motivação de cada indivíduo, pode ainda evidenciar quais os fatores que os levam a estarem alinhados e motivados com a organização ou não.

“Conhecer pessoas, processos de grupos, cultura organizacional e o modo como esses processos interagem entre si, passou a ser uma exigência essencial de qualquer gestor que almeje sucesso no mundo dos negócios e das organizações” (Quadros; Trevisan, 2009, p.15)

A partir do exposto, mostra-se a importância do relacionamento interpessoal para um bom cultivo do clima organizacional, para que esteja propício para o desenvolvimento de boas práticas e relações, onde a interação entre as pessoas e o comportamento humano, atua como um fator determinante para o sucesso das organizações.

1.2 PROBLEMA

Segundo Chiavenato (2010, p. 115), as pessoas não atuam isoladamente, dependem uma das outras, e por meio dessas interações existentes as utilizam para poderem alcançar seus objetivos.

Clima organizacional constitui o meio interno de uma organização, a atmosfera psicológica e característica que existe em cada organização. O clima organizacional é o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização executam seu trabalho. (Chiavenato, 2006, p.273).

A partir do exposto, percebe-se que o relacionamento interpessoal está diretamente ligado com a clima organizacional, e por meio das interações das pessoas, isso reflete diretamente no desempenho das organizações.

Dada a importância da pesquisa, propõem-se a seguinte problemática de estudo: Qual a percepção dos colaboradores de uma agência bancária situada no Litoral do Paraná, quanto ao seu relacionamento interpessoal, e o clima organizacional da agência?

1.3 OBJETIVO GERAL

Identificar a percepção dos colaboradores de uma agência bancária situada no Litoral do Paraná, quanto ao seu relacionamento interpessoal, e o clima organizacional da agência.

1.3.1 Objetivos específicos:

- 1). Buscar informações bibliográficas sobre o tema escolhido.
- 2). Analisar a importância do relacionamento interpessoal para clima organizacional.
- 3). Aplicar pesquisa aos colaboradores, buscando perceber o clima organizacional da agência estudada, e elaborar sugestões e ações de integração para melhorias no clima, se assim for necessário.

1.4 JUSTIFICATIVA

O relacionamento interpessoal é um fator de extrema importância para se obter sucesso nas organizações, pois é através desse convívio pessoal que faz com que as pessoas proporcionem um clima agradável dentro das organizações, para que assim possam buscar nesse meio tão competitivo, um espaço de sucesso no mundo dos negócios.

Segundo Moscovici (1985, p.27), “a competência interpessoal é a habilidade de lidar eficazmente com as relações interpessoais, de lidar com outras pessoas de forma adequada às necessidades de cada uma e às exigências da situação”. Ou seja, para o autor a relação interpessoal, é a forma com as pessoas se relacionam, e isso reflete diretamente no convívio com as pessoas e o ambiente em que o indivíduo está inserido.

Entretanto, considerando essa interação que há entre pessoas diferentes dentro de ambientes competitivos, se faz necessário aprofundar-se mais nesse meio para poder conhecer e entender o diferente comportamento humano dentro das organizações, e além disso perceber a importância dessa interação dentro do trabalho, afim de gerar resultados positivos para as pessoas, e também para as

organizações. Assim, o segredo para o sucesso em um espaço tão competitivo, é a forma com que as empresas tratam e gerenciam as pessoas. (Chiavenato, 2003)

O desenvolvimento de cada pessoa dentro de determinada organização decorre do relacionamento interpessoal, e assim um clima harmonioso resulta em motivação, aperfeiçoa as competências, e aumenta a produtividade.

Dessa forma, proporcionar um ambiente favorável para os indivíduos trabalharem e conviverem bem entre si, faz com que a equipe e a organização alcancem resultados positivos, e além disso possam buscar soluções adequadas para possíveis problemas.

Para Salinas e Oliveira (2004), as empresas passam por diversas mudanças e de forma complexas em ritmo cada vez mais acelerado, e assim procuram nos profissionais talentos, e habilidades interpessoais, onde as quais se mostram interessadas nas influências que os relacionamentos trazem ao ambiente de trabalho.

Contudo, o desenvolvimento pessoal dentro do contexto organizacional, resulta do relacionamento interpessoal, e dessa forma nos mostra tal relevância para abordagem do assunto, e além disso, tal contexto apresenta que a prática e o cultivo por um bom relacionamento entre os indivíduos, são fatores determinantes para o clima organizacional, e ainda para o sucesso das organizações.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Segundo Chiavenato (2010), o relacionamento interpessoal são interações das pessoas umas com as outras, que representam dentro do sistema de administração, o comportamento humano e a partir desse contato gera o trabalho em equipe, e a confiança depositada entre elas.

Para Moscovici (2011), as relações interpessoais só acontecem em decorrência do processo de interação das pessoas umas com as outras.

Contudo, quando se há um bom relacionamento entre os indivíduos, isso causa um agradável clima organizacional, e isso reflete positivamente dentro do ambiente de trabalho. Assim, vemos que as pessoas são um fator determinante para as organizações, fazem parte de um recurso fundamental. Dessa forma, vemos que as organizações por sua vez, passaram a olhar melhor para seu capital humano, e sendo assim, necessitam cada vez mais valorizar seus colaboradores, e preservar por um bom relacionamento entre eles. "O relacionamento interpessoal entre o líder e os membros da equipe é um dos fatores mais relevantes na facilitação ou bloqueio de um clima de confiança, respeito e afeto, que possibilite relações de harmonia e cooperação" (Carvalho, 2009, p.2 108).

Dentro do ambiente corporativo se manter um bom clima organizacional é um fator importante, e ao mesmo tempo complexo, pois ter êxito ao lidar com pessoas trata-se de ter cuidado na comunicação que se tem com o outro, e além disso, saber lidar com situações difíceis do dia a dia. Segundo Carnegie (2015), quando se lida com pessoas, deve-se sempre lembrar que você não está lidando com criaturas lógicas, mas sim com criaturas de emoções.

Chiavenato (2003), nos mostra que atualmente pode-se reconhecer que o sucesso, e a competitividade de uma organização, se dá pela maneira com que ela trata seu gerenciamento de pessoas. Sendo assim, o relacionamento interpessoal vai além do convívio humano, quando se bem gerencia esse fator, pode-se tornar um diferencial dentro da organização, fazendo com que haja um clima agradável, e influenciando positivamente no ambiente de trabalho.

Dessa forma, lidar com as diferenças e possíveis desentendimentos dentro do ambiente organizacional, faz-se necessário que haja um relacionamento e além

disso precisa existir diálogo entre as pessoas, para que os conflitos que possam vir a acontecer, sejam resolvidos da melhor maneira possível.

O relacionamento humano se torna fundamental nos negócios, pois é através desse contato que é promovida a convivência, a troca de experiências e informações entre os indivíduos, aumentando a afetividade entre eles, e a eficácia nos negócios. Dessa forma, Quadros (2009), salienta que é necessário que as pessoas aprendam como interagir de modo a partilhar ideias, e mesmo diante das diferenças contribuir com seus colegas, afim de alcançarem juntos melhores resultados.

Para (Carvalho, 2009, p. 109):

As relações interpessoais da equipe e a consciência profissional são tão ou mais importantes do que a qualificação individual para as tarefas. Se os membros se relacionam de maneira harmoniosa, com simpatia e afeto, as probabilidades de cooperação aumentam muito, a sinergia pode ser atingida e os resultados produtivos surgem de modo consistente.

Sendo assim, quando as pessoas sabem lidar com seus próprios sentimentos e emoções, isso favorece a relação com a equipe de trabalho e faz com que haja uma melhor comunicação, e assim o relacionamento se desenvolve de forma harmoniosa, e com um maior respeito entre as partes. Pois, a vida corporativa depende de pessoas, e um fator decisivo para o sucesso é a construção de um clima organizacional favorável para o convívio de seus colaboradores.

2.2 CULTURA E CLIMA ORGANIZACIONAL

Quando o assunto é clima organizacional, é fundamental que a empresa busque um alto nível de satisfação entre os colaboradores, para que assim eles possam se manter engajados com os objetivos da organização.

O clima organizacional, é resultante da cultura organizacional, onde que em uma pequena síntese pode-se entender como o efeito dessa cultura que interfere nas relações, e nos valores e nas políticas internas da organização.

Dessa forma, Chiavenato (1980, p.53), "o clima organizacional é favorável quando proporciona satisfação das necessidades pessoais dos participantes, produzindo elevação do moral interno. É desfavorável quando proporciona frustração daquelas necessidades".

Segundo Daft (1999), a motivação reflete às forças internas e externas de uma pessoa, e é através dela que o indivíduo se sente entusiasmado e perseverante em busca de seus objetivos. Além disso, o autor ainda afirma que “a motivação do empregado afeta a produtividade” (Daft, 1999, p. 318).

Dessa forma, vemos que as mudanças mercadológicas interferem também na cultura organizacional, pois influencia no comportamento dos indivíduos e do grupo em que estão inseridos. Já o clima organizacional, está correlacionado com o grau de satisfação desses colaboradores, e assim o efeito disso é a motivação, satisfação, impactando diretamente no resultado da organização.

Para Bennis (1996, p.6), “clima significa um conjunto de valores ou atitudes que afetam a maneira pela qual as pessoas se relacionam umas com as outras, tais como sinceridade, padrões de autoridade, relações sociais, etc”.

O clima organizacional é capaz de nos influenciar, e ao mesmo tempo é totalmente influenciado pelos seus participantes, ou seja, quando o clima é bom seus resultados são um alto nível na produtividade, maior engajamento por parte dos colaboradores, e, portanto, a lucratividade da organização também será maior.

Segundo Luz (2001), o clima resulta do nível de satisfação dos indivíduos envolvidos na organização, assim, o clima influencia diretamente na produtividade das pessoas, e também da empresa. Dessa forma, o autor afirma que há uma certa necessidade de que o clima seja favorável, para que proporcione motivação para os indivíduos, e um bom relacionamento entre colaboradores e organização, e além disso, a empresa possa obter bons resultados.

Sendo assim, a cultura de uma empresa está diretamente ligada ao direcionamento de ações e decisões em busca de seus resultados. A condução das prioridades dos valores e princípios mudam de uma empresa para a outra, e é a partir daí que surgem a origem da sua essência e cultura organizacional. (Lacombe, 2011).

De acordo com Maximiano (2000), o clima organizacional é composto pelos sentimentos que as pessoas compartilham sobre a organização e que contribui de forma positiva ou negativa para a satisfação do indivíduo no ambiente de trabalho. O autor afirma que através do conhecimento do clima organizacional é possível até se traçar o perfil dos profissionais e de clientes que a empresa atrai para si, assim é possível focar nas atividades necessárias para se obter os retornos esperados, e cobrar dos indivíduos envolvidos no processo da organização.

Souza (1978), afirma que a construção desse clima organizacional se dá por meio do resultado que um colaborador obtém de seus objetivos, assim os alcances desses objetivos se devem ao fator econômico, que nem sempre são atingidos.

Para se diferenciar os conceitos entre cultura organizacional e clima, é necessário se destacar suas definições, e quais seus efeitos nas organizações. Assim, a cultura organizacional segundo Nassar (2000), é formada por valores da ética e da moral, pelos princípios, cultura, e crenças de cada indivíduo, e é composta até mesmo pelo clima organizacional. Esses fatores harmonizam-se as relações, e a forma com que os colaboradores agem diante dos desafios, crises e dos conflitos encontrados dentro do âmbito organizacional, seja ele interno ou externo.

Para Chiavenato (1994, p.52):

A cultura representa o ambiente de crenças e valores, costumes, tradições, conhecimentos e práticas de convívio social e relacionamento entre as pessoas. A cultura significa o comportamento convencionalizado e aceito pela sociedade e provoca enorme influência e condicionamento sobre todas as ações e comportamentos das pessoas. Sob um ponto de vista genérico, a cultura consiste de padrões explícitos e implícitos de comportamentos adquiridos e transmitidos ao longo do tempo e que constituem uma característica própria de cada sociedade. Através da cultura, a sociedade impõe suas expectativas e normas de conduta sobre os seus membros condicionando-os a se comportarem da maneira socialmente aceitável aos seus padrões, crenças, valores, costumes e práticas sociais.

Segundo Hatch (1997), as culturas organizacionais entre outras considerações de organização são de fato conceitos difíceis de se definir. Assim, também vemos que uma pessoa ao ingressar em determinada cultura são escolhidas pelo fato de estarem o mais próximo possível desses valores.

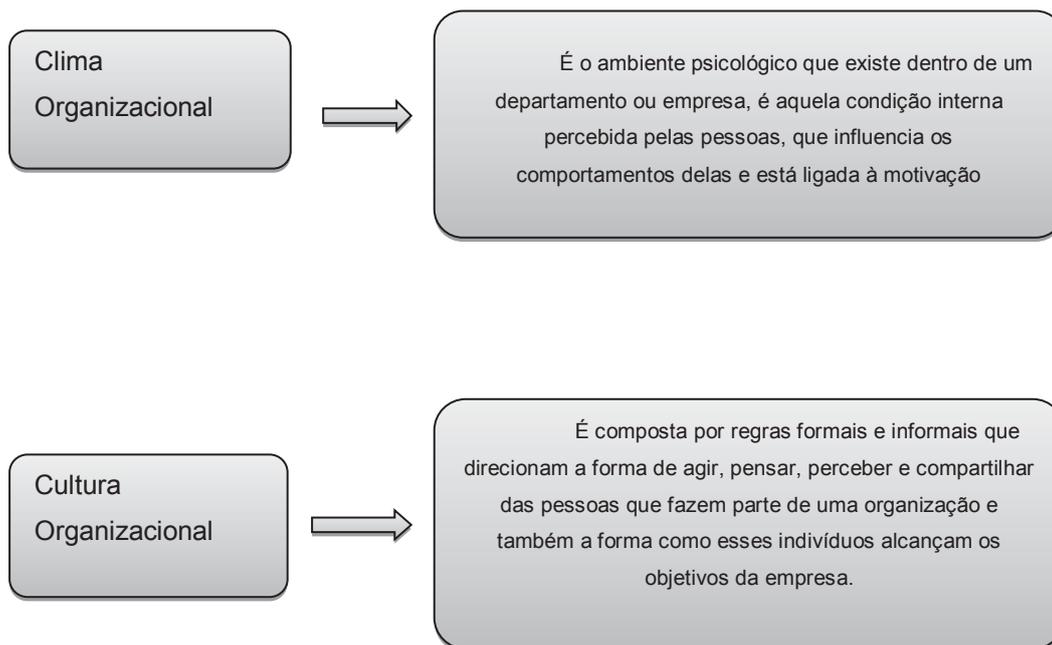


FIGURA 1. Clima e Cultura organizacional.

Fonte: Knapik (2012)

A cultura organizacional segundo Srour (2000), exprime a identidade organizacional, segundo o autor essa cultura é aprendida, transmitida entre os colaboradores, e deve ser compartilhada entre eles, pois a cultura rege todas as práticas e formam um conjunto conciso de aspectos mentais. Seguindo nessa linha de entendimento Luz (2006), também afirma que a cultura organizacional influencia diretamente no comportamento de todos os indivíduos e grupos dentro da organização, assim segundo o autor ela impacta as decisões do cotidiano, as recompensas de seus funcionários, e ainda os relacionamentos com seus fornecedores e parceiros comerciais.

Sendo assim, vemos que clima e cultura organizacional são elementos importantes para as organizações, e são despertadas em seus colaboradores através de suas diretrizes e estratégias como missão, visão e valores. (Luz, 2003).

Considerando esses conceitos, a busca por um agradável clima organizacional, torna-se relevante e indispensável para conduzir o ambiente interno, para que assim os colaboradores possam contribuir ainda mais para os resultados almejados pela organização.

2.3 COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

Através da comunicação as pessoas se conectam, transmitem conhecimento, possibilita o processo de interação, e ainda permite com que os seres de conheçam e adquira informações a respeito de qualquer assunto.

De acordo com Chiavenato (1992), a comunicação é de alta prioridade dentro das organizações, e ainda é um diferencial estratégico para que sejam bem-sucedidas. Além disso, a comunicação é uma ferramenta capaz de fazer com que as pessoas se relacionem entre si, e faz com que elas compartilhem pensamentos, e sentimentos. (Chiavenato, 2009).

Para Knapik (2012), a comunicação é a maneira de se transmitir uma informação utilizando a linguagem verbal, englobando o reconhecimento dessas mensagens que envolvem dois ou mais indivíduos, este sistema pode vir a se tornar complexo em virtude de barreiras a informação, que são acrescentadas pelos indivíduos como as diferenças de percepções impostas.

Segundo Carvalho (2009), no relacionamento a comunicação é essencial, pois através dela é que solucionado problemas, desentendimentos, resolvidos conflitos, e ainda é expresso todos os tipos de sentimentos.

A comunicação dentro das organizações é um fator muito importante, pois tem como foco transmitir entre os colaboradores, independentemente do nível hierárquico, as informações a respeito das tomadas de decisões, e além disso, a comunicação pode ser empregada de forma para motivar pessoas, solucionar dificuldades da organização, e ainda facilitar a compreensão dos indivíduos.

Contudo, muitas são as vezes em que nos encontramos com dificuldades para nos comunicar de forma adequada, fazendo com que o nosso receptor da mensagem entenda, e a compreenda aquilo que se está sendo dito, pois na comunicação além da fala, é transmitindo junto sentimentos. Assim, Moscovici, (2011, p. 102), afirma que “o desenvolvimento de competência interpessoal exige a aquisição e o aperfeiçoamento de certas habilidades de comunicação para facilidade de compreensão mútua”.

Dentro da comunicação há variáveis que interferem o processo de troca de informações.

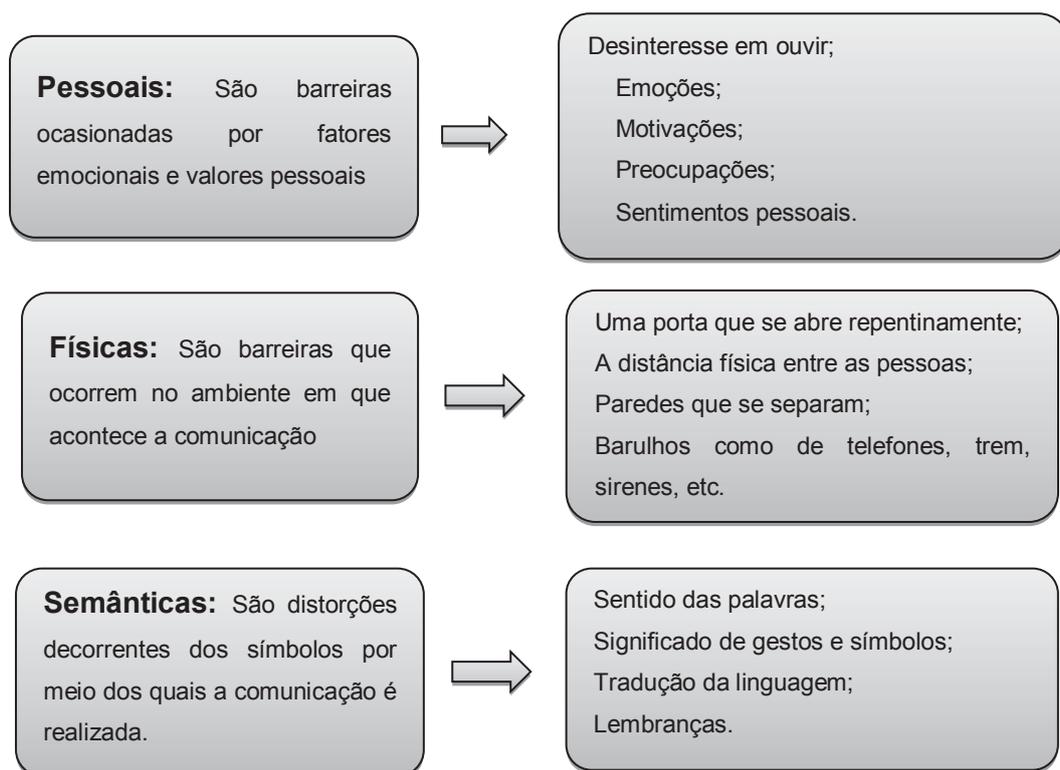


FIGURA 2. Barreiras da Comunicação.

Fonte: Knapik (2012)

Segundo Chiavenato (2003), para se obter sucesso e um bom desempenho nas organizações é essencial que haja entre as equipes, uma comunicação clara, completa e o mais transparente possível.

A comunicação é uma habilidade, e saber se comunicar eficazmente é um diferencial para um profissional. Além disso, segundo Albuquerque (2012, p. 104), é uma “ferramenta muito poderosa para o comando, tanto que é considerada uma das competências essenciais para o êxito profissional. Nos relacionamentos humanos tem seu valor potencializado”.

Por fim, segundo Chiavenato (2000, p. 142), “comunicação é a troca de informações entre indivíduos. Significa tornar comum uma mensagem ou informação”, a comunicação é a troca de informações entre indivíduos. Significa tornar comum uma mensagem ou informação”.

2.4 SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO

A satisfação segundo Robbins (2002), é definida pela forma como o indivíduo se posiciona com o trabalho que realiza, sendo assim esse profissional pode ter um alto nível de satisfação e obter um bom desempenho, como também pode ter insatisfação e apresentar o oposto, com baixa produtividade e atitudes negativas.

Dessa forma, para se chegar em uma avaliação de nível de satisfação de um funcionário com relação ao trabalho, é o resultado de uma soma de fatores e elementos, como por exemplo, o relacionamento com os colegas, a cultura e clima organizacional, regras e normas de trabalho, entre outros.

Segundo Muchinsky (2004), a satisfação no trabalho está ligada com sentimentos que o indivíduo sente em relação ao seu trabalho quanto alguns fatores. Para Siqueira (2008), essas situações prazerosas vivenciadas no ambiente da organização estão divididas em cinco dimensões, sendo elas as relações com os colegas, supervisores, salários, oportunidade de carreira como promoções, e até mesmo o próprio salário.

Assim, para Bergamini (1998, p.12):

Pacotes de incentivos adequados às expectativas e necessidades dos grupos de empregados dentro da empresa podem ser boas opções na busca de motivar positivamente os empregados no desempenho de suas funções, porém, é preciso tomar alguns cuidados como o de definir claramente os critérios e a atribuição dos prêmios. Isso é importante, pois pode evitar que uma ação que tinha como função motivar o empregado positivamente acabe tendo reação contrária ao esperado, já que as pessoas podem vir a se sentirem injustiçadas.

É de grande importância que a organização defina um programa de recompensas aos colaboradores, e assim possa estimular a satisfação e a motivação dos indivíduos. Dessa forma, o clima organizacional pode ser mais eficaz e colaborar para a obtenção de grandes resultados da organização.

Wagner II e Hollenbeck (2000), definem a satisfação no trabalho como um sentimento de prazer, que é adquirida através do dia a dia na execução das atividades, e assim permite que o indivíduo as realize com maior valor agregado. Segundo os autores, existem três importantes elementos dentro da satisfação, são eles: valores, importância dos valores, e a percepção. O primeiro deles, é os valores que existem na mente de cada pessoa, pois é através dela que incentiva e motiva os

indivíduos a realizarem as atividades obtendo um bom desempenho. Já a importância dos valores, é como as pessoas veem esses valores e por meio deles se satisfaz ao desempenhar seu trabalho. Por fim, a percepção citada pelos autores é a forma com que o colaborador observa e percebe a situação atual em relação aos seus valores.

De acordo com Spector (2003), a satisfação no trabalho possui relação com a vida geral do indivíduo, visto que esse acordo pode refletir o nível de bem-estar e de satisfação. Já, a insatisfação possui uma maior relevância, pois geram um aumento de ausência no trabalho, a diminuição de produtividade, e mal-estar dos funcionários em seu ambiente profissional.

Dessa forma, ainda segundo o autor, quando existe uma satisfação maior por parte do colaborador, a probabilidade de se encontrar um indivíduo mais feliz, mais saudável, e além disso mais determinadas tanto na vida profissional, como no pessoal.

Segundo Robbins (2005), colaboradores insatisfeitos estão mais predispostos a se ausentar do trabalho. Assim, o autor afirma que o impacto que essas faltas afetam diretamente a produtividade, visto que com essas ausências geram um acúmulo de trabalho para os demais indivíduos que estão envolvidos no processo, e assim prejudicam todo o processo. Para o autor, empresas com funcionários mais felizes e satisfeitos tendem a ser mais produtivas também.

Para Bergamini (1998), para que haja o aumento no nível de satisfação, e ocorra uma troca saudável entre as necessidades da empresa e dos colaboradores, se faz necessário que aconteçam contribuições positivas de ambas as partes.

Assim, para a constância da empresa no mercado, também se faz necessário a observância da globalização, e do avanço mercadológico e do ambiente competitivo que se está inserida, para que assim possa estar atenta as mudanças que o mercado exige, tanto no ambiente interno, como no externo. Logo, para se obter esse alinhamento entre o interno com o externo, é essencial ter pessoas satisfeitas, felizes e motivadas no seu ambiente de trabalho.

Para diferenciar os termos de satisfação e motivação, Steuer (1989), nos explica que a motivação é uma forma de revelação demonstrada pela necessidade de um funcionário, enquanto que satisfação é um sentimento que ele traz consigo no momento da realização da sua necessidade. Assim, a motivação pode ser definida como um impulso, ou um sentimento que faz com que o indivíduo se porte de

alguma maneira distinta, tendo de diversas atitudes, sendo elas com o foco de alcançar seus objetivos iniciais.

A motivação está diretamente ligada a liderança, segundo Bergamini (2008), um líder deve conhecer as necessidades pessoais de seus seguidores, e assim possa traduzir a realidade para estes, de forma que isso os ajude a alcançar seus objetivos. Para o autor, a crise organizacional está diretamente ligada a crise de liderança, e por sua vez, está ligada a crise de motivação pessoal.

Segundo Spector (2003), a motivação na maioria das vezes é entendida como um estado interior que induz uma pessoa a assumir determinadas atitudes, para alcançar algum objetivo.

Com base nesses conceitos, existem várias teorias dentro do âmbito da administração, que visam expor e elucidar os fatores que levam a motivação, a satisfação e a insatisfação das pessoas no ambiente de trabalho. Dessa forma, Robbins (2005), afirma que as teorias enfatizam as necessidades individuais das pessoas, ressaltando o que é imprescindível oferecer ao indivíduo para que ele se sinta realizado. A primeira delas é a teoria desenvolvida por Maslow (1962), que pressupõe que as necessidades mais elevadas vão surgindo a medida que as mais básicas são atendidas. Conforme a figura abaixo nos mostra, sendo que essa pirâmide deve ser interpretada de baixo para cima.

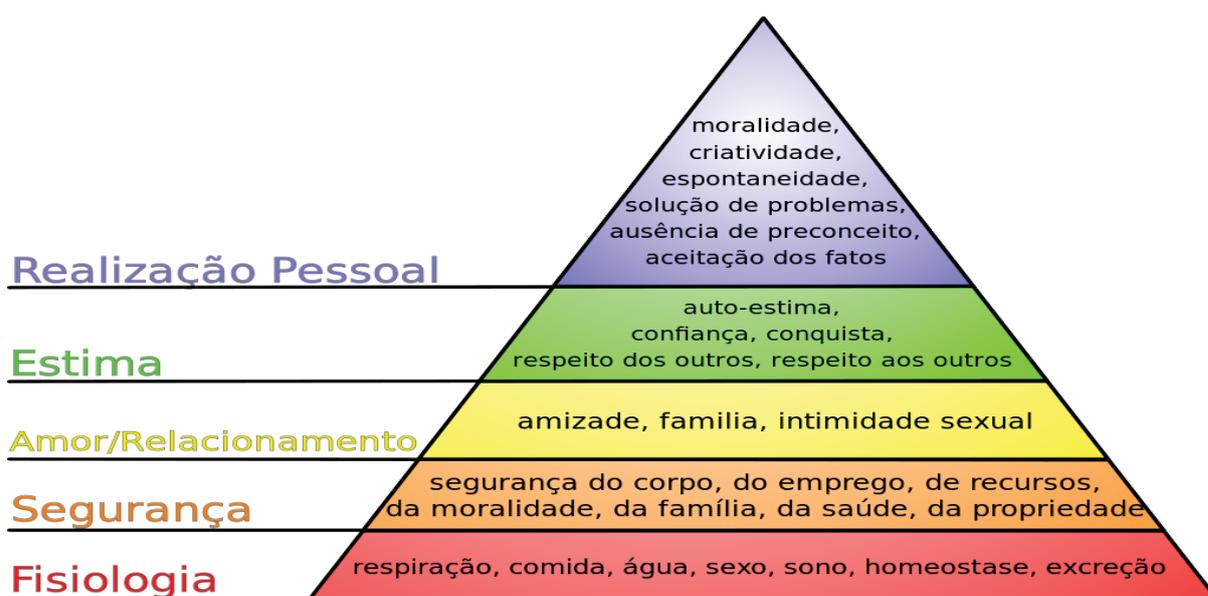


Figura 3. Hierarquia das Necessidades – Pirâmide Motivacional de Maslow

Fonte: Finkelstein (2007)

De acordo com essa teoria, o trabalho e a organização fazem com que o colaborador se sinta mais satisfeito a partir do momento em que ele alcança o suprimento das suas necessidades, que partem das fisiológicas e vão até a sua realização pessoal.

A segunda teoria que nos é apresentada pelo autor McGregor (1973), é a teoria X e Y, que tem como finalidade fazer a administração dos funcionários, afim de que eles possam desenvolver melhor suas atividades e assim alcançar melhores resultados. A teoria X, caracteriza-se por um estilo de liderança mais autocrática que propõe que as pessoas façam exatamente aquilo que a organização pretende que elas façam. Segundo o autor, nessa teoria o homem se limita a realizar apenas o necessário, não se importando com a realização pessoal. Assim, a motivação nesse contexto torna-se quase que irrelevante, fazendo com que o uso da autoridade seja necessário para se garantir as diretrizes da organização, e o controle dos funcionários.

Já a teoria Y, segundo o autor, propõe um estilo de liderança mais democrática, onde administrar é um processo para se criar oportunidades, proporcionando direcionamento para os objetivos. O homem torna-se responsável por exercer o controle e a gestão do processo para alcançar os objetivos propostos, assim o indivíduo se torna responsável pelas atividades. Dessa forma, o autor sugere a integração, e parte do princípio que o funcionário é responsável pelos papéis que desempenha, e assim tem uma maior autonomia para atender as expectativas da organização.

Por fim a teoria da motivação e higiene, que segundo o autor Herzberg (1971), desenvolveu essa teoria também conhecida como a de dois fatores, onde o autor propõe que existem dois fatores que influenciam no desempenho dos funcionários, sendo eles fatores motivacionais e os higiênicos. Assim, o autor afirma que a insatisfação do indivíduo é determinada pela ausência dos fatores higiênicos, que estão relacionados com o ambiente externo ao indivíduo, como por exemplo, o salário, ou suas condições de trabalho. Já a satisfação está relacionada aos fatores motivacionais, que são os internos ao indivíduo, ligados a reconhecimento profissional, ou uma oportunidade de carreira.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa trata-se de uma pesquisa bibliográfica, e documental, pois conforme Marconi e Lakatos (1999), sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto. E ainda segundo Gil (1991), na pesquisa documental, as fontes são muito mais diversificadas e dispersas. Nesta categoria estão documentos conservados em arquivos de órgãos públicos e entidades privadas.

3.2 TIPOLOGIA DA PESQUISA QUANTO AOS OBJETIVOS

A pesquisa visa identificar a percepção dos colaboradores quanto ao seu relacionamento interpessoal, e cultura organizacional da agência, assim segundo Gil (2008), caracteriza-se por ser uma pesquisa descritiva, pois aponta as características de determinadas situações ou fenômenos. Além disso, uma das suas peculiaridades é a utilização de técnicas na coleta de dados, como questionários, e a observação sistemática.

3.3 TIPOLOGIA DA PESQUISA QUANTO AO PROBLEMA DE PESQUISA

A pesquisa caracteriza-se por quantitativa, pois é realizada através de técnicas e métodos estatísticos como média, mediana, porcentagem, desvio-padrão, porcentagem, moda, análise de regressão, afim de traduzir os números em informações e posteriormente analisá-los e classificá-los (Gil, 1994).

Para Richardson et al (1999), o método quantitativo tem a finalidade de certificar a exatidão dos resultados, impedindo distorções de análise e ponderação, dessa forma, emprega tanto as técnicas de quantificação nos tipos de coleta de dados quanto no tratamento delas através de ferramentas estatísticas.

3.4 TIPOLOGIA DA PESQUISA QUANTO AOS PROCEDIMENTOS

A pesquisa de campo é utilizada para alcançar informações de um grupo específico de pessoas, empregando a análise quantitativa de dados.

Para Prodanov e Freitas (2013, p.57), “Esse tipo de pesquisa ocorre quando envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento desejamos conhecer através de algum tipo de questionário”.

“A análise tem como objetivo organizar e sumariar os dados de tal forma que possibilitem o fornecimento de respostas no problema proposto”. (Gil, 2008, p. 156).

Segundo, Gil (2008), a tabulação dos dados levantados nos questionários aplicados, são um processo de agrupar e contar os casos dispostos nas categorias de análise.

Além disso, o procedimento técnico de pesquisa como levantamento de dados é empregado na pesquisa, com a finalidade de coletar dados através da interrogação direta de pessoas cujo o comportamento de deseja conhecer. Assim, é necessário a solicitação de informações desse grupo de pessoas, e em seguida após a análise quantitativa dos dados coletados, obtém-se as conclusões de acordo com os dados coletados. (Gil, 2008).

3.5 PROCEDIMENTOS PARA LEVANTAMENTO DE DADOS E INFORMAÇÕES

As técnicas de coleta de dados são um conjunto de processos empregados por uma ciência, corresponde à parte prática da coleta de dados (Lakatos e Marconi, 2001). No decorrer da coleta de dados, diversas técnicas podem ser empregadas, sendo utilizados nesta pesquisa: o questionário, a observação e a pesquisa bibliográfica.

De acordo com Cervo e Bervian (2002, p. 48), o questionário “refere-se a um meio de obter respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche”. Dessa forma, o questionário pode conter perguntas abertas ou fechadas. Sendo que as abertas permitem respostas mais variadas, enquanto que as fechadas admitem maior facilidade na tabulação e análise dos dados.

A observação dentro da pesquisa, segundo Cervo e Bervian (2002, p. 27), “é aplicar atentamente os sentidos físicos a um amplo objeto, para dele adquirir um

conhecimento claro e preciso”. A observação também é tratada como uma forma de coleta de dados, afim alcançar informações sob certos aspectos da realidade.

De acordo com Marconi e Lakatos (1996) e Selltiz et al. (1965), conclui-se que a técnica de observação tem diversas formas, aplicáveis de acordo com as circunstâncias. Neste estudo aplica-se a observação sistemática, nessa técnica o observador sabe o que pesquisar e procura eliminar erros e distorções sobre o objeto de estudo. (Marconi e Lakatos,1996).

Já a pesquisa bibliográfica, é uma fonte de dados elaborada a partir de material já publicado, formado principalmente de: livros, revistas, publicações em periódicos e artigos científicos, etc., com a finalidade de colocar o pesquisador em contato direto com o material já escrito sobre o tema da pesquisa. (Prodanov e Freitas, 2013).

4 PESQUISA DE CAMPO

4.1 PLANO AMOSTRAL

O estudo foi desenvolvido de acordo com um plano amostral, onde o ambiente da pesquisa foi classificado da seguinte forma:

- Universo: funcionários de agência bancária;
- População: funcionários de uma agência bancária, situada na cidade de Guaratuba-PR, para os quais foram enviados o questionário;
- Amostra: funcionários de agência bancária, situada na cidade de Guaratuba-PR, onde os mesmos responderam o questionário enviado.

4.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta de dados escolhido para esta pesquisa foi um questionário formado por onze questões fechadas, que segundo Sampieri et al. (2006), é uma ferramenta composta por questões relacionadas às variáveis medidas na pesquisa e é do tipo fechado por conter questões com alternativas de respostas previamente delimitadas.

4.3 ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS

Os dados foram coletados através do questionário aplicado, de forma que as respostas assinaladas dentre as alternativas apresentadas em cada questão do material.

Assim, com esse material em mãos, segundo Bardin (2007), se tem início do tratamento dos dados apresentados, que então será por categorização, sendo assim uma forma de classificar os elementos em categorias, atribuindo a investigação do que cada um dos elementos tem em comum entre si.

4.3.1 Categoria 1 – Relacionamento Interpessoal

Quadro 1 – Categoria 1 – Relacionamento Interpessoal

FUNCIONÁRIO	1. EXISTE COOPERAÇÃO ENTRE OS COLEGAS DE TRABALHO?	5. EXISTE CONFIANÇA ENTRE VOCÊ E SEUS COLEGAS?
1. Alexandre Miranda	Sempre	Sempre
2. Anáí Cristiane Santos	Sempre	Sempre
3. Diego Nesi	Sempre	Sempre
4. Eduardo de Abreu Broska	Sempre	Sempre
5. Fernando Andrioli de Souza	Sempre	Sempre
6. Jaqueline de Sousa Gomes	Sempre	Sempre
7. Juliana Borba Quadros de Souza	Sempre	Sempre
8. Patrick Luis Lachoviski	Sempre	Sempre
9. Rita Oro Costa	Sempre	Sempre
10. Romildo Vieira	Sempre	Sempre
11. Thalita Elis Argenta	Sempre	Sempre

Quadro 2 – Categoria 1 – Relacionamento Interpessoal

FUNCIONÁRIO	2. OS FUNCIONÁRIOS NOVOS SÃO BEM RECEBIDOS?	7. CONTO COM O APOIO DO MEU CHEFE?	8. TENHO UM BOM RELACIONAMENTO COM MEUS COLEGAS?
1. Alexandre Miranda	Sempre	Sempre	Sempre
2. Anáí Cristiane Santos	Sempre	Sempre	Sempre
3. Diego Nesi	Sempre	Sempre	Sempre
4. Eduardo de Abreu Broska	Sempre	Sempre	Sempre
5. Fernando Andrioli de Souza	Sempre	Sempre	Sempre
6. Jaqueline de Sousa Gomes	Sempre	Sempre	Às vezes
7. Juliana Borba Quadros de Souza	Sempre	Às vezes	Sempre
8. Patrick Luis Lachoviski	Sempre	Sempre	Sempre
9. Rita Oro Costa	Sempre	Sempre	Sempre
10. Romildo Vieira	Sempre	Sempre	Sempre
11. Thalita Elis Argenta	Sempre	Às vezes	Sempre

Vemos que em relação a relacionamento interpessoal, toda a amostra é unânime em afirmar que existe a cooperação entre os colegas de trabalho, e além disso, a confiança também é um fator importante para um bom relacionamento, e este, todos afirmam poder confiar em seus colegas. Assim, do mesmo modo podemos observar que os novos funcionários, também podem contar com o apoio dos demais.

A maioria dos entrevistados também afirmam que sempre que precisam podem contar com o apoio do chefe, que é o gestor responsável pela agência.

Enquanto que apenas dois funcionários, acreditam não poder contar com esse apoio. Do mesmo modo, a maioria também acredita que manter um bom relacionamento com os demais colegas no ambiente de trabalho, e apenas um avalia não ser tão bom assim o relacionamento existente com os demais.

4.3.2 Categoria 2 – Comunicação Interpessoal

Quadro 3 – Categoria 2 – Comunicação Interpessoal

FUNCIONÁRIO	3. QUANDO ACONTECE CONFLITOS DENTRO DA EQUIPE:
1. Alexandre Miranda	É utilizado o diálogo para solucionar o conflito
2. Anáí Cristiane Santos	É utilizado o diálogo para solucionar o conflito
3. Diego Nesi	É utilizado o diálogo para solucionar o conflito
4. Eduardo de Abreu Broska	É utilizado o diálogo para solucionar o conflito
5. Fernando Andrioli de Souza	É utilizado o diálogo para solucionar o conflito
6. Jaqueline de Sousa Gomes	É utilizado o diálogo para solucionar o conflito
7. Juliana Borba Quadros de Souza	É utilizado o diálogo para solucionar o conflito
8. Patrick Luis Lachoviski	É utilizado o diálogo para solucionar o conflito
9. Rita Oro Costa	É utilizado o diálogo para solucionar o conflito
10. Romildo Vieira	É utilizado o diálogo para solucionar o conflito
11. Thalita Elis Argenta	É utilizado o diálogo para solucionar o conflito

Quanto ao que se refere a comunicação interpessoal, a amostra é unânime na opinião que há diálogo entre os colaboradores para solucionar conflitos que possam acontecer dentro da equipe.

4.3.3 Categoria 3 – Clima Organizacional

Quadro 4 – Categoria 3 – Clima Organizacional

FUNCIONÁRIO	4. O SEU AMBIENTE DE TRABALHO É:
1. Alexandre Miranda	Agradável, e descontraído
2. Aná Cristiane Santos	Agradável, e descontraído
3. Diego Nesi	Agradável, e descontraído
4. Eduardo de Abreu Broska	Agradável, e descontraído
5. Fernando Andrioli de Souza	Agradável, e descontraído
6. Jaqueline de Sousa Gomes	Agradável, e descontraído
7. Juliana Borba Quadros de Souza	Agradável, e descontraído
8. Patrick Luis Lachoviski	Agradável, e descontraído
9. Rita Oro Costa	Harmonioso, apenas.
10. Romildo Vieira	Agradável, e descontraído
11. Thalita Elis Argenta	Agradável, e descontraído

O clima organizacional dessa agência segundo a maioria dos colaboradores, é um clima agradável e descontraído. Porém, apenas um colaborador entrevistado acredita que o clima em seu ambiente de trabalho é somente harmonioso.

4.3.4 Categoria 4 – Satisfação e Motivação

Quadro 5 – Categoria 4 – Satisfação e Motivação

FUNCIONÁRIO	6. O QUE TE DEIXA FELIZ NO SEU AMBIENTE DE TRABALHO?	9. SE SENTE MOTIVADO NO SEU TRABALHO?
1. Alexandre Miranda	Oportunidade de carreira	Sempre
2. Anaí Cristiane Santos	Ambiente descontraído, boa equipe de trabalho	Sempre
3. Diego Nesi	Ambiente descontraído, boa equipe de trabalho	Sempre
4. Eduardo de Abreu Broska	Ambiente descontraído, boa equipe de trabalho	Sempre
5. Fernando Andrioli de Souza	Ambiente descontraído, boa equipe de trabalho	Sempre
6. Jaqueline de Sousa Gomes	Oportunidade de carreira	Sempre
7. Juliana Borba Quadros de Souza	Ambiente descontraído, boa equipe de trabalho	Às vezes
8. Patrick Luis Lachoviski	O reconhecimento profissional	Às vezes
9. Rita Oro Costa	Oportunidade de carreira	Às vezes
10. Romildo Vieira	Ambiente descontraído, boa equipe de trabalho	Sempre
11. Thalita Elis Argenta	Ambiente descontraído, boa equipe de trabalho	Às vezes

Quadro 6 – Categoria 4 – Satisfação e Motivação

FUNCIÓNÁRIO	10. SOU RECONHECIDO PELO MEU DESEMPENHO?	11. SINTO ORGULHO DE TRABALHAR NESTA EMPRESA?
1. Alexandre Miranda	Sempre	Sempre
2. Anaí Cristiane Santos	Sempre	Sempre
3. Diego Nesi	Sempre	Sempre
4. Eduardo de Abreu Broska	Sempre	Sempre
5. Fernando Andrioli de Souza	Sempre	Sempre
6. Jaqueline de Sousa Gomes	Às vezes	Sempre
7. Juliana Borba Quadros de Souza	Sempre	Sempre
8. Patrick Luis Lachoviski	Às vezes	Sempre
9. Rita Oro Costa	Sempre	Sempre
10. Romildo Vieira	Às vezes	Sempre
11. Thalita Elis Argenta	Sempre	Sempre

Mais da metade dos colaboradores afirmam que um ambiente descontraído e uma boa equipe de trabalho é o que os tornam mais felizes no ambiente corporativo. Enquanto que três colaboradores avaliam que a possibilidade de se obter uma oportunidade de carreira dentro da empresa, não ficando estagnado em apenas uma função, podendo crescer e expandir seus conhecimentos, isso os tornam pessoas propensas a serem mais felizes. E apenas um funcionário reconhece que o que o torna mais feliz, é reconhecimento profissional dentro da organização.

A maior parte da amostra garante se sentir sempre motivada no trabalho. De modo que quatro dos colaboradores que responderam o questionário afirmam se sentir motivados às vezes.

Mais da metade dos entrevistados afirmam ser reconhecidos pelo seu desempenho no trabalho. Enquanto que três colaboradores acreditam que nem sempre há reconhecimento.

Questionados a respeito de orgulho de trabalhar nesta empresa, a amostra foi unânime em afirmar que sentem sim orgulho em trabalhar nesta organização.

Referente à essas afirmações, podemos ver de acordo com o autor Bergamini (apud Carvalho, 2009), que a motivação é um processo próprio, que vem de dentro do indivíduo, sendo uma característica interna de cada pessoa. De tal modo, cada indivíduo pode vir a reagir de maneiras diferentes as excitações que lhe foram depositadas.

CONCLUSÃO

O estudo apresentado, tem como objetivo geral a finalidade de identificar a percepção dos colaboradores de uma agência bancária, situada no Litoral do Paraná, quanto a importância do relacionamento interpessoal, e o clima organizacional da agência. Assim, para atingir tal objetivo, foram elaborados três objetivos específicos para a pesquisa: analisar a importância do relacionamento interpessoal para o clima organizacional, levantar informações bibliográficas sobre o tema, e entender o clima organizacional da agência.

Dessa forma, através de pesquisa com os colaboradores da agência estudada, foi possível atingir o objetivo geral desse trabalho.

Conclui-se que na agência bancária os colaboradores entendem que existe um clima agradável e descontraído para trabalhar.

O ambiente de trabalho deve ser harmonioso, despertar na equipe satisfação e motivação para execução das atividades, e assim tornando clima organizacional capaz de fazer pessoas mais felizes.

Assim, quando os colaboradores estão motivados e felizes são capazes de produzir mais e decorrente disso, a organização aumenta seu nível de produtividade e a torna mais competitiva no mercado, pelo fato de possuir funcionários engajados com os objetivos da organização.

Os principais fatores pelos quais o relacionamento interpessoal se torna essencial para um bom clima organizacional, são: a interação entre os indivíduos que afeta diretamente o clima organizacional, a comunicação existente entre eles torna-se fundamental para existir confiança, respeito e afeto no ambiente de trabalho. Além disso, o relacionamento humano, torna-se capaz de promover a eficácia nos negócios corporativos.

Portanto, os resultados apontam que os relacionamentos interpessoais influenciam diretamente no ambiente de trabalho, pois estão diretamente ligados com a personalidade, e a cultura de cada indivíduo, que por sua vez são capazes de modificar seu comportamento dentro da organização em que estão inseridos.

Por fim, pode-se concluir que os resultados adquiridos através da pesquisa evidenciaram os fatores e razões pela qual o relacionamento interpessoal torna-se um fator de extrema importância para que haja um bom clima organizacional na agência bancária, localizada no Litoral do Paraná.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Jamil. **A arte de lidar com pessoas: a inteligência interpessoal aplicada**. 2ª ed. São Paulo: Planeta, 2012.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. 3 ed. Lisboa: Edições 70, 2007.

BENNIS, W. **A Formação do Líder**. São Paulo: Atlas, 1996.

BERGAMINI, C. W. **A difícil administração das motivações**. RAE – Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 38, n. 1, p. 6-17, Jan/Mar. 1998.

_____. **Psicologia aplicada à administração de empresas, psicologia do comportamento organizacional**. São Paulo: Atlas, 2008.

BRONDANI, JERA PORTO. **Relacionamento interpessoal e o trabalho em equipe: uma análise sobre a influência na qualidade de vida no trabalho**, 2010.

CARNEGIE, Dale. 1888-1955. **Como ser um grande líder e influenciar pessoas**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Best Seller, 2015.

CARVALHO, MARIA DO CARMO NACIF DE. **Relacionamento Interpessoal: como preservar o sujeito coletivo**. Rio de Janeiro: LTC, 2009.

CERVO, A. L. BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 1980.

_____. **Gerenciando pessoas: O passo decisivo para a administração participativa**. São Paulo: Makron Books, 1992.

_____. **Gerenciando Pessoas**. 3 ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

_____. **Introdução à teoria geral da administração**. 6. ed. São Paulo: Campus, 2000.

_____. **Introdução à Teoria geral da administração** (Uma visão abrangente da moderna administração nas organizações). Edição compacta. 7ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

_____. **Administração geral e pública**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

_____. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal**: Como agregar talentos à empresa. São Paulo: Manoele, 2009.

_____. **Comportamento Organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DAFT, Richard L. **Administração**. 4ª Ed. Rio de Janeiro: LTC-Livros Técnicos e Científicos Editora S.A., 1999.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1994.

_____. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6º ed. São Paulo. Atlas, 2008.

HATCH, M. J. **Organization theory**: modern, symbolic and postmodern perspectives. Oxford: Oxford University Press, 1997

HERZBERG, F. **The Motivation-hygiene theory**. In: **Work and the nature of man**. 4th ed. Cleveland: World Publishing, 1971.

J. Finkelstein. **Diagrama da Hierarquia das necessidades de Maslow**. (Translates tp-BR by Felipe Sanches 2007) Disponível em: <
https://pt.wikipedia.org/wiki/Hierarquia_de_necessidades_de_Maslow#/media/Ficheiro:Hierarquia_das_necessidades_de_Maslow.svg> Acesso em: Out. 2019.

KNAPIK, Janete. **Gestão de Pessoas e Talentos**. Curitiba: Intersaberes, 2012.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos: Princípios e tendências**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos metodologia científica**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LUZ, R. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

_____. **Gestão do clima organizacional: proposta de critérios para metodologia de diagnóstico, mensuração e melhoria**. Estudo de caso em organizações nacionais e multinacionais localizadas na cidade do Rio de Janeiro. 2003.

_____. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração e interpretação de dados**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

_____. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MASLOW, A. **Introdução à psicologia do ser**. Rio de Janeiro: Eldorado, 1962.

MAXIMIANO A. C. A. **Teoria geral da administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MCGREGOR, D. **Motivação e liderança**. São Paulo: Brasiliense, 1973.

MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento interpessoal**. 3ª. ed., Rio de Janeiro: LTC, 1985.

_____. **Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo**. 20ª Ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2011.

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

NASSAR, P. **História e cultura organizacional**. In: Revista Comunicação Empresaria. n. 36, 2000

PRODANOV, C.C; FREITAS, E.C. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2ª ed. Universidade Feevale – Novo Hamburgo, Rio Grande do Sul, 2013

QUADROS, D; TREVISAN, R.M. **Comportamento Organizacional**. 2009.
<http://www.unifae.br/publicacoes/pdf/cap_humano/1.pdf> Acesso: 16 de agosto de 2019.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

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

_____. **Comportamento Organizacional**. São Paulo, 11.ed.; Pearson Prentice Hall, 2005.

RODRIGUES, et al. **Um espaço para o desenvolvimento interpessoal no trabalho**. 2001. <<http://www.scielo.br/pdf/pe/v6n2/v6n2a17.pdf>> Acesso: 18 de dezembro de 2018.

SALINAS, M; OLIVEIRA, L. **Relações interpessoais e suas influências na criatividade no trabalho**. 2004.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Hernández; LUCIO, Pilar Baptista.
Metodologia de pesquisa. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L. S.; COOK, S. W. **Métodos de pesquisa das relações sociais**. São Paulo: Herder, 1965.

SILVA, et al. **Relacionamento interpessoal no contexto organizacional**. 2007
<http://www.convibra.com.br/2008/artigos/289_0.pdf> Acesso: 18 de dezembro de 2018.

SIQUEIRA, Mirlene, Maria, Matias; TAMAYO, Álvaro. **Medidas do Comportamento Organizacional: Ferramenta de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre; Artmed, 2008.

SOUZA, E. L. P. **Clima e cultura organizacionais: como se manifestam e como se manejam**. Porto Alegre: PPGA, 1978.

SROUR, R. H. **Poder, cultura e ética nas organizações**. 5. ed. Rio de Janeiro: Ed. Campus.2000.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas Organizações**. São Paulo; Saraiva, 2003.

STEUER, R. S. **Satisfação no trabalho, conflito e ambiguidade de papéis**: estudo junto às enfermeiras da Maternidade Escola do Município de São Paulo. Dissertação de mestrado, Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo. 1989.

WAGNER III, John A.; HOLLENBECK, John R. **Comportamento Organizacional: Criando Vantagem Competitiva**, São Paulo. Editora Saraiva, 2000.

APÊNDICES

A seguir encontram-se os questionários respondidos pelos colaboradores da agência bancária, localizada no Litoral do Paraná.

Através das respostas coletadas desse questionário foi possível a análise dos dados para o tema abordado nesta pesquisa, tornando assim favorável o levantamento das informações necessárias para responder o problema de pesquisa.

FUNCIONÁRIO: ALEXANDRE MIRANDA
TEMPO DE EMPRESA: 10 ANOS

1. Existe cooperação entre os colegas de trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
2. Os funcionários novos são bem recebidos?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
3. Quando acontece conflitos dentro da equipe:
 - a) É utilizado o diálogo para solucionar o conflito
 - b) Não é resolvido, não se fala sobre o assunto
 - c) É discutida a situação somente no momento, porém não é solucionada
4. O seu ambiente de trabalho é:
 - a) agradável, e descontraído
 - b) harmonioso apenas
 - c) ambiente pesado
5. Existe confiança entre você e seus colegas?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
6. O que te deixa feliz no seu ambiente de trabalho?
 - a) Ambiente descontraído, boa equipe de trabalho
 - b) Oportunidade de carreira
 - c) O reconhecimento profissional
7. Conto com o apoio do meu chefe?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
8. Tenho um bom relacionamento com meus colegas?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
9. Se sente motivado no seu trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
10. Sou reconhecido pelo meu desempenho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
11. Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre

FUNCIONÁRIO: ANÁ CRISTINE SANTOS
TEMPO DE EMPRESA: 3 ANOS

1. Existe cooperação entre os colegas de trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
2. Os funcionários novos são bem recebidos?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
3. Quando acontece conflitos dentro da equipe:
 - a) É utilizado o diálogo para solucionar o conflito
 - b) Não é resolvido, não se fala sobre o assunto
 - c) É discutida a situação somente no momento, porém não é solucionada
4. O seu ambiente de trabalho é:
 - a) agradável, e descontraído
 - b) harmonioso apenas
 - c) ambiente pesado
5. Existe confiança entre você e seus colegas?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
6. O que te deixa feliz no seu ambiente de trabalho?
 - a) Ambiente descontraído, boa equipe de trabalho
 - b) Oportunidade de carreira
 - c) O reconhecimento profissional
7. Conto com o apoio do meu chefe?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
8. Tenho um bom relacionamento com meus colegas?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
9. Se sente motivado no seu trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
10. Sou reconhecido pelo meu desempenho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
11. Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre

FUNCIONÁRIO: DIEGO NESI
TEMPO DE EMPRESA: 10 ANOS

1. Existe cooperação entre os colegas de trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
2. Os funcionários novos são bem recebidos?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
3. Quando acontece conflitos dentro da equipe:
 - a) É utilizado o diálogo para solucionar o conflito
 - b) Não é resolvido, não se fala sobre o assunto
 - c) É discutida a situação somente no momento, porém não é solucionada
4. O seu ambiente de trabalho é:
 - a) agradável, e descontraído
 - b) harmonioso apenas
 - c) ambiente pesado
5. Existe confiança entre você e seus colegas?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
6. O que te deixa feliz no seu ambiente de trabalho?
 - a) Ambiente descontraído, boa equipe de trabalho
 - b) Oportunidade de carreira
 - c) O reconhecimento profissional
7. Conto com o apoio do meu chefe?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
8. Tenho um bom relacionamento com meus colegas?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
9. Se sente motivado no seu trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
10. Sou reconhecido pelo meu desempenho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
11. Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre

FUNCIONÁRIO: EDUARDO DE ABREU BROSKA
TEMPO DE EMPRESA: 2 ANOS

1. Existe cooperação entre os colegas de trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre**

2. Os funcionários novos são bem recebidos?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre**

3. Quando acontece conflitos dentro da equipe:
 - a) É utilizado o diálogo para solucionar o conflito**
 - b) Não é resolvido, não se fala sobre o assunto
 - c) É discutida a situação somente no momento, porém não é solucionada

4. O seu ambiente de trabalho é:
 - a) agradável, e descontraído**
 - b) harmonioso apenas
 - c) ambiente pesado

5. Existe confiança entre você e seus colegas?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre**

6. O que te deixa feliz no seu ambiente de trabalho?
 - a) Ambiente descontraído, boa equipe de trabalho**
 - b) Oportunidade de carreira
 - c) O reconhecimento profissional

7. Conto com o apoio do meu chefe?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre**

8. Tenho um bom relacionamento com meus colegas?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre**

9. Se sente motivado no seu trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre**

10. Sou reconhecido pelo meu desempenho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre**

11. Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre**

FUNCIONÁRIO: FERNANDO ANDRIOLI DE SOUZA
TEMPO DE EMPRESA: 6 ANOS

1. Existe cooperação entre os colegas de trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
2. Os funcionários novos são bem recebidos?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
3. Quando acontece conflitos dentro da equipe:
 - a) É utilizado o diálogo para solucionar o conflito
 - b) Não é resolvido, não se fala sobre o assunto
 - c) É discutida a situação somente no momento, porém não é solucionada
4. O seu ambiente de trabalho é:
 - a) agradável, e descontraído
 - b) harmonioso apenas
 - c) ambiente pesado
5. Existe confiança entre você e seus colegas?
 - d) Pouco
 - e) Às vezes
 - f) Sempre
6. O que te deixa feliz no seu ambiente de trabalho?
 - a) Ambiente descontraído, boa equipe de trabalho
 - b) Oportunidade de carreira
 - c) O reconhecimento profissional
7. Conto com o apoio do meu chefe?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
8. Tenho um bom relacionamento com meus colegas?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
9. Se sente motivado no seu trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
10. Sou reconhecido pelo meu desempenho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
11. Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre

FUNCIONÁRIO: JAQUELINE DE SOUSA GOMES
TEMPO DE EMPRESA: 1 ANO

1. Existe cooperação entre os colegas de trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
2. Os funcionários novos são bem recebidos?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
3. Quando acontece conflitos dentro da equipe:
 - a) É utilizado o diálogo para solucionar o conflito
 - b) Não é resolvido, não se fala sobre o assunto
 - c) É discutida a situação somente no momento, porém não é solucionada
4. O seu ambiente de trabalho é:
 - a) agradável, e descontraído
 - b) harmonioso apenas
 - c) ambiente pesado
5. Existe confiança entre você e seus colegas?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
6. O que te deixa feliz no seu ambiente de trabalho?
 - a) Ambiente descontraído, boa equipe de trabalho
 - b) Oportunidade de carreira
 - c) O reconhecimento profissional
7. Conto com o apoio do meu chefe?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
8. Tenho um bom relacionamento com meus colegas?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
9. Se sente motivado no seu trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
10. Sou reconhecido pelo meu desempenho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
11. Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre

FUNCIONÁRIO: JULIANA BORBA QUADROS DE SOUZA
TEMPO DE EMPRESA: 10 ANOS

1. Existe cooperação entre os colegas de trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
2. Os funcionários novos são bem recebidos?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
3. Quando acontece conflitos dentro da equipe:
 - a) É utilizado o diálogo para solucionar o conflito
 - b) Não é resolvido, não se fala sobre o assunto
 - c) É discutida a situação somente no momento, porém não é solucionada
4. O seu ambiente de trabalho é:
 - a) agradável, e descontraído
 - b) harmonioso apenas
 - c) ambiente pesado
5. Existe confiança entre você e seus colegas?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
6. O que te deixa feliz no seu ambiente de trabalho?
 - a) Ambiente descontraído, boa equipe de trabalho
 - b) Oportunidade de carreira
 - c) O reconhecimento profissional
7. Conto com o apoio do meu chefe?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
8. Tenho um bom relacionamento com meus colegas?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
9. Se sente motivado no seu trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
10. Sou reconhecido pelo meu desempenho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
11. Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre

FUNCIONÁRIO: PATRICK LUIS LACHOVISKI
TEMPO DE EMPRESA: 6 ANOS

1. Existe cooperação entre os colegas de trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
2. Os funcionários novos são bem recebidos?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
3. Quando acontece conflitos dentro da equipe:
 - a) É utilizado o diálogo para solucionar o conflito
 - b) Não é resolvido, não se fala sobre o assunto
 - c) É discutida a situação somente no momento, porém não é solucionada
4. O seu ambiente de trabalho é:
 - a) agradável, e descontraído
 - b) harmonioso apenas
 - c) ambiente pesado
5. Existe confiança entre você e seus colegas?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
6. O que te deixa feliz no seu ambiente de trabalho?
 - a) Ambiente descontraído, boa equipe de trabalho
 - b) Oportunidade de carreira
 - c) O reconhecimento profissional
7. Conto com o apoio do meu chefe?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
8. Tenho um bom relacionamento com meus colegas?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
9. Se sente motivado no seu trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
10. Sou reconhecido pelo meu desempenho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
11. Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre

FUNCIONÁRIO: RITA ORO COSTA
TEMPO DE EMPRESA: 16 ANOS

1. Existe cooperação entre os colegas de trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
2. Os funcionários novos são bem recebidos?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
3. Quando acontece conflitos dentro da equipe:
 - a) É utilizado o diálogo para solucionar o conflito
 - b) Não é resolvido, não se fala sobre o assunto
 - c) É discutida a situação somente no momento, porém não é solucionada
4. O seu ambiente de trabalho é:
 - a) agradável, e descontraído
 - b) harmonioso apenas
 - c) ambiente pesado
5. Existe confiança entre você e seus colegas?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
6. O que te deixa feliz no seu ambiente de trabalho?
 - a) Ambiente descontraído, boa equipe de trabalho
 - b) Oportunidade de carreira
 - c) O reconhecimento profissional
7. Conto com o apoio do meu chefe?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
8. Tenho um bom relacionamento com meus colegas?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
9. Se sente motivado no seu trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
10. Sou reconhecido pelo meu desempenho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
11. Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre

FUNCIONÁRIO: ROMILDO VIEIRA
TEMPO DE EMPRESA: 3 ANOS

1. Existe cooperação entre os colegas de trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
2. Os funcionários novos são bem recebidos?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
3. Quando acontece conflitos dentro da equipe:
 - a) É utilizado o diálogo para solucionar o conflito
 - b) Não é resolvido, não se fala sobre o assunto
 - c) É discutida a situação somente no momento, porém não é solucionada
4. O seu ambiente de trabalho é:
 - a) agradável, e descontraído
 - b) harmonioso apenas
 - c) ambiente pesado
5. Existe confiança entre você e seus colegas?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
6. O que te deixa feliz no seu ambiente de trabalho?
 - a) Ambiente descontraído, boa equipe de trabalho
 - b) Oportunidade de carreira
 - c) O reconhecimento profissional
7. Conto com o apoio do meu chefe?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
8. Tenho um bom relacionamento com meus colegas?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
9. Se sente motivado no seu trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
10. Sou reconhecido pelo meu desempenho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
11. Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre

FUNCIONÁRIO: THALITA ELIS ARGENTA
TEMPO DE EMPRESA: 3 ANOS

1. Existe cooperação entre os colegas de trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
2. Os funcionários novos são bem recebidos?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
3. Quando acontece conflitos dentro da equipe:
 - a) É utilizado o diálogo para solucionar o conflito
 - b) Não é resolvido, não se fala sobre o assunto
 - c) É discutida a situação somente no momento, porém não é solucionada
4. O seu ambiente de trabalho é:
 - a) agradável, e descontraído
 - b) harmonioso apenas
 - c) ambiente pesado
5. Existe confiança entre você e seus colegas?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
6. O que te deixa feliz no seu ambiente de trabalho?
 - a) Ambiente descontraído, boa equipe de trabalho
 - b) Oportunidade de carreira
 - c) O reconhecimento profissional
7. Conto com o apoio do meu chefe?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
8. Tenho um bom relacionamento com meus colegas?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
9. Se sente motivado no seu trabalho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
10. Sou reconhecido pelo meu desempenho?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre
11. Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa?
 - a) Pouco
 - b) Às vezes
 - c) Sempre