

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DE NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO
NORTE**

EMILE DA COSTA MONTE

**“UMA ANÁLISE SOBRE O CLIMA ORGANIZACIONAL NO BANCO DO
NORDESTE S/A, AGÊNCIA PRUDENTE DE MORAIS, NA CIDADE DO
NATAL/RN”**

**NATAL – RN
2006**

EMILE DA COSTA MONTE

“ UMA ANÁLISE SOBRE O CLIMA NO BANCO O NORDESTE S/A, AGÊNCIA PRUDENTE DE MORAIS, NA CIDADE DO NATAL/RN”

Monografia apresentada à coordenação do curso de Administração da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do norte, como requisito obrigatório para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Carlos Antônio de Lima Moreira.

NATAL – RN
2006

RB-29.159

FARN
BIBLIOTECA
Nº Reg. M000541
20/04/07

M

658.3

M766a

2006

ex. 01

Monte, Emile da Costa

Uma análise sobre o clima no Banco do Nordeste S/S, agência Prudente de Moraes, na cidade do Natal/RN / Emile da Costa Monte. – Natal: FARN, 2006. 49f.

Orientador: Carlos Antônio de Lima Moreira (M.Sc.)

Monografia (Bacharelado em Administração de Empresas) – Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

1. Clima Organizacional – Monografia. 2. Relações Humanas na Empresa – Monografia. I. Título.

RN/FARN/BC

CDU 658.3

EMILE DA COSTA MONTE

“UMA ANÁLISE SOBRE O CLIMA NO BANCO O NORDESTE S/A; AGÊNCIA PRUDENTE DE MORAIS, NA CIDADE DO NATAL/RN”

Monografia apresentada ao curso de Administração de Empresas da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte, aprovada em ____ de ____ de ____ . Pela banca examinadora composta pelos seguintes membros.

Prof. Carlos Antônio de Lima Moreira
Orientador

Catarina da Silva Souza
Profª Catarina da Silva Souza
Membro Examinador

NATAL – RN
2006

DEDICATÓRIA

Dedico esta monografia em memória do meu querido irmão Rodrigo da Costa Monte

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela realização desta monografia. Aos meus pais João Ferreira do Monte, a minha mãe Iza da Costa Ferreira, a minha irmã Ana Emília da Costa Monte, e ao meu orientador Carlos Antônio de Lima Moreira.

RESUMO

O presente estudo teve por finalidade analisar se o clima influencia na qualidade de vida dos funcionários do Banco do Nordeste S/A. No atual ambiente das empresas torna-se determinante a formação de um clima favorável ao alcance dos objetivos organizacionais. No que concerne o referencial teórico, estrutura-se nas seguintes partes: as organizações e as atuais mudanças, as organizações e o ambiente, o clima no ambiente organizacional, as variáveis que afetam o clima organizacional, o clima na organização, contextualizando o clima organizacional e tipos de clima organizacional. O instrumento utilizado para obtenção dos dados foi o questionário, onde o universo correspondeu a 21 funcionários efetivos. Com relação às análises e interpretação dos resultados percebeu-se que predomina um clima bom no ambiente de trabalho, as relações entre chefe e subordinado é satisfatória, havendo uma interação recíproca. Com relação ao grau de satisfação no ambiente de trabalho há uma boa atmosfera psicológica, pois o clima é um termômetro que mede a satisfação e o bem estar dos colaboradores em dado momento, interferindo na produtividade organizacional. E finalmente, chegou-se a algumas conclusões, tais quais: o clima pode variar, dependendo das normas, da chefia, das relações entre as pessoas, das condições de trabalho. Portanto o objetivo do estudo é aprimorar a eficiência e eficácia organizacional em busca dos objetivos e metas propostos.

Palavras-chave: clima psicológico, eficiência, atmosfera, sucesso, objetivo

ABSTRACT

The present study had the goal of analyzing if the atmosphere influences the quality of life of the employees who work at Nordeste S/A Bank. In the current company's environment, the formation of an atmosphere which is propitious to the extent of the organizational goals has become determinant. Concerning the theoretical referential, it's structured in the following parts: the organizations and their current changes, the organizations and their environment, the climate in the organizational environment, the variants which affect the organizational climate, the organizational climate itself, contextualizing the organizational climate and its types. The method used in order to obtain the data was the questionnaire, whose universe corresponded to 21 effective employees. Regarding the result analysis and interpretation, it was perceived a predominance of a good climate in the work environment and the boss-subordinate relationship is satisfactory, existing a reciprocal interaction. With regard the degree of satisfaction in the work environment, there is a good psychological atmosphere, since the climate acts like a thermometer which measures the satisfaction and well-being of the collaborators in a given moment, interfering in the organizational productivity. Finally, some conclusions were found, such as: the climate may vary, depending on the rules, the leadership, the relationship among the people and the work conditions. Therefore, the goal of this study is to improve the organizational efficiency and effectiveness in order to reach the proposed aims and goals.

Keywords: psychological climate, efficiency, atmosphere, success, goal.

LISTA DE TABELAS

1. TABELA 01 - OPINIÃO COM RELAÇÃO AO CLIMA NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	24
2. TABELA 02 - OPINIÃO COM RELAÇÃO AS INSTALAÇÕES FÍSICAS.....	25
3. TABELA 03 - OPINIÃO ACERCA DO RELACIONAMENTO FUNCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	26
4. TABELA 04 - OPINIÃO SOBRE AS RELAÇÕES ENTRE CHEFE E SUBORDINADO NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	27
5. TABELA 05 - OPINIÃO SOBRE O RECONHECIMENTO PELO CHEFE DAS TAREFAS REALIZADAS.....	28
6. TABELA 06 - OPINIÃO SOBRE O ELOGIO PELO CHEFE QUANDO DAS TAREFAS REALIZADAS.....	29
7. TABELA 07 - OPINIÃO SOBRE A EXISTÊNCIA DA MOTIVAÇÃO NO TRABALHO.....	30
8. TABELA 08 - OPINIÃO COM RELAÇÃO AS OPORTUNIDADES PARA O CRESCIMENTO PROFISSIONAL.....	31
9. TABELA 09 - OPINIÃO COM RELAÇÃO AO ESPÍRITO DE EQUIPE ENTRE AS PESSOAS QUE TRABALHAM NO SETOR.....	32
10. TABELA 10 - OPINIÃO COM RELAÇÃO ÀS CONDIÇÕES DE TREINAMNETO PARA UM APRENDIZADO CONTÍNUO.....	33
11. TABELA 11 - OPINIÃO SOBRE O GRAU DE SATISFAÇÃO COM RELAÇÃO AO AMBIENTE DE TRABALHO.....	34
12. TABELA 12 - OPINIÃO SOBRE O CLIMA NA INTERFERÊNCIA DA PRODUTIVIDADE NA EMPRESA.....	35
13. TABELA 13 - OPINIÃO DOS CHEFES SOBRE A MOTIVAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS ENVOLVENDO OS OBJETIVOS DA EMPRESA.....	36
14. TABELA 14 - FAIXA ETÁRIA (EM ANOS).....	37
15. TABELA 15 - SEXO DOS ENTREVISTADOS.....	38
16. TABELA 16 - ESTADO CIVIL.....	39
17. TABELA 17 - RENDA MENSAL FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS).....	40
18. TABELA 18 - GRAU DE ESCOLARIDADE DOS ENTREVISTADOS.....	41

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01 - OPINIÃO COM RELAÇÃO AO CLIMA NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	24
GRÁFICO 02 - OPINIÃO COM RELAÇÃO AS INSTALAÇÕES FÍSICAS.....	25
GRÁFICO 03 - OPINIÃO ACERCA DO RELACIONAMENTO FUNCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO	26
GRÁFICO 04 - OPINIÃO SOBRE AS RELAÇÕES ENTRE CHEFE E SUBORDINADO NO AMBIENTE DE TRABALHO	27
GRÁFICO 05 - OPINIÃO SOBRE O RECONHECIMENTO PELO CHEFE DAS TAREFAS REALIZADAS	28
GRÁFICO 06 - OPINIÃO SOBRE O ELOGIO PELO CHEFE QUANDO DAS TAREFAS REALIZADAS	29
GRÁFICO 07 - OPINIÃO SOBRE A EXISTÊNCIA DA MOTIVAÇÃO NO TRABALHO	30
GRÁFICO 08 - OPINIÃO COM RELAÇÃO AS OPORTUNIDADES PARA O CRESCIMENTO PROFISSIONAL	31
GRÁFICO 09 - OPINIÃO COM RELAÇÃO AO ESPÍRITO DE EQUIPE ENTRE AS PESSOAS QUE TRABALHAM NO SETOR	32
GRÁFICO 10 - OPINIÃO COM RELAÇÃO ÀS CONDIÇÕES DE TREINAMNETO PARA UM APRENDIZADO CONTÍNUO	33
GRÁFICO 11 - OPINIÃO SOBRE O GRAU DE SATISFAÇÃO COM RELAÇÃO AO AMBIENTE DE TRABALHO	34
GRÁFICO 12 - OPINIÃO SOBRE O CLIMA NA INTERFERÊNCIA DA PRODUTIVIDADE NA EMPRESA	35
GRÁFICO 13 - OPINIÃO DOS CHEFES SOBRE A MOTIVAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS ENVOLVENDO OS OBJETIVOS DA EMPRESA	36
GRÁFICO 14 - FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)	37
GRÁFICO 15 - SEXO DOS ENTREVISTADOS	38
GRÁFICO 16 - ESTADO CIVIL	39
GRÁFICO 17 - RENDA MENSAL FAMILIAR (EM SALÁRIOS MÍNIMOS)	40
GRÁFICO 18 - GRAU DE ESCOLARIDADE DOS ENTREVISTADOS	41

LISTA DE SIGLAS

BNB	BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S/A
BID	BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO
ETENE	ESCRITÓRIO TÉCNICO DE ESTUDOS DO NORDESTE
PRONAF	PROGRAMA NACIONAL DE FINANCIAMENTOS DO NORDESTE

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
1.1 Caracterização da organização	10
1.2 Formulação do problema ou oportunidade	11
1.3 Objetivos	12
1.3.1 Geral	12
1.3.2 Específicos	13
1.4 Justificativa	13
2. REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 As organizações e as atuais mudanças	14
2.2 As Organizações e o ambiente	15
2.3 Clima no ambiente organizacional	17
2.4 Variáveis que afetam o clima organizacional	19
2.5 O clima na organização	19
2.6 Contextualizando o clima organizacional	21
2.7 Tipos de clima organizacional	21
3. METODOLOGIA	23
3.1 Delineamento da pesquisa	23
3.2 Definição da área ou população alvo do estudo	23
3.4 Plano de coleta de dados	24
3.5 Instrumento de coleta de dados	24
4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	25
4.1 descrição dos dados coletados	25
4.2 Análise dos dados coletados	25
5.CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	43
REFERÊNCIAS	45
APÊNDICES (S) (Instrumento (S) de coleta de dados	48

1 INTRODUÇÃO

1.1 Caracterização da organização

O Banco do Nordeste do Brasil S.A (BNB), foi criado pela Lei Federal nº 1649, de 19.07.1952. É uma sociedade de economia mista, de capital aberto na qual o Governo Federal tem o controle acionário de 90% do seu capital.

A instituição está sediada em Fortaleza, capital do Ceará. Atua em toda a Região Nordeste abrangendo 1.985 municípios distribuídos por toda a região através do suprimento de recursos financeiros e suporte à capacitação técnica a empreendimentos regionais. A missão básica da instituição é a de promover o desenvolvimento sustentável da Região Nordeste. (Banco do Nordeste, 2006).

Atualmente, é considerada a maior instituição da América do Sul voltada para o desenvolvimento regional. O BNB é um órgão executor de políticas públicas, operacionalizando programas oriundos do Governo Federal como o Programa Nacional de Financiamento do Nordeste (PRONAF), caracterizando-se este último, como a principal fonte de recursos operacionalizada pelo banco.

O Banco também mantém convênios com órgãos externos, buscando recursos para repasses, como, o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), criado para estruturar o turismo da região. O Banco ainda presta serviços a agentes econômicos como micro, pequenas e médias empresas, entidades governamentais federais, estaduais e municipais e pessoas físicas como produtores rurais e empreendedor informal.

A concessão de crédito é uma atividade que define ou caracteriza uma instituição financeira. Paralelamente a essa atividade, o banco acompanha os empreendimentos por ele financiados através de iniciativas conjuntas de pesquisa, capacitação, assistência técnica e apoio à comercialização. Exemplo desse tipo de trabalho é o desenvolvido pelos agentes de desenvolvimento, funcionários treinados para orientação e acompanhamento dos investimentos pelo banco. Esses agentes prestam serviços aos negócios financiados pelo banco, capacitação técnica. Atuam na melhoria da capacitação empresarial e comercial. Participam de agências

itinerantes nas localidades onde o banco não dispõe de agências. Enfim, funcionam como elo de ligação entre o banco e o agente regional, na formalização de negócios.

Algumas metas do banco, na sua missão de diminuir as desigualdades regionais e promover o desenvolvimento da região, são definidas pelo Escritório Técnico de Estudos do Nordeste (ETENE). Este órgão visualiza parâmetros de desenvolvimento, definindo fatores econômicos, sociais, políticos, ambientais e tecnológicos.

O Banco divulga, através de algumas publicações periódicas, dados informativos sobre potencialidades da região, buscando também, viabilizar novas alternativas de crescimento econômico e melhoria dos indicadores sócio-econômicos regionais.

Com relação aos produtos e serviços que o banco presta a seus usuários, além dos financiamentos a curto e longo prazos, para o comércio, a indústria e a agricultura, também concede aos seus clientes, empréstimos pessoais, seguros, financiamentos etc.

No ano de 2005, o banco obteve como resultado financeiro de todas as suas operações, um lucro líquido da ordem de dois bilhões de reais. Esses números vêm confirmar um desempenho satisfatório nas suas atividades.

1.2 Formulação do problema ou oportunidade

Sabe-se que as organizações participam ativamente da nossa vida, seja na prestação de serviços ou na produção de bens, dos quais necessitamos. As organizações vieram suprir o que o homem seria incapaz de fazer sozinho para satisfazer suas próprias necessidades.

Percebe-se que as organizações tornam-se mais complexas à medida em que avolumam e expandem as suas atividades. As mudanças ocorridas no mundo nos aspectos econômicos, sociais, tecnológicos e de mercado, sugerem mudanças nas organizações, no sentido de valorizar as pessoas que dela fazem parte.

O homem moderno dedica o maior tempo da sua existência dentro de uma organização das quais depende para nascer, viver, aprender e trabalhar.

Atualmente, existe uma variedade considerável de organizações (econômicas, comerciais e sociais por exemplo). Por serem as organizações produtoras de bens e serviços para a sociedade, existem influências mútuas entre as partes, ou seja, entre as organizações e a sociedade e vice-versa, isto porque os serviços e produtos oriundos das organizações irão caracterizar os ambientes e a vida da sociedade consumidora.

Nota-se que as organizações têm como uma de suas características alcançar objetivos. Esses objetivos definem o caminho que a organização deverá seguir para conseguir atingir suas metas organizacionais. Porém, não são estáticos, mas dinâmicos e em contínua evolução, alterando as relações da organização com o seu ambiente e com os seus participantes e sendo continuamente reavaliados e modificados em função das mudanças do ambiente e da organização interna dos participantes. Para cumprimento e execução de suas metas e objetivos, as organizações dependem substancialmente das pessoas que as integram. Por isso a comunicação, o grau de relacionamento, o clima de satisfação das pessoas na organização são importantes na perseguição das metas desejadas.

Apresenta-se, pois, o seguinte problema de pesquisa:

Até que ponto o clima organizacional interfere na qualidade de vida dos funcionários do Banco do Nordeste S.A agência Prudente de Moraes, na cidade do Natal/RN?

1.3 Objetivos

1.3.1 Geral

Analisar se o clima organizacional influencia na qualidade de vida no trabalho dos funcionários do Banco do Nordeste S.A, Agência Prudente de Moraes, na cidade do Natal/RN.

1.3.2 Específicos

- a) Identificar o tipo de clima predominante no ambiente de trabalho;
- b) Conhecer o grau de satisfação dos funcionários em relação às condições físicas de trabalho; e
- c) Observar as relações entre chefe-subordinado no interior da organização.

1.4 Justificativa

Justifica-se, o presente estudo; em razão de a pesquisadora sentir-se motivada a estudar, bem como ademais, espera-se que o estudo permita conhecer com maior profundidade a temática escolhida.

Acredita-se que o estudo será importante para o banco do nordeste do Brasil S/A, por lhe permitir um conhecimento maior acerca de seu clima interno. Dessa forma, o banco poderá, mais facilmente, alcançar seus objetivos uma vez que o clima organizacional consiste no ambiente humano dentro do qual as pessoas fazem o seu trabalho. Permitirá aos funcionários uma percepção geral acerca do ambiente de trabalho, o relacionamento entre as pessoas, o clima psicológico que os afetam, o nível de satisfação dos funcionários.

Finalmente, acredita-se que o estudo sobre o clima de uma organização é relevante devido estar ligado à motivação das pessoas, aos aspectos psicológicos, realizações ou frustrações de seus propósitos pessoais junto à empresa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 As Organizações e as atuais mudanças

Significativa parte das organizações foi estruturada e organizada sob um clima de maior estabilidade e menores mudanças do que nos tempos atuais. Foram criadas sob o signo da imutabilidade. Como se fossem durar para sempre, sem a necessidade de ajustes com o passar do tempo. O modelo estático e conservador onde não se previa qualquer flexibilidade ou mudança era manifestado através de suas próprias características, tais como: comando centralizado, cargos definitivos com atribuições delimitadas, tarefas repetitivas, entre outras.

“As organizações são unidades sociais (ou agrupamentos humanos) intencionalmente construídas, a fim de atingir objetivos específicos”. (ETZIONI, 1972, p. 9).

Evidencia-se que, com a informatização e a globalização, ocorreram constantes mudanças no cenário econômico, social e político. As organizações buscam interagir no ambiente externo, agregando um modelo orgânico, apto as mudanças organizacionais e hierárquicas, cargos direcionados ao trabalho em equipe. Enfim, uma busca constante da eficiência aliada à inovações, em termos de estrutura organizacional e de organização no trabalho.

De acordo com Chiavenato (1998, p.51) ambiente é tudo aquilo que envolve externamente uma organização ou um sistema. E como sistemas abertos operam em um ambiente que as envolve e rodeia.

Nota-se que as organizações atuais estão inovando em seus produtos e serviços. Ao gerir uma organização, exige-se cada vez mais da criatividade, imaginação e novas idéias para a resolução de problemas. Por conseguinte, a inovação conduz a um processo de mudança que requer transformação, interrupção nos processos organizacionais. O processo de mudança exige um equilíbrio de forças positivas (aptas à mudanças) e forças negativas (contrárias à mudança). Portanto, torna-se importante o estímulo de forças positivas para uma melhor eficiência na empresa.

Segundo Chiavenato (1999, p.320)

A mudança é um aspecto essencial da criatividade e inovação nas organizações de hoje. A mudança está em toda parte: nas organizações, nas pessoas, nos clientes, nos produtos e serviços, na tecnologia, no tempo e no clima. A mudança representa a principal característica dos tempos modernos.

Para os tempos atuais, em que ocorrem profundas e rápidas mudanças tecnológicas, econômicas, políticas, sociais etc, a criatividade e a inovação constituem fatores decisivos. Existem empresas hoje bem sucedidas em suas atividades por terem investido na capacidade criativa e inovadora dos seus servidores. O ambiente da organização é de significativa importância para o desenvolvimento da criatividade dos funcionários. A liberdade e a franqueza dispensada aos funcionários são indispensáveis para isso. A mudança é uma característica do mundo atual e dela nem nós nem as empresas poderemos ser omissos, se quisermos progredir.

Observa-se que as organizações são dirigidas para alcançar seus objetivos e, conseqüentemente, proporcionar um relacionamento no ambiente de trabalho. A maneira pela qual o ambiente é moldado e estruturado influenciará na qualidade de vida das pessoas, no comportamento e o funcionamento da empresa.

“ O objetivo da organização é a situação futura que a organização, como uma coletividade, procura atingir”.(ETZIONE, 1972, p.14)

2.2 As Organizações e o ambiente

A mudança deverá ser analisada em um processo cultural, social e ético da empresa. Enfatizar o planejamento estratégico com as informações atuais e conjunturais da empresa, de forma que propicie um rápido diagnóstico para prevenção de rupturas estruturais previstas pelos processos organizacionais.

As organizações interagem-se num processo sinérgico de modificações e mutações constantes em busca de manter um equilíbrio globalizado e também de ultrapassar as barreiras impostas pelas organizações concorrentes. Tornando-se assim, organismos vivos, facilitadores, que congregam elementos ativos para o

bem estar dos indivíduos que fazem parte da organização, e como também, para a consecução de objetivos e metas previstos.

De acordo com Etzioni (1972, p.13), “as organizações são unidades sociais que procuram atingir objetivos específicos; sua razão de ser é servir a esses objetivos”.

Denota-se que mudança organizacional não é uma das tarefas mais fáceis. Assim sendo, mudar uma cultura já estabelecida requer dinamismo e criatividade por parte dos membros da equipe. Tendo como pressuposto a realização eficiente das tarefas, com o propósito de atingir as metas desejadas e obter um melhor impacto no ambiente interno e externo.

Enfatiza-se que a mudança organizacional requer um equilíbrio de operações e transformações no ímpeto de uma flexibilidade, ao ponto da mudança não desorganizar a estrutura organizacional. Visto que é preciso visão, cultura e firmeza capaz de vencer a turbulência na busca de mudanças constantes. “Mudança organizacional é o processo de transformar o comportamento de um indivíduo, grupo ou de uma organização; a mudança pode ser sistemática ou planejada, ou pode ser implementada de forma aleatória” (Mudança organizacional, 2006).

À medida que a complexidade aumenta, a mudança torna-se mais difícil. Em um ambiente de mudanças contínuas é de fundamental importância para os administradores o requisito confiança. Portanto, a confiança nas tarefas, nas resoluções de problemas e nas decisões, exige-se um estilo firme e resolutivo, além da eficiência e eficácia operacional.

A maioria das organizações vem enfrentando competições acirradas, visto que, em tempos atuais o fluxo de informações, a quantidade de novos produtos, o cliente cada vez mais exigente por um produto aprimorado e de melhor qualidade a um preço baixo. Tornando-se, assim, instável em detrimento dos serviços e produtos oferecidos. Assim sendo, a organização torna-se cada vez mais informatizada nos serviços e na produção, diminuindo assim a oferta de empregos. É de suma importância para a empresa o investimento e a contratação de profissionais capacitados e qualificados para atuar no mercado. Agregando, desta forma valor à organização.

Pressupõe-se que a vivência em organizações implica a busca incessante em atingir os objetivos em determinado período de tempo. Os objetivos são os pré-requisitos para uma dinâmica e integração organizacional, evidenciando-se diferentes caminhos a serem perseguidos pelos indivíduos e pela empresa, concomitantemente com o ambiente externo. Portanto para que os objetivos tenham êxito, torna-se necessário que a organização demonstre o caminho e as condições específicas para realizá-lo. Administrar uma organização nos tempos atuais não é uma das tarefas mais simples, pois requer profissionais competentes e informados, aptos a constantes mudanças.

Evidencia-se que as constantes mudanças estão provocando contínuos impactos na sociedade e na vida das pessoas, contribuindo para a e aceleração das mudanças ambientais e culturais da empresa.

Nota-se que as transformações decorrentes da globalização trouxeram novas formas de competição produtivas e prestações de serviços, impondo-lhes novos padrões de qualidade e produtividade. Assim sendo, as organizações tornaram-se menos hierarquizadas, mais enxutas, possibilitando assim redução de custos e uma diferenciação de seus produtos e serviços frente as empresas concorrentes. O processo acelerado da globalização tem transformado o mercado mundial de trabalho, sugerindo mudanças incompatíveis com a estabilidade empregatícia. Atualmente, as empresas têm procurado por profissionais voltados para o processo de interpretação, elaboração e transformação. Portanto, a competição visa a aceleração do índice de inovações tecnológicas, implicando novas ameaças para a organização.

2.3 Clima no ambiente Organizacional

As organizações são compostas por diferentes pessoas que trabalham para atingir objetivos previamente estabelecidos. Nesta relação envolvendo organizações e pessoas estão implícitas diversas variáveis como: objetivos organizacionais, objetivos pessoais, contatos psicológicos, reciprocidades, conflitos, incentivos, contribuições, dentre outras que retratam o ambiente interno da organização e que influenciam o que denomina-se clima organizacional.

De acordo com Chiavenato (1998, p. 91), "Clima organizacional refere-se ao ambiente interno existente entre os membros da organização e está intimamente relacionado com o grau de motivação de seus participantes". Por sua vez, Litwin apud Luz (1995, p. 5) define que "o clima organizacional é a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebido ou experimentado pelos membros da organização e influencia o seu comportamento".

Importa registrar que, o clima organizacional não pode ser tocado e sim sentido psicologicamente pelas pessoas que compõe uma organização.

Com outras palavras, pode-se definir clima organizacional como sendo a percepção das diversas variáveis que influenciam o clima dos funcionários em relação à empresa, em um dado momento, pois o clima não é algo estável e sim instável em decorrência das variáveis e do estado psicológico de diferentes pessoas.

Do ponto de vista de Chiavenato (1997, p.53)

O termo clima organizacional refere-se, especialmente às propriedades motivacionais do ambiente interno de uma organização, ou seja, aqueles aspectos internos da organização que levam a provocação de diferentes espécies de motivação nos seus participantes. Constitui a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebido ou experimentado pelos participantes da empresa e que influenciam o seu comportamento.

Para Champion apud Luz (1995, p. 5)

Clima organizacional são as impressões gerais ou percepções dos empregados em relação ao seu ambiente de trabalho; embora nem todos os indivíduos tenham a mesma opinião (pois não têm a mesma percepção), o clima organizacional reflete o comportamento organizacional, seus valores ou atitudes que afetam a maneira pela qual as pessoas ou grupos se relacionam no ambiente de trabalho.

2.4 Variáveis que afetam o clima organizacional

O clima organizacional decorre da interação de inúmeras variáveis percebidas no ambiente de trabalho. Assim sendo, faz-se necessário identificar e analisar cada uma delas no intuito de tornar o clima mais saudável dentro da organização.

As variáveis que afetam o clima organizacional são:

a) *Variáveis de entrada*: condições econômicas, estrutura organizacional, cultura organizacional, participação, significado do trabalho, escolha da equipe, estilo de liderança, avaliação e remuneração; e

b) *Variáveis dependentes*: motivação das pessoas, estimulação, nível de satisfação e produtividade. (LUZ, p. 19)

As variáveis de entrada influenciam as variáveis dependentes, que retratam o clima organizacional, desta forma levando aos resultados.

Na ótica de Luz (1995, p.19)

O clima é afetado pelos conflitos e pelos fatores positivos e negativos que ocorrem no ambiente de trabalho, bem como pelos fatores externos que ocorrem no contexto socioeconômico e político, como, também, na vida particular dos funcionários

Pressupõem-se que as variáveis organizacionais, influenciam as pessoas de maneira que o ambiente psicológico da organização seja extremamente benéfico e motivador para algumas pessoas e outras não.

2.5 O Clima na Organização

Evidencia-se que o clima reflete o comportamento motivacional das pessoas no ambiente de trabalho, assim sendo, os valores, as normas, a própria cultura organizacional da empresa são fatores que influenciam o comportamento das pessoas. Conseqüentemente o clima poderá ser medido, percebido no grau de motivação e qualidade de vida de seus colaboradores.

Nota-se que uma cultura organizacional forte, moldada nas normas e nos valores pressupõem-se em indicadores de um clima desfavorável na organização resultando, assim, em desmotivação, apatia, conflitos, pressões e em um déficit na eficiência e eficácia dos seus produtos e/ou serviços. Por conseguinte, quando a cultura está ligada à satisfação e ao bem estar das pessoas, o clima eleva-se, refletindo na elevação da motivação das pessoas, no ânimo, na melhor qualidade de vida, no crescimento da empresa, entre outros.

Conforme Chiavenato (1994, p. 52)

Cultura organizacional significa o modo de vida, o sistema de crenças e valores sociais, a forma aceita de interação e de relacionamento que caracterizam cada organização. A cultura organizacional condiciona e determina as normas de comportamento das pessoas dentro de cada empresa. É a maneira de ser de cada empresa e de seus participantes.

Percebe-se que as organizações buscam seus objetivos e proporcionam aos seus colaboradores um ambiente satisfatório. Visto que o ambiente é estruturado sob diversas formas, como na liderança do chefe, nas condições físicas de trabalho, nos relacionamentos entre chefe e subordinado. Portanto, há diversas formas de se analisar o clima no ambiente de trabalho.

Denota-se que existe uma relação de causalidade entre clima e cultura, onde a cultura seria a causa e o clima a consequência. Logo pode-se concluir que clima e cultura são fenômenos intangíveis. A cultura de uma empresa manifesta-se pelos seus rituais, códigos, normas e símbolos que caracterizam o seu cotidiano.

Por conseguinte, quando o clima organizacional propicia a satisfação das necessidades de seus colaboradores, fluindo em um comportamento motivador, percebe-se que a realização dos objetivos da organização propicia um crescimento organizacional.

“A organização é um sistema integrado de subsistemas interdependentes, havendo intercâmbios entre os respectivos elementos: clima, cultura, estrutura, sistemas administrativos”.(KANAANE, 1999, p.50)

Pressupõe-se que a finalidade de uma organização representa o propósito a ser atingido com reflexos no ambiente interno e externo, relacionados com o clima e a cultura organizacional, mobilizando os sistemas administrativos

2.6 Contextualizando o clima organizacional

Defini-se clima organizacional como um conjunto de variáveis da cultura da empresa em relação ao ambiente de trabalho. Reflete o comportamento das pessoas, o estado de espírito ou de ânimo das pessoas. O clima é percebido nas relações interpessoais, na motivação das tarefas, nas necessidades dos funcionários, permutando em um ambiente dinâmico, onde as pessoas são agentes influenciadores do clima e da cultura organizacional, visto que há uma canalização de seu comportamento motivador para a realização dos objetivos da organização. É neste clima humano que se manifesta a variável clima organizacional. Os conflitos, o *stress*, a apatia, são fatores decorrentes de um clima que tem sua causa em atributos advindos da cúpula organizacional em detrimento do grau da técnica de gerenciamento e capacidade motivacional. "o Clima é a percepção coletiva que as pessoas têm da empresa, através da experimentação de práticas, políticas, estrutura, processos e sistemas e a conseqüente reação a esta percepção." (WASHINGTON, 2006).

Evidencia-se que o ambiente interno no qual as pessoas interagem é influenciado pelos fatores externos, como medidas econômicas adotadas pelo governo, o desemprego, desajuste familiar entre outros. Portanto nos dias atuais as muitas transformações no ambiente como a globalização, fusões e aquisições, as empresas devem, cada vez mais, melhorar seus índices de competitividade e para isso ela depende quase que única e exclusivamente de seus seres humanos - motivados, felizes e orgulhosos dos valores compartilhados com a organização.

2.7 Tipos de clima organizacional

No ambiente organizacional da empresa o clima pode ser bom, prejudicado ou ruim. O clima pode ser considerado bom quando há satisfação de suas necessidades e um equilíbrio emocional, assim como na motivação de seus participantes. As propriedades do ambiente servem para estimular ou provocar certos motivos. Assim sendo, influenciam o comportamento. Além disso existem

3 METODOLOGIA

3.1 Delineamento da pesquisa

Realizou-se uma pesquisa do tipo descritiva, na forma de estudo de caso.

De acordo com Margarida (1998, p.104), “na pesquisa descritiva os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles”. Isto significa que os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador.

Salienta-se que, a pesquisa descritiva é solicitada por empresas comerciais, institutos pedagógicos, partidos políticos entre outros. O estudo de caso torna-se relevante devido à co-relação entre os dados coletados e o caso em estudo. Assim sendo, torna-se evidente que, para a realização de uma pesquisa sobre o clima organizacional, faz-se necessário conhecer os dados sobre uma determinada população. A pesquisa obterá, assim uma melhor qualidade, devido às informações gerais acerca do caso em estudo.

Marion apud André et al (2002,p. 62), afirma que o estudo de caso é indicado quando se deseja retratar o dinamismo de uma situação numa forma muito próxima de como ela acontece na realidade e quando se está interessado no que e como está ocorrendo.

Observa-se que, o estudo de caso objetiva caracterizar o fenômeno no contexto geral, como acontecesse na realidade, a sua evolução, como poderá está ocorrendo e quais as variáveis que estão relacionando-se entre si.

3.2 Definição da área ou população alvo do estudo

O universo da presente proposta de pesquisa contempla todos os 21 funcionários efetivos do Banco do Nordeste, agência Prudente de Moraes.

Entende-se por universo ou população como sendo um conjunto constituído de elementos, que possuem características em comum, que são objetos de estudos.

Segundo Roesch (1999, p.138), “ uma população é um grupo de pessoas ou empresas que interessa entrevistar para o propósito específico de um estudo”. Por sua vez Oliveira (1997, p. 160) afirma que “população é um conjunto de seres animados que apresentam pelo menos uma característica em comum”. Ademais, Vergara (2006, p. 50) alerta para o fato de que a “população é um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas) que possuem as características que serão objeto de estudo”.

Ressalta-se que a opção por censo decorreu em função da quantidade de pessoas de que as mesmas serão importantes através das suas respostas para obtenção dos resultados desejados.

3.4 Plano de coleta de dados

Os dados foram organizados e apresentados em tabelas e/ou gráficos através dos programas computacionais *Excel e Word*.

3.5 Instrumento de coleta de dados

O instrumento utilizado para a coleta de dados nesta pesquisa foi o questionário.

Segundo Lakatos (1999, p. 100), o “ questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas”. Por sua vez, Roesch (1999, p. 142) afirma que “o questionário é um instrumento de coleta de dados que busca mensurar alguma coisa”. Por último, Cervo; Bervian (1996, p. 138) ressaltam que o “questionário é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com exatidão o que se deseja.

4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

4.1 Descrição dos dados coletados

Tabela 01 – Opinião com Relação ao Clima no Ambiente de Trabalho

Opinião	Nº dos Entrevistados	%
Ótimo	3	14
Bom	13	62
Regular	5	24
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Total	21	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Verifica-se, na Tabela 01, que 76% dos entrevistados considera que o clima no ambiente de trabalho do Banco do Nordeste é "ÓTIMO" (14%) e "BOM" (62%). Importa registrar que, o clima percebido pelos funcionários da instituição permite afirmar que mostram-se motivados e empenhados no trabalho. E por conseguinte 24% opinam "Regular" demonstrando um clima neutro.

Outra maneira de visualizar os dados da Tabela 01 é através do gráfico a seguir:

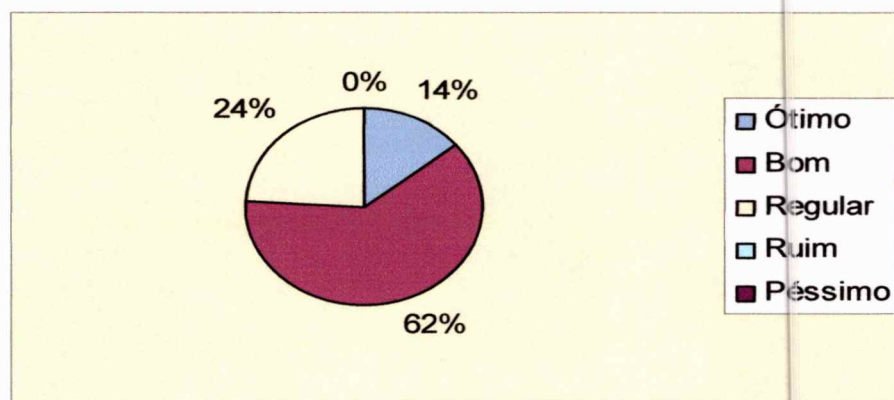


Gráfico 01: Opinião com relação ao clima no ambiente de trabalho
Fonte: Pesquisa de campo, Setembro/2006.

Tabela 02 – Opinião com Relação as Instalações Físicas

Opinião	Nº de Entrevistados	%
Ótimo	4	19
Bom	17	81
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Total	21	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Observa-se, na Tabela 02, que 81% dos entrevistados opinam que é “Bom” as instalações físicas, como boa iluminação, equipamentos de trabalho adequados, etc. Importa registrar que, há uma boa qualidade de vida no ambiente de trabalho, proporcionando motivação e satisfação aos colaboradores.

Pode-se visualizar os dados da Tabela 02 através do gráfico a seguir.

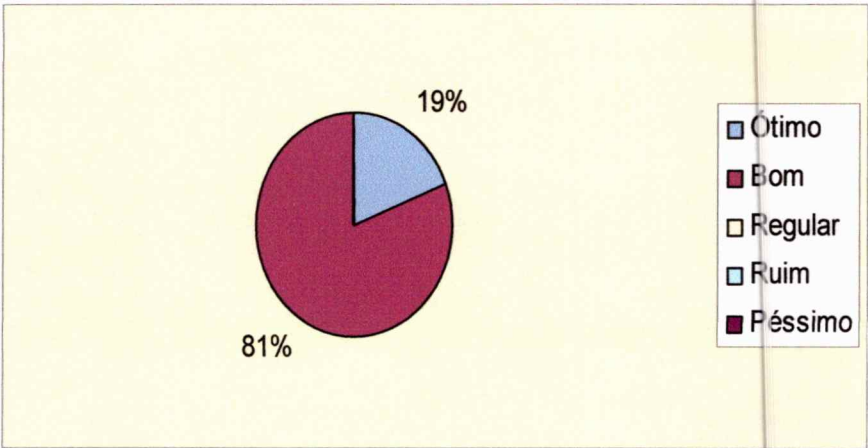


Gráfico 02: Opinião com relação as instalações físicas
Fonte: Pesquisa de campo, Setembro/2006

Tabela 03 – Opinião Acerca do Relacionamento Funcional no Ambiente de Trabalho

Opinião	Nº de Entrevistados	%
Ótimo	3	14
Bom	11	52
Regular	7	33
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Total	21	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Percebe-se, na Tabela 03, que 66% dos entrevistados opinam que é “Bom” (52%) e “Ótimo” (14%), o relacionamento funcional no ambiente de trabalho. Por outro lado, 33% opinam “Regular” Pode-se pois, afirmar que este fato acaba por resultar na elevação do moral e satisfação das pessoas em relação ao ambiente de trabalho. Apresenta-se, abaixo, uma outra forma de visualização dos dados da tabela 03.

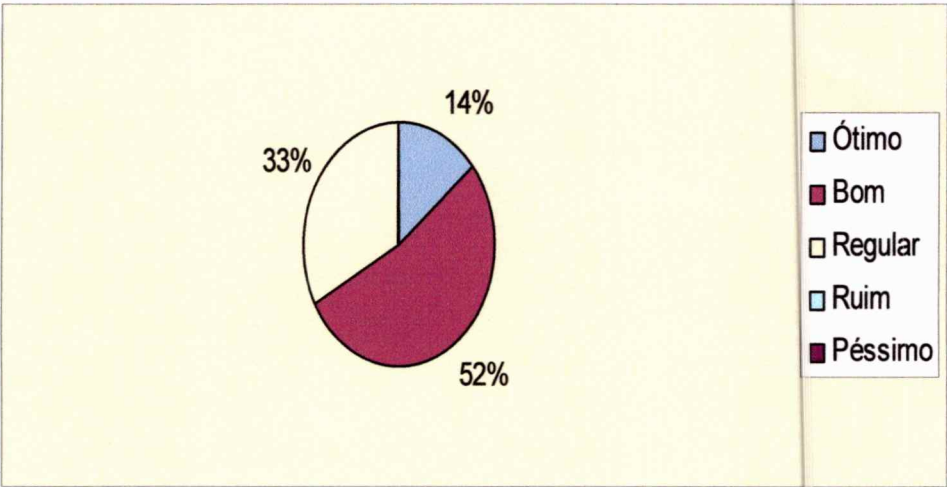


Gráfico 03: Opinião acerca do relacionamento funcional no ambiente de trabalho.

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Tabela 04 – Opinião sobre as Relações entre Chefe e Subordinado no Ambiente de Trabalho

Opinião	Nº de Entrevistados	%
Ótimo	7	33
Bom	6	29
Regular	7	33
Ruim	1	5
Péssimo	0	0
Total	21	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Verifica-se, na Tabela 04, que 62% dos entrevistados consideram que é “Ótimo” (33%) e “Bom” (29%) as relações entre chefe e subordinado no ambiente de trabalho. Registrando em uma interação recíproca com seus superiores, obtendo-se um bom relacionamento e um clima favorável, na moral elevada e satisfação em trabalhar na empresa. Por outro lado, 33% dos entrevistados optaram, ainda, pela opção “Regular” demonstrando ausência de comunicação entre chefe e subordinado.

Outra maneira de visualizar os dados da Tabela 04 é através do gráfico a seguir:

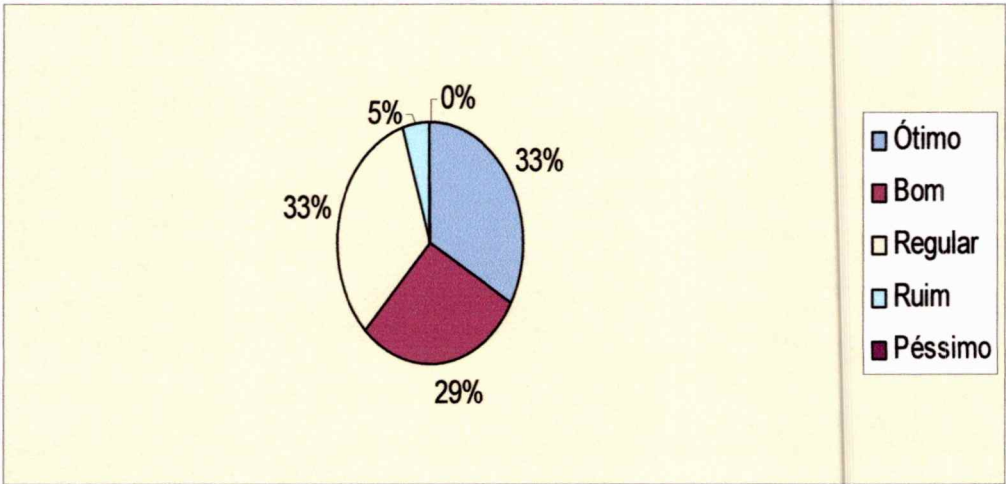


Gráfico 04: Opinião sobre as relações entre chefe e subordinado no ambiente de trabalho.

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Tabela 05 – Opinião Sobre o Reconhecimento pelo Chefe das Tarefas Realizadas

Opinião	Nº de Entrevistados	%
Sempre	7	33
Quase Sempre	7	33
Raramente	6	29
Nunca	0	0
Sem Opinião	1	5
Total	21	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Observa-se, na Tabela 05, que 66% dos entrevistados consideram que “Sempre” (33%) e “Quase Sempre” (33%), obtêm reconhecimento por parte do chefe pelas tarefas executadas. Pode-se, pois, esperar o predomínio de um clima de confiança entre os funcionários e a chefia o que favorece à existência de um ambiente de trabalho saudável e promissor.

Pode-se visualizar os dados da Tabela 05 através do gráfico a seguir.

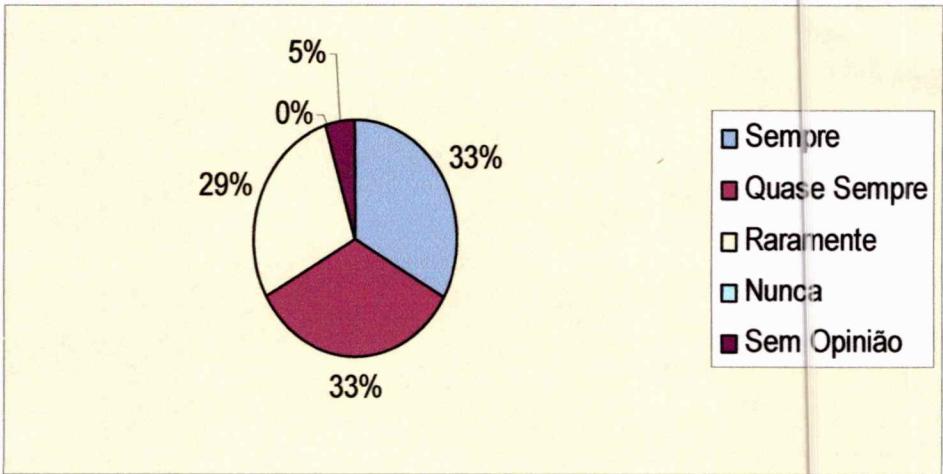


Gráfico 05: Opinião sobre o reconhecimento pelo chefe das tarefas realizadas.

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Tabela 06 – Opinião Sobre o Elogio pelo Chefe Quando das Tarefas Realizadas

Opinião	Nº de Entrevistados	%
Sempre	6	29
Quase Sempre	8	38
Raramente	6	29
nunca	1	5
Sem Opinião	0	0
Total	21	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Percebe-se, na Tabela 06, que 67% dos entrevistados consideram que “Sempre”(29%) e “Quase Sempre”(38%), obtêm elogio do chefe quando as tarefas são realizadas. Importa registrar que, há motivação entre os colaboradores e eficiência na realização das metas e objetivos organizacionais.

Apresenta-se, abaixo, uma outra forma de visualização dos dados da tabela 06.

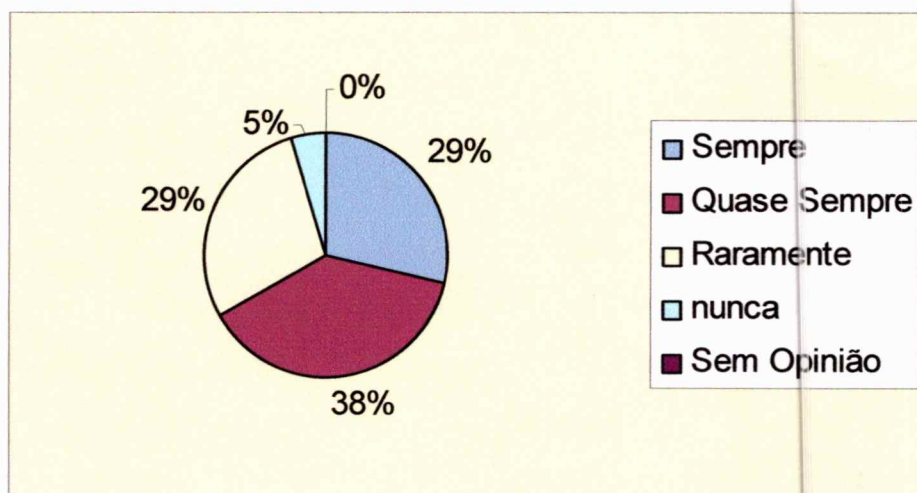


Gráfico 06: Opinião sobre o elogio pelo chefe quando das tarefas realizadas.

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Tabela 07 – Opinião Sobre a Existência da Motivação no Trabalho

Opinião	Nº de Entrevistados	%
Sempre	8	38
Quase Sempre	10	48
Raramente	2	10
Nunca	1	5
Sem Opinião	0	0
Total	21	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Verifica-se na Tabela 07, que 86% dos entrevistados consideram que “Sempre” (38%) e “Quase Sempre” (48%) existe motivação no trabalho. Importa registrar que, há um clima bom entre os colaboradores, obtendo-se um melhor nível de qualidade de vida e aumento da auto-estima, proporcionando padrões de comportamentos direcionados à eficiência da organização.

Outra maneira de visualizar os dados da Tabela 07 é através do gráfico a seguir:

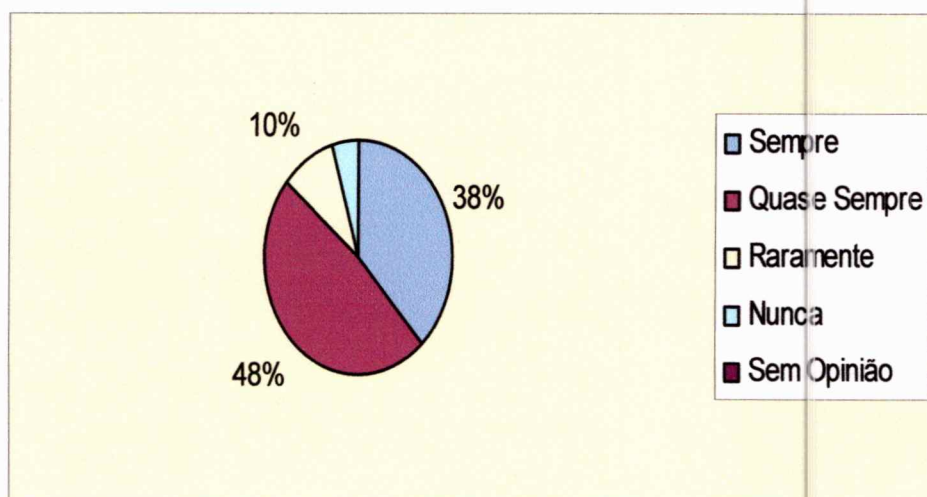


Gráfico 07: Opinião sobre a existência da motivação no trabalho
Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Tabela 08 – Opinião com Relação as Oportunidades para o Crescimento Profissional

Opinião	Nº de Entrevistados	%
Sempre	9	43
Quase sempre	6	29
Raramente	3	14
Nunca	3	14
Sem Opinião	0	0
Total	21	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Observa-se, na Tabela 08, que 43% dos entrevistados afirma que “Sempre” o Banco do Nordeste oferece oportunidades para o crescimento dos seus profissionais. Ademais ressalta-se o fato de que 29% dos funcionários da instituição considera que as oportunidades são oferecidas “Quase Sempre”. Sabe-se que a oferta de oportunidades de crescimento, pessoal e profissional, em qualquer organização apresenta-se como um relevante fator motivacional.

Pode-se visualizar os dados da Tabela 08 através do gráfico a seguir.

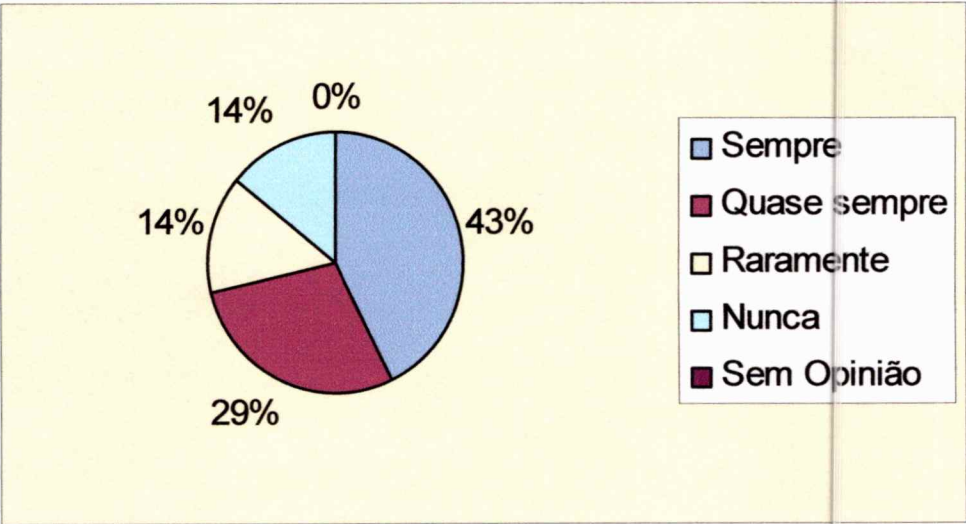


Gráfico 08: Opinião com relação as oportunidades para O crescimento profissional
Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Tabela 09 – Opinião com Relação ao Espírito de Equipe Entre as Pessoas que Trabalham no Setor

Opinião	Nº de Entrevistados	%
Sempre	3	14
Quase sempre	10	48
Raramente	6	29
Nunca	1	5
Sem opinião	1	5
Total	21	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Percebe-se na Tabela 09, que 62% dos entrevistados afirma que “Sempre” (14%) e “Quase Sempre” (48%) existe espírito de equipe entre as pessoas que trabalham no setor. Pode-se afirmar que existe uma interação recíproca entre os grupos funcionais. E ainda, 29% opinam que “Raramente”, pode-se afirmar que existe uma concorrência e/ou disputa entre as pessoas.

Apresenta-se, abaixo, uma outra forma de visualização dos dados da tabela 09.

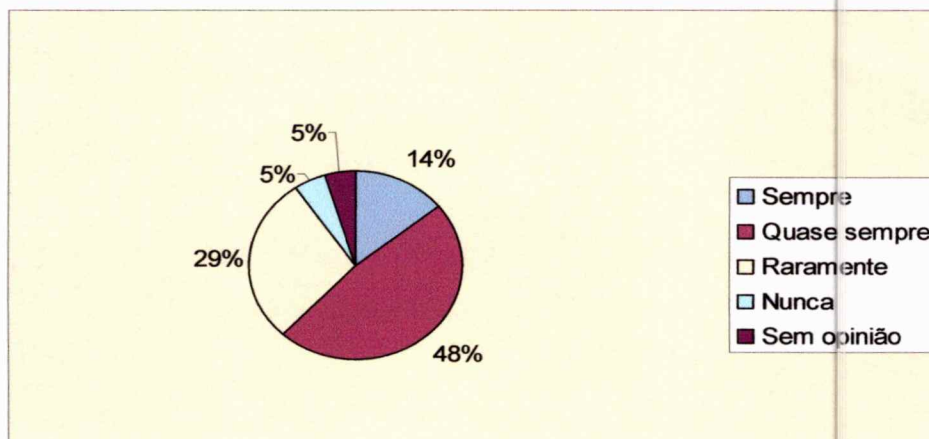


Gráfico 09: Opinião com relação ao espírito de equipe entre as pessoas que Trabalham no setor.

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Tabela 10 – Opinião com Relação às Condições de Treinamento para um Aprendizado Contínuo

Opinião	Nº de Entrevistados	%
Sempre	10	48
Quase Sempre	6	29
Raramente	2	10
Nunca	3	14
Sem Opinião	0	0
Total	21	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Verifica-se na Tabela 10, que 77% dos entrevistados afirma que “Sempre” (48%) e “Quase Sempre” (29%) a empresa oferece condições de treinamento para um aprendizado contínuo. Importa registrar que as pessoas sentem-se satisfeitas e motivadas, empenhadas no comprometimento das metas organizacionais, bem como no melhor aproveitamento e desenvolvimento das tarefas.

Outra maneira de visualizar os dados da Tabela 10 é através do gráfico a seguir:

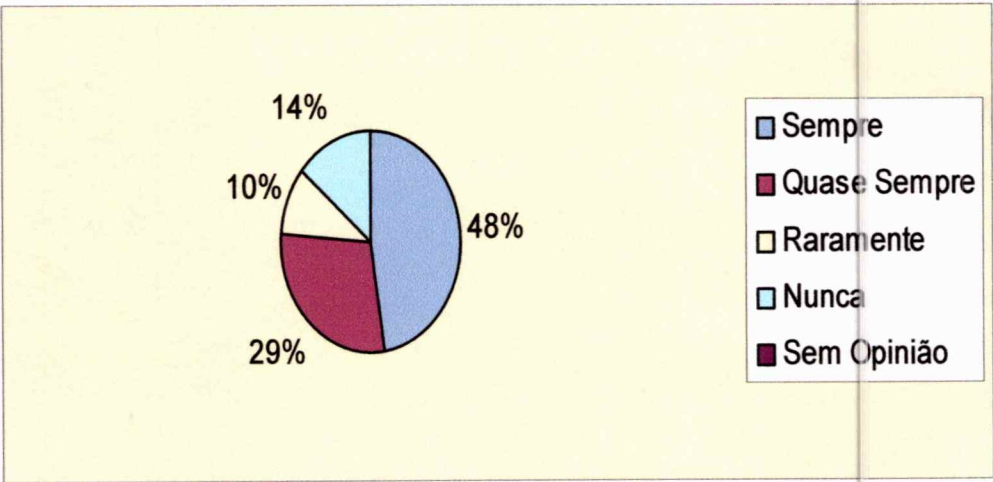


Gráfico 10: Opinião com relação às condições de treinamento para um aprendizado contínuo.

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Tabela 11 – Opinião Sobre o Grau de Satisfação com Relação ao Ambiente De Trabalho

Opinião	Nº de Entrevistados	%
Totalmente Satisfeito	5	24
Parcialmente Satisfeito	9	43
Satisfeito	4	19
Parcialmente Insatisfeito	2	10
Totalmente Insatisfeito	1	5
Total	21	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Observa-se na Tabela 11, que 62% dos entrevistados afirma que estar “Satisfeito” (19%) e “Parcialmente Satisfeito (43%) com relação ao ambiente de trabalho. Desta forma, podemos afirmar que há uma boa atmosfera psicológica entre os colaboradores em condições de melhoramentos.

Pode-se visualizar os dados da Tabela 11 através do gráfico a seguir.

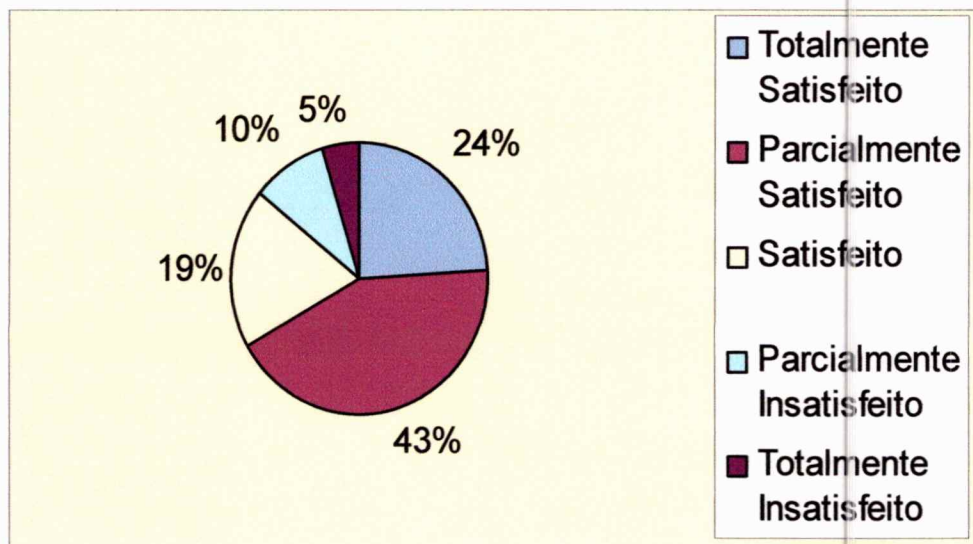


Gráfico 11: Opinião sobre o grau de satisfação com relação ao ambiente de trabalho.

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Tabela 12 – Opinião sobre o clima na Interferência da Produtividade na Empresa

Opinião	Nº de Entrevistados	%
Sim	6	29
Não	3	14
Às vezes	12	57
Raramente	0	0
Nunca	0	0
Total	21	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Percebe-se na Tabela 12, que 57% dos entrevistados afirmaram que “ Às vezes” o clima interfere na produtividade da empresa, demonstrando um clima bom. E, ainda, 29% dos colaboradores opinaram que “Sim” o clima interfere na produtividade da empresa. E, por último, 14% afirmaram que “Não” o clima não interfere na produtividade.

Apresenta-se, abaixo, uma outra forma de visualização dos dados da tabela 12.

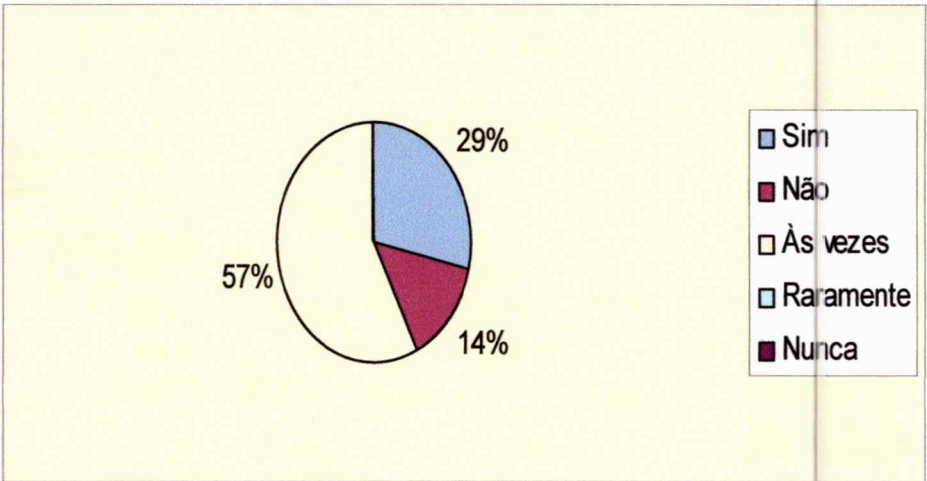


Gráfico 12: Opinião sobre o clima na interferência da produtividade na empresa.

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Tabela 13 – Opinião dos Chefes sobre a Motivação dos Funcionários Envolvendo os Objetivos da Empresa

Opinião	Nº de Entrevistados	%
Sim	8	38
Não	1	5
Às vezes	7	33
Raramente	5	24
Nunca	0	0
Total	21	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Verifica-se na Tabela 13, que 71% dos entrevistados afirma que “Sim” (38%) e “Às vezes” (33%) existe motivação dos funcionários em relação aos objetivos da empresa. Importa registrar que existe uma boa relação entre os colaboradores e a empresa. E por último 24% opina que “Raramente”, demonstrando apatia e desinteresse nos processos organizacionais por parte dos mesmos.

Outra maneira de visualizar os dados da Tabela 13 é através do gráfico a seguir:

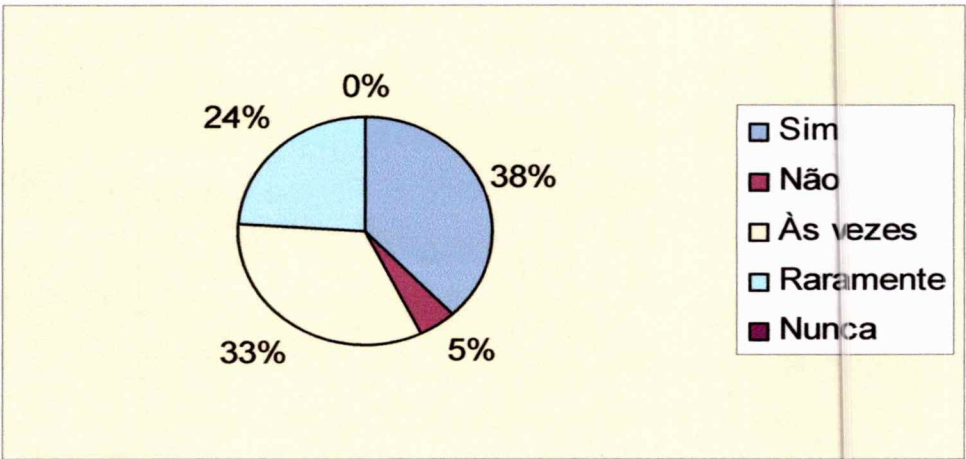


Gráfico 13: Opinião dos chefes sobre a motivação dos funcionários envolvendo os objetivos da empresa.

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Tabela 14 – Faixa Etária em Anos

Faixa Etária	Nº de Entrevistados	%
18 – 25	7	33
26 – 34	6	29
35 – 42	3	14
43 – 50	4	19
Acima de 50	1	5
Total	21	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Verifica-se com base na Tabela 14, que 33% dos funcionários da empresa “Banco do Nordeste s/a” possui faixa etária compreendida entre 18-25 anos, 29% possui idade entre 26-34 anos. 14% entre 35-42 anos, 19% entre 43-50 anos e, 5% acima de 50.

Pode-se visualizar os dados da Tabela 14 através do gráfico a seguir.

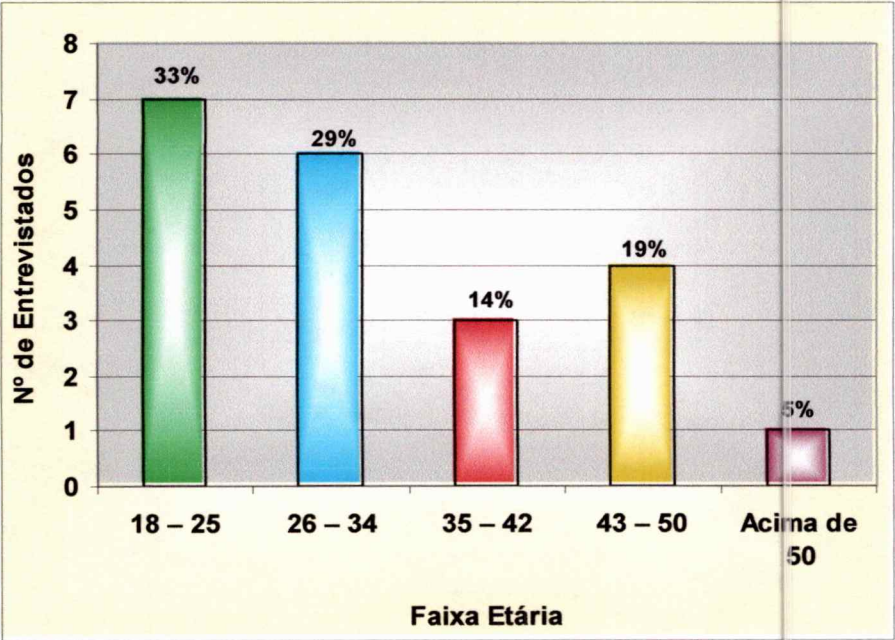


Gráfico 14: Faixa etária em anos
Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Tabela 15 – Sexo dos Entrevistados

Sexo	Nº de Entrevistados	%
Masculino	9	43
Feminino	12	57
Total	21	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Percebe-se na Tabela 15, que 43% dos funcionários da empresa “Banco do Nordeste s/a é do sexo Masculino e, 57% dos funcionários é do sexo Feminino.

Apresenta-se, abaixo, uma outra forma de visualização dos dados da tabela 15.

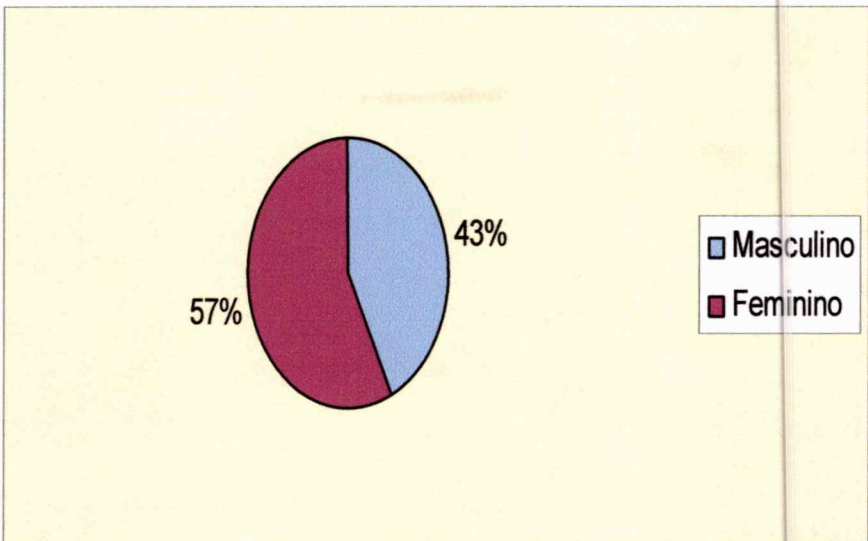


Gráfico 15: Sexo dos entrevistados

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Tabela 16 – Estado Civil

Estado Civil	Nº de Entrevistados	%
Casado	9	43
Solteiro	11	52
Divorciado	1	5
Viúvo	0	0
Total	21	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Observa-se com base na tabela 16, que 43% dos funcionários da empresa Banco do Nordeste s/a possui Estado Civil Casado, 52% Solteiro e, 5% Divorciado.

Outra maneira de visualizar os dados da Tabela 16 é através do gráfico a seguir

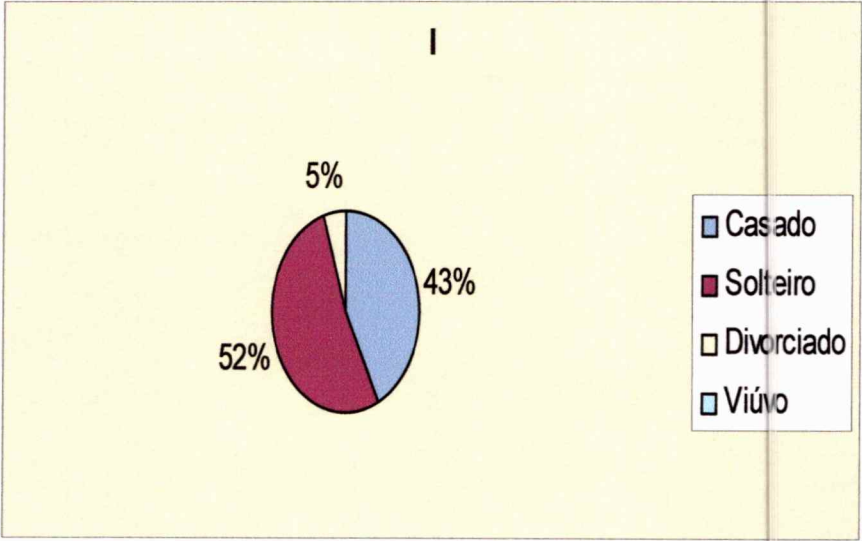


Gráfico 16: Estado civil
Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Tabela 17 – Renda Mensal Familiar (em salários mínimos)

Renda Mensal Familiar	Nº de Entrevistados	%
1 a 3	7	33
4 a 6	7	33
7 a 9	5	24
10 a 12	0	0
acima de 12	2	10
Total	21	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Verifica-se com base na Tabela 17, que 66% dos funcionários da empresa “Banco do Nordeste s/a” possui Renda Mensal Familiar entre 1 a 6 salários mínimos, 24% entre 7 a 9 salários mínimos e, 10% acima de 12 salários mínimos.

Pode-se visualizar os dados da Tabela 17 através do gráfico a seguir.

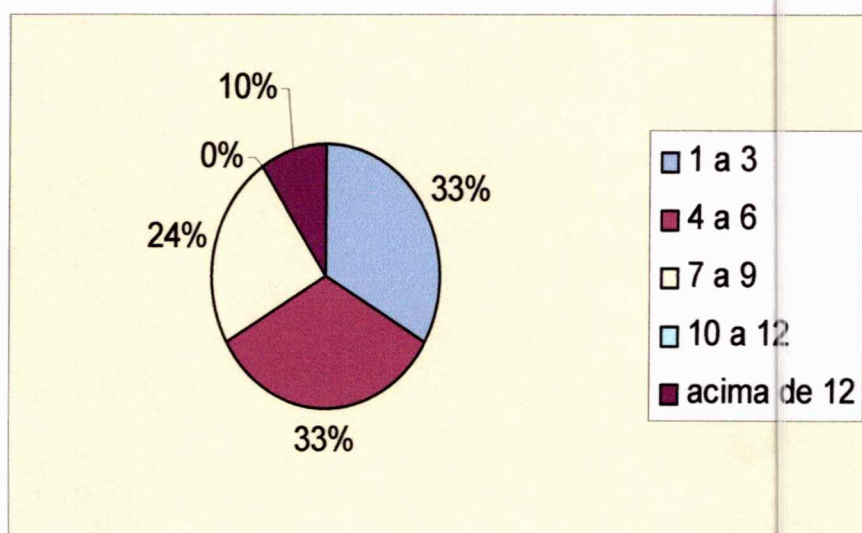


Gráfico 17: Renda mensal familiar (em salários mínimos)
Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Tabela 18 – Grau de Escolaridade dos Entrevistados

Grau de Escolaridade	Nº de Entrevistados	%
1º Grau Incompleto	0	0
1º Grau Completo	0	0
2º Grau Incompleto	1	5
2º Grau Completo	6	29
3º Grau Incompleto	9	42
3º Grau Completo	4	19
Pós Graduação	1	5
Total	21	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

Percebe-se com base na Tabela 18 que 29% dos funcionários da empresa “Banco do Nordeste s/a” possui o 2º grau completo, 42% possui o 3º grau incompleto, 19% 3º grau completo e, 5% pós graduação.

Apresenta-se, abaixo, uma outra forma de visualização dos dados da tabela 18.

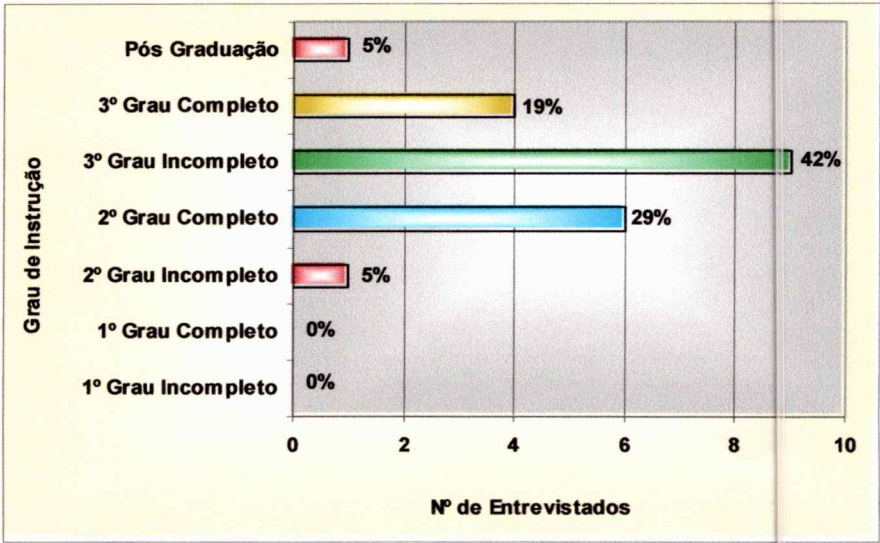


Gráfico 18: Grau de escolaridade dos entrevistados
Fonte: Pesquisa de Campo, Setembro/2006

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Conclui-se, em relação aos dados avaliativos, que no Banco do Nordeste S/A, predomina um clima bom e, por conseguinte, os colaboradores são encontrados motivados e empenhados no trabalho. Com relação às instalações físicas, como boa iluminação e equipamentos de trabalho adequados, constatou-se que contribuem para o bem estar dos colaboradores e sua satisfação no ambiente de trabalho.

Nota-se que o relacionamento funcional aumenta a auto-estima e favorece à eficiência e eficácia operacional. Verifica-se, ainda, que as relações entre chefe-subordinado no ambiente de trabalho é boa, proporcionando uma interação recíproca e um ambiente de trabalho favorável à consecução das metas. Por sua vez, os colaboradores afirmam existir reconhecimento do chefe pelas tarefas realizadas, favorecendo a existência de um clima saudável e promissor. Por consequência, há predominância de elogios por parte do chefe em função das tarefas realizadas, obtendo-se satisfação por parte dos mesmos. A chefia tem participação fundamental nessa análise, pois verifica-se que existe uma grande interação entre chefe e colaborador devido acreditarem nas decisões tomadas em conjunto existindo, assim, uma gerência participativa.

Percebe-se, ainda, no que diz respeito ao crescimento profissional, que os colaboradores afirmam que a empresa oferece condições para o crescimento profissional evidenciando um comprometimento com a organização e com seu crescimento profissional e pessoal, apresentando-se como um relevante fator motivacional.

Observou-se, ainda, que predomina o sentimento de espírito de equipe entre as pessoas que trabalham no setor. Sendo assim, comprova-se o bom relacionamento entre os colaboradores, sendo um fator importante para o desenvolvimento das atividades da empresa. Portanto, faz-se necessário que a gerência estude mais este aspecto com o objetivo de atingir aqueles colaboradores que não estão integrados neste sentimento.

Constata que a empresa oferece condições de treinamento para um aprendizado contínuo, motivando as pessoas para um melhor aproveitamento e

desenvolvimento das tarefas. Com relação ao grau de satisfação no ambiente de trabalho há um estado de satisfação e motivação dos colaboradores.

Constata-se, que o clima é uma das variáveis que influencia o comportamento e o clima dos colaboradores em relação à empresa e, por conseguinte, interfere de forma positiva e construtiva na produtividade e no relacionamento funcional entre as equipes, proporcionando um ambiente de trabalho saudável e uma atmosfera psicológica boa, favorecendo a qualidade de vida.

No que diz respeito ao perfil dos entrevistados, conclui-se que a maioria dos colaboradores do Banco do Nordeste S/A, possuem idade compreendida entre 26-34 anos. Em sua grande parte predomina o sexo feminino. Ademais, têm renda mensal entre 1 a 6 salários mínimos. Finalmente possuindo o terceiro grau incompleto.

Recomenda-se, inicialmente, que a empresa mantenha investimentos voltados à capacitação, treinamentos e desenvolvimento dos seus colaboradores.

Por último, recomenda-se que a empresa realize pesquisas periódicas sobre o clima, uma vez que o clima é o reflexo do estado de ânimo das pessoas ou do grau de satisfação dos colaboradores em determinado momento.

REFERÊNCIAS

AMADO, Luiz; ALCINO, Pedro. **Metodologia científica**. São Paulo: Makron books, 1996.

ANDRADE, Maria Margarida. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1998.

AZEVEDO, Cláudia Maria . **Princípios de paradoxos**. São Paulo: Atlas, 1999.

BANCO DO NORDESTE. **Parceiro do Desenvolvimento Nacional**. Disponível ([http: www.bancodonordeste.com.br](http://www.bancodonordeste.com.br)). Acesso em 21 março:2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campos, 1999.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro alcino. **Metodologia Científica**. 4.ed. São Paulo: Marron books, 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas**. 2.ed. São Paulo: Makron books, 1994.

CARVALHO, Gumerindo. Sem chuvas e trovoadas. **Melhor, gestão de pessoas**. São Paulo. Nº 192, P. 52, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**. Compacta. São Paulo: Atlas, 1998.

CLIMA ORGANIZACIONAL. Disponível em <<http://www.guiarh.com.br/x28.htm>> Acesso em 16 Setembro de 2006.

CONCEITO DE CLIMA ORGANIZACIONAL. Disponível em <http://www.ginasticacerebral.com.br/serap.c_organizacional.htm> Acesso em 16 de Setembro de 2006.

ETIZIONE, Amitai. **Organizações Modernas**. 2.ed. São Paulo: Pioneira, 1964.

HENRIQUES. Antônio; MEDEIROS, João Bosco. 2.ed. **Monografia no curso de direito**. São Paulo: Atlas, 1999.

KANAANE, Roberto. **O comportamento humano nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1999.

LUZ, Ricardo Silveira. **Clima Organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.

MOREIRA, Daniel Augusto. **O método fenomenológico na pesquisa**. São Paulo: Thonson Pioneira, 2002.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1999

MARION, José Carlos; DIAS, Reinaldo; TRALDI, Maria Cristina. **Monografia para os cursos de administração, contabilidade e economia**. São Paulo: Atlas, 2002.

MUDANÇA ORGANIZACIONAL. Disponível em: <http://www.usr.solar.com.br/~cidaunidade4aem3.htm-17k>. Acesso em 20 de Abril de 2006.

OLIVEIRA, Silvio Luiz. **Tratado de metodologia científica**. São Paulo: Pioneira,

REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E IMPACTOS NA GESTÃO DE PESSOAS. Disponível em: <http://www.usr.solar.com.br/~cida/gestaopessoa3m1.htm>. Acesso em 15 de Abril de 2006.

ROESCH, Sylvia Maria. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 22.ed. São Paulo: Cortez, 2002.

TOLEDO, Geraldo; OVALLE, Ivo. **Estatística básica**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1985.

VIEIRA, Antônio Carvalho; CLEN, Oziléa. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Pioneira, 1998.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

ANEXOS

APÊNDICE (S) (Instrumento (s) de coleta de dados)

1- Qual a sua opinião com relação aos seguintes itens, dentro da agência do BNB – Prudente de Moraes, citados abaixo:

ITENS	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
O clima no ambiente de trabalho é					
Com relação as instalações físicas podemos definir como:					
Como você avalia o relacionamento funcional no seu ambiente de trabalho?					
Qual a sua opinião a respeito das relações entre chefe e subordinado no ambiente de trabalho?					

2 – Qual a sua opinião com relação aos seguintes itens, dentro da agência do BNB – Prudente de morais, citados abaixo:

ITENS	Sempre	Quase sempre	Raramente	Nunca	Sem opinião
Com relação às tarefas que realizo no trabalho, sou reconhecido pelo chefe?					
Com relação às tarefas que realizo no trabalho, sou elogiado pelo chefe?					
Tenho motivação pelo trabalho que realizo?					
A empresa oferece oportunidades para o meu crescimento profissional?					
Predomina um espírito de equipe entre as pessoas que trabalham no seu setor?					
A empresa propicia condições de treinamento para que se tenha um aprendizado contínuo					

3 – Qual o seu grau de satisfação com relação ao ambiente de trabalho?

- ☐ Totalmente satisfeito
- ☐ Parcialmente satisfeito
- ☐ Satisfeito
- ☐ Parcialmente insatisfeito
- ☐ Totalmente insatisfeito

4 – Você acha que o clima em seu ambiente de trabalho interfere na sua produtividade?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

5 – Os chefes conseguem motivar as equipes envolvendo todos os colaboradores com os objetivos da empresa?

☐ Sim ☐ Não ☐ Às vezes ☐ Raramente ☐ Nunca

6 – Faixa etária (em anos)

☐ 18 a 25 ☐ 26 a 34 ☐ 35 a 42 ☐ 43 a 50 ☐ Acima de 50

7 – sexo

☐ Masculino ☐ Feminino

8 – Estado civil

☐ Casado ☐ Solteiro ☐ Divorciado ☐ Viúvo

9 – Faixa salarial: (em salários mínimos)

☐ 1 a 3 ☐ 4 a 6 ☐ 7 a 9 ☐ 10 a 12 ☐ Acima de 12

10 – Escolaridade

☐ 1º grau incompleto ☐ 1º grau completo ☐ 2º grau incompleto
☐ 2º grau completo ☐ 3º grau incompleto ☐ 3º grau completo
☐ Pós-graduação