

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

PAULA CRISTINA DOS SANTOS

JUSTIÇA ORGANIZACIONAL: ESTUDO NO SETOR DE CONTABILIDADE DE UMA
EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS LABORATORIAIS



CURITIBA

2023

PAULA CRISTINA DOS SANTOS

JUSTIÇA ORGANIZACIONAL: ESTUDO NO SETOR DE CONTABILIDADE DE UMA
EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS LABORATORIAIS

Relatório Técnico-Científico apresentado ao curso de Especialização/MBA em gestão Contábil e Tributária, Setor de Contabilidade, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão Contábil e Tributária.

Orientador: Prof. Dr. Romualdo Douglas Colauto

CURITIBA

2023

RESUMO

A justiça organizacional é empregada pelas organizações para identificar a percepção de justiça existente na relação entre trabalhadores e as empresas. Nesse aspecto, o objetivo dessa pesquisa é verificar a percepção de justiça organizacional no setor de contabilidade de uma empresa prestadora de serviços de diagnósticos no Estado do Paraná. Para a consecução de tal objetivo, elaborou-se um questionário que foi aplicado para uma amostra de 17 colaboradores que atuam no departamento dessa empresa. O instrumento foi composto por treze questões para mensurar as dimensões da justiça organizacional: a dimensão distributiva, a dimensão procedimental e a dimensão interpessoal. Os resultados mostraram que uma parte dos colaboradores entende haver justiça organizacional dentro do setor e na empresa objeto de estudo. Entretanto, ainda há alguns colaboradores que se sentem injustiçados, sobretudo, quanto ao tratamento de superiores e a forma com que a organização atua na resolução de conflitos.

Palavras-chave: Justiça Organizacional. Setor de Contabilidade. Serviço de diagnósticos.

ABSTRACT

Organizational justice is employed by organizations to identify the perception of justice existing in the relationship between workers and companies. In this aspect, the objective of this research is to verify the perception of organizational justice in the accounting sector of a company that provides diagnostic services in the State of Paraná. To achieve this objective, a questionnaire was prepared and applied to a sample of 17 employees who work in the department of this company. The instrument was composed of thirteen questions to measure the dimensions of organizational justice: the distributive dimension, the procedural dimension, and the interpersonal dimension. The results showed that part of the employees believe that there is organizational justice within the sector and in the company studied. However, there are still some employees who feel unjustly treated, especially regarding the treatment of superiors and the way in which the organization acts in conflict resolution.

Keywords: Organizational Justice. Accounting Sector. Diagnosis Service.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
1.1 OBJETIVO DO ESTUDO	7
1.2 IMPORTÂNCIA PRÁTICA DO ESTUDO.....	8
1.3 ASPECTOS CONCEITUAIS JUSTIÇA ORGANIZACIONAL.....	8
2 METODOLOGIA E DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS	11
2.1 METODOLOGIA DO ESTUDO	11
2.2 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA OBJETO DE ESTUDO	13
2.3 ANÁLISE DOS DADOS.....	14
3 CONSIDERAÇÕES FINAIS	17
REFERÊNCIAS.....	19

1 INTRODUÇÃO

A justiça organizacional tem sido objeto de interesse crescente na literatura acadêmica e prática empresarial nos últimos anos. Trata-se de um campo de estudo que busca compreender como as percepções de justiça dos indivíduos afetam suas atitudes e comportamentos em relação às organizações onde trabalham. A justiça organizacional é um conceito multidimensional, que envolve a análise de diferentes tipos de justiça, como a distributiva, a procedimental e a interpessoal. A compreensão desses diferentes tipos de justiça é fundamental para a criação de organizações mais justas e para o desenvolvimento de políticas e práticas de gestão de pessoas mais efetivas.

Neste âmbito, à medida que se encontram em um ambiente cada vez mais competitivo, com padrões de qualidade, inovação e concorrência em ascensão, as organizações têm procurado por um novo tipo de profissional que possa efetivamente desenvolver e aplicar seus conhecimentos para contribuir com o sucesso dos negócios. No entanto, é comum que as organizações ajam de maneira injusta em relação aos seus colaboradores, o que pode provocar sentimentos negativos, como insatisfação e baixo desempenho (ALMEIDA; SILVA; CARVAHO, 2006).

De acordo com Mendes e Araújo (2007), as novas formas de organização do trabalho apresentam três dimensões importantes: as exigências, muitas vezes invisíveis e contraditórias, juntamente com seus objetivos, regras e métodos de controle; as ameaças decorrentes do medo de cometer erros, da punição e dos riscos associados ao trabalho, como a precarização; e a desestabilização do coletivo no trabalho, com relações socioprofissionais cada vez mais individualizadas, caracterizadas pela falta de respeito, solidariedade e ética. Quando os desejos do indivíduo entram em conflito com essa organização do trabalho, surgem o sofrimento, as patologias sociais e o adoecimento (DEJOURS, 2007).

Diante desta realidade de alta competitividade, de globalização, de redução de postos de trabalho, dentre outros, as organizações implementam ações e executam decisões que, refletidas nas relações de trabalho, muitas vezes, significam injustiça para os empregados. Nas palavras de Mendonça e Mendes (2005), o tratamento injusto traz resultados desfavoráveis: de um lado, representa desrespeito e provoca insatisfação, levando ao sofrimento psíquico, ameaçando o bem-estar do

colaborador e impactando a qualidade de vida das pessoas e, de outro, exerce papel de mediação para os comportamentos de retaliação, prejudicando o trabalho e trazendo, algumas vezes, consequências maléficas para a sociedade. Para Assmar, Ferreira e Souto (2005) tais comportamentos de retaliação afetam o funcionamento eficaz da empresa, a harmonia social e a coesão do grupo, seja mediante comportamentos sutis, seja assumindo a forma de agressão e violência no trabalho. Além disso, a percepção de injustiça por parte dos empregados teria impacto sobre desempenho, motivação, comprometimento e satisfação no trabalho.

De acordo com Rego (2001) a percepção de justiça estaria intrinsecamente ligada na vida social humana e, por conseguinte, não poderia deixar de estar também na vida organizacional, de modo que o comportamento altruístico para com a organização se apresentaria quando o indivíduo acredita ser por esta, tratado com justiça. Ainda, Gondim e Siqueira (2004), após levantamento de estudos realizados no Brasil, no período de 1996 a 2001, sobre o comportamento das pessoas nas organizações, constataram que pouca atenção tem sido dada às manifestações afetivas.

Pode-se concluir que as emoções, incluindo medo, raiva, surpresa, alegria, tristeza e asco, têm um papel significativo na influência do estado de humor e das interações sociais dos indivíduos dentro da organização, e que tais emoções possuem forte influência da percepção de justiça que esses indivíduos possuem no ambiente de trabalho. Portanto, o conhecimento e a conscientização do contexto das emoções no ambiente de trabalho podem ajudar a criar um ambiente mais positivo e saudável para os trabalhadores, além de melhorar o desempenho e a produtividade organizacional.

Diante do exposto, a questão norteadora desse trabalho é: qual a percepção de justiça organizacional no setor de contabilidade de uma empresa prestadora de serviços laboratoriais do Estado do Paraná?

1.1 OBJETIVO DO ESTUDO

O objetivo da pesquisa consiste em mapear a percepção de justiça organizacional no setor de contabilidade em uma empresa prestadora de serviços laboratoriais do Estado do Paraná.

1.2 IMPORTÂNCIA PRÁTICA DO ESTUDO

O estudo de caso desenvolvido na empresa contribui para o refinamento teórico e prática da temática em questão. Nesse aspecto, ao analisar a dinâmica da justiça organizacional dentro de uma empresa prestadora de serviços laboratoriais pode-se obter a experiência compartilhada pelos trabalhadores da mesma unidade de trabalho e não apenas uma avaliação subjetiva individual de cada colaborador.

Estando a justiça organizacional diretamente relacionada à satisfação e motivação dos funcionários, é notório que esse conceito é de extrema importância para uma empresa que deseja manter um ambiente de negócios saudável, de modo a implementar políticas e práticas que promovam a valoração e motivação de seus colaboradores. Isso inclui a adoção de critérios claros e objetivos para a distribuição de recompensas e promoções, a transparência nas decisões e processos de avaliação de desempenho, e a abertura para ouvir e considerar as opiniões e sugestões dos funcionários.

Assim sendo, esse trabalho além da possibilidade de contribuir para o enriquecimento teórico da temática, influenciando novas pesquisas, também pode ser útil como uma ferramenta de melhoria empresarial para gestores.

1.3 ASPECTOS CONCEITUAIS JUSTIÇA ORGANIZACIONAL

Os estudos sobre justiça organizacional começaram na década de 1980, mas ganharam impulso na década de 1990. Nessa seara, um dos primeiros trabalhos publicados sobre justiça organizacional foi o de Staw, B. M., & Ross, J. (1985), intitulado "*Organizational Justice: The Search for Fairness in Organizations*". Esse artigo apresentou a noção de justiça organizacional e suas dimensões como uma área importante de pesquisa e destacou a importância da equidade e da justiça para o bem-estar e o desempenho dos funcionários em uma organização.

Os estudos iniciais enfocavam, sobretudo, na justiça distributiva e procedimental, mas posteriormente foram adicionadas as dimensões de justiça interpessoal e informacional. Hoje, a justiça organizacional é vista como uma importante área do campo organizacional e está sendo estudada em empresas e organizações em todo o mundo (Abbas & Wu, 2021).

A justiça organizacional refere-se a como as pessoas percebem a equidade e a adequação nas decisões e nas ações da empresa em relação a seus empregados e outros stakeholder. Isso inclui a distribuição de recompensas, o tratamento imparcial e a realização de responsabilidades. Quando os funcionários sentem que a justiça organizacional está sendo observada, eles tendem a ter níveis mais elevados de satisfação no trabalho, lealdade à empresa e desempenho e, conseqüentemente que impactam, por exemplo, na eficácia, desempenho e lucros das organizações (Rego, 2000).

A justiça organizacional pode influenciar o desempenho dos funcionários de várias maneiras. Quando os funcionários percebem que a empresa está agindo de maneira justa e equitativa, eles tendem a ter: i) Maior motivação: os funcionários sentem que suas contribuições são valorizadas e que as recompensas são justas; ii) Maior satisfação no trabalho: os funcionários sentem que estão sendo tratados com respeito e que as expectativas são claras; iii) Maior comprometimento: os funcionários se sentem mais leais à empresa e são menos propensos a procurar outro emprego; iv) Melhor desempenho: os funcionários estão mais dispostos a esforçar-se ao máximo e a fazer o melhor trabalho possível. Em resumo, a justiça organizacional pode ser vista como uma forma de investir nas pessoas e no bem-estar dos funcionários, o que, por sua vez, pode levar a melhorias no desempenho e na produtividade.

Pode-se encontrar na literatura a justiça organizacional sendo abordada a partir de dois modelos: o tridimensional, no qual o construto é desmembrado em três dimensões: a distributiva, a processual e a interpessoal (KLENDAUER; DELLER, 2009). Há também o tetradimensional, no qual a dimensão interacional é subdividida, dando origem à justiça informacional e à interpessoal (COLQUITT, 2001). Nesse trabalho, utiliza-se a versão tetradimensional de Justiça Organizacional.

A Justiça Distributiva está atrelada à equidade na distribuição de recompensas e recursos, como salários, bônus e promoções. Segundo Mendonça e Mendes (2005), em um primeiro momento essa dimensão se amparou apenas no critério de equidade, onde a justiça adviria da proporcionalidade entre os investimentos do indivíduo e as recompensas por sua contribuição, no entanto, posteriormente, passou a considerar os princípios da igualdade (em que todos deveriam receber o mesmo) e da necessidade (onde cada um recebe de acordo com sua necessidade).

Sendo assim, pode-se compreender a justiça distributiva como a equidade ou equilíbrio na distribuição de recursos ou recompensas dentro da organização. Em outras palavras, é a percepção de que as recompensas e punições são alocadas de maneira justa e equitativa baseada em desempenho ou mérito.

A Justiça Distributiva é vista como uma dimensão importante da justiça organizacional, pois afeta a satisfação, o comprometimento e o desempenho dos funcionários. Quando os funcionários sentem que as recompensas são alocadas de maneira justa e equitativa, eles tendem a se sentir mais motivados e comprometidos com o trabalho. Por outro lado, quando a justiça distributiva é percebida como inadequada, isso pode levar a insatisfação, desmotivação e até mesmo a saída de funcionários da organização (LANGEVIN; MENDOZA, 2013).

Justiça Procedimental ou Processual refere-se ao processo de tomada de decisão e à transparência utilizados na condução dos negócios, isto é: “na seleção de pessoal, na avaliação de desempenho, de decisão sobre solicitações dos funcionários, inclusive quanto à remuneração e a promoção” (Klein & Colauto, 2020). Isso inclui a imparcialidade e a equidade nas políticas e práticas da empresa. Em outras palavras, é a percepção de que as decisões são tomadas de maneira justa e imparcial, baseada em regras claras e objetivas.

Justiça Interpessoal: refere-se ao tratamento imparcial e respeitoso dado aos funcionários por seus colegas e superiores. Sendo assim, é a percepção de que as interações entre colegas e gerentes são justas e respeitadas. Nas palavras de da Silva, Almeida e Carvalho (2005) a justiça interpessoal está atrelada “à sensibilidade social, ou seja, ao grau com que o gestor adota um tratamento educado, cortês, honesto e de respeito em relação às pessoas afetadas pelos procedimentos e decisões distributivas de justiça.”

Cada uma dessas dimensões é importante para a percepção geral de justiça organizacional e, juntas, elas contribuem para a construção de uma cultura organizacional positiva e saudável.

2 METODOLOGIA E DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS

2.1 METODOLOGIA DO ESTUDO

Para que um processo científico seja conduzido de forma eficiente e evitando erros, é necessário utilizar um método adequado que permita ao pesquisador alcançar seus objetivos de maneira rápida e com o mínimo de esforço possível (MARCONI e LAKATOS, 2003). Além disso, é essencial que o pesquisador descreva detalhadamente o procedimento metodológico escolhido e que estejam diretamente relacionados ao problema de pesquisa em questão (CRESWELL, 2003).

Diante do objetivo proposto, foi adotado o estudo de caso intrínseco, que tem como objetivo compreender a complexidade de um caso específico, sem buscar por padrões ou generalizações, mas sim analisando a singularidade envolvida neste caso em particular. O estudo de caso intrínseco é caracterizado por focar na compreensão aprofundada de um caso particular, sem o objetivo de aplicar os resultados a outros casos similares. O interesse é apenas em estudar e assimilar as características específicas desse caso em questão (STAKE, 1995).

Esta pesquisa também pode ser classificada como de campo e descritiva, uma vez que pretende descrever as características de determinada população, no caso, dos colaboradores do setor de contabilidade de uma empresa de serviços de diagnósticos presente no Estado do Paraná. Ainda, quanto a abordagem, esta possui caráter quantitativo, tendo em vista que visa compreender o objeto de pesquisa por meio de números, que expressão a realidade do local dos respondentes (MARCONI e LAKATOS, 2003).

A coleta dos dados ocorreu no dia x através da aplicação de um questionário entregue para cada colaborador. Conforme iam terminando de responder o instrumento de coleta, os colaboradores o depositavam em uma pasta colocada em local específico, de modo que nenhuma outra pessoa teria acesso ao conteúdo além do pesquisador.

Ao todo foram aplicados 18 questionários, todavia, devido ao fato de um deles estar preenchido de forma incorreta a amostra considerada para o estudo foi de 17. O instrumento de pesquisa que continha as questões foi elaborado com base em estudos anteriores que utilizaram de metodologia muito parecida ao que se propunha nesse trabalho. Dessa forma, o questionário se compôs de 13 perguntas que poderiam ser respondidas por meio de escala Likert de 4 pontos (sendo 1

‘Discordo Totalmente’ e 4 ‘Concordo totalmente’). O instrumento também deixou um espaço em cada pergunta para que o colaborador pudesse responder de maneira opcional o motivo da sua escolha.

QUADRO 1 – QUESTIONÁRIO E DIMENSÕES

Dimensão: Distributiva
1 - As recompensas e punições são proporcionais ao esforço ou desempenho dos indivíduos?
2 - Todos os funcionários recebem recompensas e punições equivalentes ao mesmo nível de esforço ou desempenho?
3 - As recompensas são alocadas de acordo com o mérito e as realizações dos indivíduos?
4 - Há igualdade salarial entre homens e mulheres realizando a mesma função?
5 - As diferenças de gênero, religião, raça, etc. influenciam na distribuição de recompensas?
Dimensão: Procedimental
6 - A empresa adota procedimentos claros e justos para resolver “disputas” internas (como cargos, por exemplo)?
7 - As decisões são tomadas de maneira imparcial, sem favorecimento ou discriminação?
8 - A empresa tem processos claros e justos para lidar com denúncias e questões de conduta profissional?
9 - Os funcionários têm oportunidades de participar e influenciar nas decisões e processos da organização?
Dimensão: Interpessoal
10 - Os funcionários sentem que são tratados com respeito e consideração pelos colegas e gerentes?
11 - As interações entre colegas e gerentes são iguais e sem discriminação?
12 - Os colegas e gerentes prestam atenção às necessidades e opiniões dos funcionários?
13 - A empresa garante que seus funcionários tenham uma cultura de respeito mútuo e colaboração?

FONTE: elaborado a partir de Staw, B. M., & Ross, J. (1985).

Os dados coletados foram inseridos no software Microsoft Excel® para a realização das análises quantitativas. Estas análises buscaram: (1) identificar, a partir do relato de colaboradores da empresa, percepções e experiências de (in)justiça no contexto organizacional; (2) Analisar tais percepções e experiências de (in)justiça no contexto organizacional, à luz das dimensões de justiça apontadas pela literatura atua; (3) Identificar atitudes e comportamentos que, na visão dos

colaboradores, seriam afetados pela percepção de (in)justiça no trabalho; (4) Identificar os sentimentos e os tipos de reações mais comuns diante da percepção e/ou experiência de injustiça.

2.2 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA OBJETO DE ESTUDO

A empresa que se utilizará como objeto de estudo desse trabalho atua como um laboratório exclusivamente de apoio fornecendo serviços de análises clínicas para outros laboratórios. Fundada em 2011 na cidade de São José dos Pinhais onde se encontra sua matriz, atualmente a empresa possui filiais em Recife (PE), Sorocaba (SP), Goiânia (GO), Contagem (MG), além da filial no Rio de Janeiro que ainda está em construção.

A empresa pode-se ser considerada de médio porte, possuindo aproximadamente 8 mil clientes e produzindo em média 35 milhões de exames mensais. Tendo como missão Oferecer o mais alto padrão de qualidade e serviços de excelência na área de apoio laboratorial com base em uma política ética e responsável que visa o contínuo investimento em tecnologia, capital humano e relacionamento com o cliente.

O departamento de contabilidade onde trabalho há 3 anos e onde foi realizado o estudo desta pesquisa se encontra na cidade de São José dos Pinhais, Paraná. Além deste departamento, praticamente toda a estrutura administrativa também se encontra nesta unidade, separada por diversos setores: comercial, marketing, compras, almoxarifado, logística, recursos humanos, escritório de projetos, escritórios de operações estratégicas, entre outros.

Apresentado parte da estrutura física da empresa, cabe ressaltar aspectos valorativos da companhia, isto é, suas crenças, filosofia e princípios que orientam seus negócios e atividades. Entre alguns valores destacam-se dois - que possuem mais afinidade com o objeto de estudo deste trabalho-, quais sejam: i) Ética profissional e ii) Desenvolvimento do capital humano. Percebe-se que a empresa possui entre suas prerrogativas o fator composto pelos seus colaboradores, uma vez que pretende estimular uma filosofia baseada em um trabalho ético, bem como desenvolvimento e a capacitação de seus profissionais.

2.3 ANÁLISE DOS DADOS

Gomide Júnior (1999) menciona que a justiça distributiva corresponde à crença de que as recompensas recebidas pelas pessoas são justas quando comparadas com o esforço empreendido para a realização de suas tarefas, neste caso, consideradas proporcionais. A TABELA1 evidencia que a percepção de justiça distributiva dos colaboradores está de certa forma dividida, uma vez que a grande maioria das respostas se encontram nas afirmações de ‘discordo’ e ‘concordo’, sobretudo ao que concerne aos itens 1 e 2 do questionário. Demonstrando que um parcela considerável do setor entende que há uma desproporcionalidade na distribuição de recompensas frente ao esforço desempenhado.

TABELA 1 – DIMENSÃO DISTRIBUTIVA

Q	Discordo totalmente	Discordo	Concordo	Concordo totalmente	Total
1	11,8%	29,4%	58,8%	0,0%	17
2	17,6%	47,1%	35,3%	0,0%	17
3	5,9%	41,2%	41,2%	11,8%	17
4	0,0%	5,9%	88,2%	5,9%	17
5	35,3%	58,8%	5,9%	0,0%	17

FONTE: elaborado pela autora (2023).

Conforme Filenga e Siqueira (2006), a falta de justiça distributiva pode causar resultados negativos na organização, como, insatisfação, pior desempenho individual e/ou organizacional, turnover, absenteísmo, entre outros. Ainda, é possível evidenciar que fatores como gênero, religião raça, etc. não são aspectos que influenciam na distribuição de recompensas.

Sotomayor (2007) explica que na avaliação de desempenho, as percepções de justiça processual correspondem às percepções de justiça sobre o sistema de avaliação de desempenho atuantes na organização e processos adotados pelas companhias para a resolução de conflitos. Na TABELA2 apresenta-se a percepção de justiça processual dos colaboradores.

TABELA 2 – DIMENSÃO PROCESSUAL

Q	Discordo totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Total
6	17,6%	47,1%	23,5%	11,8%	17
7	0,0%	41,2%	41,2%	17,6%	17
8	11,8%	47,1%	41,2%	0,0%	17
9	17,6%	5,9%	58,8%	17,6%	17

FONTE: elaborado pela autora (2023).

De acordo com os dados, aproximadamente 60% dos colaboradores entende que os procedimentos adotados para resolver disputas internas, como cargos, são claros e justos. Todavia, mesmo o procedimento sendo claro, nota-se que há parcialidade e favorecimentos na tomada de algumas decisões. Corroborando a isso, o item nove demonstra que quase 60% acredita que os colaboradores não possuem oportunidade de participar e influenciar nas decisões e processos da organização.

Nesta seara, Libby (1999) ressalta que, quando há participação do indivíduo no processo de tomada de decisão ou na elaboração de procedimentos, há maior aceitabilidade das decisões e maior percepção de justiça processual. Ainda, 58,8% acredita que não há um processo claro para lidar com comportamentos antiprofissionais. Nessa questão, alguns colaboradores justificaram que a empresa até possui canais de denúncia, mas a forma com que os fatos são apurados e a tentativa de resolução dos problemas não são eficientes. Outro colaborador citou que existe compliance, mas não há retorno e a solução não é clara.

Por sua vez, Sotomayor (2007) menciona que no contexto de avaliação de desempenho as percepções de justiça interpessoal avaliam o modo como o superior hierárquico trata o seu subordinado, lidando com ele de maneira honesta, digna, ética e respeitadora dos seus direitos como ser humano e membro organizacional. Cabe ressaltar, de maneira específica, que o superior hierárquico que aqui foi considerado é o gerente do setor, uma pessoa que possui 40 anos de experiência com o mercado de trabalho e quase sempre, ocupando posições de chefia. Nesse aspecto, a TABELA 3 demonstra a percepção interpessoal dos colaboradores.

TABELA 3 – DIMENSÃO INTERPESSOAL

Q	Discordo totalmente	Discordo	Concordo	Concordo totalmente	Total
10	17,6%	5,9%	58,8%	17,6%	17
11	17,6%	29,4%	41,2%	11,8%	17
12	5,9%	17,6%	70,6%	5,9%	17
13	5,9%	29,4%	47,1%	17,6%	17

FONTE: O autor (2023)

Pode-se notar que a grande maioria dos colaboradores (76,5%) sentem que são tratados com respeito e consideração pelos colegas e gerentes. Todavia, nota-se que alguns colaboradores percebem haver uma certa diferença no tratamento, ainda que de modo geral o respeito esteja presente.

Quanto aos colaboradores que “discordaram” da afirmativa 10, alguns justificaram suas respostas evidenciando que parte da insatisfação não diz respeito ao gerente do setor, mas a outro colaborador que ocupa cargo de liderança:

Colaborador 3: “Há respeito por parte da Gerência, mas da liderança não existe respeito algum, todos os dias são proferidas ofensas, descaso, injúrias etc.”

Colaborador 7: “Pelo gerente sim, mas pela liderança e alguns (poucos) colaboradores é comum a falta de educação”

No que tange ao papel da empresa em garantir uma cultura de respeito mútuo e colaboração, nota-se que há uma certa confluência de opiniões, de modo que alguns colaboradores fizeram elogios à atuação da organização nessas demandas e outros nem tanto.

Colaborador 3: “Existem comunicados treinamentos, palestras, mas o mais importante que a comprovação da aplicação do que é ensinado não é feito, se fosse, saberiam que para muitos não está funcionando.”

Colaborador 10: “Existe a tentativa de aplicação da cultura de respeito mútuo, mas não há garantia de execução, pois mesmo que denunciando, não há o retorno transparente da solução aplicada. Isso significa que não há o desenvolvimento e trabalho claro quando o colaborador desrespeita o próximo, quando tentam não há um feedback de evoluções deixando de haver um resultado positivo.”

Como evidencia as justificativas acima, parece haver uma tentativa por parte da organização em tornar o ambiente mais respeitoso e colaborativo, mas a eficiência de tais programas ainda é pequena.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como o ambiente no qual as organizações atuam está cada vez mais competitivo, tornou-se imprescindível buscar formas de enfrentamento de tais desafios, e isso, perpassa pela atração e retenção dos profissionais qualificados e engajados. Nesta seara, a justiça organizacional torna-se um conceito fundamental para abordar questões referentes a percepções dos colaboradores frente aos ambientes de trabalho em que se encontram. Diante disso, este estudo objetivou verificar a percepção de justiça organizacional no setor de contabilidade de uma empresa prestadora de serviços laboratoriais no estado do Paraná.

Examinando os resultados obtidos, notou-se que a maioria dos colaboradores entende que há justiça organizacional no ambiente de trabalho, até porque as porcentagens ficaram acima da média em todas. Quanto a dimensão distributiva, observou que ocorre uma distribuição equânime de salários, sem discriminação de raça, sexo, etc. Todavia, parte dos colaboradores percebe que há um tratamento diferenciado entre a liderança e alguns colaboradores.

Por sua vez, a dimensão processual dispõe sobre a percepção quanto as formas de avaliação de desempenho que a organização faz uso. Demonstrou-se através dos dados que os colaboradores entendem que os procedimentos adotados para resolver disputas internas, como cargos, são claro e justos. Entretanto, mesmo o procedimento sendo claro nota-se que há parcialidade e favorecimentos na tomada de algumas decisões.

Por fim, a dimensão interpessoal diz respeito a percepção do tratamento existente entre o superior e seus subordinados. Nesse aspecto, constatou-se que mais de 75% dos colaboradores entendem que são tratados de forma respeitosa pelos superiores. Além disso, no que tange ao papel da empresa em garantir uma cultura de respeito mútuo e colaboração, nota-se que há um certo empate de opiniões, de modo que alguns colaboradores entendem que as atividades propostas pela empresa não são tão efetivas quanto a solução desses problemas.

De um modo geral, acredita-se que a justiça organizacional é um elemento importantíssimo para que as organizações mantenham o ambiente mais saudável e justo para os seus colaboradores. Nesse ínterim, este projeto concluiu o objetivo que era avaliar a percepção de justiça organizacional dos colaboradores que trabalham na empresa prestadora de serviços laboratoriais.

Sendo assim, sugere-se, para estudos futuros, que esta pesquisa seja replicada em outros contextos, confrontando os resultados obtidos em grandes e pequenas cidades, e organizações de diferentes portes e setores. Ademais, recomenda-se que sejam estudadas organizações consideradas como modelos em gestão de pessoas, com o intuito de examinar como elas preparam as futuras lideranças e como isso afeta o clima organizacional.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, G.O.; SILVA, A.M.M.; CARVALHO, D. Justiça organizacional: implicações para o burnout e o comprometimento dos trabalhadores. In: EnANPAD, 30., 2006, Salvador. Anais... Rio de Janeiro: ANPAD, 2006. CD-ROM.
- MENDES, A. M; ARAÚJO, L. K. R. Ressignificação do sofrimento no trabalho de controle de tráfico aéreo. In: MENDES, A. M; LIMA, S. C. C; FACAS, E. M. (Orgs). Diálogos em psicodinâmica do trabalho. Brasília: Paralelo 15, 2007. p. 27-41.
- DEJOURS, C.A psicodinâmica do trabalho na pós-modernidade. In: MENDES, A. M; LIMA, S. C. C; FACAS, E. M. (Orgs). Diálogos em psicodinâmica do trabalho. Brasília: Paralelo 15, 2007, p. 13-26.
- MENDONÇA, H; MENDES, A. M. Experiências de injustiça, sofrimento e retaliação no contexto de uma organização pública do Estado de Goiás. Psicologia em Estudo, Maringá, v. 10, n. 3, p. 489-498, set/dez. 2005.
- ASSMAR, E. M. L; FERREIRA, M. C; SOUTO, S. O. Justiça Organizacional: uma revisão crítica da literatura. Psicologia: Reflexão e Crítica, Porto Alegre, v. 18, n. 3, 2005.
- REGO, A. Percepções de justiça – estudos de dimensionalização com professores do ensino superior. Psicologia: Teoria e Pesquisa, v. 17, n. 2, p. 119-131, mai/ago. 2001.
- GONDIM, S. M. G; SIQUEIRA, M. M. M. Emoções e afetos no trabalho. In: ZANELLI, J. C; BORGES-ANDRADE, J. E; BASTOS, A. V. B. (Orgs). Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 207-236.
- Staw, B. M., & Ross, J. (1985). Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 70(3), 469–480.
- Abbas, W., & Wu, W. (2021). Organizational Justice, Leader Humility, and Service Employees' Innovative Behavior in a Collectivistic Culture: The Case of Pakistan. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 23, 153-179.
- Rego, A. (2000). Justiça organizacional: Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida. *Psicologia*, 14(2), 286-307.
- KLENDAUER, R.; DELLER, J. Organizational justice and managerial commitment in corporate mergers. *Journal of Managerial Psychology*, v. 24, n. 1, p. 29-45, 2009.
- COLQUITT, J. On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure. *Journal of Managerial Psychology*, v. 86, n. 3, p. 386-400, 2001.
- Langevin, P., & Mendoza, C. (2013). How can management control system fairness reduce managers' unethical behaviours? *European Management Journal*, 31(3), 209-222.

Klein, L., & Colauto, R. D. (2020). Percepção de justiça organizacional em contratos de incentivos e seu efeito na congruência entre objetivos pessoais e organizacionais. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 22, 582-607.

DA SILVA, A.; ALMEIDA, G.; CARVALHO, D. O Papel das Dimensões da Justiça Organizacional Distributiva, Processual, Interpessoal e Informacional na Predição do Burnout. *Rev. Adm. Mackenzie* v.6, n. 1, p.107-127, 2005

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

CRESWELL, J. *Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, California: Sage Publications, 2003.

STAKE, R. E. *The art of case study research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1995.

GOMIDE JUNIOR, S. Antecedentes e consequentes das percepções de justiça no trabalho. 136 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Universidade de Brasília, Brasília, 1999.

FILENGA, D.; SIQUEIRA, M.M.M. O impacto de percepções de justiça em três bases de comprometimento organizacional. *Revista de Administração*, n.4, p.431-441, 2006.

SOTOMAYOR, A.M.S.B. Avaliação de desempenho e compromisso organizacional: a perspectiva da justiça organizacional. *Revista Universo Contábil*, v. 3, n. 3, p. 87-100, 2007.

LIBBY, T. The influence of voice and explanation on performance in a participative budgeting setting. *Accounting, Organizations and Society*, v. 24, p. 125-137, 1999.