

Avaliação do Clima Organizacional no Setor de Serviços em Currais Novos/RN: Percepções dos Trabalhadores e Desafios para a Gestão

Brenda Kelly Matias da Silva
brenda.silva.707@ufrn.edu.br
UFRN

Ennya Clara da Silva Penha
ennyaclara@outlook.com
UFRN

Jéssica Maria Damião de Arruda Câmara
jessicacamara.eq@gmail.com
UFRN

Israelly Nadhya Silva de Medeiros
israellynadhya116@gmail.com
UFRN

Resumo:No Brasil, o setor de serviços destaca-se por sua diversidade e dinamismo, mas ao mesmo tempo é muitas vezes associado a baixa produtividade causada por altos custos e baixos rendimentos. Considerando a crescente importância deste setor, o número de novas empresas é alarmante e a eficiência da gestão de recursos humanos é uma prioridade absoluta, uma vez que a gestão de pessoas é uma peça-chave para lidar com a arena do mercado altamente competitiva e dinâmica. Em Currais Novos/RN, onde o setor de serviços predomina, a satisfação dos trabalhadores é vital para o desempenho organizacional. Esta pesquisa busca avaliar o clima organizacional em empresas locais, focando em fatores como liderança, ambiente de trabalho, desenvolvimento pessoal e estrutura organizacional. A metodologia inclui uma pesquisa descritiva e quantitativa com 100 trabalhadores, analisando suas percepções sobre esses fatores. Os resultados indicam uma satisfação geral moderada, com liderança e desenvolvimento pessoal apresentando variabilidade nas respostas, sugerindo a necessidade de melhorias nessas áreas. Investimentos em capacitação e valorização dos trabalhadores, bem como na formação de líderes, são recomendados para melhorar o desempenho organizacional e o clima de trabalho em Currais Novos.

Palavras Chave: Clima organizacional - setor de serviços - satisfação - ambiente de trabalho

1. INTRODUÇÃO

O setor de serviços no Brasil compreende uma ampla gama de atividades econômicas intangíveis, sendo uma parte crucial do Produto Interno Bruto (PIB) do país. Ele se destaca por sua diversidade em relação ao porte das empresas, remuneração média e adoção de tecnologias. Nas últimas décadas, as atividades desse setor têm evidenciado dinamismo e uma participação crescente na produção econômica do Brasil. Apesar de sua importância, o setor é geralmente associado como de baixa produtividade, devido ao uso de recursos a custos elevados e à obtenção de rendimentos modestos (SILVA et al., 2016).

A ascensão significativa do setor de serviços tem desencadeado um aumento expressivo na criação de novas empresas, à medida que empreendedores buscam capitalizar as oportunidades geradas por uma demanda crescente. A gestão eficaz dos recursos torna-se crucial para as empresas de serviços, pois enfrentam a característica intensiva de mão de obra inerente ao setor. Portanto, estratégias de gestão de pessoas desempenham um papel central na busca por maior desenvoltura no mercado de atuação (JACINTO; RIBEIRO, 2015).

A busca de diferenciais para lidar com a competitividade e a dinâmica do mercado atual tem conduzido as empresas a inovarem (MENEZES et al., 2019). As mudanças se tornaram mais rápidas, inesperadas, imprevistas e as organizações sentiram a necessidade de serem mais ágeis e inovadoras para enfrentar as oportunidades e ameaças do ambiente em que estão incluídas. O sucesso organizacional necessita do aprimoramento contínuo e integrado da gestão dos recursos como capital, tecnologia e pessoas (GOMES, 2019).

Entende-se que ao se preocupar em atender as necessidades e estimular fatores que motivam de forma positiva a produtividade, o clima organizacional pode se manter agradável e satisfatório. Quando o colaborador se sente motivado e satisfeito profissionalmente, os resultados da produção são maiores e com melhor qualidade (SILVA et al., 2020). Desta forma, é importante destacar o papel crucial do clima organizacional como um fator determinante para o sucesso e sustentabilidade dessas empresas, uma vez que o bem-estar dos trabalhadores está diretamente vinculado à produtividade, competitividade e sustentabilidade delas (BEGNAMI, 2013).

Diante desse contexto, a cidade de Currais Novos/RN, com sua forte dependência do setor de serviços, exemplifica essa relação. Portanto, é essencial realizar uma análise detalhada para compreender o comportamento dos trabalhadores e impulsionar a eficácia geral das empresas na região. Assim, esse estudo tem como objetivo avaliar o clima organizacional em empresas do setor de serviços de Currais Novos/RN e analisar os diferentes fatores que influenciam na satisfação do trabalhador: liderança, ambiente de trabalho, fatores externos, desenvolvimento pessoal e estrutura organizacional.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 SETOR DE SERVIÇOS

O setor de serviços é uma parte vital da economia moderna, abrangendo uma ampla gama de atividades que incluem desde o comércio até finanças e transporte. Essas atividades desempenham um papel fundamental no funcionamento eficiente da economia, fornecendo serviços essenciais para pessoas, empresas e outras organizações. Além disso, o setor de serviços é crucial para facilitar transações comerciais, promover investimentos e estimular o consumo, sendo pilares fundamentais para o crescimento econômico sustentável de um país (SILVA et al., 2020).

O setor terciário é tradicionalmente pensado como de baixa produtividade, com alto grau de informalidade e baixo teor tecnológico (SILVA et al., 2016). Além disso, os serviços apresentam algumas características peculiares, como o baixo investimento inicial e baixa

necessidade de tecnologia, quando comparado às indústrias. Essas particularidades, fizeram esse setor ser a melhor, senão a única oportunidade de renda e emprego para boa parte do contingente de pessoas que chegava ao mercado de trabalho, especialmente em período de baixo crescimento econômico, como as décadas de 1980 e 1990 (ARBACHE, 2015).

Para caracterizar melhor, vale ressaltar que o setor de serviços se diferencia pela abrangência e heterogeneidade de suas atividades econômicas:

O setor apresenta, tradicionalmente, baixa concentração de atividade econômica. Em 2014, observou-se um grau de concentração de 9,4%, nível característico de mercados desconcentrados. Contudo, há atividades cuja estrutura de mercado registraram grau de concentração elevado: transporte dutoviário (99,7%), transporte aéreo (92,2%), transporte ferroviário e metroviário (82,0%) e correio e outras atividades de entrega (81,6%) (LIMA et al., 2021, p. 80).

Portanto, pode-se afirmar que o setor de serviços praticamente determina os contornos da economia brasileira. Por isso, indicadores de desempenho e dinamismo como capital humano, comércio internacional e nacionalidade do capital, que estão entre os indicadores mais comumente associados à produtividade do setor de serviços, são elementos fundamentais para as perspectivas do crescimento sustentado e da competitividade (ARBACHE, 2015).

2.2 CLIMA ORGANIZACIONAL

O clima organizacional é reconhecido como um dos pilares centrais no âmbito da gestão de recursos humanos e tem sido alvo de investigação em muitas organizações. Ele está intrinsecamente ligado à análise das percepções que os colaboradores formam sobre diversos aspectos de seu ambiente de trabalho. Essas percepções desempenham um papel crucial na identificação dos elementos que influenciam e orientam a dinâmica interna das organizações (MENEZES; GOMES, 2010).

O clima organizacional, que reflete a satisfação dos membros de uma empresa, é um indicador crucial da cultura organizacional. Ele abrange diversos aspectos, como a política de pessoas, o modelo de gestão, a missão da empresa, os processos de comunicação e o desenvolvimento profissional. Esses aspectos internos influenciam a motivação, o desempenho e a satisfação no trabalho. As pessoas são elementos fundamentais nesse contexto, pois são as fontes criativas do processo de desenvolvimento e crescimento de uma organização. Assim, a percepção da organização é moldada pelas interações e experiências pessoais dos colaboradores, bem como pela diversidade presente no ambiente organizacional. Logo, o estudo do comportamento desses indivíduos e do clima organizacional é essencial para entender o desempenho das organizações (GUIMARÃES et al., 2023).

A atmosfera de trabalho é capaz de capturar características complexas do ambiente laboral que são cruciais para o sucesso da organização, mas que podem ser difíceis de medir diretamente, como cultura, moral, engajamento e satisfação dos funcionários. Além disso, pode ajudar a organização a atender melhor às demandas internas e externas, garantindo o contentamento dos trabalhadores por meio da qualidade de vida no trabalho. Isso pode aumentar a motivação e o engajamento dos funcionários, levando a um melhor desempenho geral (MENEZES; GOMES, 2010; ESPÍNDOLA; OLIVEIRA, 2009).

Um clima organizacional positivo e harmonioso eleva os fatores motivacionais, melhora as interações interpessoais, aumenta a satisfação dos colaboradores e, consequentemente, eleva a qualidade e a produtividade da organização. Um ambiente de trabalho positivo incentiva os colaboradores a darem o seu melhor e pode levar a uma maior retenção de funcionários. Por outro lado, um clima organizacional desfavorável pode gerar insatisfação, conflitos, queda na motivação, diminuição da produtividade e da qualidade do trabalho, e uma maior rotatividade de funcionários (SILVA et al., 2020).

Devido ao clima organizacional está devidamente associado ao conceito de motivação, ele se relaciona a fatores como liderança, relações interpessoais, comunicação e satisfação. Um dos aspectos mais frequentemente avaliados ao investigar o clima organizacional é a dimensão da liderança. Por isso, é importante que um líder seja capaz de criar um sentimento de companheirismo e desenvolver uma conexão com o grupo, levando em consideração as necessidades dos colaboradores, trabalhando a motivação de todo o grupo e estabelecendo uma relação de cooperação mútua. (GOMES et al., 2019).

O clima organizacional, baseado nas interações e vivências dos colaboradores, é crucial para o êxito das empresas e, conseqüentemente, para o avanço econômico nacional. Um ambiente laboral positivo e saudável não apenas eleva a eficácia e a produtividade dos funcionários, mas também estimula a motivação, o comprometimento e a inovação. Isso, por sua vez, aumenta a competitividade das empresas no mercado global, atraindo investimentos, clientes e talentos (OLIVEIRA et al., 2012).

3. METODOLOGIA

A pesquisa pode ser classificada como descritiva, quanto ao propósito metodológico, uma vez que tem por objetivo destacar os fatores relevantes na satisfação do trabalhador de serviços sobre o clima organizacional. E, além disso, estabelecer como eles influenciam na satisfação geral em relação ao ambiente de trabalho. Quanto à natureza, a pesquisa é enquadrada como aplicada, pois utilizou técnicas consolidadas para a resolução de um problema específico. Por fim, a abordagem do problema é definida como quantitativa, já que foram utilizados dados estatísticos para confirmar as relações investigadas (GANGA, 2011; MARTINS, 2010).

Os procedimentos metodológicos foram divididos em quatro etapas: revisão bibliográfica, coleta de dados, tabulação das respostas e análise dos resultados. A primeira etapa consistiu na pesquisa, em bases de dados, de artigos, dissertações e teses referente ao clima organizacional, com o propósito de compreender sua relação com o desempenho laboral e quais os fatores que influenciam diretamente a satisfação do trabalhador com o seu ambiente de trabalho. Em adição, também foram prospectados trabalhos relacionados ao setor de serviços, a fim de entender suas características e limitações.

A etapa de coleta de dados foi executada através da aplicação de um *survey*, com o objetivo de quantificar a percepção dos trabalhadores do setor de serviços da cidade de Currais Novos/RN quanto a satisfação em relação ao clima organizacional. Para isso, o questionário era composto por perguntas relacionadas à caracterização dos respondentes, satisfação geral em relação ao ambiente laboral e satisfação em relação a tópicos pertinentes ao local de trabalho.

A caracterização tinha por objetivo classificar a amostra de respondentes no que se refere à idade, sexo, renda familiar e tempo de serviço na organização atual. Já as demais perguntas estavam condicionadas a confirmar o modelo de análise, o qual estabeleceu que a satisfação com o ambiente de trabalho está relacionada a cinco elementos gerais: desenvolvimento pessoal, liderança, estrutura organizacional, ambiente interno e fatores externos.

A medida de satisfação foi instrumentalizada a partir da escala *Likert* de cinco pontos. Quando a pergunta estava relacionada ao grau de satisfação, utilizou-se a escala de muito satisfeito (5) a muito insatisfeito (1). Já em elementos que exigiam a mensuração da frequência, a escala adotada foi composta pelas opções: sempre (5), frequentemente (4), às vezes (3), raramente (2), nunca (1).

O *survey* foi aplicado com o auxílio da ferramenta *GoogleForms* e obteve uma adesão de 100 respondentes. Destaca-se que a amostragem utilizada foi por conveniência, uma vez

que a participação era facultativa, em virtude de as questões serem de ordem pessoal e exigir respostas que podem ser consideradas constrangedoras.

Na etapa de tabulação dos dados, foram utilizadas técnicas de estatística descritiva, como porcentagem, média e desvio padrão das respostas, com o auxílio da ferramenta Excel. Para os elementos gerais, a média foi obtida somando-se a média de cada quesito e dividindo pelo total de itens avaliados. Por fim, na etapa de análise dos resultados, foram avaliados os elementos que exercem maior influência na satisfação dos trabalhadores e suas causas, de acordo com a conjuntura social da cidade estudada, e definidos sugestões para que possa ocorrer uma melhoria na satisfação dos colaboradores do setor de serviços e, conseqüentemente, do seu desempenho laboral.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A cidade de Currais Novos/RN, alvo dessa pesquisa, é caracterizada por sua movimentação econômica está predominantemente voltada para o setor de serviços. Assim, como forma de promover o desenvolvimento econômico da região, é preciso que sejam realizados investimentos para a melhoria e aumento da produtividade desse setor.

Diante desse contexto, como o setor de serviços está marcado principalmente pelo uso intensivo de mão de obra, os resultados e desempenho dessas organizações tem relação direta com a satisfação dos trabalhadores. Logo, a medição e análise da percepção do colaborador sobre o seu ambiente de trabalho, ou seja, sobre o clima organizacional, é primordial para que as empresas reconheçam os fatores críticos e oportunidades de melhoria.

À vista disso, esta pesquisa teve como objetivo avaliar a percepção dos funcionários em relação à diferentes fatores que influenciam o clima organizacional. Para isso, foi utilizado um questionário que contou com a participação de 100 respondentes. Observa-se que, mesmo utilizando a amostragem por conveniência, todos os grupos foram abrangidos pela pesquisa, como mostrado na Tabela 1.

Tabela 1: Caracterização da amostragem.

Caracterização		Contagem	Porcentagem
Sexo	Feminino	47	47%
	Masculino	53	53%
Renda	Até um salário-mínimo	60	60%
	2 a 3 salários-mínimos	27	27%
	4 a 5 salários-mínimos	7	7%
	mais de 5 salários-mínimos	6	6%
Idade	18 a 30 anos	63	63%
	31 a 40 anos	19	19%
	41 a 50 anos	16	16%
	acima de 50 anos	2	2%
Tempo na organização	Menos de 1 ano	34	34%
	Entre 1 e 2 anos	31	31%
	Entre 3 e 5 anos	17	17%
	Entre 6 e 10 anos	7	7%
	Mais de 10 anos	11	11%
Ramo de atuação	Vestuário	4	4%

	Automotivo	4	4%
	Financeiro	11	11%
	Alimentício e Bebidas	21	21%
	Saúde e Bem-estar	14	14%
	Educação	15	15%
	Outro	31	31%

Fonte: autores (2024)

Observa-se que a amostra é formada majoritariamente por jovens de até 30 anos. Isso condiz com a estrutura social, em que a maioria dos jovens se inserem no mercado de trabalho em busca de empregos com menor nível de capacitação, para auxiliar na renda familiar ou se manter enquanto terminam seus estudos. Além disso, pode-se notar que a maioria dos respondentes recebem como remuneração um salário-mínimo. Esse fato condiz com outras pesquisas, que mostram que o setor de serviços possui os menores salários dentro da economia brasileira (GOTTSCHALK; ALVES, 2006).

A partir dos dados coletados, obteve-se uma média de 3,65 para a satisfação geral do ambiente de trabalho e um desvio padrão de 1,04. Isso indica que há uma neutralidade em relação ao clima organizacional, tendendo para a satisfação. Esse resultado é influenciado pela percepção que os funcionários têm em relação a liderança e quesitos envolvendo o desenvolvimento pessoal e profissional dentro da organização. Isso se deve ao fato que esses foram os fatores que obtiveram a menor média e o maior desvio padrão, indicando uma alta variabilidade nas respostas. Todos os resultados podem ser observados na Tabela 2.

Tabela 2: Resultados para os fatores relacionados ao clima organizacional.

Fator	Média	Desvio-padrão	Subfator	Média	Desvio-padrão
Ambiente de trabalho	3,59	1,06	Locomoção até o local de trabalho	3,76	1,24
			Colaboração entre os colegas de trabalho	3,69	0,94
			Condições físicas do ambiente	3,69	1,02
			Conflitos	3,21	0,94
Estrutura Organizacional	3,64	0,97	Comunicação entre os níveis de comando	3,57	0,90
			Flexibilidade	3,75	0,99
			Regras da empresa	3,59	1,01
Liderança	3,31	1,19	Suporte do líder	3,49	1,18
			Iniciativas para motivar funcionários	2,76	1,41
			Acolhimento de novos funcionários	3,69	0,91
			Transparência nas decisões	3,29	1,02
Desenvolvimento pessoal/profissional	3,47	1,12	Responsabilidade e autonomia	3,86	0,83
			Reconhecimento	3,41	1,15
			Estímulo ao desenvolvimento dos funcionários	3,24	1,30
			Equidade salarial	3,53	1,12
			Adequação da remuneração	3,32	1,08
Fatores Externos	3,47	1,04	Convivência familiar	4,00	0,91
			Situação financeira	3,45	0,93
			Tempo para lazer	3,07	1,18
			Segurança pública	3,35	1,00
Satisfação Geral	3,65	1,04	Conciliar vida social e profissional	3,49	0,95
			-	-	-

Fonte: autores (2024)

O resultado obtido para o fator liderança pode ser influenciado pela falta de clareza na definição de liderança e a falta de atitudes motivadoras, uma vez que esse foi o subfator que obteve a menor média (2,76). Isso se deve ao fato que a liderança é uma técnica de influenciar os outros por meio do diálogo, exemplos e atitudes, com o objetivo de alcançar metas preestabelecidas e moldar a equipe conforme os conceitos do líder. Além disso, a liderança envolve a adaptação às mudanças e a motivação dos liderados, transformando-os de maneira criativa, comunicativa e flexível (ARRUDA et al., 2010).

Já com relação ao desenvolvimento pessoal e profissional, a média de satisfação obtida foi de 3,47 e o desvio padrão de 1,12. Esse resultado sugere que os colaboradores não estão extremamente insatisfeitos, mas também não estão plenamente satisfeitos com os estímulos e reconhecimentos recebidos. A falta de motivação pode ser um fator relevante. Quando os funcionários não recebem incentivos para se desenvolverem em suas áreas de atuação, isso afeta diretamente sua satisfação. Programas de treinamento, *feedback* construtivo e oportunidades de aprendizado são essenciais para estimular o crescimento profissional. Além de que o reconhecimento é fundamental para a motivação e engajamento dos colaboradores. Quando os esforços individuais são valorizados e recompensados, a satisfação aumenta.

De modo mais específico, em relação à equidade salarial entre os gêneros nas empresas, um dos subfatores do desenvolvimento pessoal e profissional, foram obtidas médias de 3,4 para mulheres e 3,7 para homens. Isso indica que os homens, em geral, estão mais satisfeitos com a equidade salarial do que as mulheres, com uma diferença média de 0,3 pontos. Essa disparidade sugere uma possível percepção de maior desigualdade entre as mulheres ou uma maior crítica por parte delas em relação a essa questão. Os desvios padrão foram de 1,17 para mulheres e 1,04 para homens, indicando uma maior variação nas respostas das mulheres em comparação aos homens. Isso pode refletir uma diversidade maior nas experiências e percepções das mulheres sobre equidade salarial.

Diversos fatores regionais contribuem para essas percepções, como o contexto econômico local, dominado pela agricultura e mineração, setores que tradicionalmente empregam mais homens e podem resultar em disparidades salariais. Além disso, normas culturais e sociais do Nordeste influenciam as percepções de equidade, criando um ambiente onde as mulheres podem se sentir menos valorizadas ou justamente remuneradas.

Em resumo, fatores econômicos, culturais e sociais específicos de Currais Novos/RN, desempenham um papel crucial nas percepções de equidade salarial entre os funcionários, explicando as diferenças observadas na satisfação entre homens e mulheres. Com base nisso, o estudo desenvolvido por Silva et al. (2020) é relevante para a análise do setor de serviços em Currais Novos, RN, oferecendo uma base teórica robusta e metodologia sólida sobre a discriminação salarial de gênero. Seus resultados destacam como as disparidades salariais afetam a estrutura organizacional e a percepção dos colaboradores, fornecendo *insights* valiosos para entender essas dinâmicas no contexto local.

Já com relação aos fatores externos, obteve-se uma média de 3,47 e desvio padrão de 1,04 das respostas. Esses valores sugerem que os colaboradores estão numa situação de neutralidade. Uma possível explicação é a falta de tempo para o lazer. Muitos trabalhadores enfrentam jornadas extensas, o que dificulta conciliar seu tempo com compromissos familiares, o que limita seu tempo livre e impacta sua satisfação.

Outro fator relevante é a necessidade de ganhar um salário que atenda às necessidades familiares. Quando os funcionários percebem que seus rendimentos não são adequados, isso afeta diretamente sua satisfação. Além disso, a sensação de insegurança em relação às políticas de segurança pública nos ambientes frequentados também pode contribuir para a variabilidade das respostas.

A avaliação do ambiente de trabalho também possui um papel crucial na satisfação e desempenho dos colaboradores. Para esse fator obteve-se uma média de 3,59, mostrando uma tendência positiva, mas que ainda apresenta margem para melhorias. O desvio padrão de 1,06 para esse elemento, sugere que as respostas dos participantes da pesquisa apresentam uma certa dispersão, com uma variabilidade moderada. Isso pode indicar que há uma diversidade de opiniões e percepções dos colaboradores em relação ao ambiente de trabalho.

O estudo desenvolvido por Schneider et al. (2012) define o clima organizacional como as percepções compartilhadas dos empregados sobre políticas, práticas e procedimentos, bem como os comportamentos que são recompensados e esperados na organização. Esta definição é relevante para entender como os colaboradores percebem o ambiente de trabalho, uma vez que ela é o reflexo das percepções e experiências compartilhadas pelos funcionários, o que ajuda a explicar a variação moderada observada nas respostas da pesquisa.

Por fim, o fator estrutura organizacional obteve uma média de 3,64 e desvio padrão de 0,97, apresentando-se como o fator com maior tendência positiva e menor variabilidade. Assim, pode-se indicar que em relação à aspectos como comunicação entre os diferentes níveis de comando, flexibilidade no ambiente de trabalho e clareza nas regras da empresa, os funcionários apresentam uma percepção positiva. Esses resultados são consistentes com o estudo realizado por Gomide Júnior et al, (2015), que discute como as satisfações com suportes organizacionais influenciam diretamente o engajamento e produtividade dos colaboradores. O estudo enfatiza que empresas capazes de criar um ambiente de trabalho onde os colaboradores se sintam apoiados e valorizados tendem a experimentar melhorias significativas no desempenho organizacional.

Desta forma, a partir da análise fatores, pode-se perceber que a satisfação geral dos funcionários está relacionada a uma combinação de quesitos internos e externos. Compreender essas nuances é essencial para promover um ambiente de trabalho mais satisfatório e produtivo. Assim, de modo mais específico, as organizações de serviço da cidade de Currais Novos/RN devem investir em ações de capacitação e valorização do trabalhador, para que eles se sintam motivados, capazes e essenciais na melhoria dos resultados empresariais. Além disso, é importante que sejam designados recursos na formação de líderes, uma vez que eles são um dos principais elementos influenciadores da motivação e correta orientação dos colaboradores.

5. CONCLUSÃO

Com base na análise detalhada dos fatores que influenciam a satisfação dos funcionários, conclui-se que a satisfação geral está intrinsecamente ligada a uma combinação de elementos internos e externos. Compreender essas nuances é fundamental para criar um ambiente de trabalho mais satisfatório e produtivo, o que, por sua vez, pode levar a um desempenho organizacional superior.

Especificamente, as organizações de serviço em Currais Novos/RN devem focar em ações de capacitação e valorização dos trabalhadores. Investir no desenvolvimento das habilidades dos colaboradores e reconhecer seu valor é essencial para melhoria do clima organizacional. Programas de treinamento contínuo, oportunidades de desenvolvimento profissional e mecanismos de reconhecimento são estratégias que podem aumentar significativamente a satisfação e o engajamento dos funcionários.

Além disso, a formação de líderes eficazes é crucial, pois eles desempenham um papel significativo na motivação e orientação correta dos colaboradores. Líderes bem treinados e capacitados são capazes de influenciar positivamente o clima organizacional, promovendo uma cultura de apoio, inovação e crescimento. Destinar recursos para o desenvolvimento de lideranças pode resultar em um ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo, onde os funcionários se sintam apoiados e incentivados a alcançar seu pleno potencial.

Portanto, para promover o desenvolvimento econômico da região e aumentar a produtividade do setor de serviços, é essencial que as organizações invistam em estratégias que melhorem o clima organizacional e a satisfação dos colaboradores. A implementação de políticas de capacitação, valorização e desenvolvimento de lideranças não só beneficiará os trabalhadores, mas também contribuirá para a sustentabilidade e crescimento das empresas, fortalecendo a economia local de Currais Novos/RN.

6. REFERÊNCIAS

- ARBACHE, J.** Produtividade no setor de serviços. In: De Negri, F.; Cavalcante, L. R. Produtividade no Brasil: desempenho e determinantes, v. 2, 2015, pp. 277-300.
- ARRUDA, Â. M. F.; CHRISÓSTOMO, E. & RIOS, S. S.** A importância da liderança nas organizações. Revista Razão Contábil & Finanças, v. 1, n. 1, 2010, p. 1-15.
- BEGNAMI, L. V. & ZORZO, A.** Clima organizacional: percepções e aplicabilidade. Revista Científica da FHO|Uniararas, v. 1, n. 2, 2013, pp. 38-47.
- ESPINDOLA, M. B. & OLIVEIRA, A. P. V. D.** Análise comportamental: um estudo de como o comportamento organizacional pode influenciar o clima organizacional de uma indústria. SYNTHESIS| Revistal Digital FAPAM, v. 1, n. 1, 2009, pp. 179-200.
- GANGA, G. M. D.** Metodologia científica e trabalho de conclusão de curso: um guia prático de conteúdo e forma. São Carlos: UAB-UFSCar, 2011.
- GOMES, L. C. L.** Análise do clima organizacional: um estudo de caso no setor faccionista do município de Jardim do Seridó/RN. 2019. 28f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Departamento de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Currais Novos, 2019.
- GOMIDE JUNIOR, S.; SILVESTRIN, L. H. B. & OLIVEIRA, Á. de F.** Bem-estar no trabalho: o impacto das satisfações com os suportes organizacionais e o papel mediador da resiliência no trabalho. Rev. Psicol., Organ. Trab., v.15, n.1, 2015, pp.19-29.
- GOTTSCHALK, M. V. & ALVES, P. F.** Diferenciais de salário no setor de serviços. In: De NEGRI, J. A.; KURBOTA, L. C. Estrutura e dinâmica do setor de serviços no Brasil. Brasília, 2006, pp. 367-396.
- GUIMARÃES, C. Y. S.; SILVA, R. B. E. & MONTEIRO, W.** A influência do clima organizacional no desempenho dos colaboradores. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação- REASE, v.9, n.05, 2023, pp. 1115-1127.
- JACINTO, P. A. & RIBEIRO, E. P.** Crescimento da produtividade no setor de serviços e da indústria no Brasil: dinâmica e heterogeneidade. Economia aplicada, v. 19 n.3, 2015.
- LIMA, J. P. R.; BARBOSA, A. & GATTO, M. F.** Efeitos da automação no nível de empregos: o setor de serviços. A Economia em Revista-AERE, v. 29, n. 3, 2021, pp. 73-86.
- MARTINS, R. A.** Abordagens quantitativa e qualitativa. In: MIGUEL, P. A. C. et al. Metodologia de pesquisa em Engenharia de Produção e Gestão de Operações. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 2010. p. 45-61.
- MENEZES, I. G. & GOMES, A. C. P.** Clima organizacional: uma revisão histórica do construto. Psicologia em Revista. Belo Horizonte, v. 16, n. 1, 2010, pp. 158-179.
- MENEZES, R. Á. G.; BATISTA, P. C. de S.; SOUZA, E. M. & FRANCO, C.** Cooperação e inovação nos setores industriais e de serviços no Brasil. Research, Society and Development, v. 9, n. 2, 2019, pp. e63921759.
- OLIVEIRA, D.; CARVALHO, R. J. & ROSA, A. C. M.** Clima Organizacional: Fator de Satisfação no Trabalho e Resultados Eficazes na Organização. In: Anais IX Simpósio de excelência em gestão e tecnologia, Rio de Janeiro, 2012.
- SCHNEIDER, B.; EHRHART, M. G. & MACEY, W. H.** Clima e Cultura Organizacional. Revisão Anual de Psicologia, 2012.
- SILVA, B. J. B. et al.** A Correlação entre o setor de serviços e o Produto Interno Bruto no Brasil. Research, Society and Development, v. 9, n.4, 2020, pp. e163943040.
- SILVA, C.; BARBOSA, G. & GENEROSO, L.** Clima Organizacional: A Influência a Motivação dos Funcionários e Empregados. Revista Episteme Transversalis, v. 11, n. 1, 2020.

SILVA, C. M.; MENEZES FILHO, N. A. & KOMATSU, B. K. Uma Abordagem sobre o Setor de Serviços na Economia Brasileira. Insper. São Paulo, 2016.

SILVA, M. Z.; AMES, A. C. & GIORDANI, M. S. Discriminação salarial de gênero e a percepção dos agentes: análise na profissão de controller. Revista Catarinense da Ciência Contábil, v. 19, 2020, pp. 1-18.