

**LIGA NORTE-RIOGRANDENSE DE EDUCAÇÃO
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO
DO RIO GRANDE DO NORTE
ADMINISTRAÇÃO**

ELIONE CAMPOS DE FREITAS

**CLIMA ORGANIZACIONAL E SATISFAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA
EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS DA CIDADE DO NATAL.**

**NATAL/RN
2010**

ELIONE CAMPOS DE FREITAS

**CLIMA ORGANIZACIONAL E SATISFAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA
EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS DA CIDADE DO NATAL.**

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Administração da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte – FARN, como requisito final para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Catarina da Silva Souza, MsC.

NATAL/RN

2010

ELIONE CAMPOS DE FREITAS

**CLIMA ORGANIZACIONAL E SATISFAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA
EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS DA CIDADE DO NATAL.**

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Administração da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte – FARN, aprovada em _____ de novembro de 2010 pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Profª. Catarina da Silva Souza, MsC.
Orientadora

Profª Maria Teresa Pires Costa, MsC.
Membro Examinador

Profª Fátima Cristina de Lara Medeiros, MsC.
Membro Examinador

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho a minha querida mãe, que sempre esteve ao meu lado acreditando no meu potencial e que torce todos os dias pela minha vitória.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus pela sabedoria e entendimento para a realização desse trabalho.

Agradeço a minha mãe que é a pessoa mais importante da minha vida, que através do seu exemplo me fez perceber que apesar de todos os obstáculos que a vida nos impõe, é necessário ter fé e crer que podemos alcançar nossos objetivos.

Agradeço aos meus professores, em especial minha orientadora Catarina da Silva que sempre esteve presente em todos os momentos.

Aos meus queridos irmãos, Emylyana e Eliúde que de alguma forma me apoiaram nos momentos difíceis.

Enfim, agradeço a todos que de alguma forma estiveram presentes na minha vida e torcendo para que tudo desse certo.

**“Para obter algo que você nunca teve,
precisa fazer algo que nunca fez”
(Chico Xavier)**

RESUMO

As organizações para sobreviver a um mercado competitivo precisam oferecer produtos e serviços de qualidade disponibilizando o que tem de melhor. É necessário haver uma mudança por parte das organizações, no sentido de promover ações que valorizem o seu capital humano. Nesse sentido, verifica-se a importância da análise do clima organizacional que está intimamente ligado ao moral e a satisfação das necessidades humanas dos participantes de qualquer organização. A presente pesquisa objetivou diagnosticar o clima organizacional e sua influência na satisfação dos funcionários de uma empresa prestadora de serviços, que possui um quadro de vinte e dois colaboradores, descrevendo os aspectos positivos e negativos influenciadores do clima organizacional. Trata-se de um trabalho monográfico cujo tipo de pesquisa é exploratória em forma de estudo de caso, sendo seu caráter qualitativo e quantitativo. Foram entrevistados vinte e dois profissionais, aplicando-se um questionário com perguntas fechadas. Os dados coletados foram analisados com base na teoria estudada, confrontando o que os teóricos apresentam com o que a empresa pratica. Para uma análise precisa dos aspectos influenciadores do clima organizacional a análise e descrição dos dados ocorre com base em cinco variáveis: Apoio da Chefia e da Organização; Recompensa; Conforto Físico; Controle/Pressão e Coesão entre colegas. A análise das variáveis revelou que parte dos funcionários apresenta medo de expressar suas opiniões, falta supervisão das tarefas e o fator comunicação pode ser melhorado. Há ausência de equipamentos adequados e aparentemente o ambiente físico não atende as necessidades. Revelou-se também que a chefia ajuda os funcionários na resolução de seus problemas e percebe-se que o local de trabalho é arejado e há iluminação adequada. Recomenda-se planejamento e acompanhamento das atividades, bem como, investimento em equipamentos apropriado para a realização das tarefas.

Palavras-chaves: Clima Organizacional; Satisfação; Comportamento organizacional

ABSTRACT

Organizations to survive a competitive market must offer quality products and services by providing its best. There must be a change on the part of organizations, to promote actions that enhance their human capital. In this sense, there is the importance of analyzing the organizational climate that is closely related to morale and satisfaction of human needs of the participants in any organization. This study aimed to diagnose the organizational climate and its influence on employee satisfaction in a service company, which has a staff of twenty-two employees, describing the positive and negative aspects influencing the organizational climate. This is a monograph which type of research is exploratory in the form of case study, and its qualitative and quantitative. We interviewed twenty-two professionals, applying a questionnaire with closed questions. The collected data were analyzed based on the theory studied, comparing what the theorists have with what the company practices. For a detailed analysis of the influential aspects of the organizational climate analysis and description of the data is based on five variables: the Leadership and Support Organization; Reward; Physical Comfort; Control / cohesion and peer pressure. The statistical analysis revealed that the officials showed fear to express opinions, lack of supervisory tasks and communication factor can be improved. There is lack of adequate equipment and apparently does not meet the physical needs. It was also revealed that the leadership helps employees to solve their problems and realize that the workplace is well ventilated and there is good illumination. To take advice planning and monitoring activities, as well as investment in equipment suitable for performing tasks.

Keywords: Organizational Climate; Satisfaction; Organizational behavior

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Satisfação na realização das tarefas	34
Gráfico 02 - Qualidade do trabalho x salário	35
Gráfico 03 – Produtividade no trabalho x salário	35
Gráfico 04 – Adequação do espaço físico	36
Gráfico 05 – Exagero de controle sobre os funcionários	38
Gráfico 06 – Existência de controle das atividades	38
Gráfico 07 – Regras x punição	39
Gráfico 08 – Existência de relação de amizade entre as pessoas	40
Gráfico 09 – Existência de ajuda mútua entre colegas	40
Gráfico 10 - Sexo	41
Gráfico 11 – Faixa etária	42
Gráfico 12 - Escolaridade	42
Gráfico 13 – Renda familiar	43
Gráfico 14 – Estado civil	43

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Apoio da chefia e da organização	31
Tabela 02 – Apoio da chefia e da organização	32
Tabela 03 – Apoio da chefia e da organização	33

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA	12
1.2. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E SEU AMBIENTE	13
1.3 OBJETIVOS	14
1.3.1 Objetivo Geral	14
1.3.2 Objetivos Específicos	14
1.4 JUSTIFICATIVA	14
2 REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1 GESTÃO DE PESSOAS	16
2.2 A ORGANIZAÇÃO E O COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL	17
2.3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO	19
2.3.1 As consequências da insatisfação	20
2.3.2 Motivação	21
2.4 CULTURA ORGANIZACIONAL	22
2.4.1 Componentes da cultura	23
2.5 CLIMA ORGANIZACIONAL NAS EMPRESAS	23
2.5.1 Indicadores do clima	24
3. METODOLOGIA	27
3.1 TIPOS DE PESQUISA	27
3.2 UNIVERSO E AMOSTRA	27
3.3 PROCEDIMENTO DE COLETAS DE DADOS	28
3.4 TRATAMENTO DOS DADOS	29
4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	30

4.1 Dados avaliados	30
4.1.1 Apoio da chefia e da organização	30
4.1.2 Recompensa	33
4.1.3 Conforto físico	36
4.1.4 Controle pressão	37
4.1.5 Coesão entre colegas	39
4.2 PERFIL DOS ENTREVISTADOS	41
4.2.1 Sexo	41
4.2.2 Idade	41
4.2.3 Escolaridade	42
4.2.4 Renda	42
4.2.5 Estado civil	43
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	44
REFERÊNCIAS	46
APÊNDICE	

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA

Neste momento de acirrada competição e rápidas mudanças que vêm ocorrendo nos anos da globalização, muitas empresas para sobreviver em um mercado altamente competitivo precisam oferecer os melhores serviços, o melhor produto e a melhor tecnologia. A verdade é que as organizações podem oferecer produtos de qualidade disponibilizando o que tem de melhor, porém as pessoas é o fator mais importante, pois sem elas nada acontece. De todos os recursos que uma organização pode oferecer, as pessoas são o recurso mais importante. É necessário haver uma mudança por parte das organizações, no sentido de promover ações que valorizem o seu capital humano.

Segundo Maximiano (1999) autores do Desenvolvimento Organizacional consideram que mudar a estrutura organizacional não é suficiente para mudar uma organização. A única maneira viável de mudar uma organização é mudar a cultura, isto é, os sistemas dentro dos quais as pessoas vivem e trabalham. Para que as organizações possam sobreviver e se desenvolver, para que exista a renovação e a revitalização, deve-se mudar a cultura organizacional.

Além da cultura organizacional, verifica-se que para a proposta de mudança, é imprescindível a análise do clima organizacional. Entendendo-se que o clima organizacional está intimamente ligado ao moral e a satisfação das necessidades humanas dos participantes de qualquer organização. O clima pode ser saudável ou doentio, pode ser quente ou frio, pode ser negativo ou positivo, satisfatório ou insatisfatório dependendo de como os participantes se sentem em relação à sua organização. A dificuldade na conceituação do clima organizacional reside no fato de que o clima é percebido de maneiras diferentes por diferentes indivíduos. Uma característica que parece ser positiva para uma pessoa pode ser percebida como insatisfatória ou negativa para outras. Assim, o clima organizacional é constituído por aquelas características que distinguem a organização de outras organizações. Nesse sentido a proposta desse trabalho é responder a seguinte indagação: **Até que ponto o clima organizacional da empresa em estudo influencia a satisfação dos seus funcionários?**

1.2 Caracterização da Organização

Ao iniciar suas atividades em 1995, como livraria Cavalcante, nesse período, a empresa já realizava suas vendas de cartuchos e Visualizando o crescimento desse mercado, assim ocorreu a venda da livraria e ampliação do negócio de vendas de cartuchos.

A Cartec está em funcionamento desde 2001 e é pioneira nas soluções para impressão no estado do Rio Grande do Norte, oferecendo o serviço de reciclagem de toner e uma exclusiva linha de cartuchos compatíveis e originais com marcas HP e Epson. Comprometida com os mais rigorosos padrões com a qualidade. Todos os cartuchos e toners comercializados pela Cartec são abastecidos com tinta e pó de alta qualidade, testados um a um pela sua equipe de técnicos, antes de serem comercializados.

A Cartec é uma empresa associada à ABRECI – Associação das Empresas de Cartuchos Reciclados e sua qualidade é comprovada por seus clientes, tais como: Miranda Computação, Poty Livros, Rifolet Hotel, Restaurante Camarões, Unimed e muitos outros.

Com o mercado em rápido crescimento surgiram novas oportunidades e a inauguração de uma nova loja em Mossoró em 2005, e conseqüentemente novos concorrentes, na cidade do Natal, Four Tech e Lac cartuchos. Com o diferencial em atendimento e novas tecnologias, a Cartec conta com uma equipe de 20 funcionários em Natal realizando suas atividades nos setores de produção, financeiro, vendas, expedição e direção. Seus valores são firmados em três simples princípios: Respeito entre as pessoas; Cultura colaborativa, Não competitiva; Ênfase na qualidade e no serviço ao cliente.

Para 2010, a abertura de duas novas filiais comprova o comprometimento que a Cartec tem para com os seus parceiros e clientes, oferecendo um serviço de alto padrão respeitando e informando sobre a importância de manter e preservar o meio ambiente com produtos reciclados.

1.2 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

Diagnosticar o Clima Organizacional da Empresa em estudo e a sua influência na satisfação dos funcionários no período de Agosto a setembro 2010.

1.3.2 Objetivos Específicos

Para atingir o objetivo geral, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar o perfil de funcionários;
- b) Verificar a relação do Clima Organizacional com a satisfação dos funcionários;
- c) Descrever os aspectos positivos influenciadores do Clima Organizacional;
- d) Descrever os aspectos negativos influenciadores do Clima Organizacional;

1.4 JUSTIFICATIVA

O Presente trabalho teve como justificativa a motivação que contribuiu para a pesquisa do tema e a necessidade em conhecê-lo mais profundamente, tendo em vista a aplicação de uma pesquisa no local de trabalho da pesquisadora. O estudo foi considerado importante para a empresa, pois ao acompanhar o processo da empresa no decorrer de alguns anos como colaboradora, foi perceptível as dificuldades encontradas em diversos setores devido a ausência de uma área diferenciada da administração geral responsável pelas pessoas. Sendo assim, a empresa em estudo além de não possuir um setor de Recursos Humanos, ela carece de informações sobre o ambiente de trabalho e como os funcionários se comportam nele.

É fundamental conhecer o que pensam e como se sentem os colaboradores em relação às variáveis que afetam o clima. Dessa forma, a pesquisa de clima é necessária, pois fornecerá ferramentas para o alcance dos objetivos da

organização, obtendo assim respostas sobre a percepção dos funcionários em relação ao ambiente de trabalho e o que pode ser modificado para um aperfeiçoamento constante desse ambiente.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 GESTÃO DE PESSOAS

A cada dia surge um fato novo e relevante no contexto social, econômico e político que mexe com a cabeça das pessoas, influenciando suas atitudes em relação ao trabalho. Devido a tantas mudanças, livros são publicados apresentando o que seria a redescoberta das pessoas. Dessa forma, o Recurso Humano tornou-se estratégico demais, preocupado em apenas abastecer as empresas de talentos.

Luz (2003, p. [XI]), cita que,

Estudos publicados revelam que as 100 melhores empresas para se trabalhar têm mostrado a importância de investir nas pessoas. Para atender ao mercado a empresa hoje, procura o profissional criativo, bem-informado e capacitado a exercer suas tarefas e que possam acompanhar a evolução do mercado, pois as empresas mudam constantemente suas estratégias e suas estruturas.

No cenário atual, as organizações têm consciência da importância das pessoas e como elas são administradas, ao contrário do que ocorria no passado, onde o foco importante era a tecnologia do produto ou processo. Para tanto, ao longo dos anos têm-se estudado as organizações e os métodos de administrar as pessoas dentro dessas organizações. “A Gestão de Pessoas pode ser definida como um conjunto de políticas e práticas que permitem a união de expectativas entre a organização e os colaboradores, para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo”. (DUTRA, 2006, p.17)

Para Chiavenato (2004, p. 17),

A gestão de pessoas é uma área muito sensível à mentalidade que predomina nas organizações. Ela é contingencial e situacional, pois depende de vários aspectos, como a cultura que existe em cada organização, da estrutura organizacional adotada, das características do contexto ambiental, do negócio da organização, da tecnologia utilizada, dos processos internos e de uma infinidade de outras variáveis importantes. A gestão de pessoas serve para orientar as organizações no relacionamento entre empresa e as pessoas que nela exerce um papel importante para a organização e dessa forma o cumprimento de suas metas.

As pessoas são o maior ativo da empresa, são percebidas como parceiro da organização, dessa forma é necessário observar atentamente aos seus funcionários, perceber seus pontos fortes e fracos que podem afetar a organização, preservando políticas e práticas que permitam o crescimento das pessoas de forma a conseguir resultados desejáveis ao desempenho da empresa. É necessário conhecer o porquê do estudo de gestão de pessoas e quais os objetivos, assim as organizações passará a conhecer vários modelos e como lidar com as pessoas para o desenvolvimento dentro da organização e a organização otimizar seus resultados no mercado em que compete. Os objetivos da gestão de pessoas segundo Chiavenato (1999, p. 9/10),

É ajudar a organização a alcançar seus objetivos e realizar sua missão; Proporcionar a competitividade à organização; Proporcionar à organização pessoas bem treinadas e motivadas; Aumentar a auto-realização e a satisfação das pessoas no trabalho; Desenvolver e manter a qualidade de vida no trabalho; Administrar e impulsionar a mudança e manter políticas éticas e comportamento socialmente responsável.

Dessa forma, as pessoas deixam de serem simples recursos organizacionais para serem abordados como seres dotados de habilidades e competências.

2.2 A ORGANIZAÇÃO E O COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

No cenário atual, as grandes mudanças afetam constantemente o ambiente de trabalho. Segundo Luz (2003, p. 7),

Com o advento da globalização, que influenciou diretamente a economia mundial, permitindo a comercialização de produtos estrangeiros, houve o aumento da competitividade e para as empresas sobreviverem a essa competitividade tiveram que elaborar diversas estratégias como, por exemplo: o intenso uso da automação, a drástica redução do quadro de pessoal, a terceirização, a reengenharia, a privatização e as alianças estratégicas.

É bastante comum encontrarmos pessoas reclamando das empresas onde trabalha, a insatisfação permanece presente na vida de muitos profissionais e isso reflete no nível de qualidade de vida de muitos profissionais. Segundo Luz (2003) alguns fatores têm grande contribuição para drástica realidade que ocorre em algumas empresas, cita-se alguns exemplos:

A remuneração de cada pessoa pode depender de seu desempenho e da situação econômica da empresa. Porém se o colaborador não obtiver condições suficientes para realizar seus trabalhos, automaticamente haverá uma queda em seu desempenho o que pode ocasionar conseqüências na sua remuneração.

O tipo de trabalho que exercem, é comum encontrar profissionais de áreas diferenciadas de sua real função, exercendo outro tipo de trabalho, gerando assim, uma insatisfação por não encontrar uma oportunidade no mercado.

O Estilo e capacidade de seus gestores, ainda é perceptível profissional com cargo de liderança totalmente incapacitados e despreparados. Profissionais esses que muitas vezes não tem formação adequada para seus cargos, gerando conflitos com seus colaboradores devido à postura e comportamentos inadequados.

A Falta de perspectiva de desenvolvimento ou de crescimento profissional, muitas vezes a organização dispõe de uma pequena estrutura, com poucos funcionários e os gestores que estão à frente dessa organização, não considera importante o desenvolvimento e o crescimento profissional.

A Falta de reconhecimento e valorização, esse fator é bem comum nas organizações, onde os colaboradores exercem seus trabalhos com eficiência e eficácia, porém para o gestor o colaborador está apenas cumprindo seu papel.

A pressão que recebem para realizar seus trabalhos, prazos cada vez mais curtos, exigências cada vez maiores. O colaborador sente-se sufocado diante de tantas exigências e carência de suporte para realizar seus trabalhos. Diante dos exemplos citados, não é difícil compreender por que tantas empresas apresentam produtividade baixa, desperdícios, altas rotatividade. Nas situações destacadas acima é perceptível uma enorme insegurança, uma desconfiança quanto à segurança no emprego. Conseqüentemente, o clima das empresas é impactado por esses fatores citados anteriormente. Conforme Montana, (2005 p. 333):

A mudança ocorre diariamente nas organizações, seja por intenção, espontaneamente ou por omissão. A mudança está direcionada para o futuro, e cada mudança pode provocar uma reação que, por sua vez, provoca outra reação futura. Assim, a mudança em geral desencadeia efeito de eventos futuros.

A mudança é um fator determinante nas organizações, é necessário mudar para uma realidade melhor, crescer e se desenvolver. A mudança é algo incerto e cada ação produz uma reação e no cenário atual, as mudanças passam a ser mais rápidas e intensas.

2.3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A definição de satisfação no trabalho pode ser compreendida como uma atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza. O trabalho de uma pessoa é muito mais do que atividades óbvias, como por exemplo, programar um computador, atender clientes, organizar processos ou dirigir um táxi. O trabalho precisa de convivência com pessoas, obediência às regras e políticas organizacionais, a aceitação de condições de trabalho e alcance de padrões de desempenho. A satisfação no trabalho “é uma emoção agradável que resulta da percepção, de que nosso trabalho alcança ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho.” (WAGNER III; HOLLENBECK 2000 p. 121).

Dessa forma, significa que a avaliação que o colaborador faz de sua satisfação ou insatisfação no trabalho é a resposta de uma complexa somatória de diferentes elementos. Mayo (1933, p. 10-120) defende que: “o trabalho é uma atividade tipicamente grupal; o trabalhador não reage como indivíduo isolado, mas como membro de um grupo social.”

Para a maioria das pessoas a satisfação no trabalho é plena? Difícil resposta. Trabalhadores norte-americanos nos últimos 30 anos, em sua maioria estão satisfeito com seus empregos. Porém as evidências indicam um declínio da satisfação com o trabalho desde o início da década de 1990. Quais os fatores que explicam essa queda da satisfação no trabalho? Pode ser devido ao esforço dos

empregadores em aumentar a produtividade gerando assim, a sobrecarga de trabalho e prazos cada vez menores.

2.3.1 As consequências da insatisfação

A insatisfação dos colaboradores pode ser apresentada de diversas maneiras. Por exemplo, em vez de pedir demissão, podem reclamar, tornar-se insubordinados, fugir de suas responsabilidades. O quadro abaixo revela quatro tipos de respostas que diferem entre si ao longo de dois eixos: Construtivo/ Destrutivo e Ativo / Passivo.

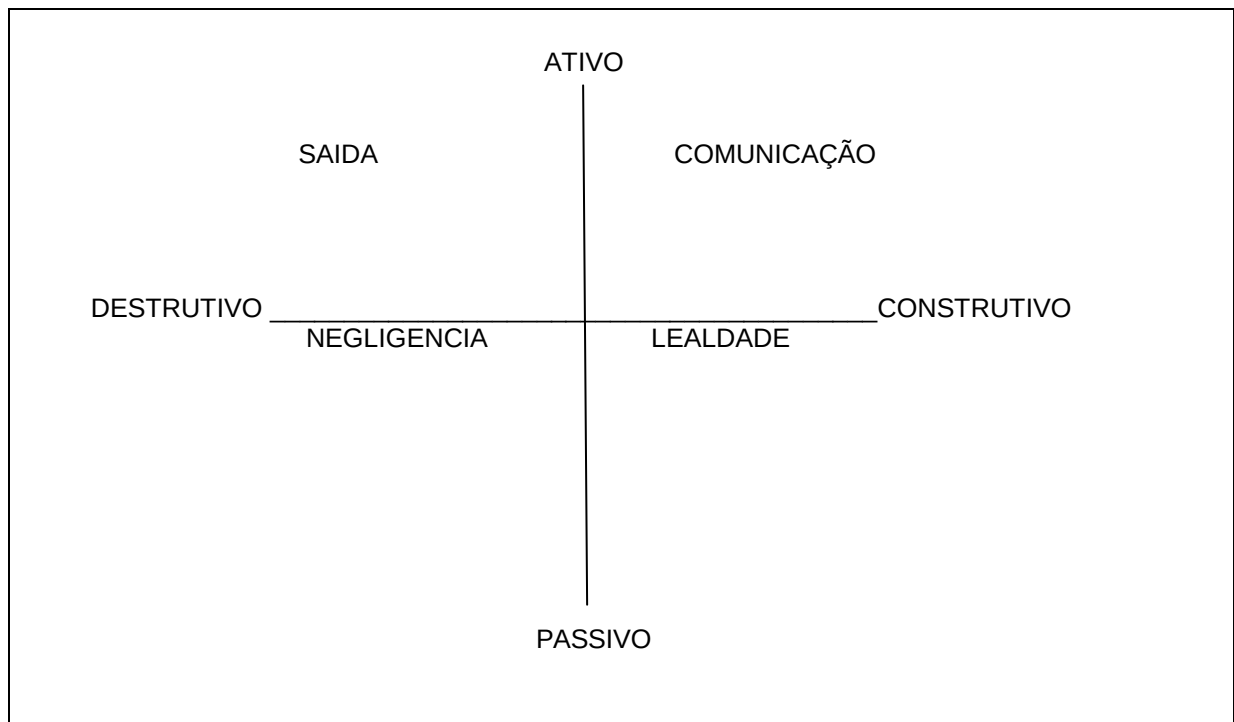


FIGURA 1: Resposta para satisfação no trabalho

FONTE: Adaptação de Robbins 2005, p.70

O quadro é definido da seguinte maneira:

A saída é um comportamento dirigido para o abandono da empresa, incluindo a busca de um novo emprego e a demissão. Já a comunicação é a tentativa ativa e construtiva de melhorar as condições, incluindo a sugestão de melhorias.

A lealdade espera passiva, uma otimista de que as condições melhorem, incluindo a defesa da organização às críticas externas e a crença de que a empresa e seus dirigentes farão “a coisa certa”. Por fim, a negligência é deixar as coisas piorarem, incluindo o absenteísmo ou atrasos crônicos, redução de empenho e aumento os índices de erros. Segundo Robbins (2005, p. 70) “Esse modelo amplia as alternativas de respostas dos funcionários, incluindo a comunicação e a lealdade-comportamentos construtivos tolerem situações desagradáveis ou revivam condições de trabalho satisfatórias”.

2.3.2 Motivação

Muitas pessoas compreendem, incorretamente, que a motivação é um traço pessoal, ou seja, alguns têm e outros não. Na prática os gestores pouco experientes rotulam seus colaboradores desmotivados como preguiçosos. Na verdade isso não ocorre, “O que conhecemos é que a motivação é o resultado da interação da pessoa com a situação.” (ROBBINS, 2000 p. 132)

Do ponto de vista de Maximiano (2000, p. 347):

A palavra motivação derivada do latim *motivus*, *movere*, que significa mover indica o processo pela qual um conjunto de razões ou motivos explica, induz, incentiva, estimula ou provoca algum tipo de ação ou comportamento humano.

A palavra motivação significa movimento, o que motiva uma pessoa, ou seja, o que lhe causa motivação provoca nela um ânimo e a pessoa inicia ações em busca de novas conquistas. Todos os dias o comportamento humano é motivado, em áreas específicas, a palavra motivação adquire diversos significados. Um exemplo simples é o futebol, tudo o que se faz é visto como uma força, uma energia. Embora a motivação tenha relação com o esforço para atingir qualquer objetivo, é importante considerar a qualidade desse esforço. Na vida profissional o tipo de esforço que precisa alcançar é aquele que vai em direção aos objetivos da organização. A motivação surge dentro de cada pessoa, ninguém senão ele próprio

pode motivar-se. A motivação nasce de uma necessidade que motiva a pessoa a satisfazê-la. Finalmente, a motivação tem uma dimensão de persistência.

2.4 CULTURA ORGANIZACIONAL

Em Roma, como os romanos, diz o antigo ditado. Para se integrar em um grupo social, ou para relacionar-se com seus integrantes é preciso entender e , às vezes, adotar seus padrões culturais. Isso ocorre em grupos sociais, famílias, as sociedades e as organizações formais. É comum as relações entre países e empresas que devido à migração, tornaram-se sociedades multiculturais.

Para Maximiano (2007, p. 440) “A compreensão da cultura é fator para a administração das relações humanas, dos conflitos e da sobrevivência das organizações”.

Conforme Edgar Schein (1992, p. 2) Cultura é:

Um conjunto de premissas que um grupo aprendeu a aceitar, como resultado da solução de problemas de adaptação ao ambiente e de interação interna. Essas premissas funcionam suficientemente bem para serem consideradas válidas e podem ser ensinadas a novos integrantes como sendo a forma correta de perceber, pensar e sentir-se em relação a esses problemas de adaptação externa e integração interna.

De forma simples, o conceito de cultura é um sistema de crenças e valores compartilhados por todos os membros da organização. Ela influencia o comportamento de todos os membros da organização impactando o cotidiano como suas decisões, as atribuições de seus funcionários, as formas de recompensas e punições, as formas de relacionamentos com seus parceiros comerciais, o estilo de liderança adotado, e assim por diante.

Conforme Luz (2003, p.14):

A cultura de uma empresa acaba reforçando o comportamento de seus membros, determinando o que deve ser seguido e repudiado o que deve ser evitada. Em traços gerais, a cultura é um modo particular de ser de uma organização, ela está para organização, assim como a personalidade está para o indivíduo.

2.4.1 Componentes da cultura organizacional

Toda cultura se apresenta em três diferentes níveis: artefatos, valores compartilhados e pressuposições básicas.

Artefatos são as coisas concretas que cada um vê, ouve ou sente quando se depara com uma organização. Os artefatos compreendem a arquitetura, os veículos, as roupas, os produtos que as pessoas usam. A primeira impressão que um visitante ou novo funcionário recebe é produzida por esses componentes mais visíveis da cultura da organização.

Valores compartilhados representam a importância que as organizações dão a determinadas coisas e que definem as razões pelas quais elas fazem o que fazem.

Pressuposições básicas constituem o nível mais íntimo profundo e oculto da cultura organizacional. São as crenças inconscientes, percepções, sentimentos e pressuposições dominantes nos quais as pessoas acreditam.

De acordo com Maximiano (2007, p. 454)

Sendo assim, é importante lembrar que a cultura das empresas decorre também de valores culturais da sociedade na qual está inserida. Refletir sobre a cultura é uma forma importante de entender o comportamento das pessoas dentro da organização e a forma como se relacionam com o ambiente externo.

2.5 CLIMA ORGANIZACIONAL NAS EMPRESAS

Devido ao seu clima organizacional, algumas empresas são rígidas em seus aspectos disciplinares. Outras extremamente formais nas suas relações de trabalho, enquanto que outras são quentes e dinâmicas. Podemos encontrar empresas conservadoras, outras inovadoras. Cada empresa tem o seu jeito de ser, o que torna um lugar especial ou extremamente difícil para se trabalhar. Pessoas são primordiais nas organizações e precisa ser notada e valorizada de maneira diferenciada.

Segundo Maximiano (2000, p. 347)

A motivação para o trabalho é uma expressão que indica um estado psicológico de disposição ou vontade de perseguir uma meta ou realizar uma tarefa. A pessoa quando está motivada para o trabalho significa dizer que essa pessoa apresenta disposição favorável ou positiva para realizar esse trabalho. Compreender a motivação para o trabalho é entender quais são os fatores que influenciam o desempenho das pessoas, uma vez que o desempenho depende da motivação que é importante citar que o clima antecede a essa motivação.

O Cidadão hoje, em qualquer país desenvolvido do mundo, é tipicamente conhecido pelo termo empregado. Trabalha para uma instituição, depende dela para sua subsistência, busca nela oportunidades. É nas instituições que busca acesso a uma posição e função na sociedade, como também é nelas que procura sua satisfação e realização social. Nossa sociedade tornou-se uma sociedade de empregados. Mas, os empregados segundo Drucker (1991, p. 13) “são pessoas. Pessoas que pensa, aprende, sorri, chora, emociona , descobre, ama, odeia, produz. Somos mais do que imaginamos, por isso, não somos apenas empregados ou recursos. Somos fator humano dentro das organizações, por que somos pessoas.”

Sejam quais forem os seus objetivos, com ou sem fins lucrativos, produzindo bens ou serviços é importante que as empresas motivem as atitudes positivas que dão ao ambiente de trabalho uma tônica favorável.

2.5.1 Indicadores do clima organizacional

Diariamente podemos encontrar nas organizações “sinais” de que o clima vai bem ou mal. Esses indicadores não fornecem elementos suficientes para a descoberta das causas que mais estão afetando positiva ou negativamente o clima de uma empresa. Servem como um alerta de quando o clima está bom ou ruim.

Turnover conhecido também como rotatividade de pessoal pode apresentar uma pista de que algo vai mal. Pode significar que as pessoas não têm comprometimento com a empresa. Já o Absenteísmo é o excesso necessário de faltas e atrasos podem ter o mesmo significado que o apresentado sobre o turnover.

As Pichações nos Banheiros das empresas representam um importante indicador do clima organizacional. As críticas, as agressões direcionadas aos líderes da empresa indicam o estado de satisfação dos funcionários. Já os Programas de Sugestões malsucedidos podem revelar a falta de comprometimento dos funcionários, que reagem à empresa, não apresentando em numero ou em qualidade as sugestões que ela esperava.

Avaliação de Desempenho quando a empresa utiliza um procedimento formal para avaliar o desempenho de seus empregados, as informações ali encontradas, muitas vezes, vão confirmar que o baixo desempenho de determinados colaboradores decorre do seu estado de ânimo, da sua apatia em relação à empresa. As Greves revelam uma reação dos empregados ao seu descontentamento com a empresa.

Do ponto de vista de Luz (2003, p. 03)

Administrar o clima passou a ser uma ação estratégica para todas as empresas, especialmente para aquelas que se dizem comprometidas com a gestão pela qualidade. Afinal torna-se impossível alcançar a qualidade dos produtos ou serviços se não houver qualidade na vida pessoal e profissional de quem os faz, se não existir qualidade no clima organizacional”

Quanto aos Conflitos interpessoais e interdepartamentais é a forma mais aparente do clima de uma empresa. A intensidade dos conflitos interpessoais e entre os diferentes departamentos da empresa é que vai, muitas vezes, determinar um clima tenso ou agradável. Desperdício de Material é a forma que o trabalhador reage contra a empresa é estragando os materiais, consumindo-os mais do que o necessário, danificando os equipamentos de trabalho. Por fim, Queixa no Serviço Médico, nesses consultórios os empregados descarregam suas angustias sobre os mais diferentes tipos de reclamações. Muitos desses problemas transformam em distúrbios emocionais, que acabam gerando doenças e influenciando negativamente na qualidade de vida dos empregados.

Do ponto de vista de Luz (2003, p. 03) “administrar o clima passou a ser uma ação estratégica para todas as empresas, especialmente para aquelas que se dizem comprometidas com a gestão pela qualidade. Afinal, torna-se impossível alcançar a qualidade dos produtos ou serviços se não houver qualidade na vida

peçoal e profiſſional de quem os faz, ſe não exiſtir qualidade no clima organizacional”

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

Para atingir os objetivos pretendidos, foi realizada uma pesquisa descritiva, exploratória na forma de estudo de caso.

Conforme Jung (2004, p. 152):

A finalidade da pesquisa descritiva é observar, registrar e analisar os fenômenos ou sistemas técnicos, sem, entretanto, entrar no mérito dos conteúdos. Neste tipo de pesquisa não pode haver interferência do pesquisador que devesse apenas descobrir a frequência com que o fenômeno acontece, ou como se estrutura e funciona um sistema, método, processo ou realidade operacional.

Quanto à pesquisa exploratória, ela tem por finalidade a descoberta de teorias e práticas que modificarão as existentes, a obtenção de alternativas ao conhecimento científico convalidado e, principalmente, inovações tecnológicas. (JUNG, 2004 p. 134).

Do ponto de vista de Oliveira (1997, p. 134) “a pesquisa exploratória dá ênfase à descoberta de práticas ou diretrizes que precisam modificar-se e na elaboração de alternativas que possam ser substituídas”.

Conforme Vergara (2000, p. 47)

Estudo de caso é o circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como uma pessoa, uma família, um produto, uma empresa, um órgão público, uma comunidade ou mesmo um país. Tem caráter de profundidade e detalhamento. Pode ser ou não ser realizado no campo.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

A presente proposta de estudo possui como universo um total de 20 funcionários da Cartec. O universo da pesquisa pode ser definido como um conjunto de pessoas ou objetos que serão analisados através de suas características. De

acordo com Roesch (1999, p. 38), “uma população é um grupo de pessoas ou empresas que interessa entrevistas para o propósito específico de um estudo”.

A amostra é uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo, é um subconjunto do universo. (Oliveira, 1997, p.160). Para efeito desta pesquisa não será utilizado amostra. A pesquisa será censitária, ou seja, abrangerão todo o universo, os 20 funcionários da CARTEC.

3.3 PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS

No que se refere à coleta de dados, Conforme, Santos (2001, p. 74) “coletar dados é juntar informações necessárias ao desenvolvimento dos raciocínios previstos nos objetos”.

Para a realização do estudo foi aplicado um questionário com perguntas fechadas junto aos funcionários da Cartec.

De acordo com Cervo (1996, p. 138)

O questionário é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com melhor exatidão o que se deseja. Em geral, a palavra “questionário” refere-se a um meio de obter respostas às questões por uma fórmula que o próprio informante preenche.

Com o propósito de se ter um diagnóstico real do clima organizacional da CARTEC, utilizou-se Escala de Clima Organizacional – ECO. Trata-se de uma escala multifuncional construída e validada como objetivo de avaliar a percepção do trabalhador sobre várias dimensões do clima organizacional: apoio da chefia e da organização; Recompensa; Conforto físico; Controle e pressão; Coesão entre colegas. Tais variáveis responderam aos objetivos da pesquisa de forma mais precisa, ofertando assim um diagnóstico mais próximo da real situação da empresa.

3.4 TRATAMENTO DOS DADOS

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

O Trabalho teve cunho quantitativo dado ao nível de tabulação que foi realizado, e sendo também qualitativo, pois ao responder aos objetivos específicos, as variáveis foram analisadas com base na teoria sobre o assunto.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Cientes de que o clima organizacional é influenciado por vários fatores, serão relatadas abaixo as variáveis que compõem este trabalho e que ajudarão a esclarecer o objetivo geral da pesquisa, são elas: Apoio da chefia e da organização; recompensa; conforto físico; controle e pressão; coesão entre colegas. Cada variável será analisada individualmente e acompanhada de uma tabela que apresenta seus dados representativos.

4.1 Dados Avaliativos

4.1.1 Apoio da chefia e da organização

Esta variável aborda os seguintes aspectos relacionados à chefia ou supervisão do setor em que os entrevistados trabalham, tais como: comunicação e informação, mudança e planejamento, organização, conflito e respeito. A sua análise será descrita conforme as tabelas de 1 a 3, onde serão destacados os aspectos mais salutaros referentes a essa variável.

De acordo com a tabela 01, verifica-se que 60% dos funcionários concorda que recebe orientação do supervisor (ou chefe) para executar suas tarefas e que 70% nem concorda, nem discorda que as tarefas que demoram mais para serem realizadas são orientadas até o fim pelo chefe. Identifica-se nessa tabela um acentuado percentual que indica nem concorda nem discorda, como é o caso de que existe planejamento e de que as mudanças são acompanhadas pelos supervisores, ambas afirmativas tiveram 45% de respostas indiferentes, ou seja, nem concorda nem discorda. Já quando questionados se na empresa as dúvidas são esclarecidas, verifica-se que 25% discorda; 25% concorda e 50% nem um nem outro.

QUESTÕES	DT	D	NCND	C	CT	TOTAL
Meu setor é informado das decisões que o envolvem.	10%		60%	30%		100%
Os conflitos que acontecem no meu trabalho são resolvidos pelo próprio grupo	20%	30%	30%	20%		100%
O funcionário recebe orientação do supervisor (ou chefe) para executar suas tarefas.		5%	30%	60%	5%	100%
As tarefas que demoram mais para serem realizadas são orientadas até o fim pelo chefe.		15%	70%	15%		100%
Aqui existe planejamento das tarefas.	10%	25%	45%	15%	5%	100%
Nesta empresa, as dúvidas são esclarecidas.		25%	50%	25%		100%
As mudanças são acompanhadas pelos supervisores (ou chefes)	10%	10%	45%	35%		100%

TABELA 01- APOIO DA CHEFIA E DA ORGANIZAÇÃO
FONTE: PESQUISA DIRETA AGOSTO /2010

Observando a tabela 02, pode identificar que novamente o índice de respostas nem concordo, nem discordo surpreendem com: 65% quanto a valorização da opinião dos funcionários pelo chefe; 50% quanto ao respeito que o chefe tem pelo funcionário. Contudo obtiveram-se alguns itens interessantes para análise, como ao serem interrogados se a chefia elogia quando o funcionário faz um bom trabalho, tem-se 20% que discorda totalmente, 25% que discorda, 40% que concorda e 15% não emitem opinião concordante nem discordante. No que diz respeito a produtividade verificou-se que 25% discorda que a chefia colabora na produtividade do funcionário, 55% nem concorda nem discorda e 20% concorda que haja colaboração na produtividade.

QUESTÕES	DT	D	NCND	C	CT	TOTAL
O chefe valoriza a opinião dos funcionários.		25%	65%	10%		100%
O chefe tem respeito pelos funcionários.		10%	50%	35%	5%	100%
O chefe colabora com a produtividade dos funcionários.	5%	20%	55%	20%		100%
Aqui, o chefe ajuda os funcionários com problemas.	5%	20%	35%	35%	5%	100%
O chefe elogia quando o funcionário faz um bom trabalho.	20%	25%	15%	40%		100%
O funcionário pode contar com o apoio do chefe.	20%	35%	40%	5%		100%
Nesta empresa, o chefe ajuda o funcionário quando ele precisa.		30%	25%	40%	5%	100%

TABELA 02- Apoio da Chefia e da Organização

FONTE: Pesquisa Direta Agosto /2010

No tocante a novas idéias (tabela 03), identificou-se que a empresa aceita novas formas do funcionário realizar suas tarefas com 70% de concordância (se somar concorda e concorda totalmente). No entanto, 75% discordam que haja participação dos funcionários nas mudanças e apenas 5% concorda que as inovações feitas pelos funcionários são aceitas pela empresa. Nesse mesmo item 75% assinalou que nem concorda, nem discorda. Da mesma forma 65% indicaram que nem concordam nem discordam que novas idéias melhoram o desempenho dos funcionários, apenas 10% diz concordar.

QUESTÕES	DT	D	NCND	C	CT	TOTAL
As mudanças nesta empresa são informadas aos funcionários.	15%	20%	50%	15%		100%
As mudanças nesta empresa são planejadas.	15%	25%	40%	20%		100%
As inovações feitas pelos funcionários no seu trabalho são aceitas pela empresa.	5%	15%	75%	5%		100%
Aqui, novas idéias melhoram o desempenho dos funcionários.	25%		65%	10%		100%
Nesta empresa, os funcionários têm participação nas mudanças.	20%	55%	25%			100%
A empresa aceita novas formas de o funcionário realizar suas tarefas.		5%	25%	35%	35%	100%
O diálogo é utilizado para resolver os problemas da empresa.		15%	45%	40%		100%

TABELA 03 - Apoio da Chefia e da Organização

FONTE: Pesquisa Direta Agosto /2010

Verificou-se que a maior parte dos entrevistados na maioria das questões respondeu nem concordo, nem discordo o que pode retratar uma indiferença quanto à chefia ou medo em apresentar sua opinião. Pode-se analisar com relação à variável Apoio da Chefia e da Organização que falta supervisão das tarefas de forma planejada e que o fator comunicação pode ser melhorado. No que tange ao aspecto mudança, verifica-se que há uma aceitação por parte da chefia, contudo não há estímulo para que as mudanças sejam apresentadas.

4.1.2 Recompensa

Esta variável aborda diversas formas de recompensas usadas pela empresa para premiar a qualidade, a produtividade, o esforço e o desempenho dos funcionários.

Quando questionados se a chefia valoriza seus funcionários, em sua maioria (60%) nem concorda nem discorda com tal afirmação. Contudo, ao serem interrogados se os funcionários realizam suas tarefas com satisfação, novamente o maior percentual, 70%, nem concorda nem discorda, conforme o gráfico 01 abaixo.

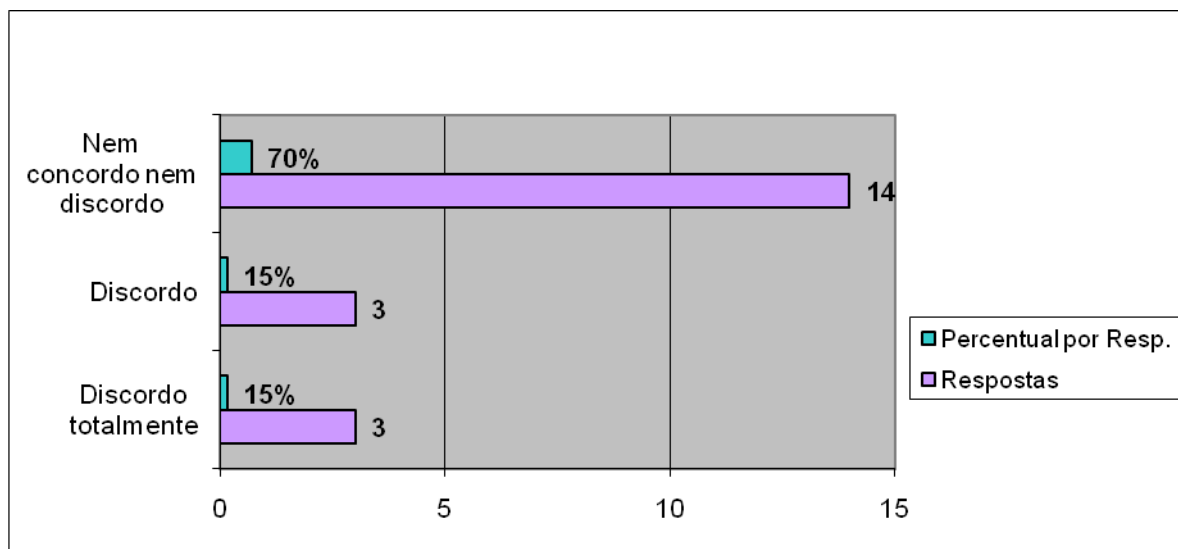


GRÁFICO 01 – Satisfação na realização das tarefas
FONTE: Pesquisa Direta Agosto /2010

Quando afirmou-se, se o chefe valoriza o esforço dos funcionários, novamente optam pela indiferença com 60% das indicações. Tal afirmativa é corroborada pela indicação de 60% de que a empresa não valoriza o trabalho do funcionário mesmo tendo este se esforçado para o bom desempenho no seu trabalho. Até porque 65% nem concorda, nem discorda que o seu ganho depende das tarefas realizadas.

No que diz respeito a qualidade no trabalho, conforme apresentado nos gráfico 2 3, identificou-se que 45% discorda ter influência no salário, e com relação a produtividade 40% discorda ter influência no salário. O que pode ser corroborado quando 45% nem concorda, nem discorda que para premiar um funcionário a empresa considera a qualidade do que ele produz.

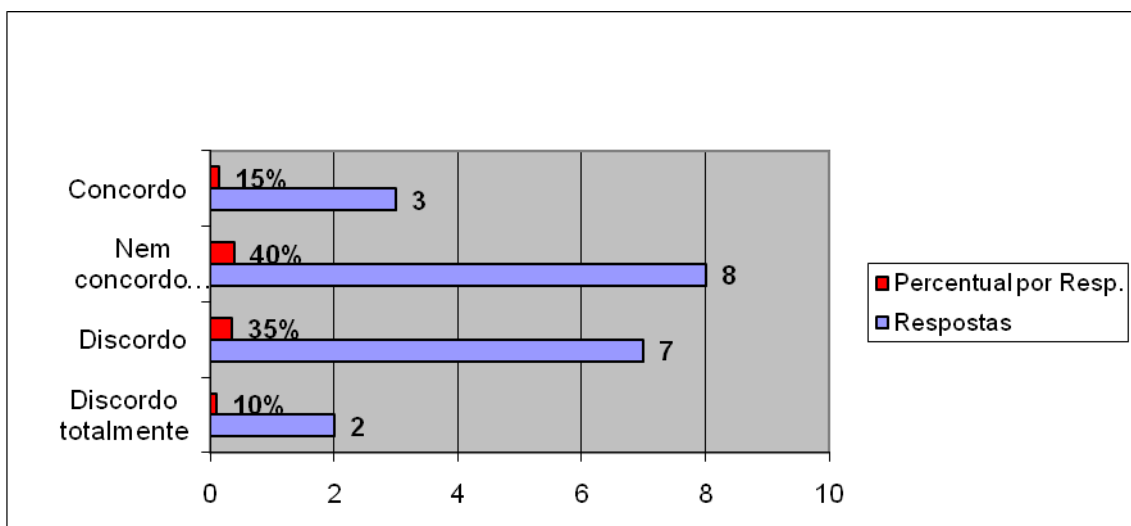


GRÁFICO 02 – Qualidade do trabalho X salário

FONTE: Pesquisa Direta Agosto /2010

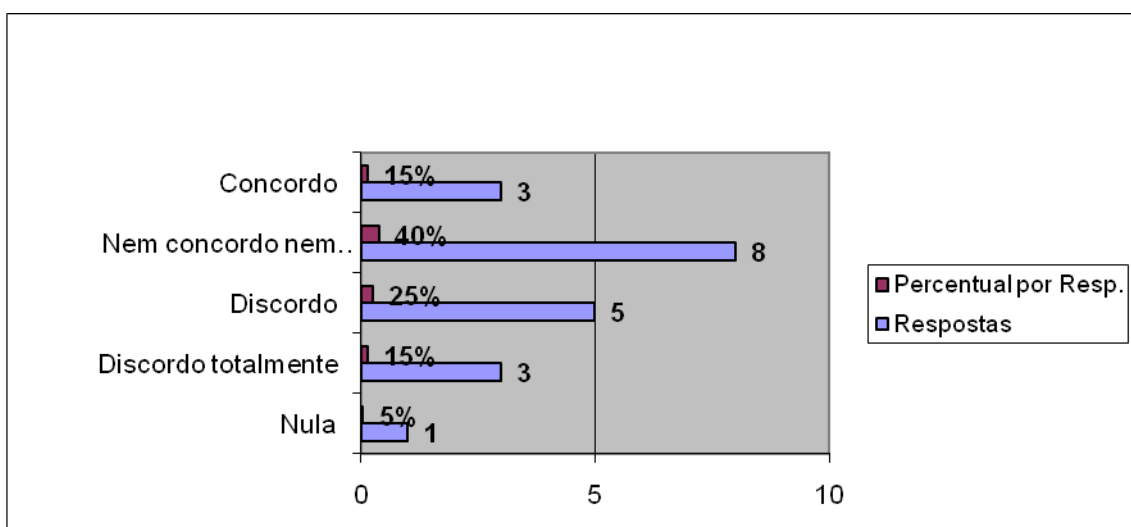


GRÁFICO 03 – Produtividade no trabalho X salário

FONTE: Pesquisa Direta Agosto /2010

No tocante ao fator saúde, 60% discorda que a empresa se preocupa com a saúde de seus funcionários.

Pode-se analisar com relação à variável recompensa que a maioria dos entrevistados respondeu nem concordo, nem discordo no sentido de realizar as atividades com satisfação. Verifica-se a ausência de valorização aos funcionários e que qualidade e produtividade no trabalho não têm influência no salário. A maior parte dos entrevistados revela que a empresa não se preocupa com a saúde de seus funcionários e que a satisfação no trabalho pode estar comprometida mediante esta variável e os itens que a compõem.

4.1.3 Conforto Físico

Esta variável aborda aspectos relacionados ao ambiente físico, segurança e conforto proporcionado pela empresa aos funcionários durante a realização de suas atividades.

Quando questionados se os funcionários têm equipamentos necessários para realizar suas tarefas, a maioria, 50%, respondeu nem concordo, nem discordo. Contudo, ao perguntar se existem equipamentos que previnem os perigos do trabalho 40% concorda e 30% nem concorda, nem discorda que os equipamentos de trabalho são adequados para garantir a saúde do empregado.

Quanto ao ambiente físico, verificou-se que a grande maioria (50%) nem concorda, nem discorda que o ambiente de trabalho atende as necessidades físicas do trabalhador. 30% revelaram que o espaço físico no setor não é suficiente e 50% nem concorda, nem discorda que o ambiente físico de trabalho seja agradável, conforme apresentado no gráfico abaixo.

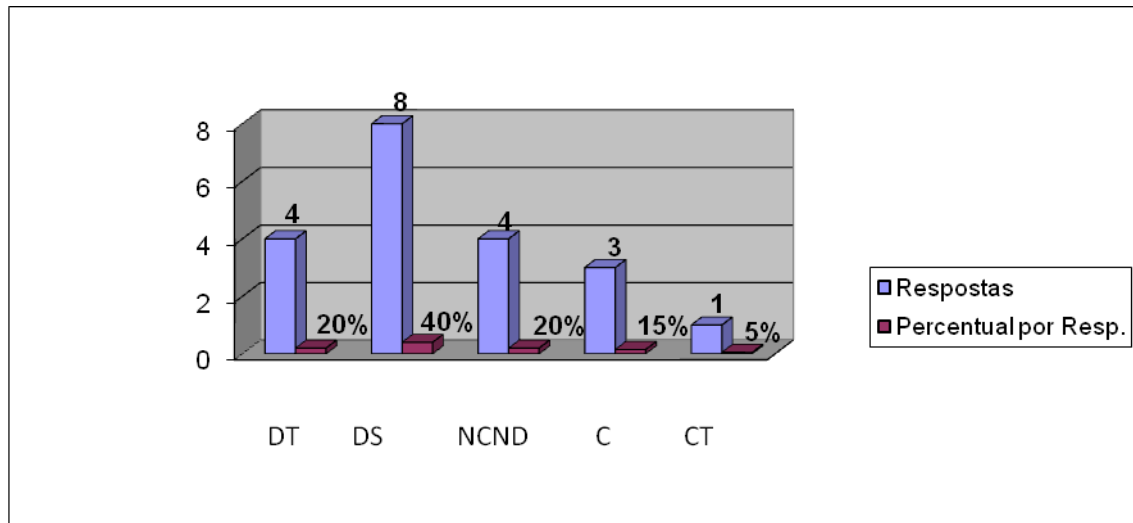


GRÁFICO 04 - Adequação do espaço físico

FONTE: Pesquisa Direta Agosto /2010

Ainda no que concerne ao ambiente físico, 40% discorda que o local de trabalho é arejado e 40% concorda que o local é arejado, havendo assim um empate.

Quanto a iluminação, 55% concordam que há iluminação adequada, 10% discordam que há iluminação adequada.

No que diz respeito ao fator segurança, 45% discorda que a empresa demonstra preocupação com a segurança no trabalho e 35% concorda. Com relação ao deficiente físico, 40% discordam que poderá se movimentar com facilidade. A postura física dos empregados com 50% discorda que seja adequada para evitar danos à saúde. Contudo 40% discordam que o ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas.

No que concerne à limpeza, 65% concorda que o seu setor de trabalho é limpo.

No que diz respeito aos equipamentos, verifica-se ausência de equipamentos necessários para realização das tarefas e que os equipamentos que a empresa disponibiliza não previnem os perigos e não são adequados para garantir a saúde dos funcionários. Aparentemente o ambiente físico não atende as necessidades e o espaço não é suficiente. Contudo o local é arejado e existe uma iluminação adequada. Quanto ao fator segurança, a empresa não revela preocupação e quanto a possibilidade de locomoção caso houvesse funcionários com deficiência física esta foi considerada imprópria. Verifica-se que o ambiente de trabalho não facilita o desempenho das tarefas, contudo os setores são limpos.

4.1.4 Controle / Pressão

Esta variável retrata o controle e pressão exercida pela empresa e pelos supervisores sobre o comportamento e desempenho dos empregados.

Ao serem interrogados se existe controle exagerado sobre os funcionários, verificou-se que 65% discordam. Bem como, questionados se na empresa tudo é controlado, 50% discordam 5% concorda e 45% nem concorda, nem discorda, conforme os gráficos. Nesse mesmo item sobre controle, 50% assinalou que nem concorda, nem discorda que a frequência dos funcionários é controlada com rigor.

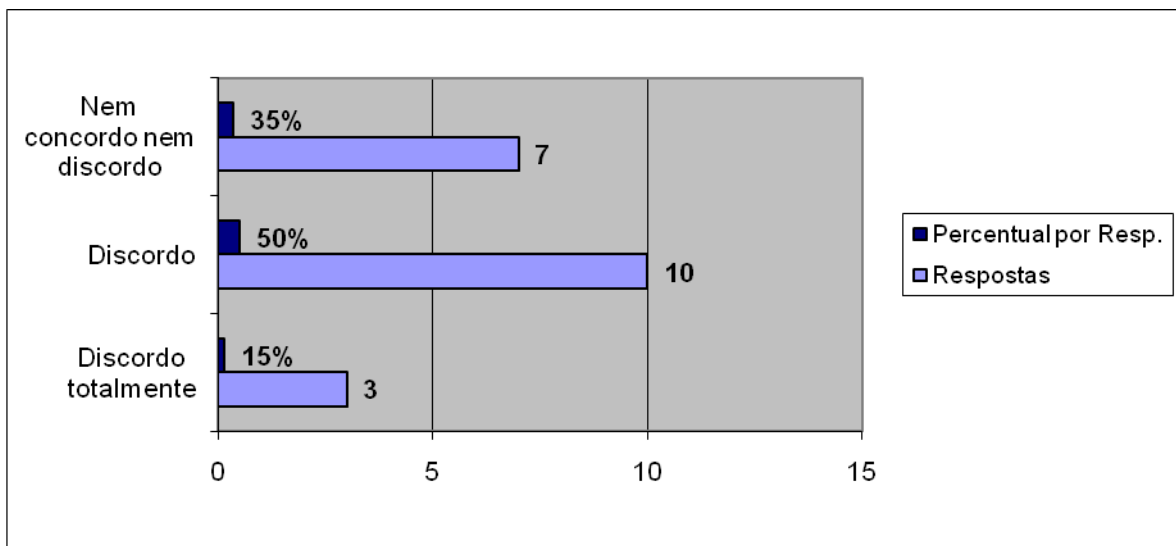


GRÁFICO 05 – Exagero de controle sobre os funcionários

FONTE: Pesquisa Direta Agosto /2010

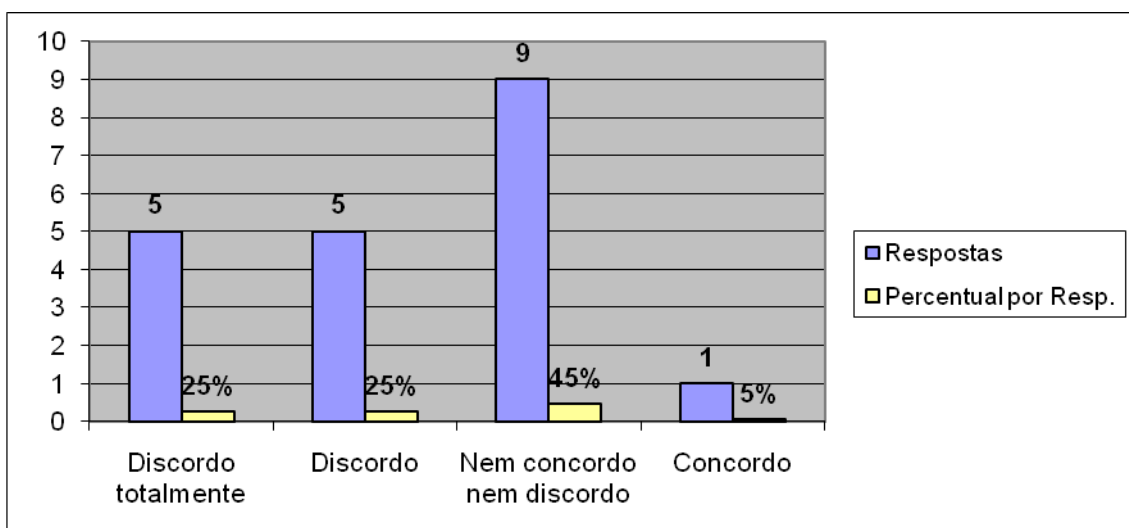


GRÁFICO 06 – Existência de controle das atividades

FONTE: Pesquisa Direta Agosto /2010

Quanto à pressão, identificou-se que 50% concordam que a empresa exige que as tarefas sejam feitas dentro do prazo previsto. Contudo, quando questionados se o chefe pressiona o tempo todo, 45% discordam 30% concorda. No entanto, 60% nem concorda, nem discorda que os horários são cobrados com rigor.

Quando questionados se o chefe usa as regras da empresa para punir os funcionários, identificou-se que 55% discordam e 40% nem concorda, nem discorda, conforme gráfico 07.

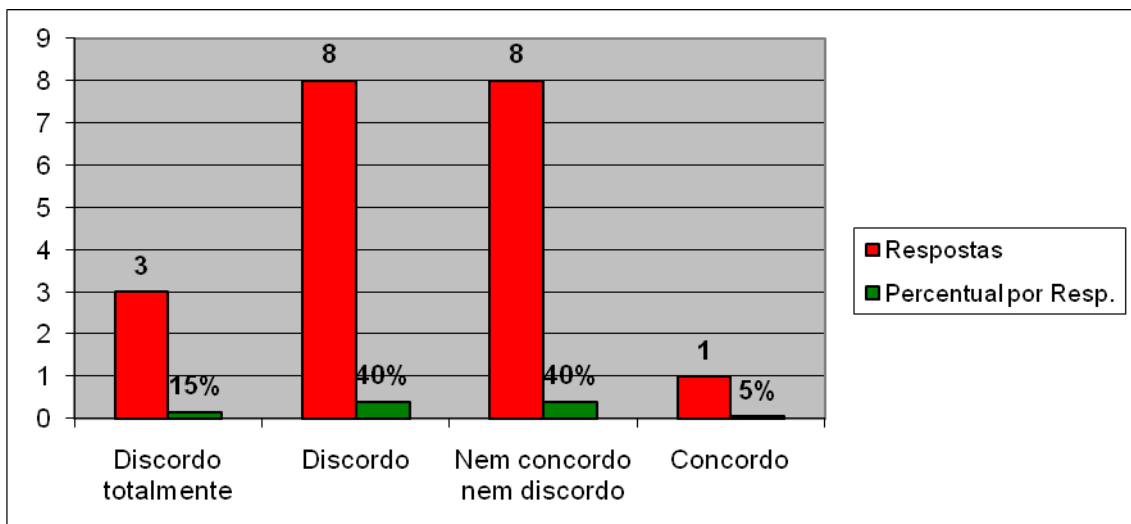


GRÁFICO 07 – Regras X punição

FONTE: Pesquisa Direta Agosto /2010

Ao serem interrogados se na empresa nada é feito sem autorização do chefe, verificou-se que 45% nem concorda, nem discorda. Mas quando perguntou-se se na empresa existe uma fiscalização permanente do chefe, 40% discorda, 35% nem concorda, nem discorda.

No que tange ao aspecto controle, não existe um controle exagerado sobre os funcionários. Contudo a empresa exige que as tarefas sejam feitas dentro do prazo previsto. E o fator pressão, o chefe não pressiona, não usa as regras da empresa para punir os funcionários e aparentemente não existe uma fiscalização permanente do chefe.

4.1.5 Coesão entre os colegas

Esta variável aborda os seguintes aspectos relacionados a união, vínculos e colaboração entre os colegas de trabalho.

De acordo com os gráficos, quando questionados se as relações entre as pessoas deste setor são de amizade, 45% concorda com essa afirmação. Mas quando perguntou-se se o funcionário que comete um erro é ajudado pelos colegas, 60% respondeu nem concordo, nem discordo e 25% concorda. 50% discordam que os funcionários se sintam à vontade para contar seus problemas pessoais para alguns colegas, conforme demonstrado respectivamente nos gráficos 8, 9 e 10.

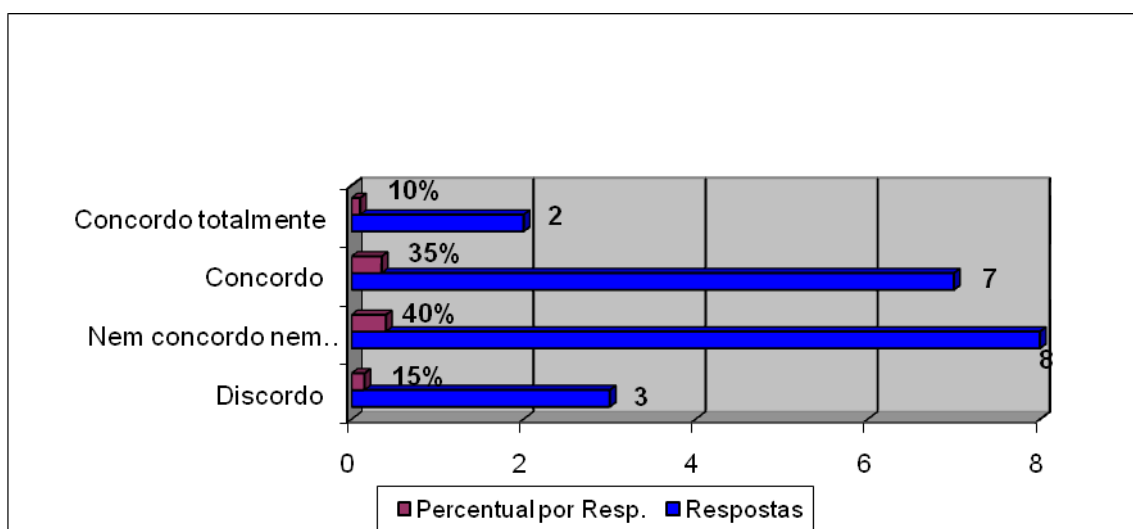


GRÁFICO 08 – Existência de relação de amizade entre as pessoas
FONTE: Pesquisa Direta Agosto /2010

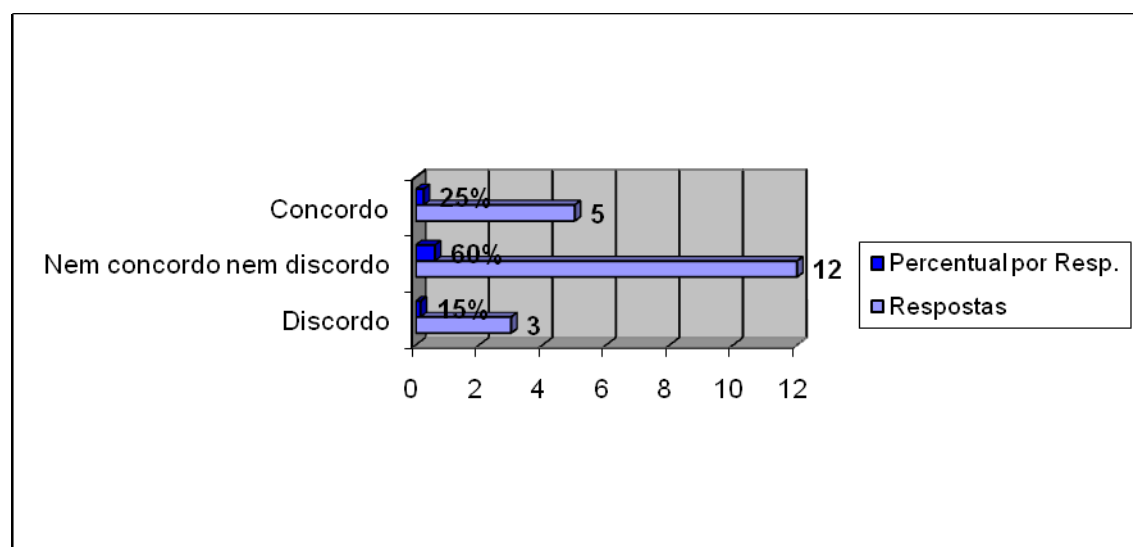


GRÁFICO 09 – Existência de ajuda mútua entre colegas
FONTE: Pesquisa Direta Agosto /2010

Quanto a união, identificou-se que 55% dos setores nem concorda, nem discorda que na empresa exista cooperação entre colegas. Da mesma forma 50% indicaram que nem concorda, nem discorda que exista integração entre colegas e funcionários da empresa.

Ao serem interrogados se na empresa os funcionários recebem bem um novo colega, 70% respondeu nem concordo, nem discordo. Da mesma forma 60% indicou que nem concorda, nem discorda que os colegas auxiliam um novo funcionário em suas dificuldades.

Ao analisar a variável coesão entre colegas, verifica-se que as relações entre os funcionários são de amizade. Contudo não existe ajuda entre colegas e os mesmos não se sentem a vontade para revelar seus problemas pessoais. Há ausência de cooperação e integração entre os funcionários da empresa. Aparentemente os funcionários não são receptivos a um novo colega e não auxiliam em suas dificuldades.

4.2 Perfil dos Entrevistados

4.2.1 Sexo

Verifica-se que a empresa em estudo é composta por 50% de funcionários masculinos e 50% de funcionários femininos.

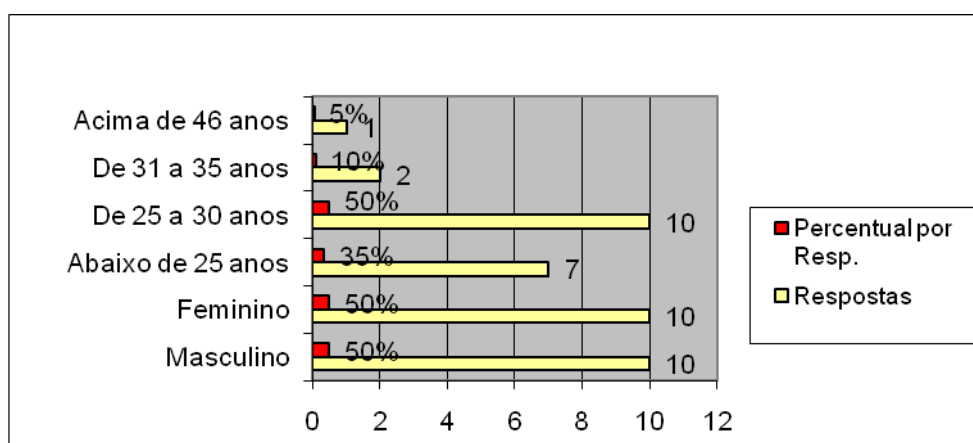


GRÁFICO 10 – Sexo

FONTE – Pesquisa Direta Agosto / 2010

4.2.2 Idade

A grande maioria dos funcionários da empresa em estudo tem faixa etária de 25 a 30 anos, em seguida abaixo de 25 anos, seguindo de 31 a 35 anos, e por fim 46 anos.

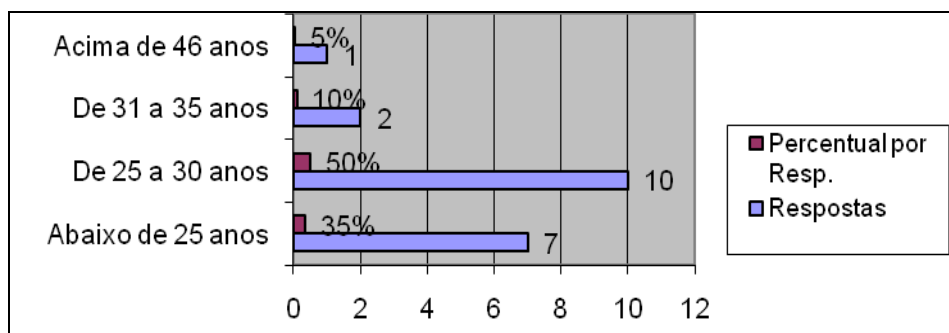


GRÁFICO 11- Faixa Etária

FONTE – Pesquisa Direta Agosto / 2010

4.2.3 Escolaridade

A empresa em estudo revela que a maior parte dos funcionários tem apenas o 2º grau completo, em seguida 2º grau incompleto e por fim, 3º grau incompleto.

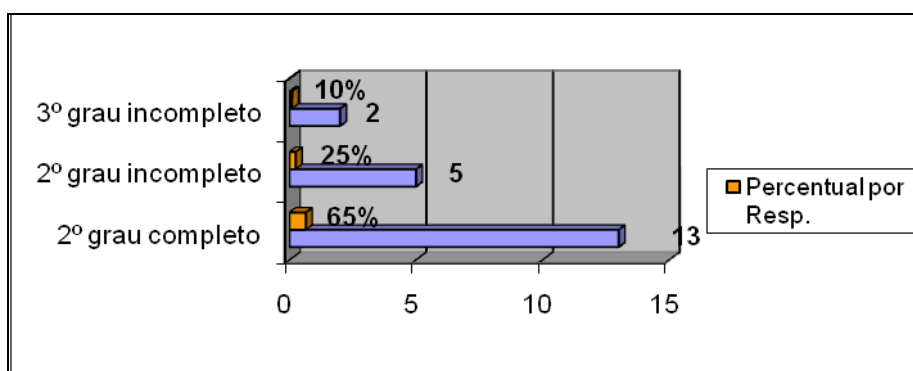


GRÁFICO 12 - Escolaridade

FONTE – Pesquisa Direta Agosto / 2010

4.2.4 Renda

Os funcionários da empresa em estudo, a maioria apresenta a renda Familiar de 1 a 2 salários mínimos, em seguida 3 a 4 salários mínimos, Seguida por 5 e 6 e por fim 7 a 8 salários mínimos.

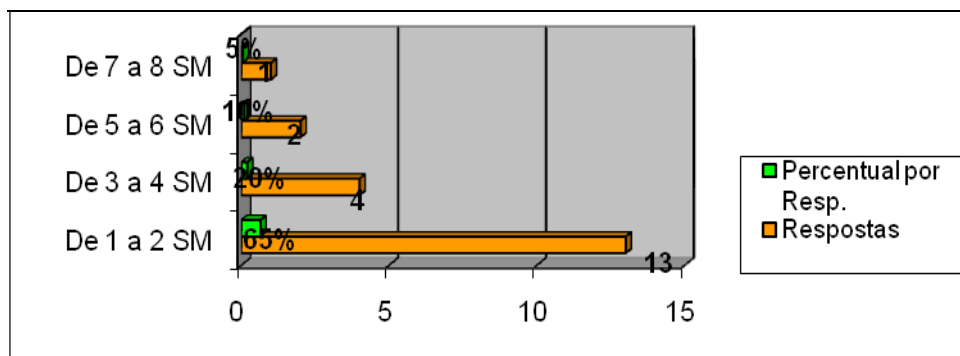


GRÁFICO 13 – Renda Familiar (em salários mínimos)

FONTE - Pesquisa Direta Agosto / 2010

4.2.5 Estado Civil

Verifica-se que a empresa em estudo detém a maior parte dos Funcionários casados, seguidos por solteiros, em seguida separados e por fim divorciado.

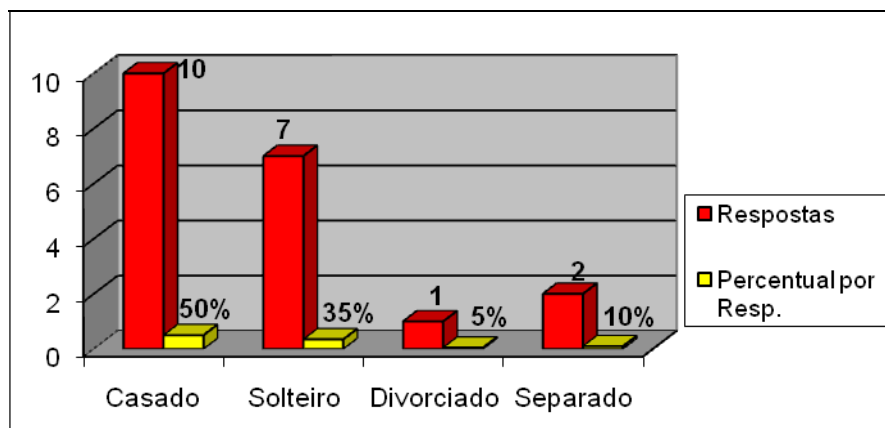


GRÁFICO 14 - Estado Civil

FONTE - Pesquisa Direta Agosto / 2010

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Clima Organizacional é a atmosfera resultante das percepções que os funcionários têm dos diferentes aspectos que influenciam seu bem-estar e sua satisfação do dia-a-dia de trabalho. Não se pode achar que alguém insatisfeito com o seu ambiente de trabalho se dedique na elaboração de suas tarefas, de modo a obter um produto ou serviço de qualidade. Dessa forma, pode-se afirmar que o Clima Organizacional pode influenciar na motivação e satisfação dos colaboradores.

Diante da importância do Clima Organizacional e da sua influência no comportamento e satisfação dos funcionários, que o objetivo geral desse trabalho foi diagnosticar como o Clima Organizacional da empresa em estudo influencia a satisfação dos seus colaboradores. Sendo assim, percebeu-se que o objetivo foi amplamente atendido por meio da descrição dos aspectos positivos e negativos influenciadores do Clima Organizacional, bem como a identificação do perfil dos funcionários.

Quanto ao perfil, verificou-se que os funcionários da empresa são em sua maioria pertencentes a faixa etária entre 25 a 30 anos, casados com filhos, possuem escolaridade média de 2º grau completo e equitativamente se distribuem entre mulheres e homens. No que tange a renda, em sua maioria recebe de 1 a 2 salários mínimos.

No que concerne aos aspectos negativos que influenciam o Clima Organizacional observou-se que, quanto a variável apoio da chefia e da organização, parte dos funcionários apresenta um medo de expressar suas opiniões. Falta supervisão das tarefas de forma planejada e o fator comunicação pode ser melhorado. Identificou-se também, que há certa ausência de valorização dos funcionários por parte da chefia, bem como, na opinião dos funcionários, conforme constatado na pesquisa, a empresa não se preocupa com o bem-estar dos mesmos.

De acordo com os dados analisados, percebe-se que no tocante ao *layout*, há em parte, ausência de equipamentos adequados para a realização das tarefas e aparentemente o ambiente físico não atende as necessidades, além do espaço destinado às atividades não ser suficiente e de não existir uma fiscalização

permanente por parte da chefia no desenvolvimento dessas atividades. Com relação aos aspectos de relacionamento interpessoal, cooperação e integração, existe uma ausência desses quesitos por parte dos funcionários e os mesmos não são receptivos quando diante da chegada de um novo colega.

No tocante aos aspectos positivos avaliados na pesquisa, revelou-se que a chefia ajuda os funcionários na resolução de seus problemas, da mesma forma que existe uma orientação quanto à realização das tarefas e que a chefia aceita novas formas do funcionário realizá-las. Percebe-se que o local de trabalho é arejado e há iluminação adequada. Na opinião dos funcionários não existe um controle exagerado por parte da chefia e o chefe não os pressiona. Verifica-se também que aparentemente as relações entre as pessoas são de amizade.

Diante das análises descritas acima, percebe-se que o Clima Organizacional da empresa em estudo afeta a satisfação dos funcionários mais de forma negativa que positiva.

Recomenda-se planejamento e acompanhamento das tarefas exercidas pelos funcionários para que sejam desenvolvidas de forma eficaz e eficiente. Além disso, é interessante que a empresa realize investimento em equipamentos adequados para consecução das tarefas, além do espaço apropriado para a realização das atividades.

REFERÊNCIAS

- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia Científica**, 4º ed. – São Paulo: Makron Books, 1996.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos Novos Tempos: Os Novos Horizontes em Administração**. São Paulo: Makron, 1999
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando Pessoas: O Passo decisivo para a Administração Participativa**. São Paulo: Makron Books, 1994, 1992.
- CODA, Marco Antônio Vieira. **Pesquisa de Clima Organizacional. Pesquisa Clima e Gestão Estratégica de Recursos Humanos**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- DRUCKER, Peter. **Fator Humano e Desempenho**. São Paulo: Pioneira, 1991.
- JUNG, Carlos Fernando. **Metodologia para Pesquisa e Desenvolvimento: Aplicada a Novas Tecnologias, Produtos e Processos**. Rio de Janeiro: Axcel Nooks, 2004
- LUZ, Ricardo. **Gestão do Clima Organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003
- MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Introdução à Administração**. São Paulo: Atlas, 2000.
- _____, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração: Da Revolução Urbana à Revolução Digital**. São Paulo: Atlas, 2007.
- MAYO, Elton. **The Human Problems of an Industrial Civilization**. New York: The Macmillan co, 1933 (Livre Tradução).
- MONTANA, Patrick J. ; CHARNOV, Bruce H. **ADMINISTRAÇÃO**. São Paulo: Saraiva, 2005.
- MULLINS, Laurie J. **Gestão da Hospitalidade e Comportamento Organizacional**. Trad. Vinícius Figueira. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.
- OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de Metodologia Científica: Projetos de Pesquisas, TGI, TCC, Monografias, Dissertações e Teses**. Revisão Maria Aparecida Bessana. São Paulo: Pioneira, 1997.
- ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**; Tradução técnica Reynaldo Marcondes. – 11. Ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- ROESCH, Silvia Maria. **Projetos de Estagio e de Pesquisa em Administração**. 2-ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- SANTOS, Antonio Raimundo dos. **Metodologia Científica: a Construção do Conhecimento**. 4. ed. Rio de Janeiro: DP&A editora, 2001.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2000

WAGNER III, John A; HOLLENBECK, John, R. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Saraiva, 2000.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO

Caro(a) colaborador(a) ,

Estamos realizando uma pesquisa com o objetivo de identificar o Clima Organizacional da Cartec. Para tanto, gostaríamos de contar com sua colaboração respondendo as questões abaixo. Para responder, leia as características descritas nas frases a seguir e anote a cada frase o número que melhor representa sua opinião, de acordo com a seguinte escala:

- 1- DISCORDO TOTALMENTE
- 2 – DISCORDO
- 3 – NEM CONCORDO E NEM DISCORDO
- 4 – CONCORDO
- 5 – CONCORDO TOTALMENTE

01	Meu setor é informado das decisões que o envolvem.	
02	Os conflitos que acontecem no meu trabalho são resolvidos pelo próprio grupo	
03	O funcionário recebe orientação do supervisor (ou chefe) para executar suas tarefas.	
04	As tarefas que demoram mais para serem realizadas são orientadas até o fim pelo chefe.	
05	Aqui, o chefe ajuda os funcionários com problemas.	
06	O chefe elogia quando o funcionário faz um bom trabalho.	
07	As mudanças são acompanhadas pelos supervisores (ou chefes)	
08	As mudanças nesta empresa são informadas aos funcionários.	
09	Nesta empresa, as dúvidas são esclarecidas.	
10	Aqui existe planejamento das tarefas.	
11	O funcionário pode contar com o apoio do chefe.	
12	As mudanças nesta empresa são planejadas.	
13	As inovações feitas pelos funcionários no seu trabalho são aceitas pela empresa.	
14	Aqui, novas idéias melhoram o desempenho dos funcionários.	
15	O chefe valoriza a opinião dos funcionários.	
16	Nesta empresa, os funcionários têm participação nas mudanças.	
17	O chefe tem respeito pelos funcionários.	
18	O chefe colabora com a produtividade dos funcionários.	
19	Nesta empresa, o chefe ajuda o funcionário quando ele precisa.	
20	A empresa aceita novas formas de o funcionário realizar suas tarefas.	
21	O diálogo é utilizado para resolver os problemas da empresa.	
22	Os funcionários realizam suas tarefas com satisfação.	
23	Aqui, o chefe valoriza seus funcionários.	
24	Quando os funcionários conseguem desempenhar bem o seu trabalho, eles são recompensados.	
25	O que os funcionários ganham depende das tarefas que eles fazem.	
26	Nesta empresa, o funcionário sabe por que está sendo recompensado.	
27	Esta empresa se preocupa com a saúde de seus funcionários.	
28	Esta empresa valoriza o esforço dos funcionários.	
29	As recompensas que o funcionário recebe estão dentro das suas expectativas.	
30	O trabalho bem feito é recompensado.	

31	O salário dos funcionários depende da qualidade de suas tarefas.	
32	A produtividade do emprego tem influência no seu salário.	
33	A qualidade do trabalho tem influência no salário do empregado.	
34	Para premiar o funcionário, esta empresa considera a qualidade do que ele produz.	
35	Os funcionários desta empresa têm equipamentos necessários para realizar suas tarefas.	
36	O ambiente de trabalho atende às necessidades físicas do trabalhador.	
37	Nesta empresa, o deficiente físico pode se movimentar com facilidade.	
38	O espaço físico no setor de trabalho é suficiente.	
39	O ambiente físico de trabalho é agradável.	
40	Nesta empresa, o local de trabalho é arejado.	
41	Nesta empresa existem equipamentos que previnem os perigos do trabalho.	
42	Existe iluminação adequada no ambiente de trabalho.	
43	Esta empresa demonstra preocupação com a segurança no trabalho.	
44	O setor de trabalho é limpo.	
45	Os equipamentos de trabalho são adequados para garantir a saúde do empregado no trabalho.	
46	Nesta empresa, a postura física dos empregados é adequada para evitar danos à saúde.	
47	O ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas.	
48	Aqui, existe controle exagerado sobre os funcionários.	
49	Nesta empresa, tudo é controlado.	
50	Esta empresa exige que as tarefas sejam feitas dentro do prazo previsto.	
51	A frequência dos funcionários é controlada com rigor por esta empresa.	
52	Aqui, o chefe usa as regras da empresa para punir os funcionários.	
53	Os horários dos funcionários são cobrados com rigor.	
54	Aqui o chefe pressiona o tempo todo.	
55	Nesta empresa, nada é feito sem a autorização do chefe.	
56	Nesta empresa existe uma fiscalização permanente do chefe.	
57	As relações entre as pessoas deste setor são de amizade.	
58	O funcionário que comete um erro é ajudado pelos colegas.	
59	Aqui os colegas auxiliam um novo funcionário em suas dificuldades.	
60	Aqui nesta empresa, existe cooperação entre os colegas.	
61	Nesta empresa, os funcionários recebem bem um novo colega.	
62	Existe integração entre colegas e funcionários nesta empresa.	
63	Os funcionários se sentem à vontade para contar seus problemas pessoais para alguns colegas.	

PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS

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