



## A qualidade de vida e clima organizacional em uma usina de concreto

### *The Quality of Life and Organizational Climate in a Concrete Plant*

BARBOZA, Andressa de Souza<sup>1</sup>; ALONSO, Paulo Antônio<sup>2</sup>

Andressabarboza2@gmail.com<sup>1</sup>; paulo31@poli.ufrj.br<sup>2</sup>.

#### Informações do Artigo

Palavras-chave:

*Gestão da Qualidade*  
*Qualidade de vida no trabalho*  
*Clima organizacional*

Keyword:

*Quality Management*  
*Quality of Work Life*  
*Organizational Climate*

#### Resumo:

*Analisar o impacto na produção, através da percepção de funcionários sobre a qualidade de vida e clima organizacional em uma usina de concreto. Foi realizada uma pesquisa de campo com aplicação de um questionário com 22 funcionários, com o intuito de mensurar variáveis que influenciam o clima organizacional e a qualidade de vida no trabalho, como observação de que a produtividade, de alguma forma, sofria impactos pelo clima organizacional. O resultado do questionário aplicado foi apresentado em gráfico por intermédio do programa Excel da Microsoft. Concluiu-se que a maioria dos funcionários não estão satisfeitos com as condições de trabalho, esse é um problema grave que atinge diretamente o clima organizacional, afetando a produtividade.*

#### **Abstract**

*Analyzing the impact on production through employees' perceptions of quality of life and organizational climate in a concrete plant. A field survey was conducted with a questionnaire applied to 22 employees, aiming to measure variables that influence the organizational climate and quality of work life, such as the observation that productivity, in some way, was impacted by the organizational climate. The results of the applied questionnaire were presented in a graph using Microsoft Excel. It was concluded that most employees are not satisfied with the working conditions, which is a serious problem that directly affects the organizational climate, impacting productivity.*

### 1. Introdução

A busca pela qualidade é uma das maiores premissas das empresas competitivas. As adoções de sistemas de qualidade visam melhorar a produtividade, a segurança e a eficácia dos processos. Atualmente, a adoção da gestão da qualidade é uma realidade dentro de muitas empresas brasileiras, mas a visão

sobre o que é qualidade ainda precisa de muito aprofundamento para deixar de ser apenas uma teoria, e passar a ser uma realidade nas empresas.

Na verdade, empresas que se preocupam com a qualidade vivenciam isso na rotina, aplicando padrões de Qualidade de Vida no

Trabalho - QVT para melhorar a satisfação dos seus colaboradores no local de trabalho.

A qualidade de vida no trabalho é considerada uma das grandes preocupações nas gestões das empresas atuais, sejam elas públicas ou privadas. É o termômetro entre a organização e o colaborador que mede o nível de satisfação dos funcionários. A qualidade de vida no trabalho exerce influência no desenvolvimento das atividades laborais. Assim, a partir do levantamento de alguns fatores é possível elencar ações para melhorar a integração dos recursos humanos com a organização, possibilitando a existência de um mercado de trabalho que seja harmonioso que promova melhores estímulos e incentivos, convergindo para resultados mais eficazes.

Observa-se que o conceito de qualidade de vida é abrangente, pois ele é a união de vários fatores, como respeito às variáveis culturais que englobam a somatização de valores, hábitos, tradições, metas e objetivos. Todas essas variáveis fazem com que uma empresa seja única. A qualidade de vida no trabalho pode ser entendida como valores da mesma moeda, ou seja, elas englobam um conjunto de atitudes e de valores adotadas em uma empresa e principalmente afeta a forma que os trabalhadores se relacionam dentro de uma instituição.

### 1.1 Pesquisa de campo

Será apresentado um estudo de campo que diante a problematização irá buscar respostas detalhadas para melhorar a compreensão do que será abordado.

Dentro da pesquisa de campo foi aplicado um questionário com o intuito de mensurar variáveis que influenciam o clima organizacional e a qualidade de vida no trabalho, que sejam capazes de interferir na produtividade da usina.

A pesquisa ocorreu no período de 01/06/2021 à 03/09/2021, com o objetivo de entender as saídas dos funcionários em grande escala e os prejuízos para empresa devidos aos caminhões estarem quebrando com frequência, o que afeta na produtividade.

Foi utilizado o método de abordagem quantitativo que buscará quantificar os dados encontrados para responder ao objetivo da pesquisa.

### 1.2 Campo de Pesquisa

O campo de pesquisa foi em uma empresa do setor da construção civil, no ramo de concreto, que está localizada no município de Nova Iguaçu.

Figura 01 – Silo de cimento



Fonte: Autor, 2021.

Figura 02 – Usina de concreto



Fonte: Autor, 2021.

Figura 03 – Balança dos materiais



Fonte: Autor, 2021.

A empresa é administrada por 02 sócios, com o quadro de 22 funcionários sendo:

Tabela 01 – Quadro de funcionários

Quadro de funcionários	
Função	Quantidades
Motorista	10
Ajudante de Bomba	4
Balanceteiro	1
Operador	2
Administrativo	1
Financeiro	1
RH	1
Faturamento	1
Engenheiro	1

Fonte: Autor, 2021.

### 1.3 Instrumentos de coleta de dados e análise

O instrumento de pesquisa usado foi o questionário, que tem como objetivo principal, descobrir respostas para os problemas através da aplicação de procedimentos científicos. Com este objetivo e tendo em vista os propósitos da organização.

O questionário contou com um total de dezoito questões, sendo dezessete questões de múltipla escolha e uma questão aberta. As questões de múltipla escolha foram compostas por cinco opções em forma de escala sendo 1 (Discordo totalmente) até o 5 (Concordo plenamente), sendo agrupadas em nove categorias de análise assim nominadas:

- Trabalho realizado;
- Salário;
- Liderança;
- Comunicação organizacional;
- Progresso profissional;
- Relacionamento interpessoal;
- Ambiente de trabalho;
- Qualidade
- Satisfação do cliente;

- Comprometimento/lealdade/fidelidade;
- E diversidade.

Essa técnica foi escolhida pela agilidade que permite na coleta de dados e pela disponibilidade que a instituição tinha para a pesquisadora. Os resultados do questionário foram apresentados em gráfico por intermédio do programa Excel da Microsoft.

## 2. Fundamentação teórica

A qualidade pode ser considerada como um procedimento realizado para atender todas as especificações exigidas ou se há algum defeito aparente ou não-conformidade no produto. Portanto, qualidade também é definida como uma determinação de quão bom ou ruim algo é, ou quão bem ele atende às expectativas do cliente [1]. Assim, o SGQ destina-se a ajudar a garantir que um produto ou serviço atenda ou exceda as expectativas do cliente. Somente por consistentemente atender ou exceder a percepção de qualidade do cliente, a organização pode não apenas sobreviver, mas, também crescer e prosperar [1].

Quando se olha para a gestão da qualidade, pode-se desenvolver uma melhor compreensão de sua definição. A gestão da qualidade descreve como uma organização produzirá, documentará, controlará e entregará um produto ou serviço que possua valor percebido pelo cliente [2]. De acordo com Mello [3], vários benefícios resultam do desenvolvimento e implementação de uma robusta gestão da qualidade. Diante disto, ainda conforme Mello [3], alguns dos benefícios mais óbvios para implementar a gestão da qualidade são os seguintes:

- O aumento da satisfação do cliente;
- Maior participação de mercado;
- Uma base de clientes fiéis.

Deste modo, percebe-se que a gestão da qualidade é um conjunto de políticas, processos e procedimentos necessários para planejar e implementar o treinamento do pessoal da empresa. A gestão da qualidade

permite que as organizações identifiquem, controlem e aprimorem os vários processos de treinamento que, em última instância, levarão a um melhor desempenho [4].

De acordo com Maximiano [5],

*A gestão da qualidade é um conjunto de políticas, processos e procedimentos usados para planejar e executar operações de negócios principais. Para tanto, a gestão da qualidade coordena a direção e o controle de todas as atividades vitais, e seu objetivo é melhorar continuamente a eficácia das operações de uma empresa e aumentar a capacidade da empresa de atender aos requisitos de seus clientes. Pode-se dizer então que a gestão da qualidade é uma solução simplificadora que faz sentido para a maioria dos fabricantes. A gestão da qualidade integra uma variedade de processos internos com a intenção de fornecer uma abordagem de processo para a execução do projeto.*

Neste contexto, a gestão da qualidade pode ser definida como específico da indústria ou de natureza geral, já que os padrões gerais podem ser aplicados em quase todos os setores. A gestão da qualidade mais reconhecida é a International Organization for Standardization [6].

Trata-se de um framework muito desejado, que é necessário para monitorar e melhorar o desempenho em qualquer área especializada de um negócio. Pode também melhorar a forma como uma empresa opera, podendo ajudar a reduzir os custos operacionais. Com a Certificação ISO 9001, pode-se ter certeza de que os melhores desempenhos dentro da empresa serão alcançados [2].

Desenvolver e implementar a gestão da qualidade permite que organizações de todos os tipos sejam mais eficientes e eficazes. Alguns têm a falsa impressão de que o sistema de qualidade envolve apenas ações executadas por pessoal dentro do departamento de qualidade. A gestão da qualidade afeta vários processos e departamentos dentro de uma organização, desde vendas, projetos, desenvolvimento, produção e entrega do produto ou serviço até

o cliente. A gestão da qualidade promove comunicação e interação multifuncional em toda a estrutura organizacional, o que pode resultar em uma organização mais unificada e mais forte [4].

Todavia, a implementação da gestão da qualidade em qualquer organização, seja ela grande ou pequena, não é uma tarefa rápida ou simples. Isso exige um investimento em tempo e recursos para implementar com sucesso uma gestão da qualidade eficaz. Numerosas tarefas e processos importantes exigem um longo tempo para desenvolvimento e implementação [1]. A gestão da qualidade embora pareça ser um conceito moderno, já vem se desenvolvendo desde o século XVII, sendo que o surgimento de técnicas e modelos de gestão tem se manifestado com mais força no século XX [4].

## 2.1 Objetivos da gestão da qualidade

Empresas grandes e pequenas implementam a Gestão da qualidade para melhorar o desempenho e aumentar a satisfação do cliente com os produtos e serviços da empresa. Um sistema eficaz de gestão da qualidade deve ter objetivos específicos relacionados aos objetivos estratégicos gerais da empresa [1].

Quando uma pequena empresa define claramente esses objetivos, ela pode identificar as tarefas e características que permitem atingir seus objetivos. Assim, com a Gestão da qualidade bem projetada, uma empresa pode identificar problemas e ajudar a melhorar a qualidade para melhor atender às necessidades dos clientes [7].

Portanto, um objetivo claro é aquele que aborda um objetivo específico do plano estratégico da empresa. Ele inclui detalhes do que os funcionários precisam fazer para alcançá-lo. E para permitir que os funcionários determinem quando a empresa atingiu seu objetivo, a meta possui características mensuráveis que indicam quanto progresso é necessário e quando a empresa cumpriu seus objetivos [8]. Neste contexto, um dos principais objetivos da

gestão é melhorar a qualidade dos produtos ou serviços que a empresa oferece.

Uma cultura de empresa orientada para a qualidade valoriza as características de qualidade que o sistema mede e busca a melhoria contínua. Tal cultura orienta-se para os clientes e satisfaz as suas necessidades. Quando há problemas com a qualidade, os funcionários estão prontos para assumir responsabilidade por possíveis erros e se concentram em evitá-los no futuro. Essa orientação é um fator-chave para melhorar os resultados dos testes que medem a qualidade [10].

O processo de gerenciamento de qualidade é encerrado somente quando todos os produtos e processos de gerenciamento tiverem sido concluídos e aprovados antes do encerramento do projeto. Os gerentes de qualidade garantem que o projeto produza um conjunto de entregas que alcancem um nível especificado de qualidade, conforme acordado com o cliente. Um gerente de projeto pode executar essas atividades em vez de um gerente de qualidade, dependendo do tamanho e do escopo do projeto. Conforme Carpinetti [9], o gerente de qualidade é formalmente responsável por:

*Garantir que os objetivos da qualidade sejam definidos para cada entregar; Implementar técnicas de garantia de qualidade para garantir a qualidade das entregas a serem produzidas pelo projeto; Implementar técnicas de controle de qualidade para controlar a qualidade das entregas realmente produzidas pelo projeto; Identificar desvios de qualidade e ações de melhoria para implementação; Registrar o nível de qualidade alcançado no registro de produtos a entregar; Relatar o status da qualidade ao gerente de projeto.*

O revisor de qualidade identifica o nível real de qualidade associado aos produtos entregues e notifica o gerente de qualidade de quaisquer variações das metas de qualidade definidas. Um gerente de projeto pode executar essas atividades em vez de um gerente de qualidade, dependendo do tamanho e do escopo do projeto. Carpinetti

[9] fala que o revisor de qualidade é responsável por:

*Revisar a qualidade dos produtos entregues e os processos de gerenciamento realizados; relatar ao gerente de qualidade (ou gerente de projeto) o nível de qualidade atingido; encaminhar quaisquer problemas de qualidade identificados entre períodos de relatórios regulares para ação imediata pelo gerente de qualidade (ou gerente de projeto).*

O revisor destina-se a garantir que o projeto atenda à definição esperada de qualidade, portanto, naturalmente, uma revisão de qualidade é uma ferramenta essencial para isso. Ela precisa medir o nível de qualidade em relação à definição de qualidade aceitável que foi colocada em prática no início dos projetos e, muito provavelmente, melhorada nos estágios durante o ciclo de vida. Tal como acontece com tantas partes de um projeto, é importante capturar as lições aprendidas para que as fases futuras de um projeto não cometam os mesmos erros com relação à qualidade; e também para que oportunidades possam ser identificadas onde a qualidade pode ser melhorada de maneira econômica [11].

## 2.2 Elementos da gestão da qualidade

Carpinetti [9] afirma que “não são as palavras da declaração de valor que produzem produtos e serviços de qualidade; são as pessoas e os processos que determinam se haverá uma mudança na qualidade”. De tal modo, a visão e o valor serão declarações muito importantes para definir agendas para todos os outros processos usados para gerenciar o sistema de qualidade. De acordo com Rodrigues [11],

*“o plano para o sistema de qualidade será diferente para cada organização, mas, existem características semelhantes, que são: metas claras e mensuráveis; recursos financeiros disponíveis para qualidade; o plano de qualidade consistente com a visão e os valores da organização”.*

O plano para o sistema de qualidade também pode incluir projetos-piloto que envolva a criação de pequenos projetos de qualidade dentro da organização. Isso

permitirá que a administração entenda como o sistema de qualidade é bem aceito, aprenderá com os erros e terá mais confiança no lançamento de um sistema de qualidade em toda a organização. O plano deve fornecer alguma flexibilidade para o empoderamento dos funcionários, porque os sistemas de qualidade mais bem-sucedidos permitem que os funcionários em todos os níveis forneçam informações [12].

A mudança, especialmente um movimento em direção a uma qualidade superior, é um desafio para se comunicar de forma eficaz, mas, o processo de comunicação é essencial para que os líderes da empresa avancem a organização. A comunicação é o elo vital entre a gerência, funcionários, consumidores e partes interessadas. Essas linhas de comunicação também trazem um senso de camaradagem entre todos os indivíduos envolvidos e ajudam a sustentar o impulso para a conclusão bem-sucedida de metas de qualidade de longo prazo [1].

Os sistemas de comunicação também devem permitir que os funcionários forneçam feedback e possíveis soluções para os problemas que a empresa deve enfrentar. Frente a isto, a administração precisa permitir isso de maneira formal e informal, como boletins de feedback dos funcionários e reuniões. A responsabilidade de promover uma cultura que valoriza a comunicação está na alta administração. Somente eles devem garantir que as metas e objetivos sejam comunicados a todos. Eles também são responsáveis por configurar o sistema para feedback dos funcionários [11].

### **2.3 A gestão da qualidade e suas características**

Na modernidade das indústrias e empresas o desenvolvimento e aprimoramento da gestão, têm estado diretamente ligados com o comportamento desta dentro do mercado e de como será sua sobrevivência. Podemos notar esta visão dentre muitos aspectos e áreas, pois o gerenciamento alcança todos os setores e tem características específicas para cada um.

No que abrange a gestão da qualidade e seus preceitos, podemos mencionar a necessidade de atender um conjunto de diversos aspectos, pois a sua atuação recai diretamente tanto no aspecto técnico-produtivo, como econômico-financeiro. Os meios e ferramentas envolvidas visam melhorar o monitoramento do processo produtivo, dos atributos que este deve implementar ao produto e serviço, de forma que ao final de todo o processo, a garantia necessária em cada fase tenha sido atendida de acordo aos critérios estabelecidos e possam ser percebidos em suas características como um todo. Para tanto é necessário o planejamento prévio, desenvolvimento de técnicas e processos e monitoramento que possam ser conferidos durante tal processo [13].

### **2.4 Qualidade de vida**

Qualidade de vida (QV) é bem-estar geral dos indivíduos e das sociedades. QV tem uma grande variedade de contextos, incluindo os campos de desenvolvimento internacional, saúde, política e do emprego. A qualidade de vida não deve ser confundida com padrões de vida, que se baseia principalmente na renda [14].

Modelos de indicadores de qualidade de vida incluem não só riqueza e de emprego, mas também o ambiente construído, a saúde física e mental, educação, recreação e lazer, e pertencimento social [15].

Entre os subdomínios da qualidade de vida estão [16]:

- Identidade e engajamento
- Criatividade e recreação
- Memória e projeção
- Crença e ideias
- Gênero e gerações
- Dúvidas e aprendizagem
- Bem-estar e saúde

A qualidade de vida também está frequentemente relacionada a conceitos como: liberdade, os direitos humanos e a

felicidade. No entanto, uma vez que a felicidade é subjetiva e difícil de medir, outras medidas são geralmente dadas como prioridade. Também tem sido demonstrado que a alegria, tanto quanto pode ser medida, não aumenta necessariamente de modo correspondente, com o conforto que resulta do aumento dos rendimentos.

Como resultado, não deve ser tomado padrão de vida para ser uma medida de felicidade. Algumas vezes, a qualidade de vida também está relacionada ao conceito de segurança humana, embora este último possa ser considerado em um nível mais básico e para todas as pessoas [15].

Avaliar a qualidade de vida dos indivíduos é algo complexo, no entanto, isso tem sido feito por meio dos diversos instrumentos atualmente disponíveis; dentre eles destacam-se os genéricos que objetivam avaliar, de forma geral e global, aspectos relacionados com a QV, sem especificar enfermidades, e os específicos, aspectos particulares da QV sob a perspectiva de determinado evento de saúde [17].

O instrumento WHOQOL-Bref (World Health Organization Quality of Life Instruments – Short Form) para avaliação da QV tem progressiva e crescente utilização no Brasil e em outros países como Taiwan, Alemanha, China, Turquia e Japão, este é um instrumento genérico, curto e de fácil aplicação que pode ser utilizado em população sadia ou com alguma doença [18].

Ao longo dos tempos o conceito de qualidade tem sido modificado, de acordo com as necessidades da sociedade e tipos de classe social. Certamente, a percepção de qualidade de vida do senhor feudal era bem diferente de um escravo antigamente. Nos dias de hoje acontece o mesmo com todos os tipos de classe social, as percepções são tão diferentes quanto ao estilo de vida de cada indivíduo [19].

## **2.5 O clima organizacional: Qualidade dos Serviços**

A qualidade dos serviços é um dos resultados onde o clima organizacional está

sendo respeitado e os funcionários estão se sentindo motivados.

Inicialmente, se ressalta que o interesse pela qualidade dos serviços e pelo comportamento humano segundo Reich [20], “ocorreu somente no início dos anos 80”. Este conceito passa de qualidade orientada para a inspeção e o controle estatístico de processo para uma ideia mais abrangente que engloba várias funções como: aperfeiçoamento constante, erro zero; gestão participativa; ênfase em treinamento e desenvolvimento de Recursos Humanos, aliadas a uma visão estratégica sustentada em processos de planejamento visando à satisfação dos clientes internos, externos e fornecedores.

Assim, observa-se que a qualidade advém inicialmente de um clima organizacional que propicie o desenvolvimento do profissional. Assim, para se chegar a um ambiente interno favorável deve haver a existência de uma cultura organizacional voltada para a promoção da satisfação da força de trabalho.

O orgulho de trabalhar na instituição é um ponto essencial para que o trabalhador exerça a sua função com satisfação. Está clara a observação de que o clima organizacional não está bom, haja vista que apenas dois respondentes disseram que sentem orgulho de fazer parte da instituição, realmente esse é um ponto preocupante que deve ser observado com atenção pelos gestores de clima organizacional. Não só o orgulho de trabalhar empresa é determinante de um bom clima organizacional, na verdade ele é um de vários fatores que vamos apresentar nessa análise.

Bennis [22] compreende que “o clima organizacional e valores são faces da mesma moeda, ou seja, o conjunto de atitudes e de valores adotadas em uma empresa desenha” e principalmente afeta a forma que os trabalhadores se relacionam dentro de uma instituição.

## **2.6 Fatores que influenciam o clima organizacional**

Existem vários fatores que podem afetar o clima nas organizações e eles podem variar

de acordo com a empresa e os colaboradores que a integram. Dentre eles, incluem-se: o trabalho em equipe, percepção que o funcionário tem da empresa, cultura organizacional, gestão da liderança, comprometimento com a empresa, motivação, ambiente de trabalho, entre outros. Assim sendo, a pesquisa de clima organizacional trará à tona como alguns destes fatores citados acima são percebidos pelos colaboradores da empresa estudada.

### 2.7 Produtividade

O conceito de produtividade foi desenvolvido e introduzido nas empresas para auxiliar, avaliar e melhorar seu desempenho.

Almeida [23] compreende que “produtividade” é a eficiência com a qual as entradas são transformadas em produtos finais. Em outras palavras, a produtividade mede a eficiência das entradas em saídas.

King [24] enfatiza que o significado contemporâneo de produtividade deve ser considerado de maneira ampla, isto é, produtividade significa os esforços para adaptar eficiência à humanidade e harmonizá-la com o ambiente. O autor, de forma mais clara, define produtividade como sendo a junção da eficiência mais a eficácia.

Cerqueira Neto [25] lembra que as grandes organizações se empenham na implantação dos programas de qualidade, garantindo não só a satisfação dos clientes, mas também a redução dos custos e a otimização dos recursos. O grande desafio seria identificar entre tantas ferramentas para a gestão da qualidade, qual é a mais indicada para cada tipo de organização. Para Coltro [26], a gestão da qualidade total influencia na produtividade por vários fatores, sendo eles: a diferenciação por oferecer produtos mais confiáveis, sem defeitos e que chegam ao cliente de uma forma mais rápida; o acompanhamento e aprimoramento da eficácia produtiva, através do uso dos indicadores de desempenho em qualidade, confiabilidade e flexibilidade e cumprimento dos prazos; foco no que realmente deve ser prioridade organizacional: a satisfação dos

clientes; além do alinhamento entre as estratégias organizacionais com as estratégias de produção.

### 3. Resultados

Inicialmente, perguntou-se se a empresa investe em programas de qualidade para melhoria do clima organizacional. Dos 100% dos respondentes, 53,10% disseram que raramente, 33,52% falaram quase sempre, 6,69% disseram que sempre e 6,69% disseram que não possuem opinião. Nota-se que a maioria dos respondentes não reconhece a empresa como sendo uma investidora de programas de qualidade e isso certamente pode interferir diretamente no clima organizacional.

A gestão do clima organizacional é ampla, assim ressalta-se que ela pode ser compreendida como uma estratégia, que precisa ser planejada para ser eficaz. Dessa estratégia pode nascer à motivação da força de trabalho que certamente poderá influir no sucesso dos negócios. Como a percepção da motivação e da qualidade não se mensura, o gestor precisará identificar constantemente a percepção dos empregados sobre o clima organizacional da empresa, se eles estão satisfeitos, se não estão, como é possível melhorar [8].

Analisando os dados colhidos com os funcionários sobre a pesquisa realizada, observou-se que a maioria dos respondentes apontou que a comunicação organizacional e a liderança são um dos fatores que mais interferem na qualidade de vida do trabalho [ANEXO A].

Esses dados revelam que a maioria dos funcionários não estão satisfeitos com as condições de trabalho, esse é um problema grave que atinge diretamente o clima organizacional, pois baseado nessa insatisfação com a relação estabelecida entre a gerência e os funcionários, os próprios não têm cuidado com os equipamentos e trabalham sem motivação, o que está prejudicando a produtividade da empresa. Outro grande problema está sendo na

comunicação, pois a gerência muda o trajeto sem antes mudar no mural de avisos e muitas das vezes os motoristas não são avisados com antecedência, o que causa atrasos nas entregas e conseqüentemente pode acarretar no endurecimento do concreto que além de se tornar inútil para o cliente causará prejuízos ao equipamento e na produtividade da empresa. Os gestores devem estar atentos ao cumprimento das obrigações legais que não podem ser negligenciadas, como o recebimento dos benefícios, férias, gratificações, etc. O clima organizacional, portanto, não tem haver apenas como o trabalhador é tratado pelos seus superiores, o conceito é bem mais amplo do que isso. Na aferição do clima organizacional é preciso checar se os trabalhadores estão tendo os seus direitos respeitados, se os mesmos estão trabalhando em condições salubres e com os equipamentos necessários.

Quando o clima não está bom significa que os funcionários se sentem desprestigiados, não valorizados, não reconhecidos. Acredita-se que a organização precisa investir em uma política de gestão de clima organizacional, com a adoção de pesquisas internas regulares e reuniões periódicas para feedback, somente com essas informações em mãos, o gestor poderá realizar um planejamento efetivo sobre estratégias que possam agir no processo de otimização do clima dentro da cultura organizacional estudada e procurar soluções para os funcionários se sentirem motivados para o trabalho, podendo assim evitar possíveis danos aos maquinários e conseqüentemente diminuindo o prejuízo na produtividade.

A qualidade advém inicialmente de um clima organizacional que propicie o desenvolvimento do profissional. Assim, para se chegar a um ambiente interno favorável deve haver a existência de uma cultura organizacional voltada para a promoção da satisfação da força de trabalho.

A cultura de um negócio tem relação com os valores intrínsecos nas relações entre as pessoas dentro da instituição. Alguns fatores

devem ser observados na construção de um bom clima organizacional, como a modificação de comportamentos e a construção de valores que priorizem a satisfação do trabalhador. Se os trabalhadores estão se sentindo respeitados e valorizados é bem possível que o clima organizacional favoreça a uma melhoria continua dos serviços prestados.

O ambiente interno da empresa pode determinar o clima organizacional da organização, ou seja, o clima pode ser favorável, desfavorável, motivador ou desestimulante, dessa maneira, a cultura e o clima organizacional são fundamentais para a postulação de uma boa estratégia competitiva, além de auxiliar no processo de tomada de decisão.

#### 4. Referências

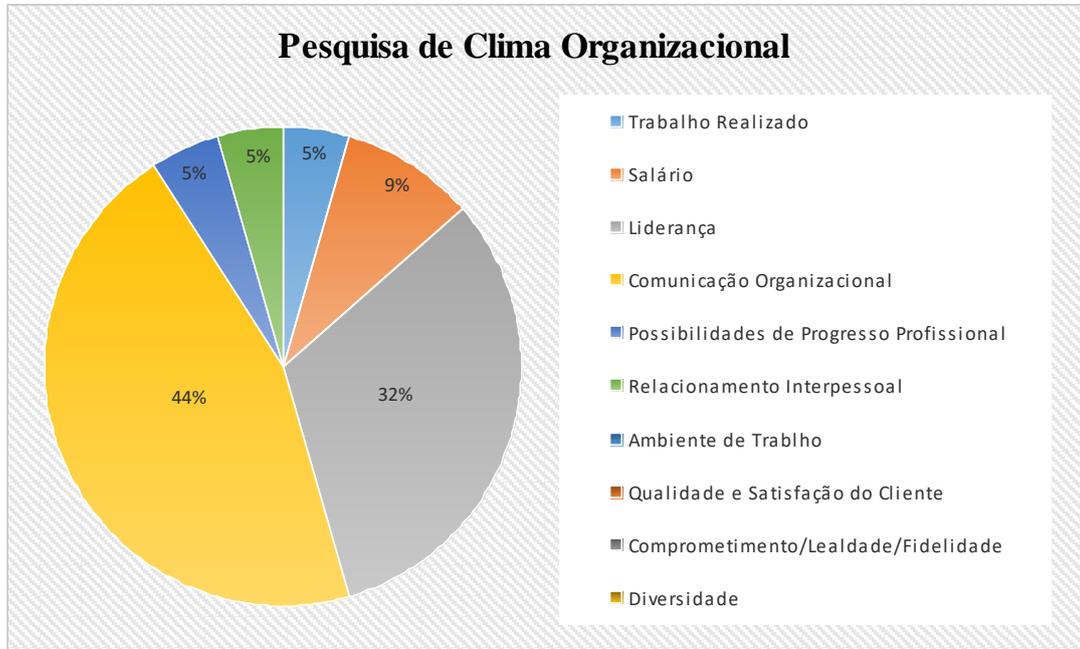
- [1] CARVALHO, M. M; PALADINI, E. P. *Gestão da Qualidade: Teoria e casos*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.
- [2] GAITHER, N; FRAZIER, G. *Administração da Produção e Operações*. Trad. José Carlos Barbosa dos Santos. 8ª ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.
- [3] MELLO, C. H. P. *ISO 9001:2008: sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços*. São Paulo: Atlas, 2009.
- [4] SLACK, N; CHAMBERS, S; JOHNSTON, R.; BETTS, A. *Gerenciamento de operações e de processos: princípios e práticas de impacto estratégico*. Trad. Sandra de Oliveira. Porto Alegre: Bookman, 2008.
- [5] MAXIMIANO, A. C. A. *Introdução à administração*. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- [6] ABNT Associação Brasileira De Normas Técnicas. *NBR ISO 9001:2008: Sistemas de gestão da qualidade - requisitos*. Rio de Janeiro, 2008.

- [7] CARREÃO, H. *Sistemas de gestão da qualidade ISO 9001: survey sobre os desafios da implantação*. Dissertação de Mestrado – Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Engenharia. Bauru - SP, 2014.
- [8] GOMES, P. J. P. *A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufaturados aos serviços de informação*. Cadernos Bad v. 2, p.6-18, 2004.
- [9] CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da Qualidade: Conceitos e Técnicas**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- [10] MARTINS, E. J. P. M. *Um estudo sobre as boas práticas e principais dificuldades na implantação de um sistema de gestão de qualidade com base na ISO 9001 e seus reflexos na área ambiental*. Dissertação de Mestrado - Universidade Estadual Paulista – Faculdade de Engenharia. Bauru – SP, 2012.
- [11] RODRIGUES, M. V. *Ações para Qualidade*. 3ª ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010.
- [12] SILVA, J. A da. *Apostila de Controle da Qualidade I*. Juiz de Fora: UFJF, 2006.
- [13] VIEIRA, Mariana; PADILHA, Maria I. C. S. *O HIV e o trabalhador de enfermagem frente ao acidente com material perfurocortante*. Revista da Escola de Enfermagem. USP.Vol. 42, nº 4, 2008, p. 804-810.
- [14] FONSECA, J. J. S. *Metodologia da pesquisa científica*. Fortaleza: UECE, 2012.
- [15] FRANÇA LS. *A luta das enfermeiras por um espaço na FAB: a turma pioneira de oficiais (1981-1984)* [dissertação de mestrado]. Rio de Janeiro: Universidade do Estado do Rio de Janeiro; 2012.
- [16] COUTO, Hudson de Araújo. *Stress e qualidade de vida dos executivos*. Rio de Janeiro: COP, 2014.
- [17] ALVES, Marília Cunha Botelho et al. *A qualidade de vida de pacientes hipertensos em uma Estratégia Saúde da Família*. Ananindeua – Pará. Revista Eletrônica Gestão e Saúde, Brasília, v. 4, n. 1, p. 1659-71, 2013.
- [18] KLUTHCOVSKY, A. C. G. C.; KLUTHCOVSKY, F. A. *O WHOQOL-bref, um instrumento para avaliar qualidade de vida: uma revisão sistemática*. Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, v.31, n. 3, supl, 2012.
- [19] CAMPANA, D. P. *Desenvolvimento e avaliação de projeto em qualidade de vida no trabalho (QVT): indicadores de produtividade e saúde em organizações*. Dissertação (mestrado) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos, 2012.
- [20] REICH, Robert B. *O trabalho das nações: preparando-nos para o capitalismo do século 21*. São Paulo: Educator. 1994.
- [21] SOUZA, V., SILVA, J., LOPES, M., SILVA, B., SANTOS, L., SANTOS, J.. *O estresse de enfermeiros atuantes no cuidado do adulto na unidade de terapia intensiva*. Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online, América do Norte, 0, abr. 2012.
- [22] BENNIS, W. G. *Desenvolvimento Organizacional: sua natureza, origens e perspectivas*. São Paulo: Edgar Bleicher, 1999.
- [23] ALMEIDA, D. P. *Racionalização industrial*. 2003 (Mimeo).
- [24] KING, N. C. O. *Desenvolvimento de um processo para análise da Produtividade Sistêmica*. Curitiba: PUC/PR, 2007.
- [25] CERQUEIRA, A.; NETO, B.P. *Gestão da qualidade princípios e métodos*. São Paulo: Livraria Pioneira. Editora, 1991.
- [26] COLTRO, ALEX. *A gestão da qualidade total e suas influências na competitividade empresarial*. São Paulo: Caderno de pesquisas em administração, v. 1, nº 2, 1996.

## 5. Anexos e Apêndices

### ANEXO A

Gráfico 01– Pesquisa de clima organizacional



Fonte: Autor, 2021.