A INFLUÊNCIA DO AMBIENTE ORGANIZACIONAL NA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA CONCESSIONÁRIADE VEÍCULOS NA CIDADEDE PAU DOS FERROS/RN

João Vitor de Oliveira Silva, Deivid Viana de Aquino, Francisco Rafael de Sousa Junior, e-mail: joaovitorolisilv@gmail.com, deividviana7@gmail.com, juniordespachante258@hotmail.com;

Discente do Bacharelado em Administração / Universidade do Estado do Rio Grande do Norte / Pau dos Ferros/RN

Resumo: A pesquisa apresenta um estudo realizado com os colaboradores de uma concessionária de veículos na cidade de Pau dos Ferros/RN, com ênfase nos aspectos organizacionais que influenciam na satisfação e motivação dos funcionários. O estudo tem como objetivo identificar o nível de satisfação dos colaboradores. O referencial teórico discorre sobre o ambiente de trabalho, clima e cultura organizacional, além de suas ligações contextuais sobre a satisfação e motivação no âmbito organizacional. O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário com o intuito de identificar os fatores ambientais que influenciam a satisfação dos colaboradores. Os resultados foram tabulados de maneira estatística, afirmando a hipótese em questão.

Palavras-Chave: Clima Organizacional, Gestão de Pessoas, Satisfação.

1. Introdução

Vivenciando um cenário cada vez mais humanista, o tema Clima Organizacional vem se tornando cada vez mais relevante e ganhando atenção especial dentro das empresas. A constatação de que um ambiente favorável aos trabalhadores aumenta o grau de produtividade e consequentemente a lucratividade, tem feito com que os gestores se aprofundem mais no assunto. Apesar de ser um tema bastante abordado nos dias de hoje, é importante ressaltar que a análise do clima organizacional deve ser observada de maneira individual, levando em consideração que cada organização dispõe de suas próprias peculiaridades, tais como cultura, capital humano, como é vista perante a sociedade etc. Esse estudo nos possibilita analisar como o ambiente de trabalho influencia no comportamento e no grau de motivação do colaborador.

Um ambiente favorável contribui a interação em equipe, gerando assim maior sinergia entre seus membros, além disso, possibilita uma relação mais saudável entre eles. Os objetivos traçados pela empresa tendem a ser alcançados com mais naturalidade quando se tem uma equipe bem relacionada e um ambiente mais agradável (MOTA, 2008).

Outro aspecto que deve ser levado com grande relevância dentro da organização é o nível de motivação dos seus funcionários, esses com mais complexidade de análise, tendo em vista que cada indivíduo tem suas próprias motivações, oriundas de suas necessidades (GIL, 2008).

Com base nessas informações, a pesquisa é norteada pela a seguinte questão: qual é o nível de satisfação no trabalho dos colaboradores da concessionária? Tendo como objetivo identificar o nível de satisfação de seus colaboradores. À vista disso, o presente estudo se justifica pela importância desse diagnóstico para a organização e seus colaboradores, visando o bem-estar dos seus membros e o aumento da produtividade como meio competitivo.

Com propriedade dos dados obtidos com a presente pesquisa, pretende-se coletar informações ligadas ao ambiente de trabalho, envolvendo os aspectos motivacionais, culturais e do clima organizacional. Posterior a análise dessas informações, objetiva-se oferecer sugestões para auxiliar a administração no gerenciamento da equipe. O artigo encontra-se sistematizado em cinco tópicos: Introdução, referencial teórico, metodologia, análise e discussões e considerações finais.

2. Referencial Teórico

2.1 Ambiente Organizacional

Mesmo diante de um cenário progressista, não é fora do comum se deparar com pessoas realizando atividades com o mínimo de condição possível, seja ela, por falta de equipamentos adequados, ambiente desestruturado, falta de planejamento ou ergonomia. Um ambiente saudável e divertido pode proporcionar maior desenvoltura dos colaboradores nas realizações de suas tarefas, gerando assim uma maior produtividade e motivação, e consequentemente, aumentando a competitividade da organização. É vital para a empresa transforma seu ambiente organizacional em um local agradável e estimulante, facilitando a interação e convivência de todos, tendo em vista, que os colaborados passam mais tempo no ambiente do trabalho, do que na sua própria casa.

Mancuso (2002) descreve o ambiente de trabalho como o 'habitat' laboral, melhor dizendo, tudo que abrange, de forma direto ou indireta, a área no qual o homem alcança os meios para munir aquilo que é fundamental para sua sobrevivência e evolução. Deste modo:

> [...] o meio ambiente de trabalho pode ser considerado como, o local onde as pessoas desempenham suas atividades laborais remuneradas ou não, baseando-se no equilíbrio da salubridade do meio e na ausência de agentes que comprometam a incolumidade físico-psíquica dos trabalhadores independente da condição que ostentam (homens ou mulheres maiores ou menores de idade, celetistas, servidores públicos, autônomos). (MANCUSO 2002, p.59).

Diante do que já foi citado, o colaborador carece notar condições de trabalho adequadas para que se tenha qualidade de vida no seu 'habitat' laboral, ficando assim, a administração responsável por identificar o que é de fato indispensável para que o funcionário desempenhe suas tarefas com dignidade.

Para Chiavenato (1999), trabalhar a QTV dentro da organização, além de melhorar a qualidade de vida no ambiente de trabalho, também é capaz de melhorar o setor produtivo e qualidade dos serviços, no entanto, é necessário definir estratégias com objetivos, voltadas as necessidades básicas dos colaboradores. Deste modo, percebe-se que as organizações precisam utilizar instrumentos de gestão como a QTV para adquirir maior eficiência.

2.1.1 Clima Organizacional

O Clima organizacional está relacionado as ocorrências que envolvem o ambiente de trabalho. Por volta dos anos 60, nos Estados Unidos, os estudos de Forehand e Gilmer (1964) sobre o comportamento organizacional e o avanço da psicologia, davam-se início aos estudos de cima organizacional. No Brasil, a temática iniciou com o estudo de Saldanha, retratado como "Atmosfera 5 Organizacional", enfatizando o valor do bem-estar psíquico do sujeito nas organizações, assim como, a aplicação de estratégias para estimular uma atmosfera organizacional (RIZZATTI, 2002 apud BISPO 2006).

Segundo Maximiano (2004), os elementos da organização (incentivos, condições de trabalho e relação com as pessoas entre outros) influenciam a visão que o funcionário tem em relação a organização. O objeto dos sentimentos produzidos a partir dessa assimilação é denominado de clima organizacional, ou seja, o clima é obtido através da substância criada pelo o ambiente de trabalho e profere o grau de satisfação emocional e material dos funcionários nesse local.

Para Ferreira, Fortuna e Tachuzawa (2006) a cultura se pendura ao longo de toda a vida da organização, já o clima pode sofrer alterações regularmente. Revelam que clima organizacional são os aspectos presenciados pelos colaboradores de uma organização, e que seus comportamentos são influenciados de maneira direta por esses aspectos. Asseguram também que o clima está relacionado com o nível de satisfação do indivíduo, e que a motivação é o principal agente para se atingir esse propósito.

2.1.2 Cultura Organizacional

Todas as organizações possuem uma cultura organizacional que se formam através dos valores que defendem, pela assiduidade da conduta se seus componentes, pela doutrina de suas políticas e pelo a interação interna e externa de seus membros (GIL, 2008). Desta forma:

> Abordar temas relacionados à cultura organizacional constitui um dos mais delicados empreendimentos no campo da administração, já que envolve aspectos que as empresas mais valorizam e que muitas vezes constituem a própria razão de sua existência. Cabe considerar, no entanto, que as empresas que promovem seu ajustamento cultural em relação às mudanças ambientais apresentam melhores condições para desenvolver-se quando comparadas às mais rígidas em relação aos estímulos externos. (GIL 2008, p.43).

Seguindo nessa mesma linha de raciocínio, Teixeira (2005) fortalece a tese que a cultura da organização tem traços mais profundos e de maior conservação, visto que são produzidas ao longo de toda sua existência, à vista disso, suas alterações exigem procedimentos estratégicos de médio a longo prazo. Diferente do clima organizacional, que pode ocorrer em curto prazo, seja através de uma interferência restrita, um evento, ou uma informação, posto que se refere as circunstâncias mutáveis fundamentadas em percepções, crenças e sentimentos que se manifestam no comportamento dos funcionários em relação a organização.

2.2 Satisfação

De acordo com Robbins (2010), o agrupamento de sentimento que um indivíduo forma com relação ao seu trabalho é o principal aspecto formador da satisfação. Com base na tese do autor, todo sentimento que o indivíduo obter sobre seu trabalho, irá influir na sua satisfação, sendo que esta, está diretamente relacionada a motivação.

Acompanhando essa concepção de Robbins, Spector (2012) assegura a satisfação no trabalho é um aspecto variável do comportamento, que define como o colaborador reagirá perante as circunstâncias, e este será um fator determinante na forma de como o funcionário vai se sentir perante a organização. Além disso, o comprometimento organizacional é outro aspecto que se relaciona aos sentimentos de benevolência dos indivíduos com suas funções.

Sem embargo, a satisfação no ambiente de trabalho proporciona benéficos não só a organização, como ao colaborador, aumentando o aumento da produtividade, à saúde mental e física.

2.2.1 Motivação

Conforme Gil (2008), o mundo dos negócios cada vez mais competitivos requer elevado grau de motivação das pessoas. Colaboradores motivados para execução das atividades, tanto individualmente quanto coletivamente, tendem a garantir resultados mais eficientes. A motivação o combustível indispensável para o aumento da produtividade da organização.

Ainda nas considerações de Gil (2008):

> Motivação é a força que estimula as pessoas a agir. No passado, acreditava-se que essa força era determinada principalmente pela ação de outras pessoas, como pais, professores ou chefes. Hoje, sabe-se que a motivação tem sempre origem numa necessidade. Assim, cada um de nós dispõe de motivações próprias geradas por necessidades distintas e não se pode, a rigor, afirmar que uma pessoa seja capaz de motivar a outra (GIL, 2007, p.202).

O autor ainda vem a destacar que, motivação é resultante das necessidades não satisfeitas, e que o gestor não possui capacidade de motivar, mais de satisfazer as necessidades do indivíduo. Nota-se com isso a importância do papel das organizações e seus administradores em fornecer instrumentos adequados para que seus trabalhadores se sintam motivados.

Ao referir-se sobre o assunto, Maximiano (2004) afirma que a motivação tem diversos significado, pois ela é gerada de maneira especifica, ou seja, uma pessoa que se sente motivada para realizar suas atividades no trabalho, pode não ter motivação para praticar atividades físicas ou vice e versa. Não existe uma condição global de motivação, que submeta uma pessoa a estar disposta para tudo e a todo momento. Seguindo essa mesma linha de raciocínio, Maximiano (2004), no âmbito da administração "[...] pessoas motivadas usualmente significa alguém que demonstra alto grau de disposição para realizar uma tarefa ou atividade de qualquer natureza". O autor ainda ressalva que o ambiente organizacional é capaz de produzir satisfação e insatisfação, mas não a motivação, visto que, as condições ambientais não são suficientes para induzir o espírito motivador do indivíduo para trabalho.

A complexidade da motivação possibilitou o nascimento de diversas teorias para a explanação desse fenômeno, entre elas, teoria dos fatores higiênicos e motivadores de Herzberg e a hierarquia das necessidades de Maslow.

2.2.2 A Teoria de Herzberg

O psicólogo Frederick Herzberg concedeu informações pertinentes aos estudos sobre motivação ao conceituar os fatores classificados como higiênicos e motivadores. Os fatores higiênicos referem-se ao ajuste dos colaboradores para com a organização, bem como

condições de trabalho e pagamento. Fatores esse que não são capazes de produzir motivação, no entanto, precisam ser no mínimo satisfatórios para não gerarem desmotivação. Já os fatores motivadores estão relacionados à responsabilidade e reconhecimento, estes sim geram motivação (GIL, 2008).

Quadro 1 - Fatores Higiênicos e Motivadores

Fatores Higiênicos	Descrição
Salários e benefícios	Inclui bônus e prêmios, carro da empresa, planos de saúde e itens assemelhados que incrementam o salário.
Condições de trabalho	Envolve as características do ambiente, as instalações, as máquinas, os equipamentos e a quantidade de horas de trabalho.
Política da empresa	Refere-se não apenas às normas formais (escritas), mas também às regras informais (não escritas) que definem as relações empregados-empregador.
Status	É identificado por itens como: natureza do cargo, autoridade, relacionamento com os outros e prestígio interno e externo.
Segurança no trabalho	Refere-se não apenas às condições físicas de segurança, mais também a confiança que empregado tem em relação a sua permanência na empresa.
Supervisão	Grau de controle que o empregado tem sobre o trabalho que executa.
Fatores Motivadores	**Descrição**
Responsabilidade	Sentimento de responsabilidade pelo trabalho que executa, independentemente de qualquer coerção exterior.
Reconhecimento	Reconhecimento da capacidade de trabalho e do desempenho no cargo pelos superiores.
Desafios	Disposição para realizar tarefas reconhecidas como difíceis.
Realização	Percepção de que o trabalho está adequado às expectativas.
Crescimento	Sensação de estar alcançando ou ter ultrapassado os objetivos relacionados às tarefas.

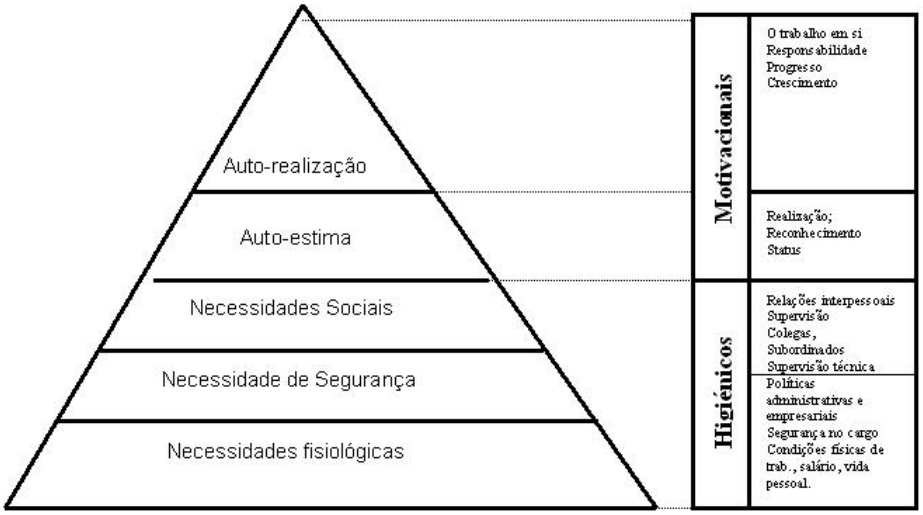
Fonte: Gil, 2008.

2.2.4 Teoria de Maslow

O psicólogo Abraham Maslow (1987) atestou que as necessidades humanas manifestam distintos níveis de força, com base nisso ele definiu uma hierarquia de

necessidades que se distribuem em cinco grupos: fisiológicas, de segurança, sociais, de estima e de autorrealização, conforme a figura abaixo:

Figura 1 - Hierarquia de necessidades de Maslow



Fonte:http://brasil-canada.blogspot.com/2005/07/teoria-de-maslow-x-meu-sonho.html

Ainda em Gil (2008), Maslow afirma que as necessidades fisiológicas são os princípios básicos para preservação da vida (alimentação, moradia, roupas etc.). As de segurança está relacionada a necessidade de estar livre de perigo e seguro com suas necessidades fisiológicas atendidas. O terceiro nível está a necessidade social, após o alcance dos níveis anteriores, as pessoas passam a sentir necessidades de aceitação e interação com outros grupos. Uma vez satisfeita a necessidade social, o indivíduo passa a ter carência de estima, tanto em termo de reconhecimento como de amor próprio. No topo da pirâmide encontra-se a autorrealização, que surge com a necessidade de realização do máximo potencial individual.

Com base nestas considerações, faz-se necessário motivar e reconhecer o empenho de cada membro da equipe, como forma de aumentar o nível de satisfação,melhorar a qualidade de vida e harmonizar o ambiente de trabalho, e consequentementeter maior produtividade e o alcance das metas estabelecidas.

3. Metodologia

Segundo Vergara (2007), os tipos de pesquisa se definem de acordo com os critérios: quanto aos fins e quanto aos meios. Quanto aos fins, o presente estudo assume as características descritivas e explicativa, com abordagem quantitativa. Quanto aos meios de investigação, foi adotado o estudo de caso, por meio de uma pesquisa in loco, onde os fenômenos estudados foram observados foram observadas em uma concessionária de veículos, localizada na cidade de Pau dos Ferros, no interior do Rio Grande do Norte.

O instrumento utilizado na coleta de dados foi um questionário. O universo pesquisado é composto por 13 colaboradores, a amostra corresponde a 62% da população, totalizando 9 respondentes. A coleta aconteceu em março de 2020 sendo que para definição da amostra utilizou-se a população correspondente, com o índice de confiança de 95%.

Considerando a margem de erro de 5%. A amostra probabilística é segundo Roesh (2005) extraída de maneira a garantir que cada elemento da população tenha a mesma chance de seleção para ser incluído na amostra. As informações coletadas foram digitadas no banco de dados criado em Excel, conferidas e analisadas.

4. Resultados

O estudo de caso foi realizado em uma concessionária de veículos, localizada na cidade de Pau dos Ferros/RN comerciante veículos de uma única marca, pertence a um grupono qual atua há mais de vinte anos no mercado. Tendo como atividades e serviços secundários: Venda de veículos, venda de peças, assistência técnica e autocentro.

A empresa traz como sua missão, superar as expectativas dos clientes, contribuir para o bem estar da comunidade e respeitar a natura, em sua visão, humildade, integridade, excelência, humanidade e consciência ecológica, os valores da empresa, é ser uma empresa de referência e duradora, com responsabilidade social e ambiental.

Por meio da aplicação de questionário aos colaboradores da empresa estudada, conseguimos informações fundamentais para a montagem dos gráficos, onde foi possível analisar o perfil e o grau de satisfação dos colaboradores.

O perfil da população, encontrado através da aplicação do questionário revela que a maioria dos respondentes é do sexo masculino 89%, sendo 11% do sexo feminino. Em relação a faixa etária, observou-se que a idade dos colaboradores entre 25 a 34 anos correspondem à 56%, 35 a 44 anos representou 33% dos entrevistados e entre 45 a 54 obteve 11%. Considerando os dados da pesquisa em análise, 100% dos colaboradores da empresa estão em suas atividades mais de 5 anos, sendo assim um diferencial na satisfação profissional.

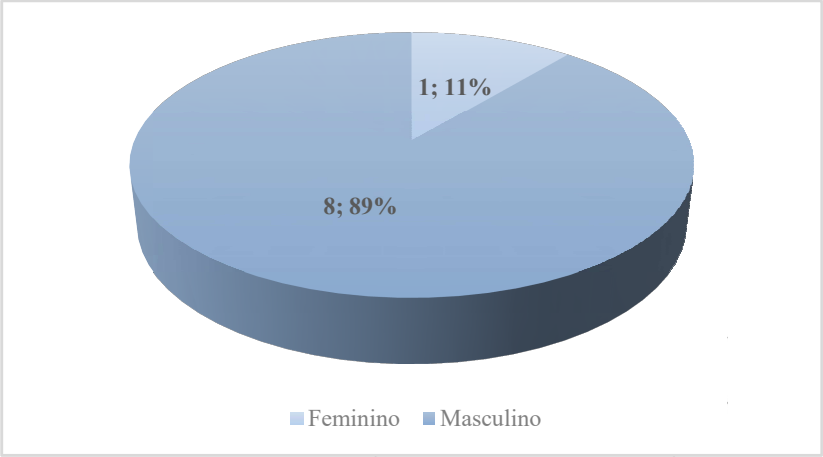


Figura 2- Gênero. Fonte: Dados da pesquisa

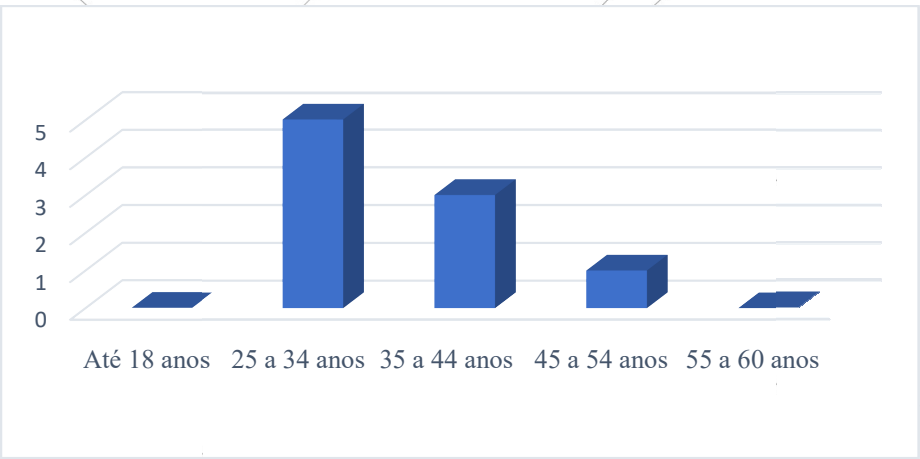


Figura 3- Idade. Fonte: Dados da pesquisa

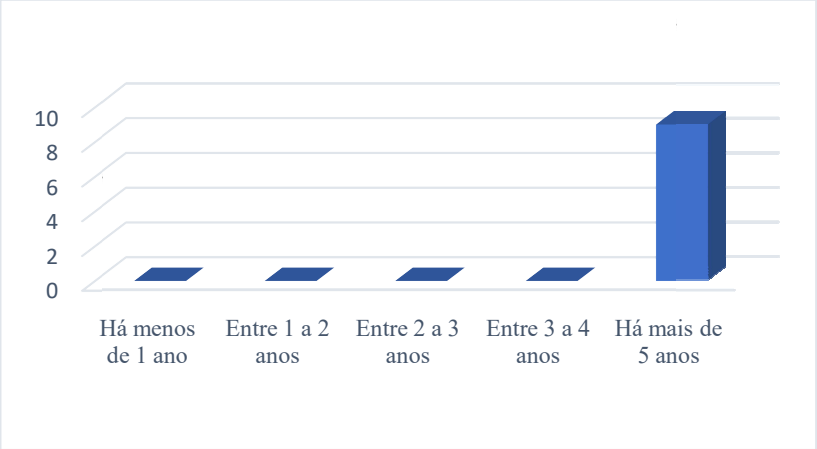


Figura 4 – Tempo de trabalho na empresa. Fonte: Dados da Pesquisa

4.1 Grau de Satisfação

A segunda sessão do questionário foi realizada através de perguntas em formato linear de 1 a 5 para identificar o grau de satisfação dos colaboradores em seu ambiente de trabalho, segue a tabela que corresponde os numerais ao grau de satisfação.

Tabela 2 - Grau de Satisfação

1	Muito Insatisfeito
2	Insatisfeito
3	Indiferente (Nem Satisfeito/ Nem Insatisfeito)
4	Satisfeito
5	Muito Satisfeito

Fonte: Autores.

Conforme a figura 5, pode-se observar o resultado obtido na pergunta relacionada ao grau de satisfação dos colaboradores, associada a compensação dos funcionários, se eles se encontram satisfeito com o regime de compensação de horas da organização. E assim obtivemos os seguintes resultados: 67% dos colaboradores responderam com a nota 5, demonstrando que se sentem muito satisfeitos, já 22% responderam que se encontram satisfeitos e outros 11% indiferentes com o regime aplicado pela empresa.

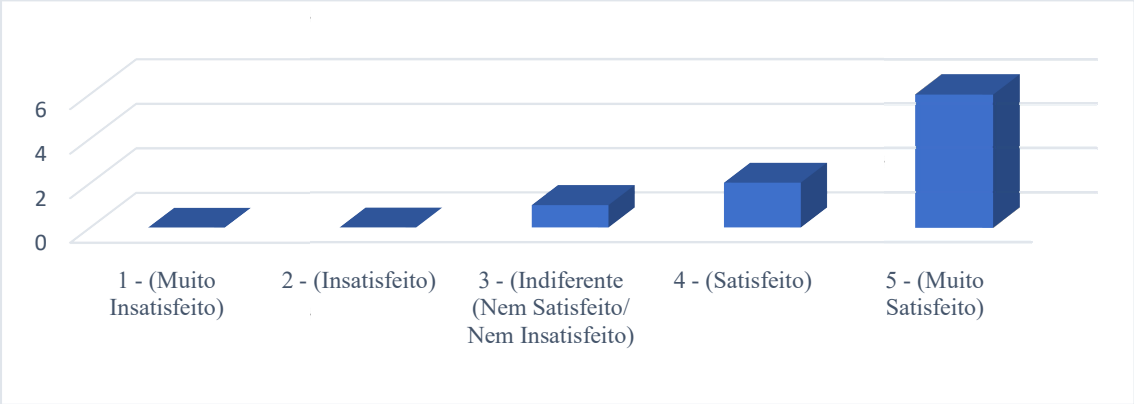


Figura 5 - Compensação dos Funcionários. Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com a figura 6, podemos observar as respostas correspondente ao grau de satisfação referente a oportunidade de crescimento na empresa, 44,4% encontram-se muito satisfeito com as oportunidades oferecidas pela organização. 33,3% dos colaboradores responderam que estão indiferentes, e outros 22,2% estão satisfeitos.

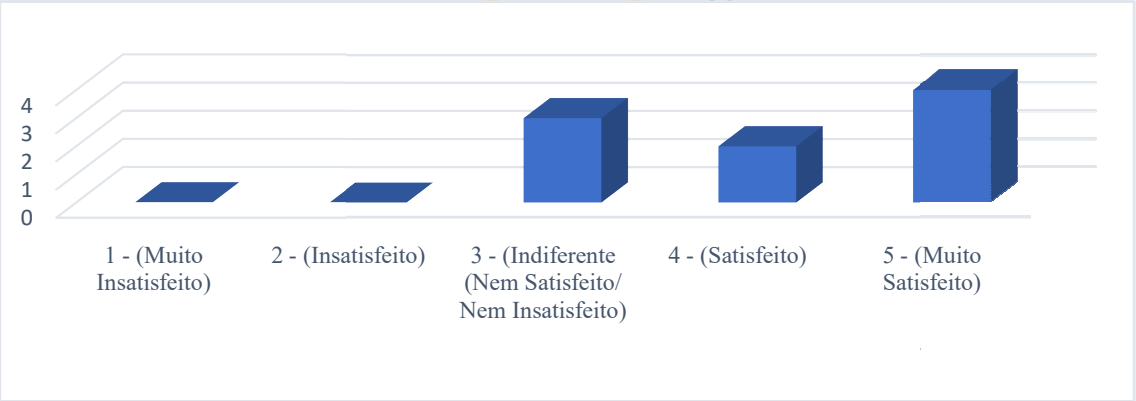


Figura 6–Oportunidade de Crescimento. Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao grau de satisfação com o ambiente de trabalho, a seguinte amostra demonstra que 67% dos colaboradores evidenciam que o clima na referida organização é amigável, apresentando-se muito satisfeitos com o ambiente. E outros 33% responderam estar satisfeitos.

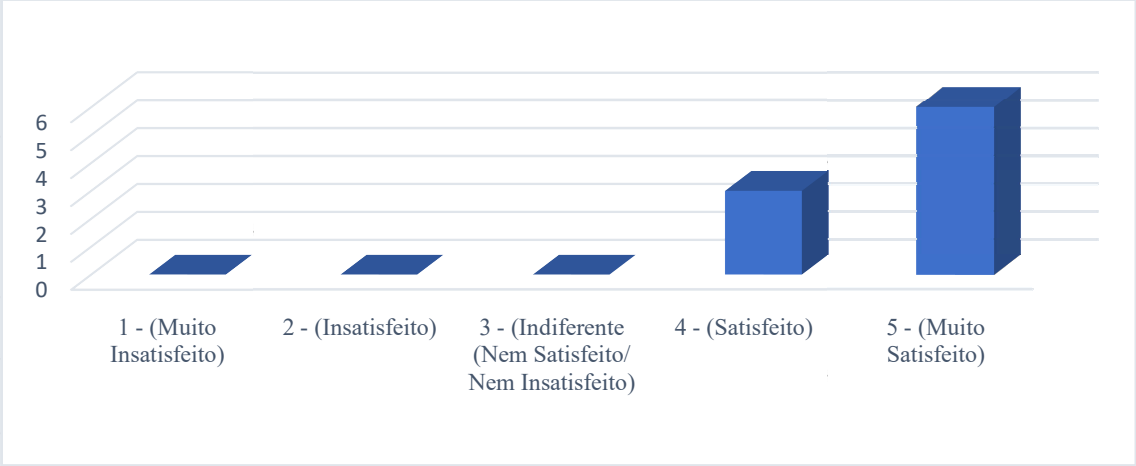


Figura 7- Ambiente de Trabalho Amigável. Fonte: Dados da Pesquisa

O grau de satisfação dos colaboradores com os treinamentos ofertados pela empresa, demonstra que 67% dos funcionários estão muito satisfeitos com os treinamentos, 22% satisfeitos e 11% insatisfeito.

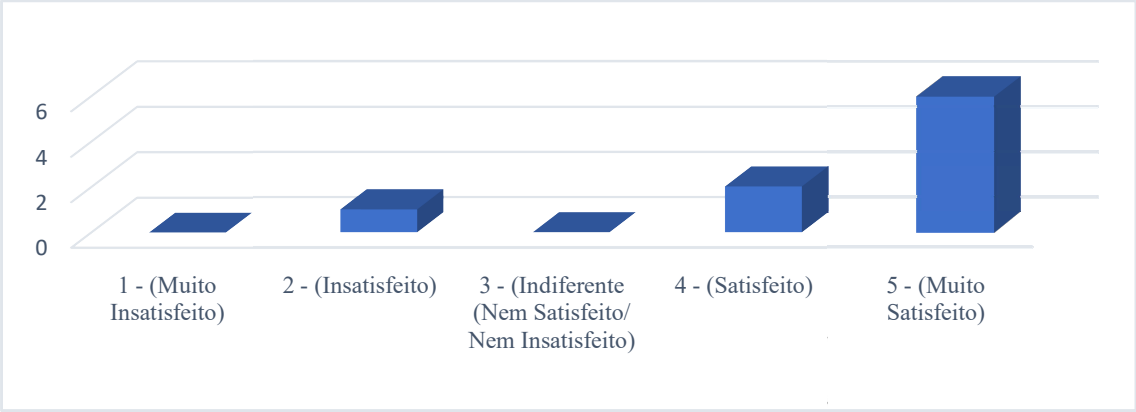
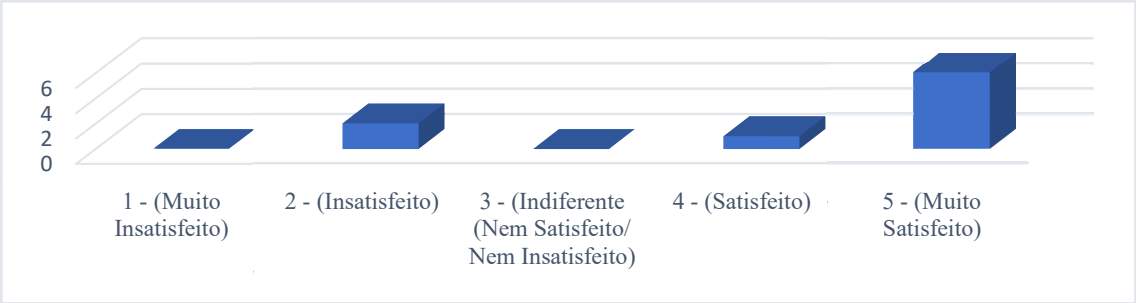


Figura 8 - Treinamento. Fonte: Dados da Pesquisa

A partir da análise da figura 9, percebe-se a avaliação de desempenho dos colaboradores, as respostas demonstraram que 67% dos funcionários encontram-se muito satisfeito com as avaliações que são realizadas pela empresa, 22% dos colaboradores sentem-se insatisfeito com as avaliações de desempenho e 11% sentem-se satisfeitos.



a 9 - Avaliação de Desempenho. Fonte: Dados da Pesquisa

O grau de satisfação dos colaboradores em relação a supervisão do trabalho, teve o resultado de 67% dos colaboradores respondendo que se encontram muito satisfeito com a maneira na qual são supervisionados, e 33% responderam que estão satisfeitos com forma da supervisão adotada pela empresa.

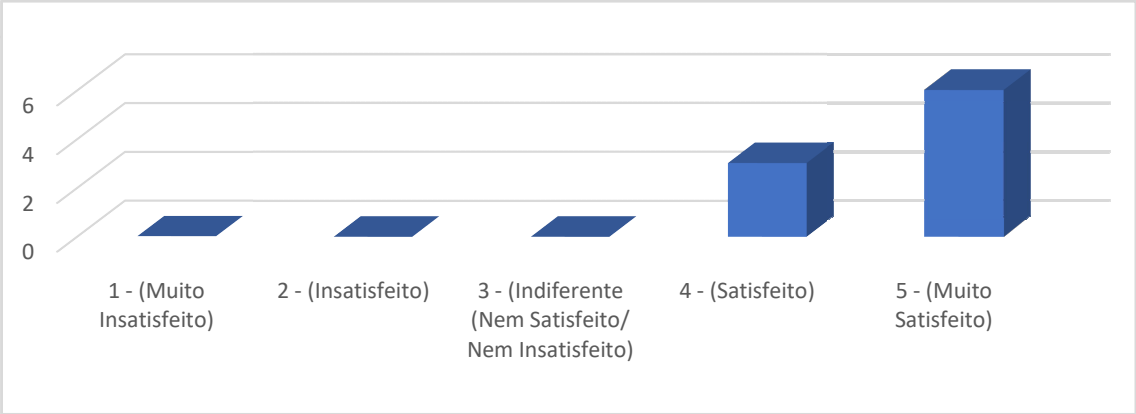


Figura 10 – Supervisão. Fonte: Dados da Pesquisa

Sobre a cultura da empresa, o grau de satisfação dos colaboradores esteve em equilíbrio, onde 44% dos colaboradores se encontram muito satisfeito e outros 44% sentem-se indiferente e apenas 12% satisfeito da cultura organizacional.

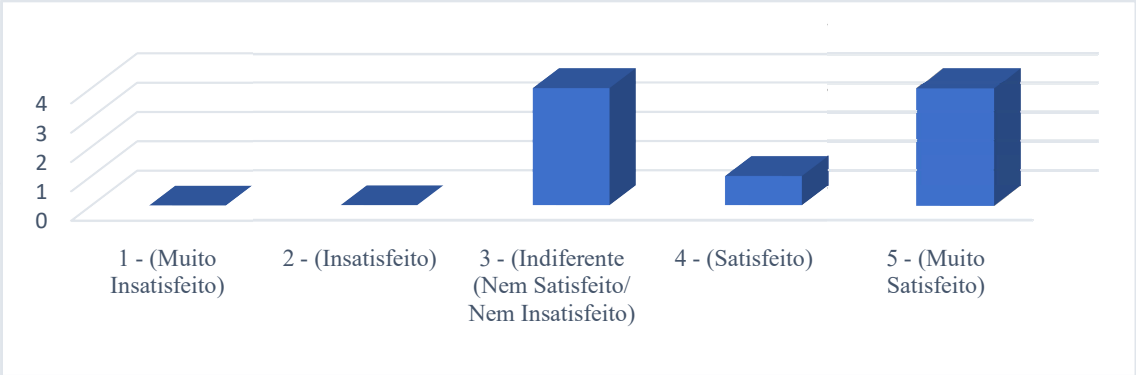


Figura 11 – Cultura. Fonte: Dados da Pesquisa

Na figura 11, corresponde as respostas em relação ao grau de satisfação dos colaboradores da empresa sobre a segurança no trabalho, 45% dos colaboradores sentem-se muito satisfeito com a segurança proporcionada pela empresa, 33% dos funcionários sentem-se indiferentes com as condições de segurança enfrentadas no trabalho e 22% se sentem satisfeito com a segurança.

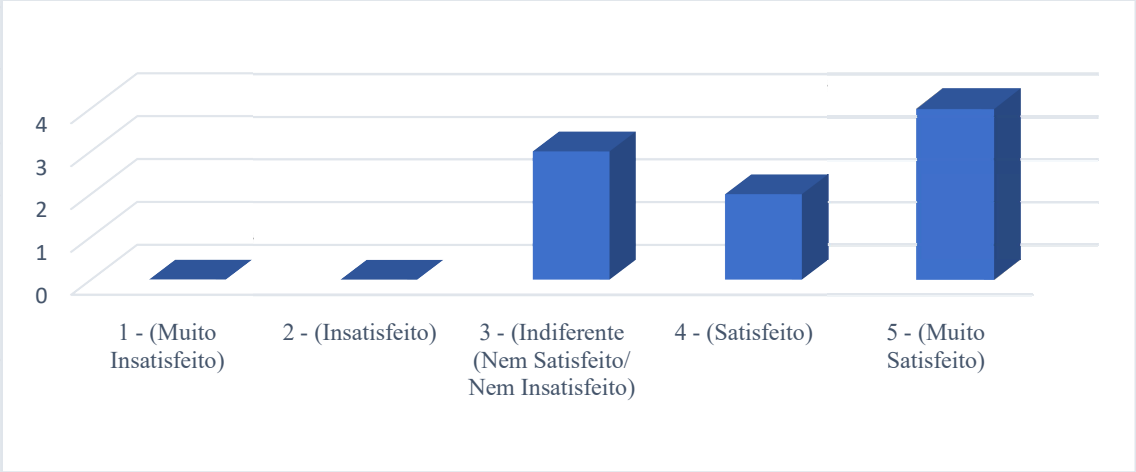


Figura 12 - Segurança no Trabalho. Fonte: Dados da Pesquisa

Flexibilidade no desenvolvimento do trabalho, percebemos 89% dos colaboradores sentem-se muito satisfeito com a flexibilidade encontrada no desenvolvimento de suas atividades e apenas 11% dos funcionários da empresa encontram-se satisfeito.

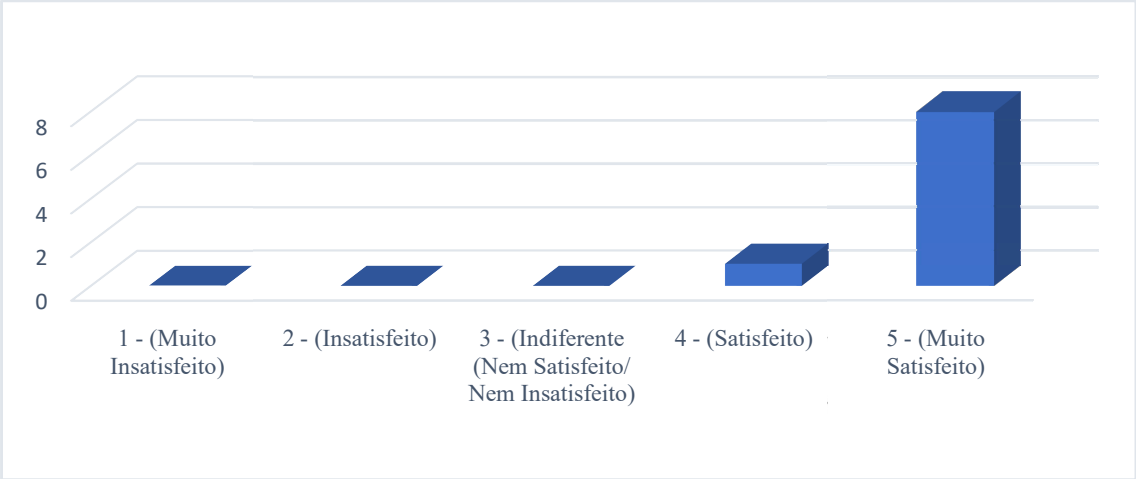


Figura 13 - Flexibilidade no Desenvolvimento do Trabalho. Fonte: Dados da Pesquisa.

Em relação a satisfação geral com o trabalho, os colaboradores apresentaram estar muito satisfeito, com 67% das respostas e outros 33% encontram-se satisfeito com o trabalho e o ambiente no qual estão inseridos.Vieira (2011, *apud* SPECTOR, 2002), explica que habitualmente o colaborador tem níveis diferentes de satisfação em relação aos variados aspectos, podendo, por exemplo, estar descontente com as condições de trabalho, mas satisfeito com as recompensas propostas.

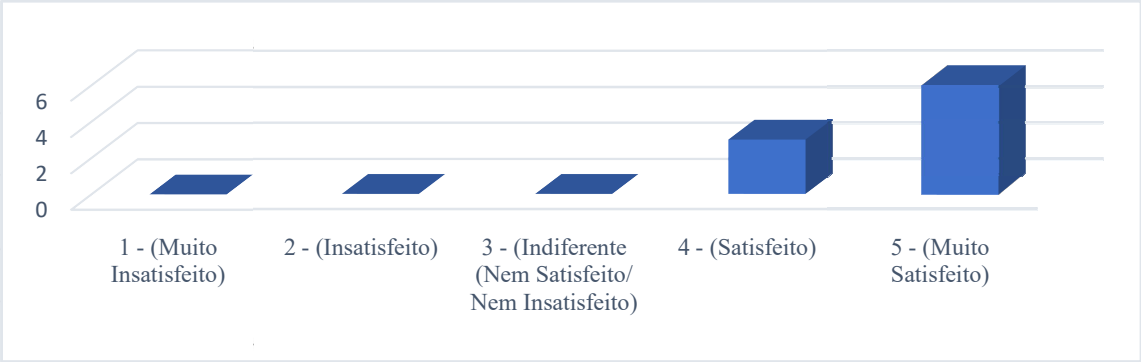


Figura 14 - Satisfação Geral com o Trabalho. Fonte: Dados da Pesquisa.

5. Considerações Finais

O presente trabalho atendeu ao propósito proposto, realizando pesquisa de clima organizacional com ênfase na satisfação dos colaboradores da concessionária de veículos. Os aspectos analisados na pesquisa foram o grau de satisfação dos colaboradores em relação a compensação dos funcionários, oportunidade de crescimento, ambiente de trabalho, treinamento, avaliação de desempenho, supervisão, cultura, segurança no trabalho e flexibilidade.

Diante das repostas obtidas e após o tratamento dos dados obtivemos conhecimento da satisfação dos colaboradores, chegando à conclusão de que os funcionários se encontram satisfeitos com o a cultura e o clima da organização, tornando-se um ponto positivo para a empresa.

Os resultados esperados foram alcançados através do embasamento entre teoria e prática, ressaltando a importância da satisfação dos funcionários e o impacto dos fatores motivacionais para o bem-estar dos colaboradores na organização.

6. Referencias

CHIAVENATO, Idalberto. O novo papel dos recursos humanos nas organizações/ Idalberto Chiavenato. Rio de Janeiro: Campus, 1999

FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; FORTUNA, Antônio Alfredo Mello; TACHUZAWA, Takeshy. Gestão com Pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios. 5 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

GIL, Antonio Carlos. Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2008.

MANCUSO, R C.. Ação civil pública trabalhista. 5. ed., São Paulo, Ed. RT, 2002.

MAXIMIANO, A. C. A. Teoria geral da administração: da revolução urbana àrevolução digital. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MOTA, M. M. Motivação no ambiente organizacional. Itajaí, out. 2008. Disponível em: <www.rh.com.br/Portal/Motivacao/Artigo/5199/motivacao-noambiente-organizacional.html>. Acesso em 08 mar. 2020.

MOTTA, P.R. Gestão contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente. Rio de Janeiro: Record, 2001

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. Comportamento organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2010.

SPECTOR, P. E. Psicologia nas organizações. 4. ed. Saraiva, 2012.

TEIXEIRA, M. Gestão Estratégica de Pessoas. Rio de Janeiro: FGV, 2005

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VIEIRA, R. G. A influência do clima organizacional nas empresas e nas pessoas. Santa Catarina: ICPG,2010. Dissertação (Mestrado em Administração). Disponível em:<https://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev04-04.pdf> Acesso em 8 de março de 2020.