

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE**

JÉSSICA MARIA FONSECA PEREIRA

**CLIMA ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO
NO SUPERMERCADO SERVE BEM - PARNAMIRIM / RN**

**Natal/RN
2013**

JÉSSICA MARIA FONSECA PEREIRA

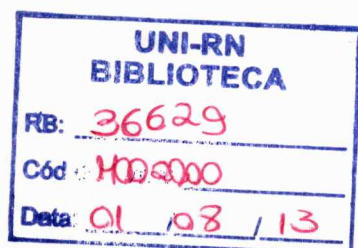
**CLIMA ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO
NO SUPERMERCADO SERVE BEM - PARNAMIRIM / RN**

Monografia apresentado ao curso de
Administração do Centro Universitário
do Rio Grande do Norte como
requisito parcial para a obtenção do
grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Ana Rosa Gouveia
Sobral da Câmara, MSc.

Natal/RN
2013

MP
658.3
P4360



Catálogo na Publicação – Biblioteca do UNI-RN
Setor de Processos Técnicos

Pereira, Jéssica Maria Fonseca.

Clima organizacional: um estudo de caso no supermercado serve bem –
Parnamirim/RN. / Jéssica Maria Fonseca Pereira. – Natal, 2013.
61 f.

Orientador: Ana Rosa Gouveia Sobral da Câmara (Msc.)
Monografia (Graduação em Administração) – Centro Universitário do
Rio Grande do Norte.

1. Administração – Monografia. 2. Clima Organizacional – Monografia.
3. Gestão de Pessoas – Monografia. 4. Satisfação – Monografia. 5.
Motivação – Monografia. I. Câmara, Ana Rosa Gouveia Sobral da. II. Título.

RN/UNI-RN/BC

CDU 658.3

*Relações humanas
Pessoal*

JÉSSICA MARIA FONSECA PEREIRA

**CLIMA ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO
NO SUPERMERCADO SERVE BEM - PARNAMIRIM / RN**

Monografia apresentado ao curso de Administração do Centro Universitário do Rio Grande do Norte e aprovado em ____ de ____ de ____ pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Ana Rosa Gouveia Sobral da Câmara, Msc.
Orientadora

Márcio Carvalho de Brito, Esp.
Membro examinador

Thereza Angélica Bezerra de Souza Santos, Esp.
Membro examinador

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, que me deu a vida e iluminou o meu caminho durante esta jornada.

Aos meus pais, Souza e Maria José, a quem agradeço todos os dias por minha existência, pela grande oportunidade de sempre ter estudado em excelentes instituições de ensino até a faculdade, e agradeço em especial a minha mãe, por sempre estar do meu lado, apoiando, incentivando, acreditando no meu potencial e que em todos os momentos difíceis me aconselha com suas palavras sábias que todas as dificuldades são necessárias em nossas vidas, agradeço também imensamente pelas orações poderosas da mesma, a meu pai, pela excelente educação e pelo seu grande exemplo de vida, que me encoraja e me fortalece para conquistar tudo àquilo que eu almejo.

A querida Catarina, coordenadora do curso, que além de ter me orientado inicialmente neste trabalho, sempre me ajudou quando precisei.

A Professora e orientadora Ana Rosa, que com sua paciência, generosidade e excelente capacitação, me orientou sempre de maneira atenciosa, e com seus ensinamentos pude alcançar todos os meus objetivos de aprendizagem com este trabalho.

Aos professores do Centro Universitário do Rio Grande do Norte, que contribuíram significativamente para o meu aprendizado, gostaria de destacar aqueles que me fizeram ter gosto pelo curso de Administração, dentre eles, os professores: Marcílio Rodrigues *in memória*, Márcio Carvalho, Flávio Emílio, Sérgio Farias, Romão Júnior, Cristiane Clébia, Adriano Macedo, Marcelo Maurício, Everton Rocha, Homero Medeiros.

Aos membros da banca, por participarem e opinarem neste trabalho, dando sua honrosa contribuição.

À empresa estudada, pela oportunidade em compartilhar conhecimentos e experiências, fundamentais para que esta pesquisa se tornasse realidade.

Enfim, a todos que, de qualquer forma, estiveram presentes, meus sinceros agradecimentos.

RESUMO

A pesquisa de clima organizacional é um instrumento seguro e objetivo, que busca os problemas reais da gestão de pessoas. Este trabalho tem como objetivo principal diagnosticar o clima organizacional do Supermercado Serve Bem, avaliando variáveis negativas e positivas que afetam diretamente o clima da organização, assim como, saber se o ambiente proporciona qualidade de vida aos funcionários e gestores como um todo. A pesquisa descritiva foi escolhida para melhor estudo deste trabalho, avaliando quantitativamente os dados do método escolhido para coleta, questionário, utilizado como metodologia de pesquisa, o mesmo por sua vez foi respondido por uma amostra de 44 funcionários do Supermercado Serve Bem. Os resultados apresentaram informações positivas, diagnosticando o clima da organização como bom e favorável à grande maioria que faz parte da equipe do supermercado, os funcionários como um todo, mostrando que os funcionários são satisfeitos com o trabalho que executam, e se sentem motivados a produzir cada vez mais. O plano de carreira existente na empresa é visto como um dos pontos mais positivos da organização, ressaltando que a empresa se preocupa com a gestão dos seus funcionários, assim como o relacionamento interpessoal entre todos os setores do supermercado, salientando o ótimo relacionamento que todos possuem com os níveis gerencias da organização, que se mostram sempre disponíveis a ajudar seus colaboradores, na medida do possível, já que devido a agilidade e rapidez que todo o processo deve ser desenvolvido, acaba não existindo essa disponibilidade, de modo que as vezes, a empresa não aceita novas formas de o funcionário realizar suas tarefas, assim como, a opinião dos mesmos não são sempre valorizadas.

Palavras-chave: Clima Organizacional. Gestão de Pessoas. Satisfação. Motivação.

ABSTRACT

The organizational climate survey instrument is a reliable and objective, which seeks the real issues of people management. This work mainly aims at diagnosing organizational climate Supermarket Serves Well, assessing positive and negative variables that directly affect the climate of the organization, as well as whether the environment allows quality of life for employees and managers as a whole. A descriptive study was chosen to better study this work by evaluating the quantitative data collection method chosen, questionnaire, used as research methodology, it was in turn answered by a sample of 44 employees of the Supermarket Well Serves The results showed positive information, assessing the climate of the organization as well and the most favorable part of the staff of the supermarket, the staff as a whole, showing that employees are satisfied with their work, and feel motivated to produce increasingly . The career path in the enterprise is seen as one of the major strengths of the organization, stressing that the company cares about the management of their staff, as well as the interpersonal relationship among all sectors of the supermarket, highlighting the great relationship we all have with the managerial levels of the organization, that show always available to help their employees, as far as possible, but because of the agility and speed that the entire process should be developed, just the absence of such availability, so that sometimes the company does not accept new ways of performing their official duties, as well as the opinion of themselves are not always valued.

Keywords: Organizational Climate. People Management. Satisfaction. Motivation.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 01 – Sexo	30
Gráfico 02 - Faixa Etária	31
Gráfico 03 - Estado civil	32
Gráfico 04 - Renda familiar em Salários Mínimos	33
Gráfico 05 – Escolaridade	34
Gráfico 06 - Tempo de Empresa	35
Gráfico 07 - Meu setor é informado das decisões que o envolvem	35
Gráfico 08 - Os conflitos que acontecem no meu trabalho são resolvidos pelo próprio grupo	36
Gráfico 09 - Aqui, o chefe ajuda os funcionários com problemas	36
Gráfico 10 - O chefe elogia quando o funcionário faz um bom trabalho	37
Gráfico 11 - As mudanças nesta empresa são informadas aos Funcionários	37
Gráfico 12 - Nesta empresa, as dúvidas são esclarecidas	38
Gráfico 13 - Aqui existe planejamento das tarefas	39
Gráfico 14 - O funcionário pode contar com o apoio do chefe	39
Gráfico 15 - As mudanças nesta empresa são planejadas	40
Gráfico 16 - O chefe valoriza a opinião dos funcionários	41
Gráfico 17 - Nesta empresa, os funcionários têm participação nas Mudanças	41
Gráfico 18 - O chefe tem respeito pelos funcionários	42
Gráfico 19 - Nesta empresa, o chefe ajuda o funcionário quando ele Precisa	43
Gráfico 20 - A empresa aceita novas formas de o funcionário realizar suas tarefas	43
Gráfico 21 - O diálogo é utilizado para resolver os problemas da empresa	44
Gráfico 22 - Os funcionários realizam suas tarefas com satisfação	45
Gráfico 23 - Esta empresa se preocupa com a saúde de seus Funcionários	45
Gráfico 24 - Esta empresa valoriza o esforço dos funcionários	46
Gráfico 25 - O ambiente de trabalho atende às necessidades físicas do Trabalhador	47

Gráfico 26 - O ambiente físico de trabalho é agradável	47
Gráfico 27 - Esta empresa demonstra preocupação com a segurança no trabalho	48
Gráfico 28 - As relações entre as pessoas deste setor são de amizade	49
Gráfico 29 - Aqui os colegas auxiliam um novo funcionário em suas Dificuldades	50
Gráfico 30 - Aqui nesta empresa, existe cooperação entre os colegas	50
Gráfico 31 - Nesta empresa, os funcionários recebem bem um novo Colega	51
Gráfico 32 - Existe integração entre colegas e funcionários nesta Empresa	52
Gráfico 33 - Os funcionários se sentem à vontade para contar seus problemas pessoais para alguns colegas	52
Gráfico 34 - A empresa oferece oportunidades para o meu desenvolvimento e crescimento profissional	53

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Sexo 29

Tabela 02 - Faixa Etária 30

Tabela 03 - Estado civil 31

Tabela 04 - Renda Familiar em salários mínimos 32

Tabela 05 –Escolaridade 33

Tabela 06 - Tempo de empresa 34

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA	10
1.2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	11
1.3 OBJETIVOS	11
1.3.1 Objetivo Geral	11
1.3.2 Objetivos Específicos	12
1.4 JUSTIFICATIVA	12
2 REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL	13
2.1.1 Comportamento humano no trabalho	14
2.1.2 Processos de mudanças	15
2.1.3 Gestão de pessoas	17
2.1.4 Motivação no trabalho	18
2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	20
2.2.1 Satisfação no trabalho	21
2.2.2 Estresse e administração do estresse	22
2.2.3 Cultura organizacional	23
3 METODOLOGIA	26
3.1 TIPO DE PESQUISA	26
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA	26
3.3 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS	27
3.4 TRATAMENTO DOS DADOS	28
4. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	29
4.1 PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS	29
4.1.1 Quanto ao sexo	29
4.1.2 Quanto à faixa etária	30
4.1.3 Quanto ao estado civil	31
4.1.4 Quanto à renda familiar	32
4.1.5 Quanto à escolaridade	33
4.1.6 Quanto ao tempo de empresa	34
4.2 DADOS AVALIATIVOS	35

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	54
REFERÊNCIAS	56
APÊNDICE	57

1. INTRODUÇÃO

1.1 Contexto e colocação do problema

Assim como ocorre na sociedade, as organizações apresentam suas próprias culturas e características específicas na qual buscam cada vez mais o aprimoramento e reconhecimento. Na sua complexidade de características, destaca-se o clima organizacional que serve como ferramenta de avaliação para melhorar alguns pontos dentro da empresa.

Um dos conceitos de clima é muito bem apresentado pelo professor e escritor Ricardo Luz no seu livro *Gestão do Clima Organizacional*, (2009, p.12), "clima organizacional é o reflexo do estado de ânimo ou do grau de satisfação dos funcionários de uma empresa, num dado momento". Percebe-se então que o clima interfere no processo da organização como um todo, onde é preciso lidar com todos os membros, analisando satisfação, vontade, motivação, comportamento, produtividade, análise de desempenho, competência, gerenciamento de conflitos, etc.

Na prática, o clima organizacional depende das condições econômicas da empresa, da estrutura organizacional, da cultura organizacional, das oportunidades de participação pessoal, do significado do trabalho, da escolha, preparo e treinamento da equipe, do estilo de liderança, e vários outros fatores internos ligados diretamente a toda funcionalidade das empresas.

A importância que o clima organizacional exerce sobre as empresas é de extrema e absoluta significância, pois sabendo o que é clima, diagnosticando qual o clima que está presente na sua empresa, é possível reverter diversos casos que estejam gerando atrasos, em processos dos elos organizacionais, assim como, reclamações e diversos problemas no âmbito comportamental. Esta pesquisa tem por objetivo diagnosticar o clima organizacional, sob a ótica dos funcionários do Supermercado Serve Bem, a fim de avaliar e medir o grau de satisfação dos mesmos em relação ao ambiente de trabalho e entender de que forma este fenômeno influencia no comportamento individual de cada um. O presente estudo pretende responder a seguinte questão: **Como é o clima organizacional do Supermercado Serve Bem?**

1.2 Caracterização da organização

A razão social da empresa é G.A GOIS SUPERMERCADOS LTDA, possui o nome fantasia de SERVE BEM e sua localização é na Rua Tenente Ferreira Maldos, 805, centro-parnamirim.

O Supermercado Serve Bem teve início com um histórico bem familiar, composto por dois irmãos e um sobrinho, a primeira loja foi inaugurada em Ceará - Mirim em 1991, depois foi inaugurada a segunda loja no bairro cidade da esperança Natal/RN em 1998 e a terceira loja foi inaugurada em 2000. A loja de Ceará - Mirim se localiza na Rua Rodolfo Garcia, 11, centro e a loja da cidade do Natal se localiza na Rua Recife, 50, cidade da esperança. A loja de Parnamirim é uma organização caracterizada por capital próprio.

Posteriormente, a Rede Mais (um grupo de associação) convidou o Serve Bem para fazer parte desta associação. O ramo de atuação do supermercado é o comércio, tendo como público-alvo todos os clientes que buscam pelo produtos/serviços oferecidos, são eles, alimentícios, higiene, frutas, verduras, escolar, utensílios domésticos, utensílios para cachorros/gatos.

A missão é "fornecer produtos e serviços com qualidade para todas as classes, proporcionando satisfação e calor humano". A visão é "ser líder de mercado em volume de vendas e preferências no Estado do Rio Grande do Norte, com central de distribuição própria e gestão profissionalizada".

O diferencial que o supermercado busca, é fazer sempre o melhor por seus clientes, oferecendo promoções, como a quarta da moeda, quinta-feira como dia da fruta e da verdura, dentre outras. O supermercado hoje, conta com 88 funcionários divididos na parte do escritório, caixas, motoristas, padaria e açougue e frios. Seus concorrentes diretos são todos os outros supermercados, até mesmo os supermercados de bairro (mercadinhos), próximos à loja.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Geral

Diagnosticar o Clima Organizacional do Supermercado Serve Bem.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar o perfil de funcionários do Supermercado Serve Bem
- Analisar o clima organizacional do Supermercado Serve Bem
- Descrever os aspectos positivos e negativos influenciadores do clima organizacional
- Identificar a qualidade de vida no trabalho dos funcionários do Supermercado Serve Bem

1.4 Justificativa

A gestão do clima organizacional é de fundamental importância ao desenvolvimento de uma empresa e a produtividade individual.

Clima organizacional é um tema no qual deve ser explorado dentro das organizações de todos os seguimentos de mercado. Saber o que acontece dentro da empresa, o que gera falhas, conflitos, ter resoluções de problemas é de extrema importância para que a organização tenda a um crescimento organizacional analisando suas características internas e externas.

Esta pesquisa irá contribuir de forma significativa no diagnóstico do clima organizacional e no comportamento das pessoas que fazem parte do quadro funcional da empresa, diante de diversas situações, onde se observa o que ela faz e o que ela pode vir a fazer para melhorar o desempenho. O conhecimento agregado neste estudo de caso é de extrema importância, observa-se a possibilidade de ver a viabilidade de um negócio assim de forma tão clara, onde existe uma busca sobre informações constantemente, o que só enriquece o estudo de caso como um todo.

Irá contribuir bastante na carreira profissional, pois com este estudo de caso, nota-se o setor no qual a autora se identificou que é justamente o setor de Recursos Humanos, onde se pretende atuar, inovar com serviços, e acima de tudo, ajudar as empresas a perceberem pequenas questões que na correria do dia-a-dia se tornam invisíveis e que são de grande importância para a empresa como um todo, desde a questão de prestação de serviços, gestão de pessoas e a administração da matéria prima de forma ampliada.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Clima organizacional

Dada à relevância de citar o conceito de clima organizacional, observa-se a citação de Chiavenato, (1998, p.91) onde diz que:

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. O clima organizacional é favorável quando proporciona satisfação das necessidades pessoais dos participantes e elevação da moral, influencia o estado motivacional das pessoas e é por ele influenciado.

Define-se como clima organizacional, 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, isto é, atributos específicos de uma organização, seus valores ou atitudes que afetam a maneira pela qual as pessoas ou grupos se relacionam no ambiente de trabalho. No dia-a-dia das organizações podemos encontrar alguns sinais de que o clima vai bem ou mal.

Esses indicadores não nos fornecem elementos capazes de descobrirmos as causas que mais estão afetando positiva ou negativamente o clima de uma empresa, mais servem para alertar quando algo não está bem, ou ao contrário, quando o clima está muito bom, alguns deles são absenteísmos, rotatividade de funcionários, avaliação de desempenho, greves, conflitos interpessoais, dentre outros (RICARDO LUZ, 2009, p.32).

O clima organizacional das empresas relaciona-se as rápidas mudanças que acontecem no dia a dia de toda e qualquer organização, precisa-se saber as características que influencia diretamente no clima de sua respectiva empresa, se existe bons relacionamentos interpessoais, se há condições físicas de estabelecimento para os funcionários, se há incentivos suficientemente para motivar todos eles, dentre outros vários fatores.

Outro ponto de extrema importância no clima organizacional é observar a forma pela qual a empresa está prestando seu serviço a seus consumidores finais. O serviço é sempre bem feito? Há sempre satisfação da parte de quem consome? Existem muitas reclamações? Sem dúvida estes fatores afetam e muito o clima da empresa e o seu desenrolar como todo.

Ricardo Luz (2009, p.28) faz uma excelente explanação em relação a este aspecto de serviços prestados;

[...] para o funcionário prestar um bom serviço, é preciso que saiba que possa e que queira fazê-lo. Saber fazer é uma questão de conhecimento, habilidades ou atitudes. Poder fazer é uma questão de ter e poder usar os recursos necessários. Querer fazer depende do estado de espírito, do ânimo, da satisfação das pessoas quando realizam seu trabalho.

Dentre os fatores que partem do próprio indivíduo, seja trabalhar motivado, com vontade, ser esforçado, cabe frisar a importância que a empresa deve ter juntamente a seus funcionários, sendo capaz de observar falhas e corrigi-las proporcionando um bom clima organizacional, vale salientar também que a cultura organizacional está diretamente relacionada ao clima, pois o que a empresa é em sua essência, afeta o desenrolar das atividades que tal empresa desenvolve.

Saber relacionar-se com os funcionários, estar sempre à procura do melhor para eles e para toda a organização só favorece o clima da empresa.

2.1.1 Comportamento humano no trabalho

Com relação ao conceito de comportamento organizacional, comparam-se dois grandes autores deste conteúdo. Limongi (2009, p.126) diz:

Comportamento organizacional é o estudo do conjunto de ações, atitudes e expectativas humanas dentro do ambiente de trabalho. Refere-se a questões psicológicas, sociais, biológicas e organizacionais, em ao menos três níveis: pessoal, grupal e institucional, e pressupõe a presença de uma cultura e um espaço social específicos de cada empresa e/ou instituição.

Já na visão de Hollenbeck (2002, p.6) "comportamento organizacional é um campo de estudo voltado a prever, explicar, compreender e modificar o comportamento humano no contexto das empresas". Nesse caso convém ressaltar que os dois conceitos estão articulados, na medida em que um dá sentido ao outro, assim sendo, é perceptível a explanação do assunto dentro destas duas definições, onde se observa um contexto de modo geral sobre o assunto, de modo que é claro e objetivo.

O comportamento organizacional estuda a forma que as pessoas se comportam nas organizações e de como este comportamento afeta o desenvolvimento das empresas, relacionando-se a algumas variáveis, satisfação,

motivação, salário, estrutura física, dentre outras, alteram o comportamento do indivíduo dentro da organização.

Conforme Robbins (2005) um funcionário satisfeito produz mais, gosta do que faz, sabe o que está fazendo e não tem preguiça em fazer sua atividade podendo vir até mesmo a colaborar com outras atividades que não são de sua responsabilidade. O oposto disso, funcionário insatisfeito só gera atraso para as empresas, não produz com eficácia e prontidão, gera conflitos dentro da organização, até mesmo interpessoais, as famosas 'desavenças' entre setores, funcionários, gerência.

Saber lidar com o comportamento de qualquer indivíduo dentro e fora da organização, só acrescenta valor a empresa, saber respeitar, incentivar, motivar as pessoas, é de extrema importância para que se possa ter uma alta produtividade gerando destaque no mercado, sendo reconhecido pelo que faz e pelo que se preza.

É preciso que as empresas estejam cada vez mais preparadas para enfrentar este tipo de situação, uma vez que afeta diretamente o desenvolvimento e crescimento econômico da mesma. Valorizar todos os membros que fazem a organização acontecer é extremamente importante, tanto para funcionários que estão efetivados na empresa, como aqueles que saíram, se sempre foram bem tratados, saberão reconhecer o valor da organização do lado de fora dela.

É impossível não relacionar satisfação ao comportamento dos funcionários dentro da organização, ambos estão interligados devido ao resultado que um pode promover ao outro, ou seja, funcionário satisfeito comporta-se da maneira que a empresa precisa para se ter uma boa produtividade e alcançar seus objetivos, a questão é que muitas das empresas não estão dando tanto valor à satisfação do funcionário, desta forma, afeta diretamente o comportamento organizacional do mesmo, onde muitas vezes as falhas que ocorrem são irreparáveis por um simples motivo, falta de observação e compreensão dos acontecimentos da organização.

2.1.2 Processos de mudanças

Para ter sucesso, a organização precisa incorporar muitos tipos de mudanças, precisa aceitar e tentar se adequar a elas para poder obter um bom gerenciamento e desenvolvimento que proporcione a curto e em longo prazo, um

sucesso favorável, onde a mesma possa vir a ser lembrada positivamente. As empresas precisam aderir as novas tecnologias, criar novos produtos desejados no mercado, implementar novos sistemas administrativos e atualizar as habilidades dos funcionários.

As organizações modernas precisam continuamente adaptar-se às novas situações se elas quiserem sobreviver e prosperar. Muitas mudanças estão sendo guiadas pelos avanços na tecnologia de informação e gestão do conhecimento, fatores estes que influenciam bastante nos processos de mudanças das organizações.

Conforme o autor Daft (2007, p.272), "depois que a necessidade de mudança for percebida e comunicada, a mudança precisa ser iniciada. Esta é uma fase crítica da administração da mudança - o estágio em que as idéias que atendem as necessidades percebidas são desenvolvidas". As respostas de uma organização pode ser procurar uma mudança, ou seja, fazer uma busca, processo de aprender sobre os desenvolvimentos atuais dentro e fora da organização que podem ser usados para satisfazer a necessidade percebida de mudança, ou pode-se criar uma mudança para adotar, ou seja, ter criatividade, gerar novas idéias.

Dentre as técnicas de mudanças, pode-se citar, de acordo com o autor Marras (2009, p.314-316) o Empowerment, mudança que tem por objetivo ampliar o sistema decisório estrutura abaixo, até o menor nível possível na pirâmide organizacional, dando aos grupos de trabalho o poder e a autonomia de 'como' realizar suas tarefas, reforçando-os com credibilidade e encorajando sua criatividade.

A fase da implementação das mudanças é de fundamental importância, é nela que percebe-se o surgimento da resistência dos funcionários ao se preparar para as técnicas que obtenham a cooperação deles, pois muitos já estão "acomodados" com o seu trabalho, tendem a resistir à medida que as mudanças surgem, começam a ser ditas, explanadas, tornando-se difícil à aceitação para todos aqueles que fazem parte da organização, de forma que os mesmos possam se sentir vontade para participarem, com sugestões e/ou críticas, visando melhorias no geral.

Robbins (2005, p 425-426), sugere seis táticas que podem ser usadas pelos agentes de mudança para enfrentar resistências, são elas:

[...] *educação e comunicação*, ajudando os funcionários a compreenderem a lógica da mudança, *participação*, antes que a mudança seja feita, deve-se inserir no processo decisório os que se opõem a ela, *facilitação e apoio*, treinamento em novas habilidades, *negociação*, trocar algo valioso pelo afrouxamento da resistência, *manipulação e cooptação*, distorção de fatos para torná-los mais atraentes, cooptação é uma tentativa de "conquistar" os líderes dos grupos de resistência oferecendo-lhes papéis-chave nas decisões sobre as mudanças, *coerção*, uso de ameaças diretas ou de força sobre os resistentes.

O processo de mudança possibilita uma maior participação dos colaboradores de uma organização, independente dos cargos e funções que apresentam no cotidiano nas organizações, fazendo com que os mesmos se sintam importantes e valorizados, além disso, saibam da importância da realização de suas atividades para as organizações, assim como sua colaboração e aceitação de uma nova fase que a organização está passando, com o intuito de promover melhorias.

Diante da realidade do cotidiano organizacional, as empresas têm que dar o seu máximo para obter sempre o sucesso, afastando o fracasso, sendo assim, é preciso que haja mudanças, é preciso que elas sejam inevitáveis, onde as mesmas sejam acatadas favoravelmente por todos no âmbito organizacional, e sejam vistas como importância significativa por aqueles que compõem a organização.

2.1.3 Gestão de pessoas

De acordo com Limongi (2009) gestão de pessoas, é o conjunto das forças humanas voltadas para as atividades produtivas gerenciais e estratégicas dentro de um ambiente organizacional, ou seja, sem organizações e sem pessoas certamente não haveria a gestão de pessoas, essa relação de mútua dependência na qual há benefícios recíprocos.

Gestão de pessoas é uma questão abordada nos dias de hoje com um foco voltado para ações corporativas estratégicas, as empresas passam a gerenciar melhor seus funcionários visando o retorno positivo que isso pode trazer, bons tratamentos, integração de funcionários, salários bons, clima favorável só vem a acrescentar no desenvolvimento de qualquer organização (LIMONGI, 2009).

Uma gestão organizacional busca um alto nível de produtividade, qualidade e desenvolvimento favorável a organização, que possa juntamente a sua funcionalidade, se destacar no mercado positivamente, gerando credibilidade,

confiança aos colaboradores e satisfação aos funcionários e todos aqueles que a prestam serviço (CHIAVENATO, 1999).

Conforme Limongi (2009, p.3-6), a gestão de pessoas está relacionada com os mais variados espaços dentro de uma organização, como por exemplo, contratação incluindo recrutamento e seleção de pessoas, treinamento e desenvolvimento, banco de talentos, comunicação com empregados, sistemas de gestão da qualidade, dentre outros. Ocorre também devido a questões fundamentais como, expectativa sobre as relações de trabalho, grupos, equipes, cultura organizacional, clima favorável ao desenvolvimento da produtividade dos funcionários, dentre outros.

De acordo com o autor Chiavenato (1999), dentre os processos da gestão de pessoas, pode-se citar o processo de agregar pessoas, onde é feito a inclusão e a integração de novas pessoas na organização, processo de fundamental importância para se estabelecer um bom relacionamento interpessoal, e o processo de manter pessoas, onde são criadas condições favoráveis aos novos membros da organização, como disciplina, higiene, segurança e qualidade de vida, onde os mesmos podem se sentir a vontade, e desta forma, se sentem bem na empresa sem necessidade de se desligar por motivo de insatisfação.

Em linhas gerais, o contexto que está inserido a gestão de pessoas é a ligação entre pessoas e empresas, onde uma depende da outra para crescer, uma profissionalmente e a outra sendo destaque no mercado na qual atua. É preciso ressaltar o fato do comportamento humano dentro das organizações, assim como o comportamento da organização, ser bem sucedido no que faz não é fácil, a gestão de pessoas volta-se justamente a esta questão que sem pessoas, as organizações não existiram, não aconteceriam.

2.1.4 Motivação no trabalho

Motivação é o processo responsável pela persistência e esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta. Embora a motivação, de maneira geral, se relacione ao esforço para atingir qualquer objetivo, de acordo com Maximiano (2008, p. 179), "Motivação no trabalho é um estado psicológico de disposição, interesse ou vontade de perseguir ou realizar uma tarefa ou meta. Dizer

que uma pessoa está motivada para o trabalho significa que essa pessoa apresenta disposição favorável ou positiva para realizar o trabalho".

Os motivos internos de qualquer pessoa, como por exemplo, necessidades, aptidões, valores, gera motivação quando atendido pela organização assim como os fatores da própria organização, que são os motivos externos que atendem as necessidades do ser em questão, são elas, estímulos, incentivos, benefícios de uma maneira geral. (MAXIMIANO, 2008).

É preciso que as empresas observem seus funcionários e perceba neles o que precisa ser ajustado, muitas vezes um funcionário que não produz o tanto que produzia no início do seu emprego está sem motivação para trabalhar, o que hoje em dia é visto como preguiça pode ser um processo motivacional que precisa ser feito o quanto antes para que o funcionário trabalhe satisfeito, motivado e produza aquilo que a organização quer indo além gerando grandes oportunidades para o mesmo.

Ainda de acordo com o autor Maximiano (2008) as necessidades humanas de qualquer pessoa relacionando-se ao seu ambiente de trabalho são analisadas na hierarquia de Maslow, em seguida, observa-se duas grandes teorias motivacionais, onde uma avalia a interligação entre o trabalho desenvolvido pelos funcionários e as condições de trabalho em que são desenvolvidas essas atividades, e a outra menciona a expectativa relacionada ao resultado desejado, esperado, e da recompensa associado diretamente ao trabalho desenvolvido dentro da organização.

A teoria de Maslow que segue como principal fator as necessidades fisiológicas, necessidades básicas de todo e qualquer indivíduo, necessidade de segurança, está última não sendo atendida a pessoa fica estagnada nesse nível de motivação e não segue para seus outros níveis gerando problemas motivacionais e conseqüentemente na produtividade, necessidades sociais, é preciso que haja um bom relacionamento interpessoal entre todos os membros que fazem parte da organização, necessidades de estima, o ser humano precisa ser reconhecido para se sentir motivado e por fim se tem as necessidades de auto-realização processo no qual o indivíduo seguindo passo a passo dos processos organizacionais, conseguiu o que tanto queria seu objetivo final, sua realização dentro da organização.

A teoria dos dois fatores relaciona-se ao fato de saber até que ponto o trabalho em si e as condições de trabalho influencia na motivação dos funcionários, o que se torna mais importante quando avaliados juntos, o trabalho é motivacional,

ou a motivação parte das condições que esse trabalho mostra? Esse é o estudo da teoria dos dois fatores onde percebe-se que haverá opiniões, casos diferentes, estudos particulares onde nem sempre será observado a mesma finalidade de estudo.

A teoria da expectativa valida à questão da importância do resultado desejado e da recompensa a ele associado, sendo relativo, pois depende muito do que as pessoas pensam e querem dentro da organização, desempenhar-se bem é um passo para se conseguir o resultado esperado, e se esforçar para obter um desempenho está ligado também ao fato de se conseguir alcançar o resultado.

2.2 Qualidade de vida no trabalho

Antes de falar sobre qualidade de vida, deve-se primeiro conhecer um pouco do seu conceito. Limongi (2006, p.167-168) diz que:

[...] do ponto de vista das pessoas, pode-se afirmar que qualidade de vida é a percepção de bem estar, a partir das necessidades individuais, ambiente social, econômico e expectativas de vida. No trabalho, a qualidade de vida representa hoje a necessidade de valorização das condições de trabalho, da definição de procedimentos da tarefa em si, do cuidado com o ambiente físico e dos bons padrões de relacionamento.

Nesse sentido, observa-se o quanto é importante proporcionar uma boa qualidade de vida no ambiente organizacional, principalmente nos dias de hoje, onde existe uma busca por satisfação no trabalho muito mais elevada, as pessoas procuram desenvolver suas atividades, de acordo com suas necessidades e as necessidades das organizações, ou seja, um colaborador que tem condições favoráveis para exercer suas atividades, passa a ver seu trabalho como algo bom, positivo, tanto para ele como para a organização, cabe frisar que deste modo, a qualidade de vida no trabalho é de suma importância para que o colaborador esteja satisfeito com aquilo que está produzindo, e tenha vontade de crescer cada vez mais, agregando seus valores junto aos da organização.

Marras (2009, p.31) relata que,

[...] enquanto as organizações preocupam-se em ser mais competitivas, produzindo mais e melhor a custos menores, os empregados buscam no interior das empresas onde trabalham a compensação do estresse causado pela busca frenética de resultados. A conscientização do desejo de 'viver qualitativamente melhor' é algo patente e palpável para a grande massa dos trabalhadores.

Convém ressaltar o que está implícito nesta citação do autor Marras, o reconhecimento que muitas vezes falta nas organizações para com os seus funcionários, à medida que existe um desenvolvimento de tarefas, comprimento de prazos, e metas alcançadas, o funcionário precisa se sentir como parte dessa conquista, de forma que sinta reconhecido pelo trabalho que fez, assim como todos os outros membros da organização.

É preciso saber valorizar e reconhecer aqueles que de fato são os responsáveis por todo o desenvolvimento da organização, incentivos devem ser realizados periodicamente, assim como outras medidas que venham a ajudar na motivação dos funcionários de forma que eles possam dizer que gostam do trabalho, que gostam de representar tal organização, que tem orgulho de fazer parte de suas respectivas equipes, dessa forma, positivaram a qualidade de vida no trabalho.

2.2.1 Satisfação no trabalho

Robbins (2005, p.66) define-se a satisfação com o trabalho como;

[...] a atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza. Esta definição é, obviamente, muito ampla - ainda que seja inerente ao conceito. Lembre-se, o trabalho de uma pessoa é muito mais do que as atividades óbvias, como organizar papéis, programar um computador ou atender clientes. O trabalho requer a convivência com colegas e superiores, a obediência às regras e políticas organizacionais, o alcance de padrões de desempenho, a aceitação de condições de trabalho geralmente abaixo do ideal e a outras coisas do gênero. Isso significa que a avaliação que um funcionário faz de sua satisfação ou insatisfação com o trabalho é resultado de uma complexa somatória de diferentes elementos.

Estar satisfeito no trabalho requer uma avaliação de vários elementos presentes na organização, como por exemplo, ambiente físico adequado, um bom relacionamento interpessoal e atividades afins com o cargo que a pessoa ocupa dentro da organização.

Quando no decorrer do tempo, esses elementos passam a ser melhor avaliados pelos funcionários, eles se tornam mais críticos e passam a exigir mais da organização na qual trabalham, e com toda razão, pois manter uma rotina de atividades por um determinado tempo não é tarefa fácil pra ninguém, é preciso saber lidar diante de várias situações que muitas vezes não são nem esperadas, é preciso manter um comportamento diante do padrão que a organização exige, enfim, são questões que afetam diretamente a satisfação no trabalho.

preciso saber se moldar ao que a organização quer de fato, de um funcionário, é preciso mostrar pro atividade, ser criativo e impressionar a organização, se comportando de uma maneira 'desenrolada' na organização, o funcionário diminui certas cobranças feitas a ele, os fatores que impulsionam ao estresse também serão amenizados, e desta forma, todos de uma maneira bem geral, funcionários e as organizações, ficaram satisfeitos com o que está sendo desenvolvido por um todo, de maneira bem geral, bem complexa.

2.2.2 Estresse e administração do estresse

Assim como as organizações, com seus padrões, normas e cultura organizacional, entre vários outros fatores, podem apoiar ou desencorajar a aprendizagem, muitas outras características organizacionais interagem com as diferenças individuais para influenciar o comportamento na organização. Em todas as organizações essas características incluem as fontes de estresse.

A definição formal de estresse conforme o autor Daft (2007, p.363),

É a resposta fisiológica e emocional de um indivíduo aos estímulos que nele requerem demandas físicas ou psicológicas e que criam incerteza e a falta de controle pessoal quando resultados importantes estão em jogo. Esses estímulos, chamados estressores, produzem alguma combinação de frustração (a impossibilidade de atingir uma meta, como a incapacidade de cumprir um prazo por causa de recursos inadequados) e ansiedade (como o medo de ser repreendido por não cumprir com os prazos).

Uma definição compacta, porém não menos importante, é dita por Hollenbeck (2002, p.121) que diz "estresse é um estado emocional desagradável que ocorre quando as pessoas estão inseguras de sua capacidade para enfrentar um desafio percebido em relação a um valor importante".

Quando uma pessoa passa por uma situação de estresse, seus sintomas podem ser físicos, psicológicos ou comportamentais. Nos sintomas físicos observa-se que pesquisas levaram à conclusão que o estresse poderia ser a causa de mudanças no metabolismo, aumento dos ritmos cardíacos e respiratórios, aumento da pressão sanguínea, dores de cabeça e até mesmo, ataques de coração.

Já nos sintomas psicológicos o estresse pode causar insatisfação, tensão, ansiedade, irritabilidade e tédio. Nos sintomas comportamentais do estresse incluem mudanças na produtividade, absenteísmo e rotatividade, bem como mudanças nos

Já nos sintomas psicológicos o estresse pode causar insatisfação, tensão, ansiedade, irritabilidade e tédio. Nos sintomas comportamentais do estresse incluem mudanças na produtividade, absenteísmo e rotatividade, bem como mudanças nos hábitos alimentares, aumento do consumo de álcool ou tabaco, fala mais rápida, inquietação e distúrbios do sono.

Segundo Daft (2007, p.363-365) existem algumas técnicas que ajudam na administração do estresse, como por exemplo, ter uma alimentação balanceada e saudável, praticar exercícios regularmente, ter descanso, investir em descanso nas férias, investir em viagens para lugares bem diferenciados que proporcionem novas aventuras, conhecimentos, fazer parte de uma rede de pessoas que os apóiam e os encoraja, família, relacionamentos, amizades, cuidar do físico e do emocional, é preciso estar sempre buscando mecanismos que ajudem a "eliminar" o estresse.

De acordo com Robbins (2005, p.438-440),

O estresse não é necessariamente ruim, embora normalmente seja discutido dentro de um contexto negativo, também tem o seu lado positivo. Ele deve ser visto como uma oportunidade quando oferece um potencial de ganho. Considere, por exemplo, o desempenho superior demonstrado por um atleta ou um ator quando exposto a uma situação "limite", essas pessoas geralmente utilizam o estresse para dar o máximo de si. Da mesma forma, muitos profissionais vêem as pressões do excesso de carga de trabalho e do cumprimento de prazos como um desafio positivo que melhora a qualidade de seu trabalho e aumenta a sua satisfação profissional.

Para Robbins (2005), um fato que costuma ser esquecido, mais é de extrema importância, é que os fatores de estresse são cumulativos. Sendo assim, o estresse se intensifica, cada fator novo e persistente faz crescer o nível de estresse do indivíduo. Assim, um determinado fator pode ser de pouca importância quando observado isoladamente, mas pode se tornar "a gota d'água" quando somado a um nível de estresse já alto.

2.2.3 Cultura organizacional

De acordo com Chiavenato (1992, p.52) "Sob um ponto de vista genérico, a cultura consiste de padrões explícitos e implícitos de comportamentos adquiridos e transmitidos ao longo do tempo e que constituem uma característica própria de cada sociedade".

Nesse sentido, parece claro afirmar que, a cultura de uma empresa se molda de acordo com suas características próprias, agrega valores na medida em

que o tempo vai passando, e passa informações para seus colaboradores sobre sua cultura, de maneira que os mesmos pensem e reflitam no que se diz respeito à função da organização diante da sociedade, o que de fato ela faz e como faz, e como se comporta, assim sendo, o indivíduo enxerga tal cultura como favorável ou não para exercer suas atividades afins. "Portanto é uma maneira informal e compartilhada de perceber a vida e a participação na organização, que mantém os seus membros unidos e influencia o que pensam sobre si mesmos e seu trabalho" relata o autor HOLLENBECK, (2002, p.367).

A cultura organizacional influencia o comportamento de todos os indivíduos e grupos dentro da organização. Ela impacta o cotidiano da organização: suas decisões, as atribuições de seus funcionários, as formas de recompensas e punições, as formas de relacionamento com seus parceiros comerciais, dentre vários outros fatores. Nesse sentido, a cultura de uma empresa acaba reforçando o comportamento de seus membros, determinando o que deve ser seguido e 'punindo' o que deve ser evitado. Serve para controlar o ambiente pacificamente, mostrando a importância de se seguir fatores já determinado (RICARDO LUZ, 2009, p.14).

A cultura organizacional presente em cada empresa é sem dúvida muito particular, sendo diferente uma da outra quando analisadas separadamente, aquilo que a empresa acredita e segue não vai se repetir nas empresas, nos seus objetivos finais. Representa o conjunto de crenças, valores, costumes, relacionamento interpessoal presentes nas organizações, desta forma, identifica-se sua própria identidade livre de qualquer cópia, imitação, sendo única e respeitada por aqueles que concordam com o que ela defende.

Ainda conforme o autor Ricardo Luz (2009), os valores culturais da sociedade na qual está inserida também se relaciona ao desenrolar de uma cultura organizacional, as características pessoais de seus fundadores que fizeram história durante sua passagem pela empresa define a cultura assim como, uma pessoa que se torna referencial de todos aqueles que fazem parte da organização, a questão da localização interfere na cultura, pois as características presentes em um local podem contribuir positivamente e negativamente para a empresa, desta forma colabora sim para sua cultura ser desenvolvida.

A cultura organizacional desempenha quatro funções básicas. Em primeiro lugar a cultura dá aos membros uma identidade organizacional, onde é possível compartilhar normas, valores e percepções que geram um propósito

comum, em segundo lugar facilita o compromisso coletivo devido ao propósito que cada um criou, em terceiro lugar, promove a estabilidade organizacional integrando e colaborando com os membros da organização, por último, molda o comportamento ao ajudar os membros a dar sentido a seus ambientes, todos estes fatores mostram que a cultura organizacional ajuda a reforçar comportamentos persistentes e coordenados no trabalho (WAGNER III, 2002, p. 367).

3. METODOLOGIA

3.1 Tipo de pesquisa

"A pesquisa é uma atividade voltada para a solução de problemas, através do emprego de processos científicos, parte de uma dúvida ou problema e com o uso do método científico, busca uma resposta ou solução". CERVO (1996, p.44)

O tipo de pesquisa utilizada é a descritiva. Para Vergara (1998, p.45);

Pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação.

Já numa visão mais complexa, Cervo (1996, p. 49) diz,

A pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Procura descobrir, com a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características. Busca conhecer as diversas situações e relações que ocorrem na vida social, política, econômica e demais aspectos do comportamento humano, tanto do indivíduo tomado isoladamente como de grupos e comunidades mais complexas.

A pesquisa descritiva é a forma mais viável para saber a satisfação dos funcionários do Supermercado Serve Bem em relação ao clima organizacional da empresa, onde vão ser observados vários pontos que ajudarão na observação final do clima da empresa, diagnosticando se é favorável ou não. Depois de feita uma análise de toda a descrição da empresa, foi possível ter uma conclusão sobre o tema aqui exposto.

E por fim, foi realizado um estudo de caso que de acordo com Santos (2001, p.28) é "selecionar um objeto de pesquisa restrito com o objetivo de aprofundar os aspectos característicos, cujo objeto pode ser qualquer fenômeno individual ou um de seus aspectos".

3.2 População e amostra

População no conceito dos autores Marconi e Lakatos, (1999, p.43), significa "o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum".

Conforme Barros (2000, p.86) "as pesquisas são realizadas através de amostras. Isto se justifica porque nem sempre é possível obter as informações de todos os indivíduos ou elementos que compõem o universo ou a população que se deseja estudar".

Amostra no conceito dos autores citados (1999, p.32) "é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo".

Para efeito deste estudo foi utilizada amostra de 44 funcionários no universo de 88 funcionários.

3.3 Procedimentos para coleta de dados

"A coleta de dados significa a fase da pesquisa em que se indaga e se obtêm dados da realidade pela aplicação de técnicas". BARROS (2000, p.89)

O instrumento de coleta de dados utilizado nesta pesquisa foi o questionário, é o mais usado para o levantamento de informações, possibilita medir com melhor exatidão o que se deseja, cuja aplicação foi feita em outra etapa, respeitando a disponibilidade da empresa para que pudesse ser realizado com os funcionários do Supermercado Serve Bem.

Para Vergara (1998, p.52), "questionário caracteriza-se por uma série de questões apresentadas ao respondente, por escrito. Às vezes, é chamado de teste, como é comum em pesquisa psicológica; outras são designadas por escala, quando quantifica respostas".

O questionário pode ser aberto, pouco ou não estruturado, ou fechado, estruturado; no fechado, o respondente faz escolhas, ou pondera, diante de alternativas apresentadas. "Um questionário não deve ter mais do que três tipos de questões, para não confundir o respondente".

Por exemplo: um grupo de perguntas que o levem a atribuir grau, outro que o leve a marcar *sim* ou *não*, é limitador. O questionário também precisa ter um número de questões que seja adequado à obtenção da resposta ao problema que se busca, mas que não canse o respondente.

3.4 Tratamento dos dados

Nesse estudo, os dados depois de coletados, foram tabelados com a utilização da Planilha Eletrônica Excel (uma ferramenta do pacote Office da Microsoft). Esta tabulação servirá de base para a criação de gráficos para análise dos resultados da pesquisa.

O Trabalho caracteriza-se como quantitativo dado ao nível de tabulação que foi realizada, e sendo também qualitativo, pois ao responder aos objetivos específicos, as variáveis foram analisadas com base na teoria sobre o tema.

A representação dos dados obtidos fez-se, principalmente, através de tabelas e gráficos, isto é, os dados foram submetidos a um tratamento estatístico.

4. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O objetivo da pesquisa foi avaliar o clima organizacional dos funcionários do Supermercado Serve Bem para identificar se estes estão satisfeitos com a empresa na qual trabalham, assim como, com o relacionamento interpessoal entre todos que fazem parte da empresa.

Sendo assim foram elaboradas 6 (seis) questões para conhecer o perfil dos clientes do supermercado e 28 (vinte e oito) questões para avaliar o clima organizacional no Supermercado Serve bem, considerando diversos aspectos.

Este capítulo tem o objetivo de apresentar os resultados da análise estatística dos dados obtidos na pesquisa de campo desenvolvida no período que vai do início do mês de outubro até o final do mês de novembro do ano de 2012. O questionário aplicado com 44 (quarenta e quatro) funcionários do Supermercado Serve Bem possibilitou inicialmente a caracterização do perfil dos pesquisados.

4.1 Perfil dos funcionários

4.1.1 Quanto ao sexo

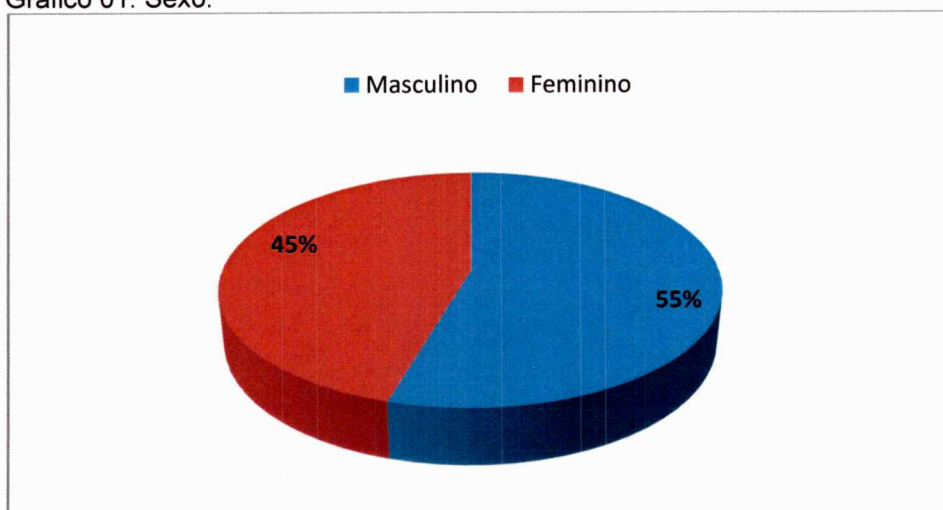
Sexo	%	Nº de respondentes
Feminino	45%	20
Masculino	55%	24
Total	100,00%	44

Tabela 01: Sexo

Fonte: Dados da pesquisa 2012

Observa-se que no Supermercado Serve Bem, 55% corresponde a funcionários do sexo masculino, e 45% são do sexo feminino, vale salientar que a diferença é muito pouca entre um gênero e outro.

Gráfico 01: Sexo.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

4.1.2 Quanto à faixa etária

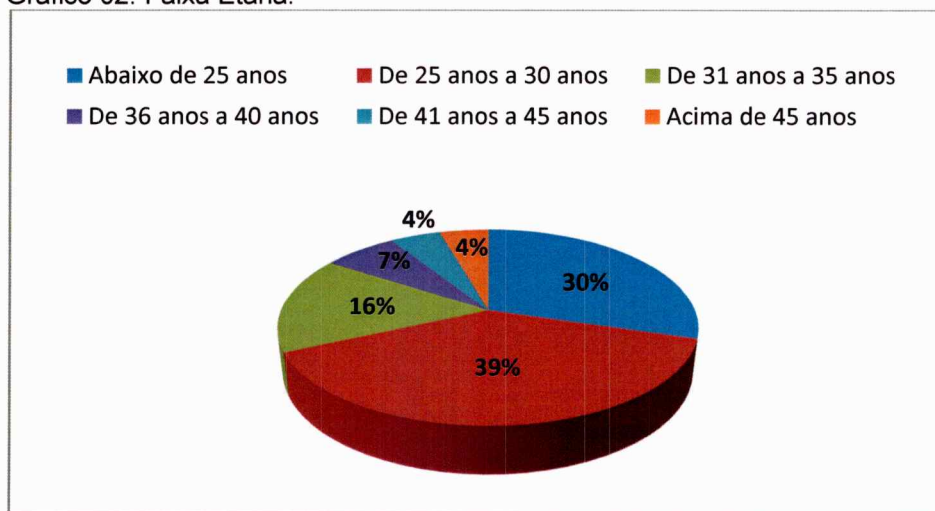
Faixa Etária	%	Nº de respondentes
Abaixo dos 25 anos	29,55%	13
De 25 a 30 anos	38,64%	17
De 31 a 35 anos	15,91%	7
De 36 a 40 anos	6,82%	3
De 41 a 45 anos	4,55%	2
Acima de 45 anos	4,55%	2
Total	100,00%	44

Tabela 02: Faixa Etária

Fonte: Dados da pesquisa 2012

Em relação à faixa etária dos pesquisados obteve-se um percentual de 39% para funcionários de 25 anos a 30 anos, em segundo lugar observam-se os funcionários abaixo de 25 anos com 30%, de 31 a 35 anos representou 16% do percentual dos funcionários, em seguida na faixa etária de 36 anos a 40 anos com 7% do percentual, e por último, a mesma porcentagem de 4% para os pesquisadores de 41 anos a 45 anos, assim como os acima de 45 anos acima dos 50 anos.

Gráfico 02: Faixa Etária.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

4.1.3 Quanto ao estado civil

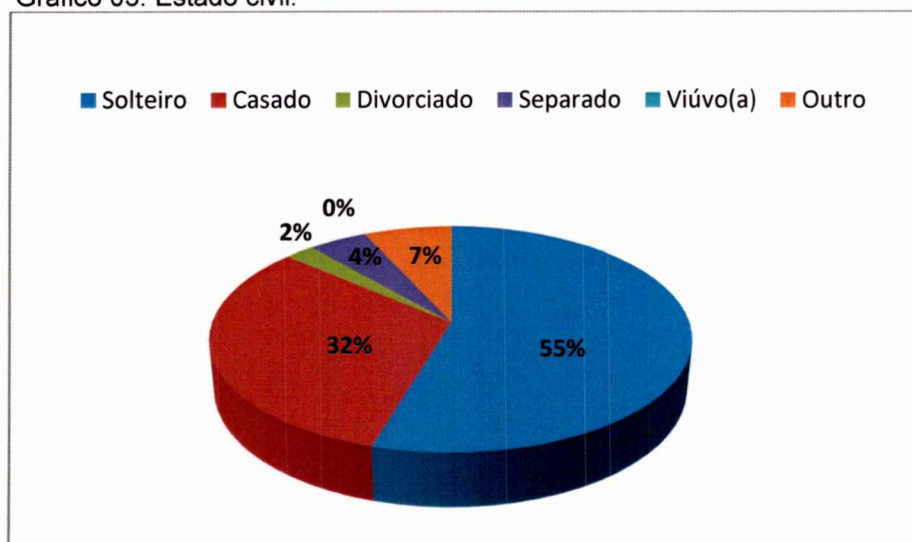
Estado civil	%	Nº de respondentes
Casado	31,82%	14
Solteiro	54,55%	24
Divorciado	2,27%	1
Separado	4,55%	2
Viúvo	0,00%	0
Outro	6,82%	3
Total	100,00%	44

Tabela 03: Estado civil

Fonte: Dados da pesquisa 2012

Os funcionários do Supermercado Serve Bem são em sua maior parte solteiros, representam 55% da amostra. Os casados na empresa representam 32% dos entrevistados, e a terceira maior porcentagem analisada foi de 7% representando aqueles que responderam como estado civil, a opção 'outro'. Em seguida, observa-se que 4% dos entrevistados são separados e 2% são divorciados, e em última análise observa-se que não há viúvos entre os entrevistados.

Gráfico 03: Estado civil.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

4.1.4 Quanto à renda familiar

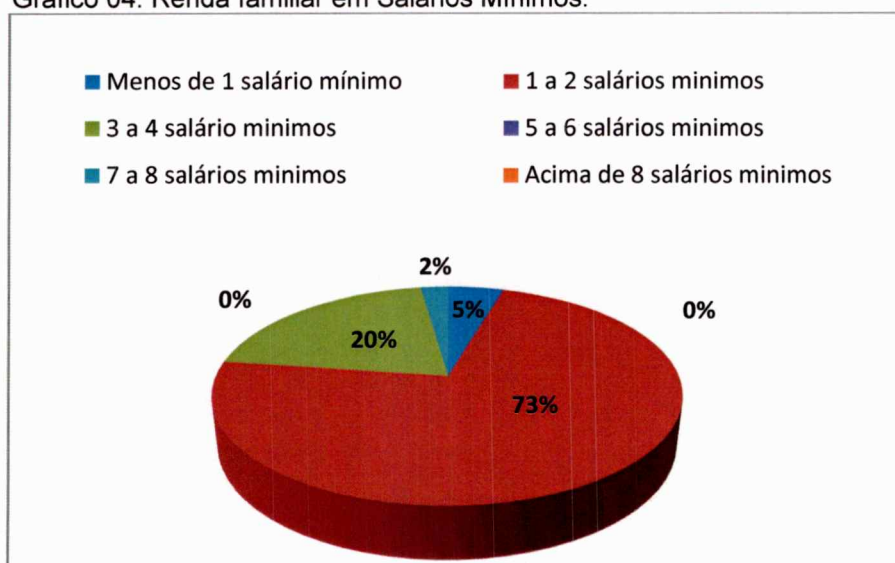
Renda familiar (em salários mínimos)	%	Nº de respondentes
Menos de 1 SM	4,55%	2
De 1 a 2 SM	72,73%	32
De 3 a 4 SM	20,45%	9
De 5 a 6 SM	0,00%	0
De 7 a 8 SM	2,27%	1
Acima de 8 SM	0,00%	0
Total	100,00%	44

Tabela 04: Renda Familiar em salários mínimos

Fonte: Dados da pesquisa 2012

Com a tabulação das respostas e, após os dados serem apresentados no gráfico ficou evidente que a maior parte dos respondentes da pesquisa possuem renda média de 1 a 2 salários mínimos representando 73% da amostra, em seguida com 20% estão aqueles entrevistados que apresentam uma renda de 3 a 4 salários mínimos, 5% está representando aqueles que possuem uma renda de menos de um salário mínimo e 2% representam aqueles que possuem uma renda superior aos demais de 7 a 8 salários mínimos, não sendo observadas diante os entrevistados as rendas de 5 a 6 salários mínimos nem acima de 8 salários mínimos.

Gráfico 04: Renda familiar em Salários Mínimos.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

4.1.5 Quanto à escolaridade

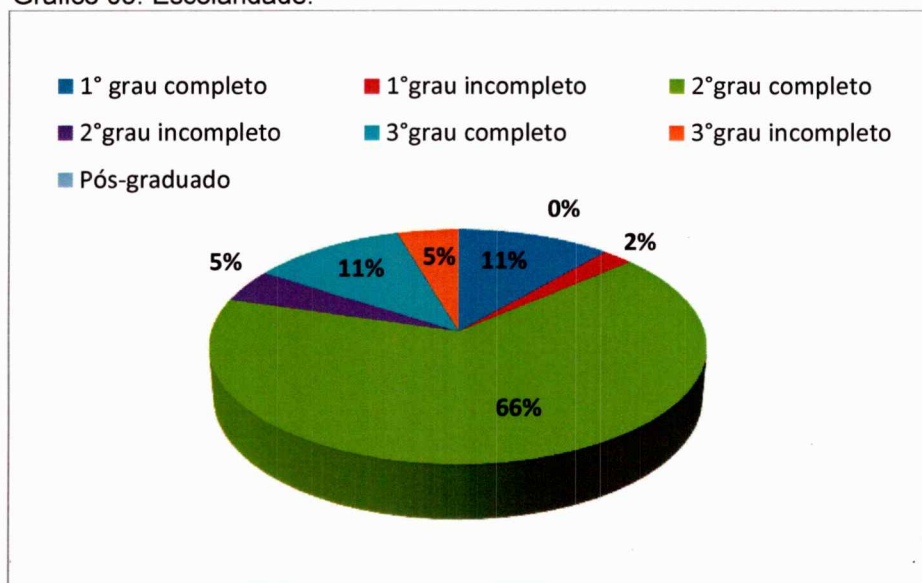
Escolaridade	%	Nº de respondentes
1º grau completo	11,36%	5
1º grau incompleto	2,27%	1
2º grau completo	65,91%	29
2º grau incompleto	4,55%	2
3º grau completo	11,36%	5
3º grau incompleto	4,55%	2
Pós-graduado	0,00%	0
Total	100,00%	44

Tabela 05: Escolaridade

Fonte: Dados da pesquisa 2012

Fica evidente que a maioria dos funcionários do Supermercado Serve Bem possui o 2º grau completo com 66% das respostas, sendo excelente o nível de alfabetizados dentro da empresa, 11% dos entrevistados possuem o 1º e o 3º grau completo, 5% dos respondentes possuem o 2º e 3º grau incompleto e 2% dos entrevistados possuem o 1º grau incompleto, não houve nenhum respondente com pós-graduação, tendo em vista que não é um ramo que exija isso como requisito.

Gráfico 05: Escolaridade.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

4.1.6 Quanto ao tempo de empresa

Tempo de empresa	%	Nº de respondentes
Menos de 2 anos	41%	18
De 2 a 3 anos	20%	9
Acima de 3 anos	39%	17
Total	100,00%	44

Tabela 06: Tempo de empresa

Fonte: Dados da pesquisa 2012

Observa-se que a maior parte dos entrevistados estão na empresa há menos de 2 anos, sendo 41% dos respondentes, podemos considerar a rotatividade de alguns setores dentro do supermercado, como por exemplo, frente de loja, como motivo para pouco tempo de empresa. Em seguida com 39% estão os que fazem parte há mais de 3 anos, e por último com 20% estão os que estão na empresa entre 2 a 3 anos.

Gráfico 06: Tempo de Empresa.

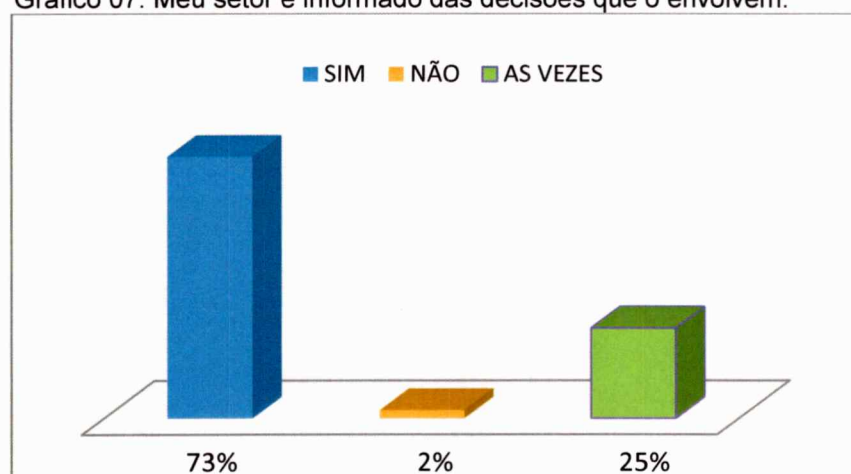


Fonte: Dados da pesquisa 2012

4.2 Dados Avaliativos

Os gráficos relacionados abaixo representam a segunda parte da pesquisa, onde a primeira questão refere-se à participação que os setores do Supermercado Serve Bem apresentam em relação a estarem informados das decisões que envolvem seus respectivos setores.

Gráfico 07: Meu setor é informado das decisões que o envolvem.

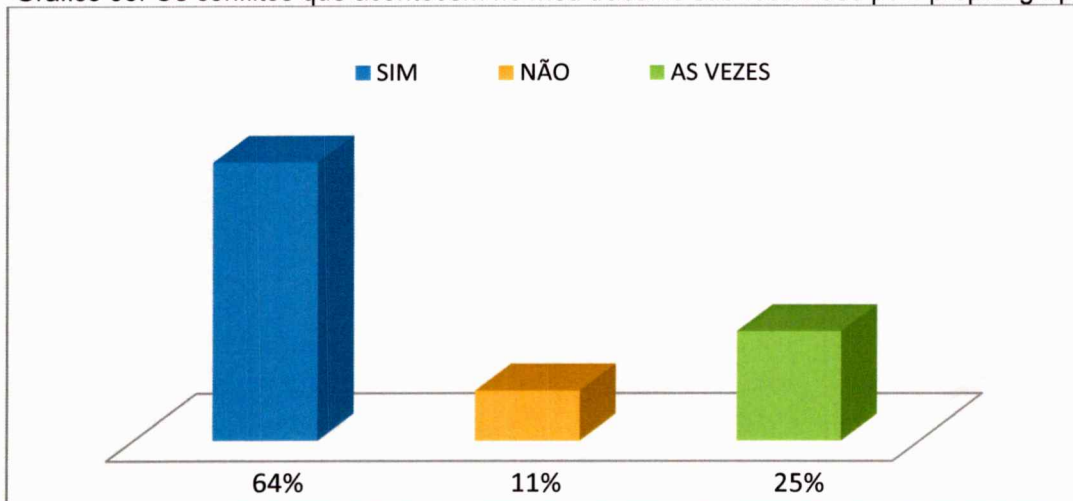


Fonte: Dados da pesquisa 2012

Observa-se que a grande maioria é ciente do que se passa dentro dos seus setores, 25% apenas não estão totalmente cientes das decisões, número este pouco expressivo, e 2% apenas não está ciente das decisões, representando desta forma um número positivo nessa questão, deixando transparecer que é um

ambiente muito bem organizado, sendo assim, existe controle sobre o gerenciamento das decisões.

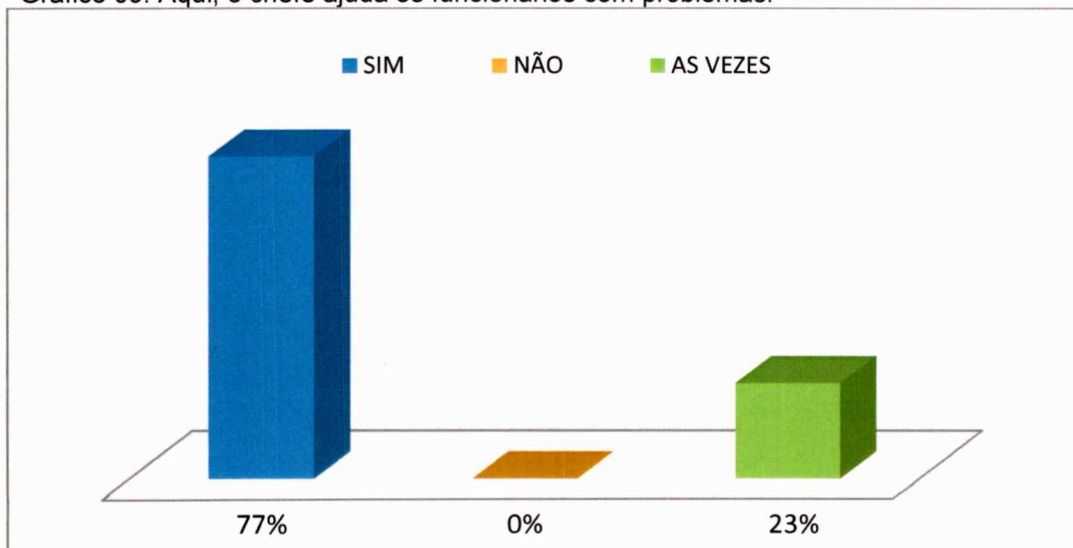
Gráfico 08: Os conflitos que acontecem no meu trabalho são resolvidos pelo próprio grupo.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

Com relação aos conflitos que acontecem no Supermercado Serve Bem, percebemos que o grupo, o setor, tem uma facilidade muito boa para resolver esses problemas de modo que o grupo como um todo participe dessa resolução, já que 64% responderam que sim, os conflitos são resolvidos pelo próprio grupo, 25% disseram que somente às vezes os conflitos são resolvidos, e 11% disseram que não são resolvidos, número positivo nesta variável, tendo em vista que a maioria dos conflitos são resolvidos, dessa forma, mantém o clima da organização agradável.

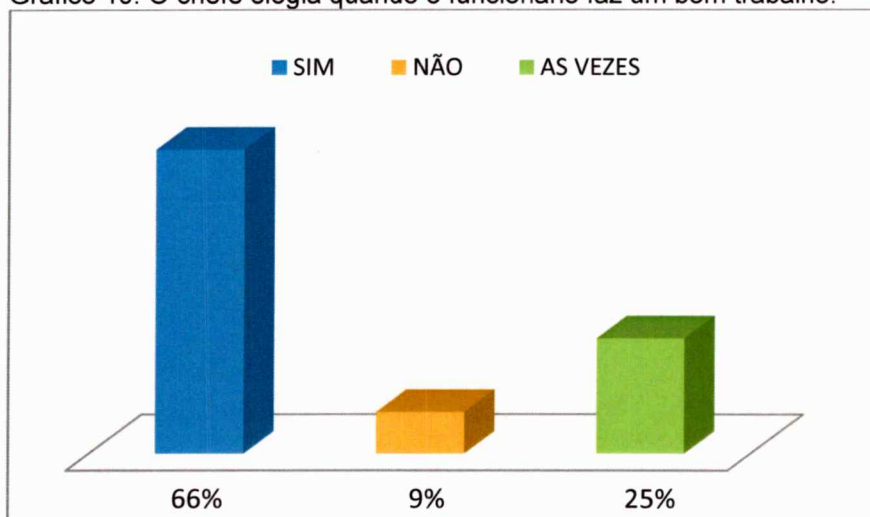
Gráfico 09: Aqui, o chefe ajuda os funcionários com problemas.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

A grande maioria respondeu que o chefe ajuda com problemas, ou seja, ele se mostra um bom chefe, não só para questões burocráticas, desta forma, ajudando os seus funcionários no que eles precisam, contribui diretamente para a satisfação dos funcionários.

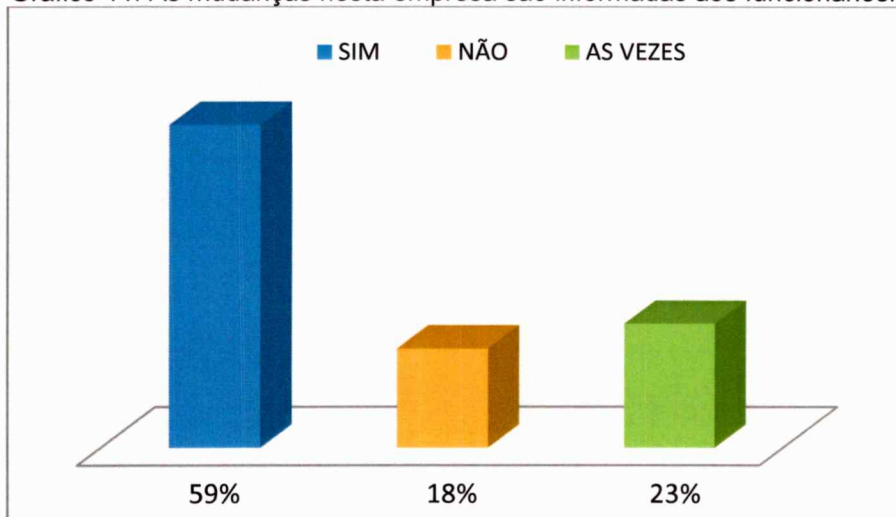
Gráfico 10: O chefe elogia quando o funcionário faz um bom trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

Observa-se nitidamente que sim, existem elogios do chefe a seu funcionário que realiza um bom trabalho, havendo reconhecimento profissional, conseqüentemente, motivando os mesmos. Apenas 9% responderam que não, número que torna essa variável positiva, mostrando uma avaliação muito boa do chefe diante dos seus funcionários.

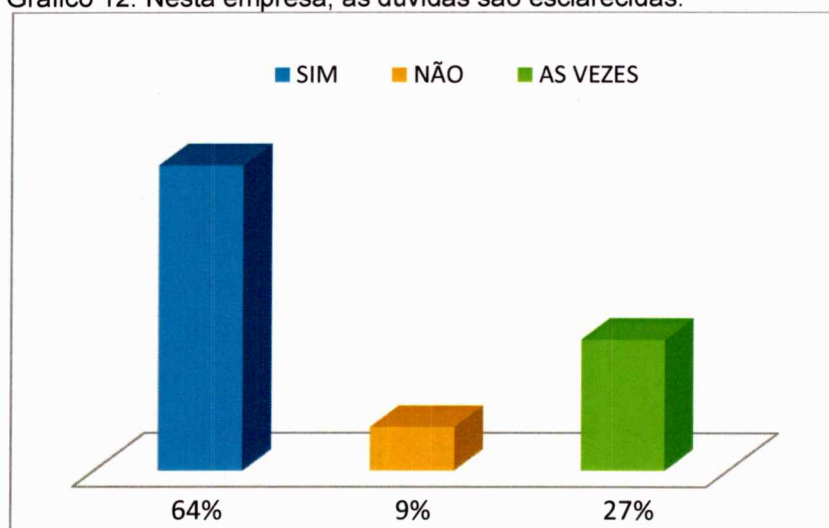
Gráfico 11: As mudanças nesta empresa são informadas aos funcionários.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

A maioria dos respondentes, sendo representados no gráfico por 59% disseram que as mudanças são sempre informadas aos funcionários, proporcionando uma boa comunicação entre setores, diminuindo assim o ruído entre eles, deixando de gerar transtornos para ambos os processos dentro dos setores do supermercado. Apenas 18% disseram que as mudanças não são comunicadas, e 26% disse que somente às vezes isso acontece, número este que pode ser melhorado dentro do supermercado, cabendo aos responsáveis por setores e gerenciamento de ambos, observarem melhor e criteriosamente esta variável.

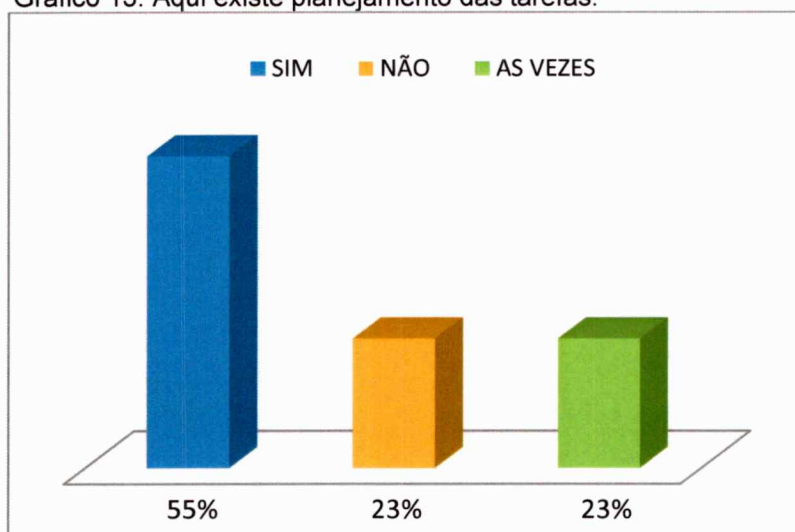
Gráfico 12: Nesta empresa, as dúvidas são esclarecidas.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

Observa-se que 64% dos respondentes disseram que as dúvidas são esclarecidas, de um modo geral, em ambos os setores, o que gera uma menor probabilidade de falhas por parte dos funcionários que possuem suas funções em seus respectivos setores. Somente 9% disseram que as dúvidas não são esclarecidas e 27% disse que às vezes essas dúvidas não são esclarecidas, o que representa nesta variável analisada um número pouco expressivo, que não gera preocupação.

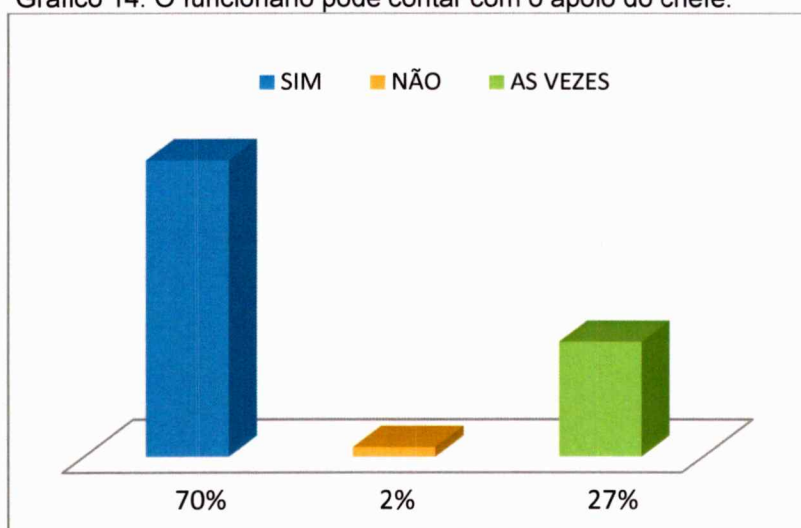
Gráfico 13: Aqui existe planejamento das tarefas.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

Pode-se observar que 23% disseram que não existe planejamento de tarefas, assim como a mesma porcentagem respondeu que às vezes existem planejamentos, estes números podem e devem ser melhorados, uma vez que a variável analisa a organização, planejamento e execução de modo geral em relação às atividades desenvolvidas nos setores do supermercado, salvo os 55% dos respondentes que disseram que existem planejamentos das tarefas que devem ser desenvolvidas por cada funcionário que faz parte do supermercado, de acordo com suas funções é claro.

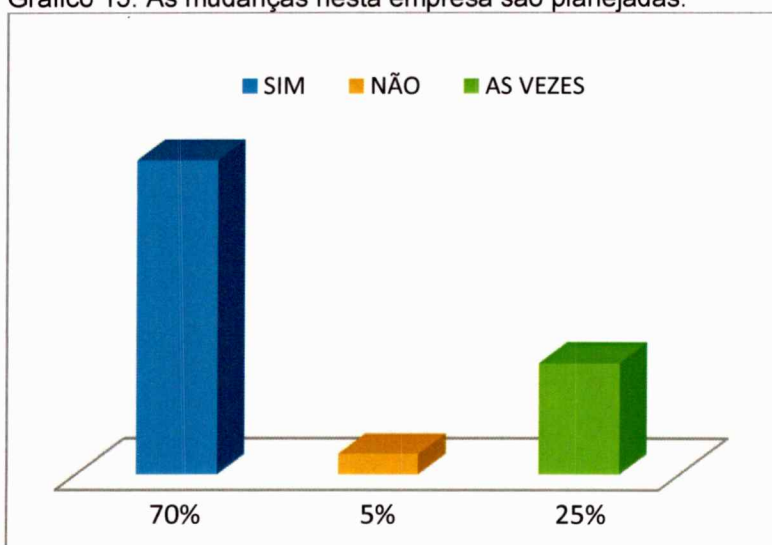
Gráfico 14: O funcionário pode contar com o apoio do chefe.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

O relacionamento entre chefe e funcionários proporciona a organização melhores condições para se trabalhar no dia-a-dia, evitando desgastes de ambas as partes, o que gera insatisfação, seja ela diante do setor, ou função que o funcionário realiza dentro do supermercado. Poder contar com o apoio do chefe é de fundamental importância para uma boa execução de tarefas, e observa-se que 70%, a maioria, disse que têm esse apoio, sendo apenas 2% dos respondentes que disseram não ter este apoio, e 27% que disseram que somente às vezes podem contar com o apoio do chefe.

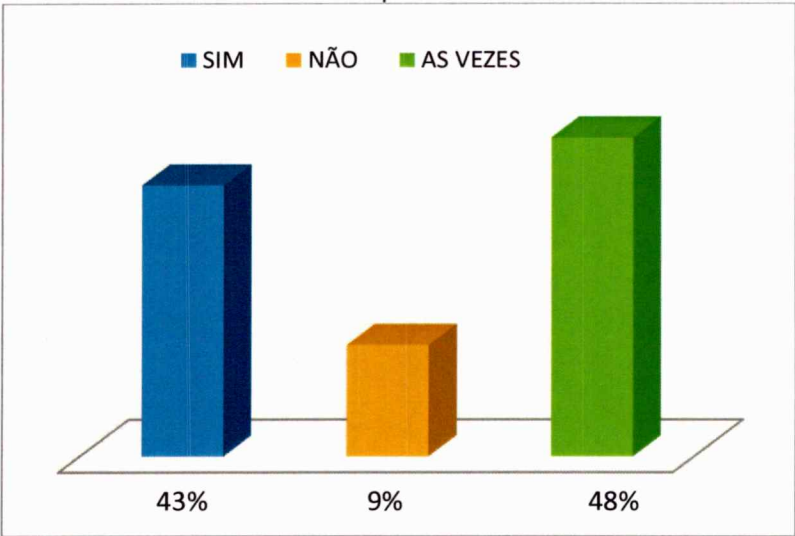
Gráfico 15: As mudanças nesta empresa são planejadas.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

Ter um planejamento seja ele estratégico ou operacional é de extrema importância em toda e qualquer organização. Quando se fala de mudanças que são planejadas, avaliamos que está havendo essas alterações com o objetivo de trazer melhorias para a maior parte, dentre desta análise, observa-se que 70%, a grande maioria responderam que as mudanças são sim planejadas no supermercado, 5% disseram que não e 25% disseram que às vezes existe este planejamento de mudanças.

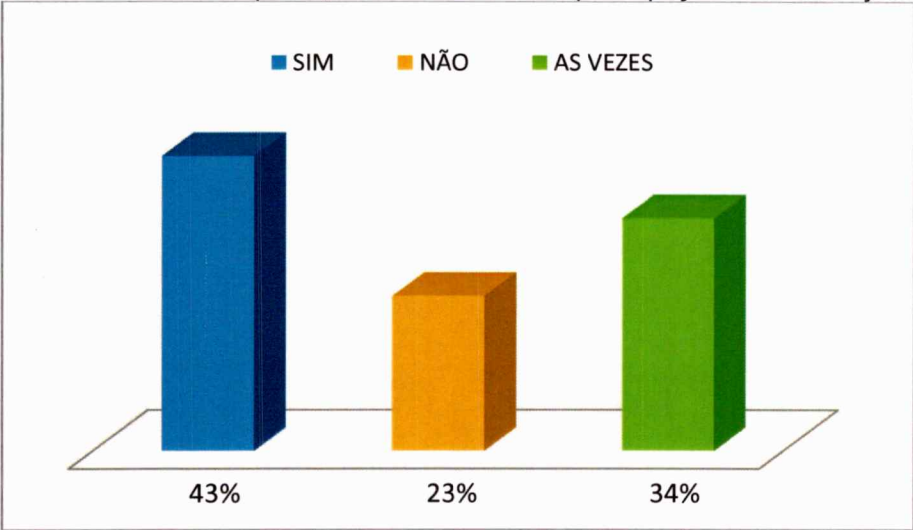
Gráfico 16: O chefe valoriza a opinião dos funcionários.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

Neste caso, a grande maioria, 48% respondeu que somente às vezes tem suas opiniões valorizadas pelo chefe, tendo em vista a diversificação de um setor para outro, este número torna-se pouco preocupante para a organização, uma vez que nem sempre da pra ouvir a opinião de todos relacionada a determinado assunto, observa-se que uma boa parte representando 43% disse que o chefe valoriza sim a opinião dos funcionários, o que torna esta variável positiva e de grande importância para a organização.

Gráfico 17: Nesta empresa, os funcionários têm participação nas mudanças.

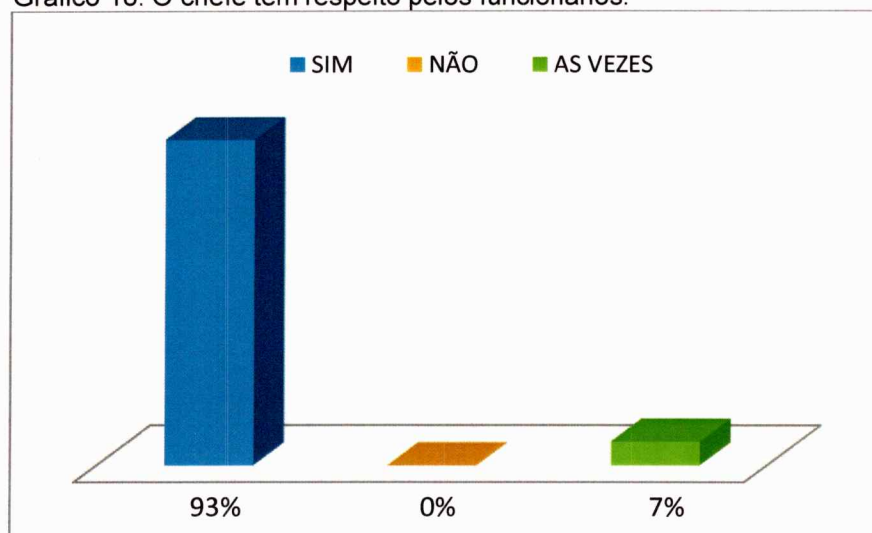


Fonte: Dados da pesquisa 2012

Participar das mudanças ajuda na comunicação dos funcionários, relacionamento interpessoal, assim como o desenvolvimento organizacional,

observa-se que 43% dos respondentes disseram participar de mudanças que surgem e acontecem na organização, 34% disseram que às vezes participam, e 23% responderam que não participam das mudanças, o que cabe aos responsáveis por setores e gerenciamento da loja aumentar esta participação de grande importância dos funcionários, sem descrição de setores, para a organização.

Gráfico 18: O chefe tem respeito pelos funcionários.

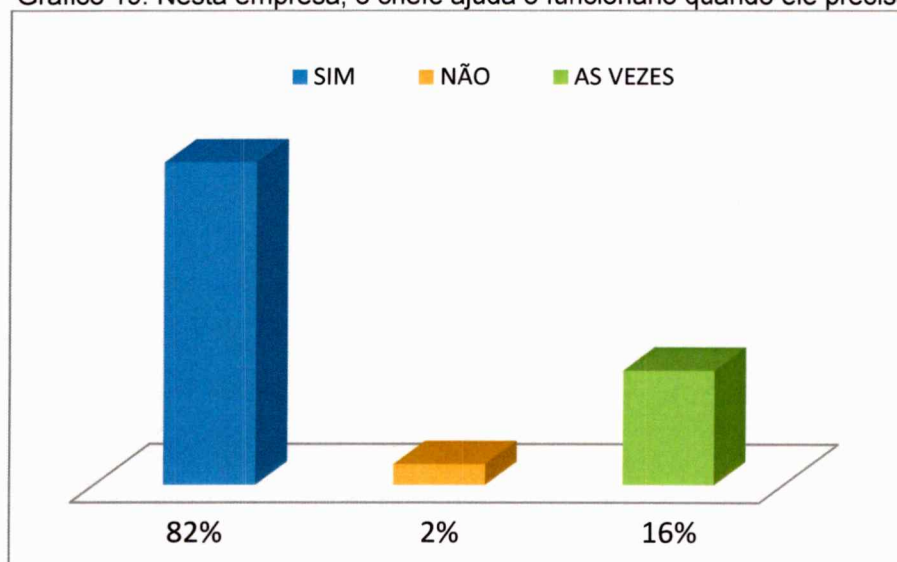


Fonte: Dados da pesquisa 2012

Esta variável foi uma das mais importantes aqui analisadas, e uma das poucas a obter o resultado mais satisfatório possível, onde 93% dos que responderam a pesquisa disseram ter o respeito do chefe, o que torna o ambiente de trabalho muito mais harmonioso e agradável para qualquer um exercer seus papéis e funções, seja qual for a organização. Nenhum funcionário disse não ter esse respeito do chefe, e apenas 7% disseram às vezes, número este que pode ser melhorado, porém a grande maioria nesta variável fez toda a diferença.

Esta variável foi uma das mais importantes aqui analisadas, e uma das poucas a obter o resultado mais satisfatório possível, onde 93% dos que responderam a pesquisa disseram ter o respeito do chefe, o que torna o ambiente de trabalho muito mais harmonioso e agradável para qualquer um exercer seus papéis e funções, seja qual for a organização. Nenhum funcionário disse não ter esse respeito do chefe, e apenas 7% disseram às vezes, número este que pode ser melhorado, porém a grande maioria nesta variável fez toda a diferença.

Gráfico 19: Nesta empresa, o chefe ajuda o funcionário quando ele precisa.

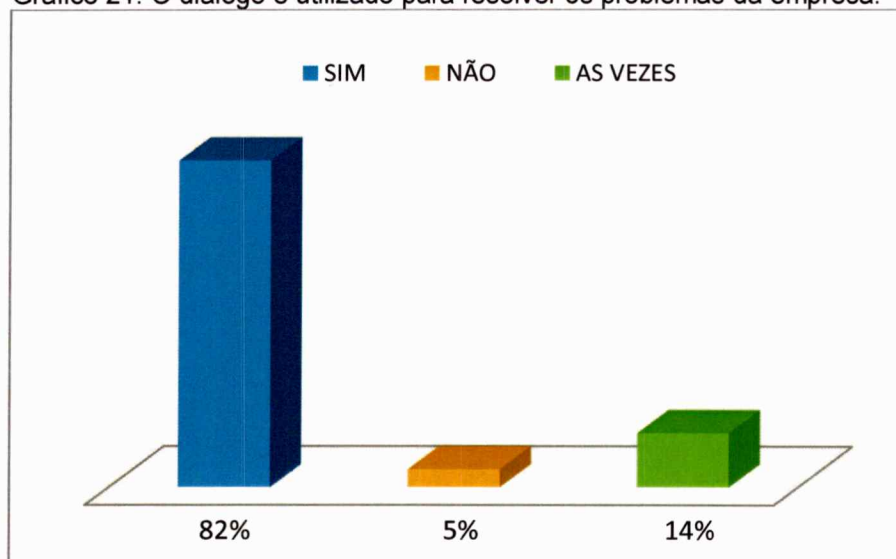


Fonte: Dados da pesquisa 2012

Dentre as variáveis já analisadas nesta pesquisa, nota-se que o relacionamento do chefe com os seus funcionários é muito bom, o que só tende a agregar positivamente todo o desenvolvimento organizacional, proporcionando sempre um clima agradável e um ótimo ambiente de trabalho, nesta questão 82% dos respondentes disseram ter a ajuda do chefe quando precisam, variável esta que aborda tanto o lado pessoal como o lado profissional. Apenas 2% disseram não ter ajuda, e somente 16% disseram ter essa ajuda às vezes, somente em alguns casos.

Tendo em vista a padronização que alguns dos setores possuem dentro do supermercado, este resultado desta questão em análise já era esperado, uma vez que, mudar uma atividade ou realiza - lá de modo diferente, podem vim a atrapalhar algum processo dentro de alguns setores. Observa-se que a grande maioria representada por 45% disse que somente às vezes a empresa aceita novas formas de o funcionário realizar suas tarefas, já 39% disseram que sim, a empresa aceita, o que da espaço pra inovação e diferenciação em alguns setores, e somente 16% disseram que a empresa não aceita que o funcionário mude aquilo que já se tem um padrão de execução.

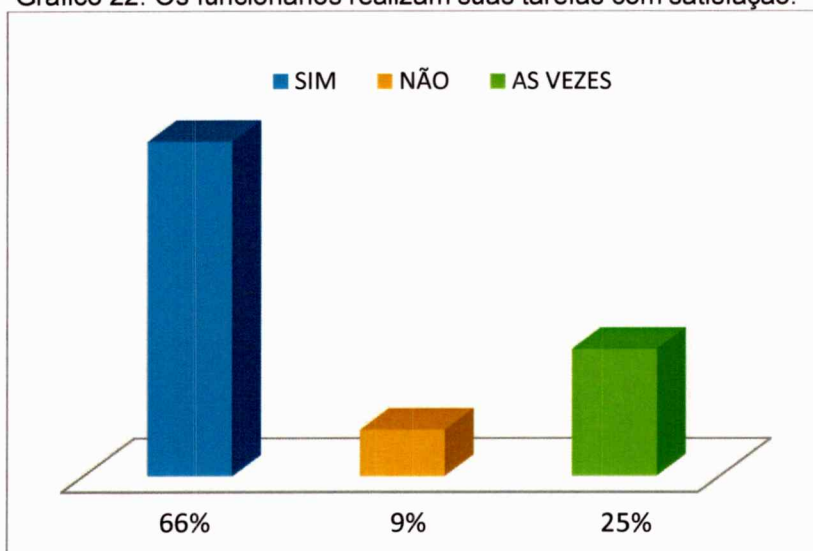
Gráfico 21: O diálogo é utilizado para resolver os problemas da empresa.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

Nesta questão observa-se mais uma vez um dos fatores positivos apresentados pelo supermercado, que é justamente o relacionamento interpessoal, onde o diálogo serve para se resolver problemas da empresa, evitando assim conflitos organizacionais, já que se sabe que ambas variáveis afetam o comportamento de um indivíduo numa organização, principalmente se o mesmo estiver estressado, ou saturado de suas atividades, assim, observamos positivamente que 82% dos respondentes disseram que o diálogo ajuda na hora de resolver problemas, 14% disseram que as vezes o diálogo resolve, e somente 5% disseram que o diálogo não resolve.

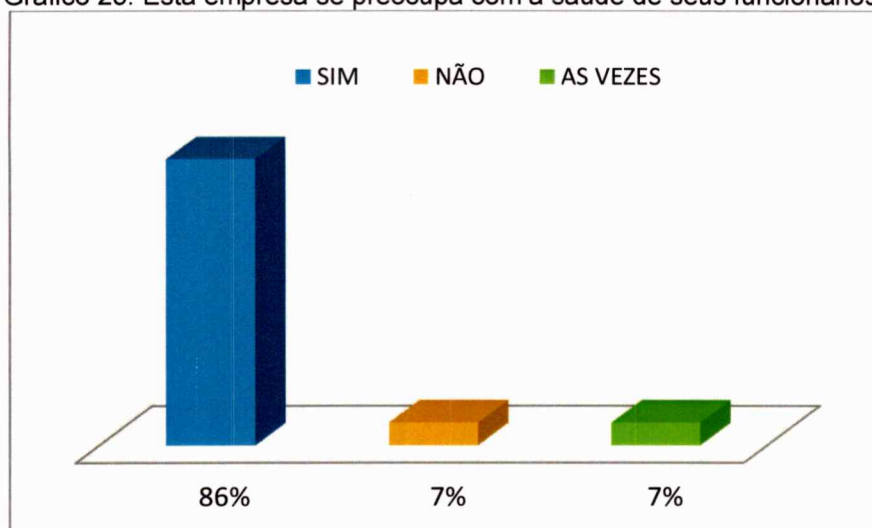
Gráfico 22: Os funcionários realizam suas tarefas com satisfação.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

Aqui observa-se que 66% disseram estar satisfeitos em executar suas tarefas, funções, dentro do supermercado, somente 9% responderam que não estão satisfeitos, e estes com certeza querem algum tipo de melhoria, seja no setor, ambiente de trabalho, ou até mesmo a variável financeira, ajuste de salário, e 25% disseram que somente as vezes se sentem satisfeitos em realizar suas tarefas.

Gráfico 23: Esta empresa se preocupa com a saúde de seus funcionários.

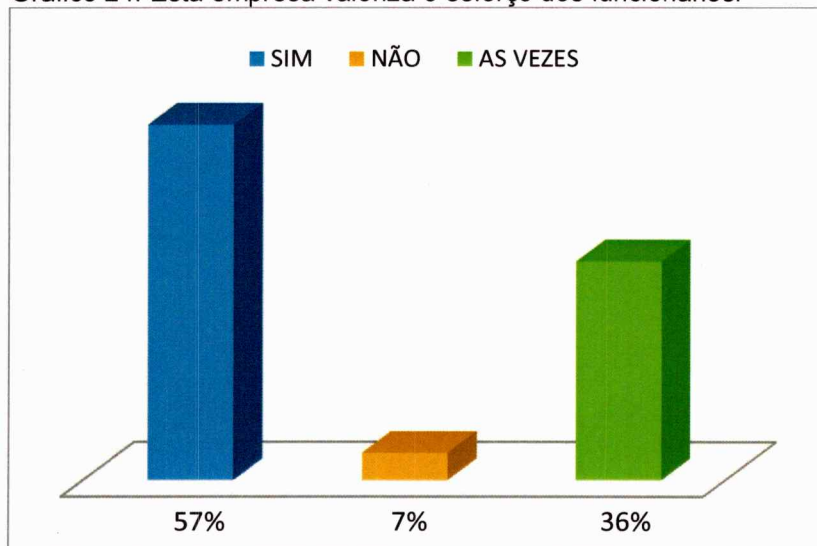


Fonte: Dados da pesquisa 2012

Nesta variável observa-se positivamente que a grande maioria, representada por 86% dos respondentes disseram que existe preocupação por parte da empresa com a saúde de seus funcionários, variável importante que proporciona um ambiente agradável de trabalho, e somente 7% disseram que a

empresa não se preocupa com a saúde dos funcionários, assim como 7% disseram que somente às vezes percebem esta preocupação.

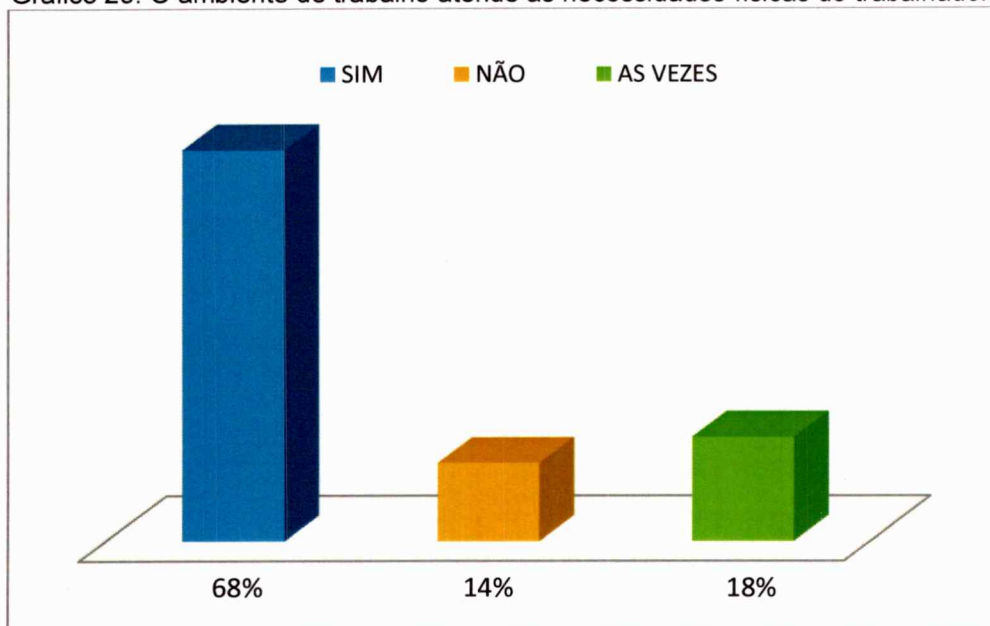
Gráfico 24: Esta empresa valoriza o esforço dos funcionários.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

É de extrema importância que um funcionário se sinta reconhecido pelo trabalho que desenvolve seja qual for a organização, nesta questão, avaliamos positivamente que 57% dos que responderam a pesquisa disseram ter este reconhecimento por parte da empresa em relação ao trabalho realizado individualmente, somente 7% disseram não ter o esforço valorizado pela empresa, e 36% disseram que somente às vezes a empresa valoriza tal esforço, este número pode e deve ser melhorado, tendo em vista que essa é uma questão que ajuda no crescimento de cada um, e os motiva a querer dar sempre o melhor, alcançando aquilo que a empresa busca, assim como o que cada um busca, valorização do trabalho e esforço desenvolvido.

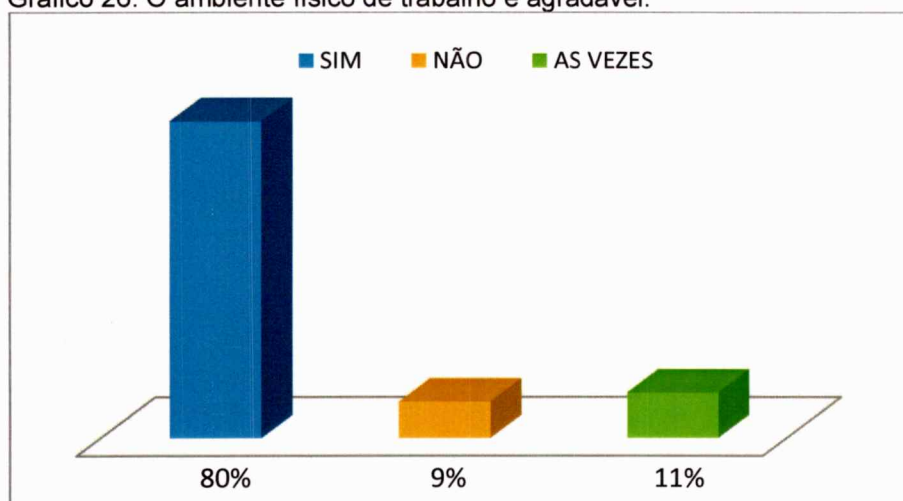
Gráfico 25: O ambiente de trabalho atende às necessidades físicas do trabalhador.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

Observa-se nesta questão que 68% dos respondentes disseram que o ambiente de trabalho atende as necessidades físicas do trabalhador, tornando um ambiente agradável e organizado para se trabalhar, com capacidade de proporcionar boas condições aos funcionários, 14% somente disseram que não atende as necessidades, e 18% disseram que às vezes suas necessidades são atendidas no ambiente de trabalho.

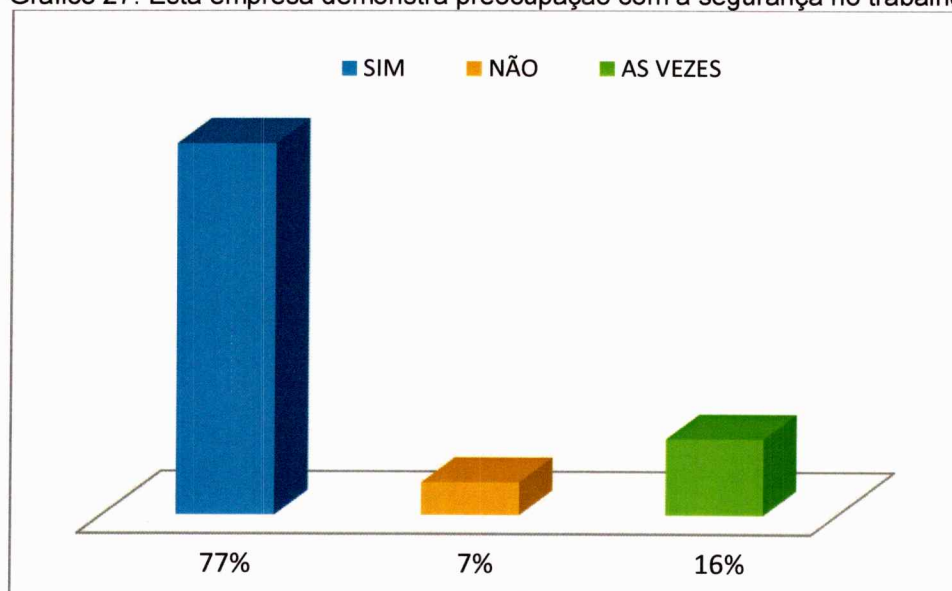
Gráfico 26: O ambiente físico de trabalho é agradável.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

A grande maioria respondeu que o ambiente físico de trabalho é agradável, representado por 80% dos respondentes da pesquisa, o que torna um ambiente bem estruturado fisicamente, que consegue atender os padrões esperados de um ambiente de trabalho, somente 9% disseram que o ambiente não é agradável e 11% disseram que somente às vezes consegue enxergar o ambiente no qual trabalha como agradável, precisando de alguns ajustes, ou até mesmo mudanças, sendo esta variável positiva já que grande maioria respondeu positivamente a questão.

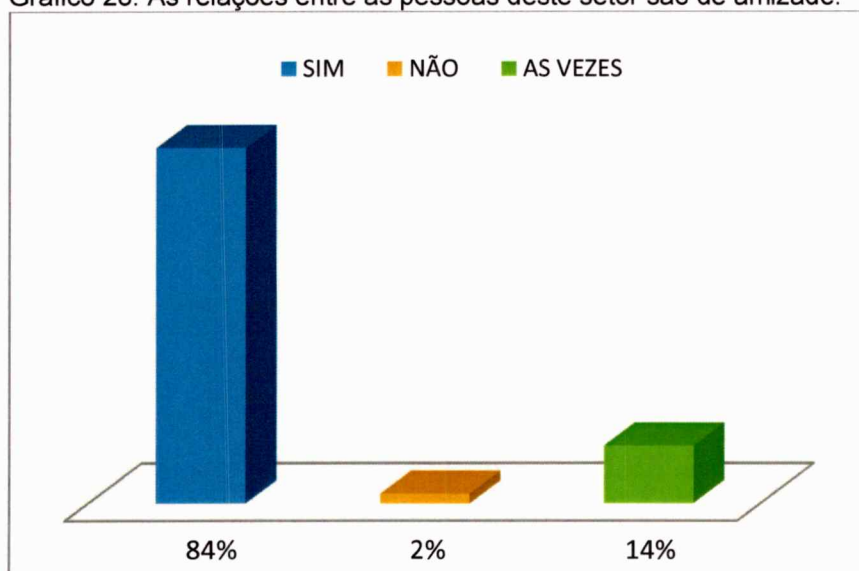
Gráfico 27: Esta empresa demonstra preocupação com a segurança no trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

Um dos fatores que é bastante analisado dentro das organizações hoje em dia, e vistoriado por sinal, é a questão da segurança no trabalho, muitas vezes deixa questões a desejar por parte de algumas organizações. Nesta questão, observamos com 77% que os respondentes acreditam na preocupação que a empresa demonstra com a segurança no trabalho, o que quer dizer que a empresa faz por onde transmitir segurança aos seus funcionários, de modo que os mesmos, ao se sentir seguros, possam se sentir bem mais motivados e satisfeitos no trabalho, 7% apenas dos respondentes diz que a empresa não demonstra preocupação e 16% diz perceber somente às vezes.

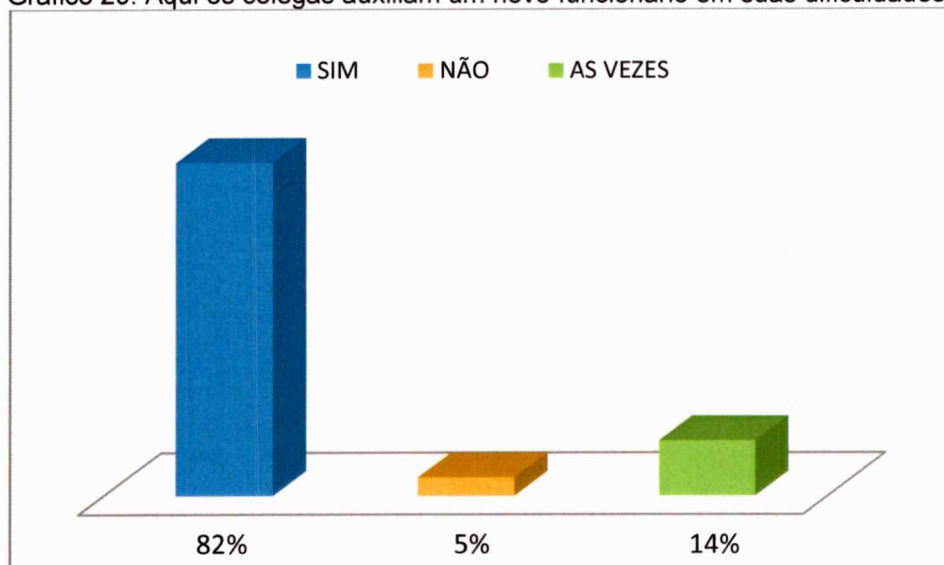
Gráfico 28: As relações entre as pessoas deste setor são de amizade.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

Mais uma variável que mostra que existe um excelente relacionamento interpessoal dentro dessa organização o que gera diretamente, um clima organizacional favorável e muito positivo para todos que fazem parte da organização. Observa-se que 84% disseram ter uma relação de amizade em seu respectivo setor, apenas 2% disseram não ter uma boa relação, podemos relacionar a esta questão ao fato de ter algumas pessoas que apresentam dificuldade de interação, assim como algumas pessoas que são mais reservadas, e somente 14% disseram que às vezes percebem essa relação de amizade dentro do seu setor.

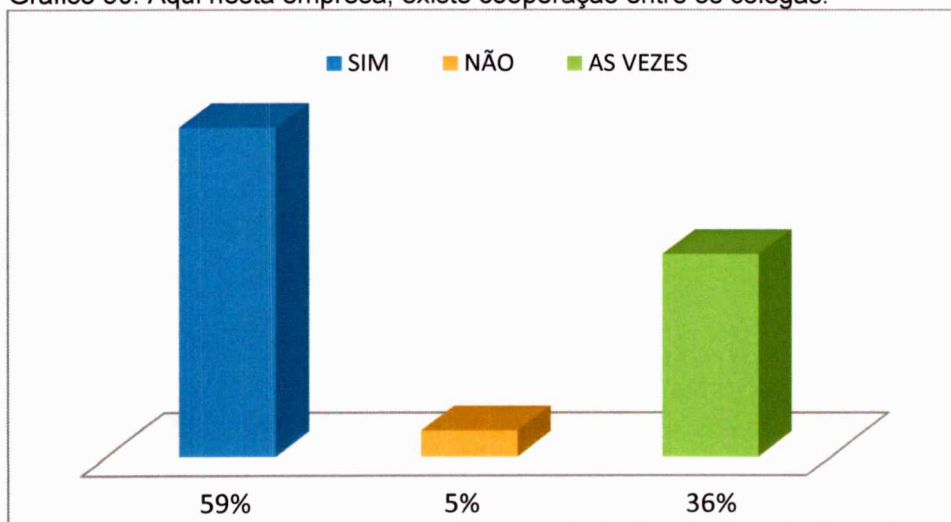
Gráfico 29: Aqui os colegas auxiliam um novo funcionário em suas dificuldades.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

Nesta questão, a variável observada é a de integração de um funcionário novo quando chega à empresa, a forma pelo qual ele é visto, e como as pessoas o recebem, sendo assim, percebe-se que a grande maioria representada por 82% dos que responderam a pesquisa, que os funcionários antigos, auxiliam sim um novo funcionário em suas dificuldades, ou seja, manusear sistemas dentro da empresa, saber certos procedimentos e como realizá-los, dentre outras variáveis. Somente 5% responderam que não auxiliam um novo funcionário nesse processo de integração, e 14% disseram que às vezes contribuem para que o novo funcionário se sinta a vontade, tendo a contribuição de quem já está na empresa.

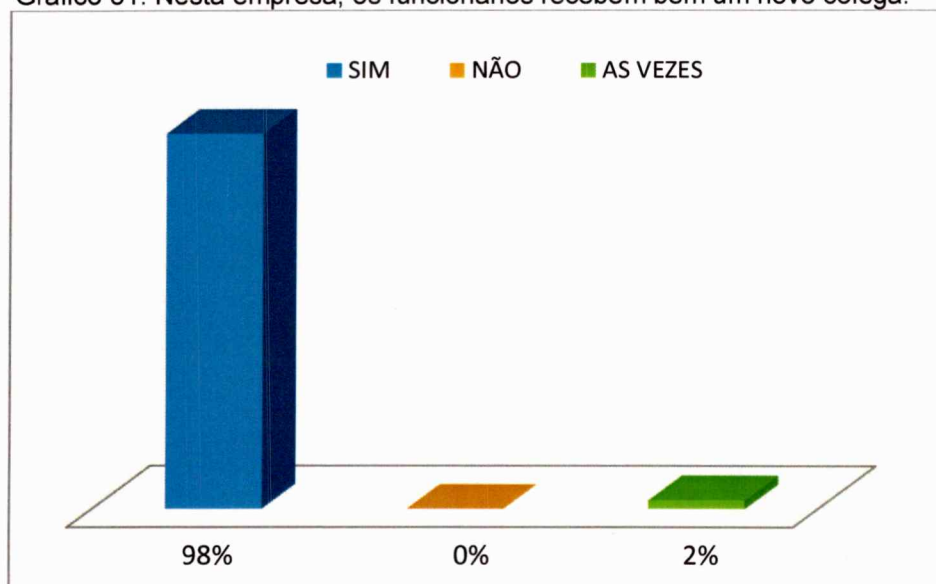
Gráfico 30: Aqui nesta empresa, existe cooperação entre os colegas.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

No mesmo segmento do gráfico anterior, analisamos este gráfico que segue acima, falamos de integração, agora observa-se a cooperação existente entre os colegas de trabalho, que assim como a outra variável também se comportou de maneira positiva sendo 59% dos respondentes afirmando existir uma cooperação entre os colegas, ou seja, um ajuda o outro em suas atividades, colaboram, cooperam entre eles, 5% disseram que não existe cooperação e 36% disseram que as vezes existe essa cooperação entre eles.

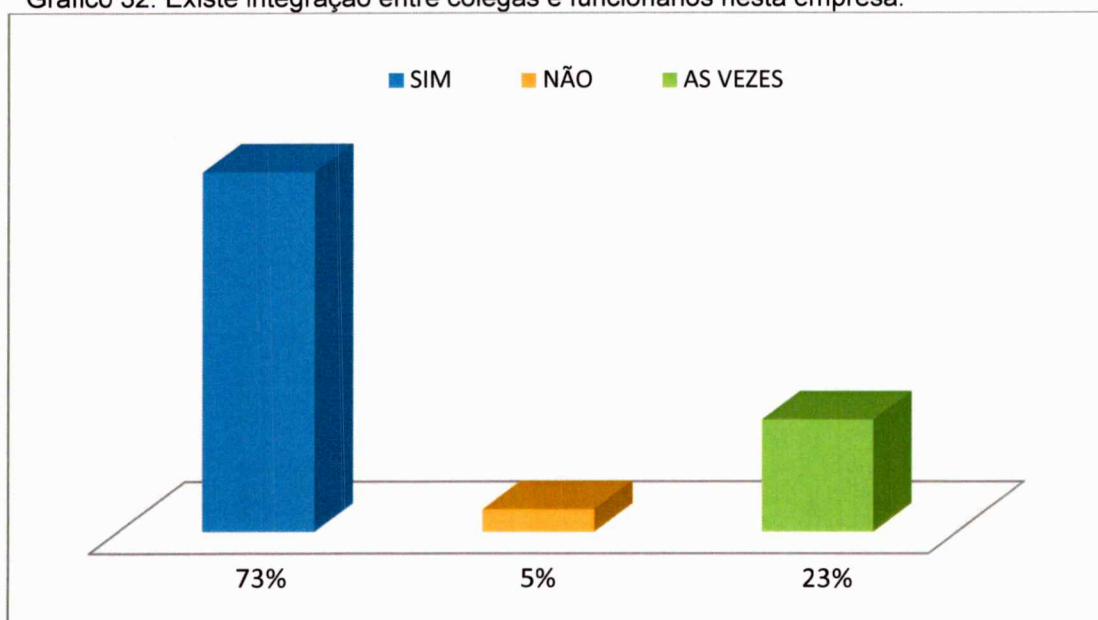
Gráfico 31: Nesta empresa, os funcionários recebem bem um novo colega.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

Essa é uma das questões que apresentou na pesquisa, o maior número de 'sim' como resposta, vale salientar, que essa é uma das questões que está totalmente integrada ao objetivo da pesquisa, que é o clima organizacional. A variável aqui analisada nessa questão é justamente o processo de boas-vindas que o funcionário passa quando entra em uma organização, assim como, a sua integração no ambiente de trabalho diante de todos, 98% disse que recebem bem um novo funcionário, gerando desta forma, um processo de amizade, o que influencia totalmente no clima organizacional, 2% disse que às vezes recebe bem um novo colega, e observamos que nenhum dos respondentes marcou 'não' como resposta, o que tornou a variável analisada que obteve o melhor resultado.

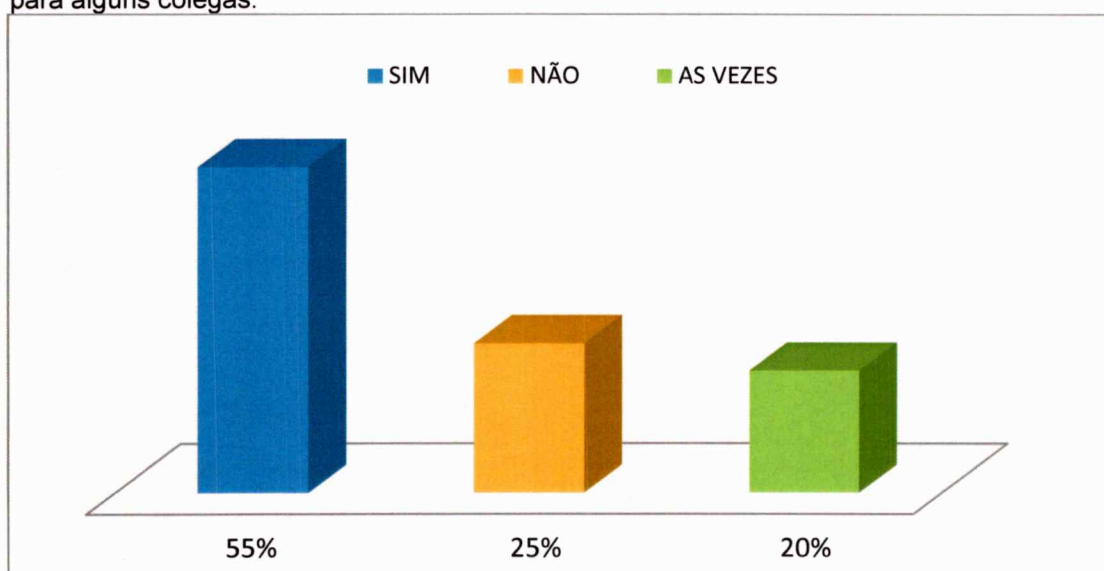
Gráfico 32: Existe integração entre colegas e funcionários nesta empresa.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

Outra variável muito importante na pesquisa, analisada nessa questão como integração entre colegas e funcionários nesta empresa, mostra que 73% disseram existir uma boa integração entre aqueles que fazem parte da organização, 5% responderam que não existe essa integração e 23% disseram que às vezes apresentam uma boa integração entre colegas e funcionários.

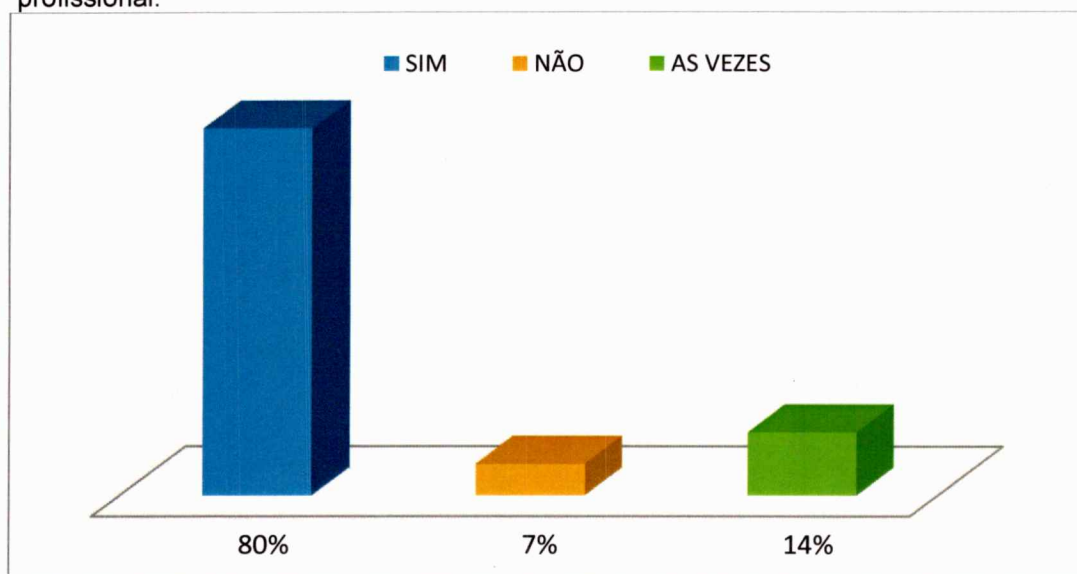
Gráfico 33: Os funcionários se sentem à vontade para contar seus problemas pessoais para alguns colegas.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

Observa-se que existe um bom relacionamento entre os funcionários do supermercado, uma vez que a maioria se sente a vontade para contar seus problemas pessoais para alguns colegas, dos seus setores em comum, ou não, representado na pesquisa por 55% dos respondentes, 25% disseram que não se sentem à vontade, e 20% disseram que às vezes contam seus problemas a outros colegas.

Gráfico 34: A empresa oferece oportunidades para o meu desenvolvimento e crescimento profissional.



Fonte: Dados da pesquisa 2012

A última variável analisada, porem não menos importante, é se o supermercado oferece oportunidades para o crescimento e desenvolvimento profissional para seus funcionários, essa é uma variável muito importante, tendo em vista que já foi relatado que esse é um dos aspectos mais positivos que a organização apresenta, capacidade de plano de carreira é um dos exemplos, diante disso, avaliou que 80% disseram que a empresa oferece sim grandes oportunidades de crescimento, 7% somente disse que a empresa não oferece oportunidades, e 14% disse que somente às vezes percebe que a empresa oferece de fato uma oportunidade para o crescimento profissional.

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Através de todo o estudo ao longo do curso de administração, percebe-se que administrar não envolve somente os processos e teorias, mas principalmente, pessoas que possuem seus valores, crenças, personalidade e atitudes próprias, seus sonhos e objetivos que estão diretamente relacionados com sua escolha profissional e a empresa na qual trabalham.

Portanto, os objetivos da organização e de seus colaboradores devem estar alinhados, ocasionando maior grau de satisfação a eles. Caso isto não aconteça, cria-se uma insatisfação e uma desmotivação, gerando um baixo rendimento dos funcionários e, conseqüentemente, dificuldade em atingir os objetivos organizacionais.

Por esta razão, surgiu a vontade de se realizar um trabalho cujo tema principal é voltado ao clima organizacional, medindo as variáveis que interferem neste clima. Para avaliação dos objetivos específicos, dentre eles, identificação do perfil dos funcionários, aspectos positivos e negativos que influenciam no clima da empresa, a qualidade de vida no trabalho, assim como o objetivo geral, diagnosticar o clima organizacional, foi realizado um questionário com uma amostra de 44 funcionários do Supermercado Serve Bem, onde se observa que todos os objetivos foram atingidos, de forma que o clima diagnosticado no supermercado é muito bom e favorável à grande maioria que faz parte da equipe no geral, apenas duas variáveis foram observadas com resultados um pouco negativos, uma delas, a grande maioria (48%) respondeu que o chefe valoriza a opinião dos funcionários às vezes, vale salientar que o número não é tão negativo e que essa é uma questão compreensiva diante do dia-a-dia de um supermercado, onde nem sempre há tempo para ouvir e atender a todos os funcionários. A outra questão foi que 45% dos respondentes disseram que não é sempre que a empresa aceita novas formas de o funcionário realizar suas tarefas, somente em alguns casos elas são aceitas, principalmente quando estão relacionadas à agilidade do processo, seja ele qual for dentro do supermercado.

Os objetivos propostos foram totalmente atingidos, trazendo conhecimento prático à pesquisadora, podendo relacionar o que acontece na prática com a teoria estudada. Verificando assim a importância de uma pesquisa de clima

organizacional para que os funcionários obtenham maior satisfação no trabalho e conseqüentemente a empresa tenha um melhor desempenho e lucratividade.

O Supermercado Serve Bem apresenta como aspecto muito positivo, o plano de carreira, onde o funcionário tem a possibilidade de mudança de cargos, como foi o caso da responsável do RH, que antes era frente de loja.

Como sugestão, é sempre bom realizar pesquisas de clima organizacional no supermercado, a cada seis meses, ou a cada um ano, dependendo da disponibilidade de organizar um questionário, assim como a disponibilidade dos funcionários, tendo em vista que supermercados apresentam uma boa sazonalidade, o que acarreta pouca disponibilidade de se ter uma amostra de respondentes em determinado período. Reuniões com todos os setores, pois a responsável pelo RH relatou que a maioria das reuniões ocorre somente entre os diretores financeiros, seria de grande importância para se destacar pequenos e grandes problemas do dia-a-dia. Investir em dinâmicas, palestras, incentivos, metas com premiações por setores, é sempre muito bem-vindo tendo em vista que além de sair da rotina um pouco, influencia diretamente no clima da organização, neste caso, tornando-o cada vez mais favorável.

REFERENCIAS

BARROS, Aidil Jesus da Silveira. **Fundamentos de Metodologia Científica** -2. ed. ampliada. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2000.

CERVO, Amado Luiz. **Metodologia Científica**, Pedro Alcino Bervian-4ª edição. São Paulo. Editora, *Makron Books*, 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas**. - São Paulo: Makron Books, 1992.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**. Ed.compacta, 5.ed. - São Paulo: Atlas, 1998.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DAFT, Richard L. **Administração**, 6ª edição. São Paulo, 2007, Thomson.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de Recursos Humanos**. - 1. Ed.-3 reim.- São Paulo : Atlas, 2009.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Comportamento organizacional: conceitos e práticas** - São Paulo: Saraiva, 2006.

LUZ, Ricardo. **Gestão do Clima Organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2009.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: Planejamento e execução de pesquisa. São Paulo: Atlas, 1999.

MARRAS, Jean Pierre, **Administração de Recursos Humanos**, 13ª edição. São Paulo, 2009, Saraiva.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Introdução à Administração**. São Paulo: Atlas, 2008.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**; Tradução técnica Reynaldo Marcondes. -11. Ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SANTOS, Antonio Raimundo. **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. -4. Ed. - Rio de Janeiro: DP e A editora, 2001.

VERGARA Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1998.

VERGARA, Sylvia Constant **Gestão de Pessoas**, São Paulo: editora Atlas, 2009.

WAGNER III, John A; HOLLENBECK, John, R. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Saraiva. 2002.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO

Solicitamos sua colaboração ao responder este questionário, com fins universitários, para a conclusão do curso de Administração do Centro Universitário do Rio Grande do Norte, UNI-RN. A sua opinião é fundamental, pelo que, desde já, solicitamos e agradecemos a máxima objetividade e sinceridade nas respostas que se segue, para que possamos analisar o clima organizacional e sua influência na satisfação dos funcionários do Supermercado Serve Bem Parnamirim/RN. Desde já agradeço a colaboração e garanto sigilo dos dados.

PARTE I - PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS

Marque com um "x" a sua devida resposta.

1-Sexo

☐ Masculino ☐ Feminino

2-Faixa Etária

☐ Abaixo de 25 anos ☐ De 31 a 35 anos ☐ De 41 a 45
☐ De 25 a 30 anos ☐ De 36 a 40 anos ☐ Acima de 45 anos

3-Estado Civil

☐ Casado (a) ☐ Divorciado (a) ☐ Viúvo (a)
☐ Solteiro (a) ☐ Separado (a) ☐ Outro

4-Renda Familiar (em Salários Mínimos)

☐ Menos de 1 SM ☐ De 3 a 4 SM ☐ De 7 a 8 SM
☐ De 1 a 2 SM ☐ De 5 a 6 SM ☐ Acima de 8 SM

5- Escolaridade

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

6- Tempo de empresa

☐ Menos de 2 anos ☐ De 2 a 3 anos ☐ Acima de 3 anos

INSTRUÇÕES

- 1. O questionário possui 28 questões.
- 2. Escolha uma das alternativas ("1", "2" e "3") apresentadas ao lado das afirmações e marque com um "x".

A alternativa "1" representa **SIM**, "2" **NÃO** e "3" **AS VEZES**.

PARTE II - QUESTIONÁRIO

	QUESTÕES	1	2	3
1	Meu setor é informado das decisões que o envolvem.			
2	Os conflitos que acontecem no meu trabalho são resolvidos pelo próprio grupo			
3	Aqui, o chefe ajuda os funcionários com problemas.			
4	O chefe elogia quando o funcionário faz um bom trabalho.			
5	As mudanças nesta empresa são informadas aos funcionários.			
6	Nesta empresa, as dúvidas são esclarecidas.			
7	Aqui existe planejamento das tarefas.			
8	O funcionário pode contar com o apoio do chefe.			
9	As mudanças nesta empresa são planejadas.			
10	O chefe valoriza a opinião dos funcionários.			
11	Nesta empresa, os funcionários têm participação nas mudanças.			
12	O chefe tem respeito pelos funcionários.			
13	Nesta empresa, o chefe ajuda o funcionário quando ele precisa.			
14	A empresa aceita novas formas de o funcionário realizar suas tarefas.			
15	O diálogo é utilizado para resolver os problemas da empresa.			
16	Os funcionários realizam suas tarefas com satisfação.			
17	Esta empresa se preocupa com a saúde de seus funcionários.			
18	Esta empresa valoriza o esforço dos funcionários.			

19	O ambiente de trabalho atende às necessidades físicas do trabalhador.			
20	O ambiente físico de trabalho é agradável.			
21	Esta empresa demonstra preocupação com a segurança no trabalho.			
22	As relações entre as pessoas deste setor são de amizade.			
23	Aqui os colegas auxiliam um novo funcionário em suas dificuldades.			
24	Aqui nesta empresa, existe cooperação entre os colegas.			
25	Nesta empresa, os funcionários recebem bem um novo colega.			
26	Existe integração entre colegas e funcionários nesta empresa.			
27	Os funcionários se sentem à vontade para contar seus problemas pessoais para alguns colegas.			
28	A empresa oferece oportunidades para o meu desenvolvimento e crescimento profissional.			