

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO RIO GRANDE DO SUL UNIDADE
UNIVERSITÁRIA DE FREDERICO WESTPHALEN CURSO DE BACHARELADO
EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

IRINÉIA DA SILVA PRADO

**ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL DE UMA EMPRESA DO RAMO
VAREJISTA**

FREDERICO WESTPHALEN

2022

IRINÉIA DA SILVA PRADO

**ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL DE UMA EMPRESA DO RAMO
VAREJISTA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito parcial para obtenção do Título
de Bacharel em Administração Pública pela
Universidade Estadual do Rio Grande Do Sul –
UERGS, Unidade de Frederico Westphalen.

Orientador: Prof. Dr. Samba Sané

FREDERICO WESTPHALEN

2022

Catálogo de Publicação na Fonte

P896a Prado, Irinéia da Silva.

Análise do clima organizacional de uma empresa do ramo varejista. / Irinéia da Silva Prado. – Frederico Westphalen, 2022.

44 f.

Orientador: Prof. Dr. Samba Sané.

Trabalho de conclusão (Graduação) – Universidade Estadual do Rio Grande do Sul, Curso de Bacharelado em Administração Pública, Unidade em Frederico Westphalen, 2022.

1. Clima Organizacional. 2. Empresa. 3. Colaboradores. I. Sané, Samba. II. Título.

Ficha catalográfica elaborada pela bibliotecária Valéria Lucas Frantz CRB10/1710

IRINÉIA DA SILVA PRADO

**ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL DE UMA EMPRESA DO RAMO
VAREJISTA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Administração Pública pela Universidade Estadual do Rio Grande Do Sul – UERGS, Unidade de Frederico Westphalen.

Orientador: Prof. Dr. Samba Sané

Aprovada em: / /

BANCA EXAMINADORA

Orientador (a): Prof. Dr. Samba Sané
Universidade Estadual do Rio Grande Do Sul – UERGS

Professora: Dr^a Karine Daiane Zingler
Universidade Estadual do Rio Grande Do Sul – UERGS

Professor (a): Dr. Paulo Vanderlei Groff
Universidade Estadual do Rio Grande Do Sul – UERGS

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por me abençoar e estar ao meu lado durante todo o percurso. A minha família por me apoiar nesta jornada, em especial aos meus pais, Irineu e Romilda, pelo exemplo de força de vontade, humildade e fé, pelo incentivo e por sempre me passarem os valores, responsabilidades e integridade que devemos ter e honrar.

Agradeço a Universidade Estadual do Rio Grande do Sul – UERGS por ter me oportunizado com a chance de poder ter a minha tão sonhada graduação. Aos professores que durante estes quase cinco anos, cruzaram meu caminho com seus ensinamentos e disciplinas, sempre deixando aprendizados. Um agradecimento em especial ao meu orientador Professor Samba Sané pela paciência, pelos ensinamentos passados e pelo incentivo durante este processo de conclusão.

Aos colegas, agradeço por estes anos juntos, desejando a eles sucesso em suas caminhadas futuras. Aos meus amigos e amigas muito obrigada pelas ideias e experiências trocadas, pois cada um que passou em minha vida com certeza deixou alguma memória. Em especial a Ana e Sandrieli, agradeço pela amizade, por todo o apoio, incentivo e pelo companheirismo durante as rotinas diárias. E por fim um agradecimento especial a mim mesma, por sempre ter mantido a perseverança, e por apesar das dificuldades ter continuado e não ter desistido dos meus objetivos.

RESUMO

A pesquisa apresentada é uma análise do clima organizacional de uma empresa do ramo varejista, situada no estado do Rio Grande do Sul. Objetivando fazer uma análise de como os colaboradores observam o clima organizacional da empresa. Pois o clima organizacional é basicamente a junção de sentimentos e opiniões dos profissionais sobre o local de trabalho. Então, com base nesses sentimentos, as pessoas no ambiente de trabalho, vão reagir de uma determinada maneira às ações e demandas do dia a dia que acabam tendo um impacto positivo ou negativo na produtividade da empresa. O conceito de clima organizacional é a percepção coletiva da organização, que afeta a qualidade do ambiente de trabalho e, conseqüentemente, a satisfação e o desempenho dos colaboradores. A importância do clima organizacional é que, investindo ativamente nele, a empresa pode ter engajamento, criatividade, motivação e retenção de talentos, reduzindo a rotatividade de pessoal, retrabalho absenteísmo e conflitos internos. Ao analisar o conceito de clima organizacional, descobrimos que existe um fator-chave nesta equação: a percepção dos funcionários. Um clima organizacional saudável valoriza a força de trabalho da empresa, portanto, assim o feedback é essencial. Mas para isso é necessário fazer uma análise. O projeto teve como objetivo, apresentar pontos essenciais sobre clima organizacional, levantar informações sobre a satisfação no ambiente organizacional e, analisar os fatores que interferem no clima organizacional. Onde, através da realização do questionário presencial pode-se observar como os colaboradores observam o clima organizacional dentro da empresa e seu grau de satisfação com a mesma.

Palavras-chave: Clima Organizacional. Empresa. Colaboradores.

ABSTRACT

The research presented is an analysis of the organizational climate of a company in the retail sector, located in the state of Rio Grande do Sul. Aiming to make an analysis of how employees observe the organizational climate of the company. Because the organizational climate is basically the combination of feelings and opinions of professionals about the workplace. So, based on these feelings, people in the work environment will react in a certain way to everyday actions and demands that end up having a positive or negative impact on the company's productivity. The concept of organizational climate is the collective perception of the organization, which affects the quality of the work environment and, consequently, the satisfaction and performance of employees. The importance of the organizational climate is that, by actively investing in it, the company can have engagement, creativity, motivation and talent retention, reducing staff turnover, rework, absenteeism and internal conflicts. When analyzing the concept of organizational climate, we discovered that there is a key factor in this equation: the employees' perception. A healthy organizational climate values the company's workforce, so feedback is essential. But for that you need to do an analysis. The project aimed to present essential points about the organizational climate, gather information about satisfaction in the organizational environment and analyze the factors that interfere in the organizational climate. Where, through the completion of the face-to-face questionnaire, it can be observed how employees observe the organizational climate within the company and their degree of satisfaction with it.

Keywords: Organizational Climate. Company. Collaborators

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: O ambiente da empresa está alinhado com seus valores?.....	28
Gráfico 2: Existe cooperação entre os colegas?.....	29
Gráfico 3: Acontecimentos externos interferem na sua vida profissional?.....	30
Gráfico 4: Criou amizade em seu ambiente de trabalho?.....	31
Gráfico 5: Os valores organizacionais são aplicados no dia a dia?.....	31
Gráfico 6: O ambiente de trabalho onde está inserido é saudável?.....	32
Gráfico 7: Existe transparência na comunicação entre gestor e funcionários?.....	33
Gráfico 8: Para os colaboradores feedbacks são bem vindos?.....	33
Gráfico 9: Sente-se orgulhoso do local onde trabalha?.....	34
Gráfico 10: Sente-se realizado profissionalmente?.....	35

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

UERGS - Universidade Estadual do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO	11
2 - REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 - Gestão De Pessoas	14
2.2 - Satisfação No Trabalho	15
2.3 - Reconhecimento.....	16
2.4 - Clima Organizacional.....	16
2.4.1 - Tipos De Clima Organizacional	17
2.4.2 - Avaliação do Clima Organizacional.....	18
2.4.3 - Fatores que interferem no Clima Organizacional.....	19
3 - METODOLOGIA.....	21
3.1 - Quanto À Pesquisa	22
3.1.1 - Pesquisa Qualitativa	22
3.1.2 - Pesquisa Quantitativa	23
3.2 - Análise Do Clima Organizacional	23
3.3 - Plano E Instrumentos De Coleta De Dados	23
3.4 - Plano De Análise E Sistematização De Dados	24
3.5 - Análise De Um Clima Organizacional	24
3.6 - Questionário.....	25
3.7 - Método De Pesquisa.....	26
4 - ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA.....	28
4.1 - Análise Geral Da Pesquisa	34
5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS DO ESTUDO	36
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
APÊNDICE	44

1 - INTRODUÇÃO

Este trabalho é um estudo de caso, relacionado à área de gestão de pessoas, que objetiva analisar o clima organizacional na empresa do ramo varejista, em uma filial situada ao norte do Rio Grande do Sul. Pretende-se sobretudo, trazer informações sobre o que se engloba com o clima organizacional, e a visão dos colaboradores em relação ao clima organizacional da empresa e a importância de ter uma análise de pontos fortes e pontos a serem melhorados.

Dessa forma, esse estudo teve por objetivo analisar o clima organizacional dentro da empresa, visando observar pontos positivos e negativos existentes.

Para analisar, empenhou-se em explicar dados qualitativos, obtidos através de pesquisas e entrevistas com colaboradores. Assim, no decorrer do estudo, os dados, informações, e análises apresentadas, visam trazer maior compreensão sobre o tema apresentado e seu objetivo. Buscou-se ainda apresentar a pesquisa realizada, para compreender a visão dos colaboradores diante do clima organizacional em que se encontram.

Esta pesquisa teve enfoque em um estudo de caso e uma análise do clima organizacional existente no ambiente de trabalho, onde buscou-se analisar aspectos bem-sucedidos e o que pode-se melhorar em relação ao dia a dia de seus colaboradores em um ambiente de trabalho saudável.

O foco nas empresas está voltado principalmente ao atendimento de seu público e da atenção prestada aos seus colaboradores. Dois fatores que são fundamentais para o sucesso da empresa e realização dos colaboradores, que são pessoas essenciais na progressão da organização.

O comprometimento dos colaboradores de uma empresa com os resultados almejados por ela é interligado a fatores importantes que condizem com retornos positivos ou negativos à organização. Constata-se, no entanto, que o que influencia no clima de uma organização são as áreas de realizações dos seus funcionários como a remuneração financeira, as condições boas de trabalho e o reconhecimento.

Um importante indicador de como está o clima organizacional em um ambiente é o entendimento sobre a organização e seus objetivos, para assim analisar como está a condução de tarefas, conclusões de prazos de trabalhos propostos, andamento da equipe, ações de mudanças e observação do trabalho em grupo. Informações essas que ajudam no planejamento, desenvolvimento, inovação e motivação dos colaboradores.

É de grande notoriedade que colegas de trabalho, atuem de maneira conjunta e habituada dentro de seu ambiente de convivência, para que assim o local seja positivo e atrativo visando sempre o bom convívio e o alcance de resultados positivos.

Segundo Chiavenato (2005, p. 52) “o clima organizacional influencia a motivação, o desempenho humano e a satisfação no trabalho”.

A interação diária da equipe reflete diretamente no desempenho da organização e seus resultados. O clima organizacional tem que ser saudável e agradável para que seus contribuintes sintam vontade de voltar às suas atividades e se motivem a sempre buscarem algo novo para a empresa se sobressair.

A satisfação dos colaboradores de uma empresa pode ser observada através da participação nas atividades internas, sempre visando o alcance dos resultados. Uma empresa onde todos olham para o mesmo sentido, onde lhes foi sinalizado, tem grandes chances de atingir o que lhes foi desafiado em curto prazo, se fatores como trabalho em equipe, convivência no clima organizacional e motivação caminharem juntas durante este processo.

O clima Organizacional é a base de qualquer empresa, principalmente para o seu funcionamento. Isso contribui para o bom desempenho de suas atividades e para a satisfação de seus colaboradores. Além disso, torna perceptível ao público a gratificação de participar da empresa de alguma forma.

Assim, a presente pesquisa buscou analisar o clima organizacional de uma empresa do ramo varejista do Estado do Rio Grande do Sul/ RS, analisando fatores internos e externos que interferem no clima da mesma.

Tendo ciência de que uma organização é feita pelas pessoas que nela trabalham, torna-se necessário estudar seus sentimentos, analisar os fatores que influenciam o seu dia a dia, por serem informações que descrevem a motivação ou a desmotivação dos colaboradores no desempenho de suas atividades laborais na empresa, pois, é importante que estes sintam-se motivados e felizes para poderem estar bem no ambiente de trabalho, favorecendo maior comprometimento, aumentando a sua contribuição para que empresa alcance seus propósitos.

Para isso, buscou-se delimitar quanto o objetivo geral desta pesquisa: Analisar O clima Organizacional dentro do âmbito de trabalho descrevendo as situações adversas que se encontram neste meio. E, de forma específica, pretendeu-se apresentar pontos essenciais sobre clima organizacional, levantar informações sobre a satisfação no ambiente organizacional e, analisar os fatores que interferem no clima organizacional.

Importa salientar que a realização deste estudo de cunho acadêmico/científico, é uma das etapas previstas para a conclusão do curso de Administração Pública da UERGS, unidade

em Frederico Westphalen, buscando-se com o mesmo, o exercício analítico de uma situação concreta da vida organizacional, e a geração de conhecimento sobre um assunto que vem ganhando cada vez mais destaque nas pesquisas acadêmicas e no mercado de trabalho em geral, como é o caso do clima organizacional que melhora não só o relacionamento interpessoal dentro da empresa, como também possibilita que sejam adotadas medidas adequadas para o alcance dos objetivos organizacionais.

O estudo ainda possui grande relevância social, visto que auxilia as organizações no que tange ao planejamento e desafios da gestão e liderança e o gerenciamento do clima organizacional, contribuindo para o cumprimento dos propósitos do curso de Administração Pública e da própria missão da universidade.

Acredita-se que os resultados do estudo relativo ao clima organizacional favorecerão para que a empresa possa tomar ações preventivas e corretivas podendo com isso contar com a participação de todos para crescer cada vez mais, conciliando os desejos dos funcionários com os da empresa, o que favorece a realização das atividades com qualidade e excelência em que todos sairão ganhando.

Para a realização deste trabalho buscou-se os dados qualitativos, através de pesquisas e de análises. Assim, no decorrer do estudo, foram apresentadas informações sobre o clima organizacional, e suas ramificações.

Para um bom funcionamento e relacionamento entre os colaboradores, é importante ter uma gestão positiva. Segundo Chiavenato (2010, p. 9) “[...] Gestão de Pessoas é a área que constrói talentos por meio de um conjunto integrado de processos e cuida do capital humano das organizações”.

Assim, pretendeu-se com estudo, analisar o clima organizacional e verificar pontos que possam auxiliar a empresa a melhorar o ambiente organizacional fazendo com que as pessoas sintam-se felizes em ali trabalhar e dar seu melhor em suas tarefas, e, para isto, se elaborou a seguinte questão de pesquisa: Qual é a percepção do clima organizacional da empresa na visão de seus colaboradores e o que pode-se melhorar?

2 - REFERENCIAL TEÓRICO

Com o objetivo de compreender o clima organizacional da empresa foco deste estudo, foi realizado trabalho de pesquisa bibliográfica, buscando analisar e entender mais sobre o entendimento dos estudiosos sobre o assunto e a estrutura presente no clima organizacional. Os principais pontos tratados neste referencial são nomeadamente a gestão de pessoas, satisfação no trabalho, reconhecimento, clima organizacional

2.1 - Gestão De Pessoas

O Alicerce de uma boa gestão de pessoas é valorizar o ser humano, acreditar na sua capacidade, incentivar que as lideranças deem o máximo de si mesmas, incentivar o desenvolvimento das pessoas para conseguirem alcançar seus objetivos, se responsabilizar por suas obrigações, adotar posturas e estar disponível a ajudar. Segundo Chiavenato (1999), as definições para a Gestão de Pessoas é o conjunto de políticas e práticas necessárias para conduzir os aspectos da posição gerencial relacionados com as pessoas ou recursos humanos, incluindo recrutamento, seleção, treinamento, recompensas e avaliação de desempenho.

A Gestão de Pessoas auxilia a empresa a conhecer os pontos positivos do colaborador, seu talento e competência, podendo assim a empresa valorizar o trabalho de cada um, colocando cada pessoa a exercer uma função que esteja mais apto, assim ajudando a empresa a crescer cooperando com suas metas. Para Gil (2001, p. 17)¹: Gestão de pessoas é como uma “função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais”.

Entretanto, a gestão de pessoas tem que conciliar a empresa com seus colaboradores, tendo como objetivo satisfazer as vontades de todos e tornar o ambiente um lugar saudável de se conviver. Chiavenato (2010, p. 9) afirma que “[...] Gestão de Pessoas é a área que constrói talentos por meio de um conjunto integrado de processos e cuida do capital humano das organizações”.

Todavia a gestão de pessoas tem muita importância nas empresas principalmente em motivar as pessoas, planejar cargos, salários e observar o clima organizacional.

Dutra (2002 pg. 17) diz que gestão de pessoas “é caracterizada como um conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas

¹ GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4ª ed. - São Paulo: Atlas, 2002.

para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo”, observando assim, a gestão de pessoas mantém o equilíbrio dentro do ambiente inserido.

A liderança tem grande importância nestes casos, pois como os gestores estão junto de sua equipe no dia a dia, conseguem observar qual colaborador está mais preparado para assumir uma responsabilidade maior e disposto a se auto desafiar em algo novo. Existem várias maneiras de se administrar as pessoas, algumas delas caracterizadas pelo jeito do líder, que pode ser autocrático, defensivo, burocrático entre outros.

Jeitos esses que são primordiais para o alinhamento da equipe com o padrão da empresa, lógico, que não se tem uma orientação de padrão a ser seguido ou aplicado, uma vez que se entende que cada ser tem sua personalidade, e suas atitudes dependem de acordo com a situação do momento e quem está nela, associada ao ambiente de trabalho e suas regras.

A gestão de pessoas ela é uma área muito dinâmica, que agrega sobre vários aspectos, desde o emocional até o organizacional de uma empresa.

2.2 - Satisfação No Trabalho

A satisfação no trabalho é envolvida por diversos aspectos, nomeadamente, o ambiente de trabalho, a interação e relação com os colegas e gestores, salário e cargo. A satisfação está inteiramente ligada ao desenvolvimento das atividades do colaborador e seus resultados, pois ela motiva e desmotiva, por diversos fatores que se associam e se tornam a realização, ou não, do colaborador. Segundo Bahl e Ansari (1996 apud SILVA et al., 2007) o comportamento do líder pode influenciar seus subordinados em aspectos como desempenho e satisfação no trabalho.

É a satisfação que visa motivar os colaboradores, e essa satisfação que busca encontrar-se, segundo Robbins (2005, p. 66-67) classifica-se em “classificação única global e a soma de pontuação”, onde a classificação única global é uma pesquisa de satisfação realizada com funcionários, e a soma de pontuação está associada ao ambiente de trabalho, pois a motivação do colaborador também define um local de trabalho.

Já, segundo Spector (2006, p. 321): “A abordagem global considera a satisfação no trabalho como um sentimento único e global em relação ao trabalho.” A interação e a relação com os colegas também são fatores que agregam a satisfação dentro de um ambiente de trabalho, onde o colaborador se sinta acolhido, respeitado e valorizado.

Spector (2006, p. 342) faz ênfase, sobre a importância de se realizar pesquisas sobre a satisfação dos colaboradores, e, além disso, realizar um levantamento sobre “adequação pessoa/trabalho”.

Entende-se assim, que os colaboradores são peças fundamentais na construção de uma empresa.

2.3 - Reconhecimento

Dentro de uma organização, o reconhecimento vem de encontro com uma satisfação do colaborador e da empresa pelos seus serviços a ela prestados, iniciando assim um maior esforço do colaborador para alcançar recompensas e ser mais visto. E como consequências, em tese, reconhecimento gera engajamento, pois colegas ao verem a efetivação de um colaborador dentro da empresa, se empenham a mostrarem resultados e alcançar novos patamares. Segundo Chiavenato (2010, p.11). os colaboradores são peças chaves para organização, através das pessoas a empresa alcança grandes resultados de sucesso assim como também podem obter fracassos, dependendo da forma como elas são tratadas, demonstrando assim a importância da valorização do capital humano na organização.

2.4 - Clima Organizacional

Tem a definição de uma associação de atitudes aplicadas por uma empresa, que influencia diretamente na percepção dos colaboradores e empregados, a respeito da organização. Resumindo, tudo o que a empresa faz, desde as tomadas de decisões até modificações e suas atividades, refletem na visão que o empregado tem de seu local de trabalho. Portanto o clima organizacional pode ser modificado, de acordo com as vontades da empresa. Segundo Takeshy e Tachizawa (2006, p.239) clima organizacional “é o ambiente em que convivem os membros da organização, estando, portanto relacionado com seu grau de motivação e satisfação”.

O conceito de clima organizacional resumindo refere-se a um indicador de satisfação de colaboradores e superiores de uma empresa, onde através dele é realizada uma pesquisa, avaliação ou análise de diferentes aspectos que agregam a cultura organizacional, dando ênfase aos que interferem diretamente no ambiente de trabalho.

Atualmente, uma empresa que busca entender suas fragilidades e visualizar o ambiente no qual seus funcionários estão inseridos, utiliza a estratégia de análise do clima organizacional,

pois o ramo empresarial é competitivo e até mesmo incerto. Organizações que conseguem se inovar e manter seu clima organizacional se diferem das outras e estão em constante adaptação.

Manter um clima harmonioso próspero e saudável, conseqüentemente rende pontos positivos à empresa, trazendo também uma relação genuína entre os colaboradores, o que facilita o alcance de metas. Araújo (2013, p. 18) já dizia que a “análise do clima organizacional possibilita um diagnóstico preciso da organização, para que se possam traçar diretrizes de ação a serem adotadas pelos líderes em suas equipes”.

Desta forma, o clima organizacional é um conjunto de elementos que combinados, conduzem a empresa ao sucesso e a um ambiente bom de trabalhar. Sua missão, seus valores, atitudes, comportamentos e análises formam um conjunto de fatores que acrescentam a empresa, tudo isso depende de como ela os interpreta e realiza. É também uma maneira de analisar o ambiente interno para observar os pontos negativos e positivos, e o que precisa ser melhorado no local de trabalho.

O clima organizacional está ligado diretamente à visão que os funcionários têm da empresa, seus costumes, cultura e sua personalidade. Tornando-se um ciclo onde a empresa observa o ambiente interno e os colaboradores observam a reação da empresa.

2.4.1 - Tipos De Clima Organizacional

O clima organizacional pode ser compreendido como um ambiente avaliado ou formado pelos colaboradores que ali completam a equipe. Sendo de grande importância, para mostrar a qualidade da empresa em termos de lugar para se trabalhar. Chiavenato² (1993, p. 610) afirma que, o clima de uma empresa 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.

Chiavenato (2004, p. 256) ainda propõe que “o clima organizacional é favorável quando proporciona bem-estar, motivação, sentimento de valorização, profissional e satisfação das necessidades pessoais dos colaboradores”.

Sendo assim, segundo Ricardo Luz (2003) existem três tipos de clima organizacional, e eles são divididos em:

² CHIAVENATO, Idalberto; Gerenciando Pessoas 3ª Ed. São Paulo: Makron books, 1994.

2.4.1.1 - Clima Organizacional Bom

É onde toda empresa busca chegar e manter-se, visando o seu bem estar e de seus colaboradores. Ele é responsável por pontos positivos e estrategicamente desenvolvidos pensando no ambiente saudável. Esse clima é onde os colaboradores se sentem bem, felizes ou até realizados com as funções que executam. E ainda, são mais acessíveis a estímulos de criatividade e mudanças.

Chiavenato (2005, p. 345) afirma que “o mundo organizacional requer líderes para a condução bem-sucedida das organizações e a liderança representa a maneira mais eficaz de renovar e revitalizar as organizações”.

2.4.1.2 - Clima Organizacional Médio ou Neutro

Este é onde a empresa não é ruim, mas também não é a primeira opção de continuidade do colaborador, não é aquela empresa que motiva o colaborador a seguir a diante, a dar o seu melhor com gosto todos os dias, é aquela empresa mediana. Quando uma organização está neste ponto é necessário assegurar-se do que está saindo inesperado, é buscar melhorias.

2.4.1.3 - Clima Organizacional Ruim

O clima organizacional ruim é o temido, onde nenhuma empresa gostaria de estar. Este é o clima onde os funcionários encontram-se insatisfeitos, e não conseguem mais se manter. Neste, se o funcionário tiver outra opção de trabalho, sai da organização sem pensar duas vezes. Para Luz (2003, p.25), o diagnóstico de clima organizacional é o mais importante instrumento de apoio para implementação do processo de melhoria contínua. Desta forma, estudar o clima organizacional, ajuda a empresa a avaliar interna e externamente seu ambiente, visando melhorar pontos assertivos para que se torne uma das melhores a se trabalhar.

2.4.2 - Avaliação do Clima Organizacional

O clima organizacional é formalizado com a percepção de cultura. Onde se observa mais o lado emocional, que o técnico. Os dois conceitos são importantes para uma empresa, porem cada um possui a sua função. E para que o clima organizacional de uma empresa seja saudável, é importante o gestor se manter mais próximo de sua equipe visando manter o foco nas metas

reais e o incentivo para que todos alcancem seus objetivos. Segundo Ferreira (2013, p. 71), “a pesquisa de clima organizacional permite mapear e analisar a situação que a empresa está vivendo e utiliza esses dados como base para ações corretivas”.

A pesquisa de clima organizacional é um indicador de grande importância para a organização, ele mostra se o ambiente está propício para trabalho ou se precisa de ajustes. É o clima, que demonstra a satisfação dos colaboradores com a instituição, que interfere em mudanças e alinha o desenvolvimento.

Através dele, a organização percebe-se o que está afetando a qualidade, desenvolvimento do trabalho, e até o rendimento dos seus colaboradores. Sua avaliação é uma ferramenta de grande valia para a gestão de pessoas, através dela a empresa pode aumentar suas equipes, desenvolver mais a gestão, e ter retornos mais lucrativos. Segundo Araújo (2013, p. 18) a análise do clima organizacional possibilita um diagnóstico preciso da organização, para que se possam traçar diretrizes de ação a serem adotadas pelos líderes em suas equipes.

Uma organização é formada por pessoas com interesses pessoais diferentes, postura e interpretações diferentes, para isto, aplicar o clima organizacional, exige uma série de agrupamentos com outros tópicos, entre eles engajar os colaboradores.

Isso seria motivar, trabalhar mais com a motivação, pois assim eles desenvolvem com mais criatividade e responsabilidade o que lhes foi proposto.

2.4.3 - Fatores que interferem no Clima Organizacional

Os trabalhos internos realizados pelas empresas como um todo, interligam algumas facetas ao clima organizacional, como relacionamento interpessoal, liderança, motivação e satisfação pessoal, tomadas de decisões e realização.

A relação interpessoal é definida como a interação ou relacionamento entre pessoas ou sistemas em qualquer ambiente, com o entendimento de que a atividade desempenhada por um determina a continuidade da atividade do outro. Luz (1995 *apud* Silva, 2003, p. 62) diz que “clima organizacional é o reflexo do estado de espírito ou do ânimo das pessoas, que predomina numa organização, em um determinado período”.

Ao interagirem entre si, uma equipe tende a buscar ações simultâneas que ajudem, melhorem ou inovem a busca pelo cumprimento de suas metas. Assim, cabe a um gestor manter o clima organizacional em ordem, buscando o melhor para todos.

A empresa apresenta diversos cursos internos, que são distribuídos para seus colaboradores, de acordo com as funções que exercem, a cada mês são disponibilizadas na

plataforma da própria empresa, a qual apenas os colaboradores têm acesso, curso de aprendizado contínuo, desde mudanças em sistemas até novas mercadorias que estão entrando no mercado.

Existem também, os projetos que visualizam o crescimento interno de seus colaboradores, devido a expansão da empresa e de suas atividades, buscam por promover colaboradores internos, para novas funções.

Um ambiente positivo, com pessoas que pensam no bem estar de um todo, motivadas, responsáveis e em busca de seus objetivos e do objetivo da empresa, é possível através do clima organizacional e de uma boa gestão de pessoas.

Em alguns momentos o ambiente é tão importante quanto o salário, questões de finanças. Um bom ambiente, motiva e desenvolve o melhor lado das pessoas. Existem fatores que interferem diretamente no clima organizacional, sendo eles, internos ou externos, que prejudicam ou impulsionam o clima dentro da empresa. Sendo estes:

a) **Fatores Internos:** Burocracia, remuneração, transporte da residência ao trabalho, incentivos profissionais, ambiente de trabalho, cultura e estrutura organizacional.

b) **Fatores Externos:** Convivência familiar, lazer de forma geral, situação financeira familiar, política e economia, saúde, segurança pública e vida social do profissional.

Sendo assim, fatores internos e externos estão diretamente associados ao clima de uma empresa e conseqüentemente aos seus resultados e indicadores.

3 - METODOLOGIA

A fim de responder aos problemas de pesquisa e cumprir com os objetivos gerais e específicos, esta investigação usou os procedimentos metodológicos, entendendo que:

Sempre que utilizamos a palavra método, inevitavelmente imaginamos uma configuração composta de dois elementos. Como método imaginamos, primeiro, um procedimento, isto é, uma sequência de diferentes comportamentos a serem adotados por um ou vários indivíduos e ou automatizada até um nível em que seja possível esse procedimento ser “transmitido” e “utilizado” por pessoas que nunca teriam sido capazes de inventá-lo. Mas também imaginamos método, como um segundo componente, objetivos específicos ou soluções específicas, que tal procedimento nos ajudará a (ou poderá até mesmo nos prometer) – conjunto de procedimentos automatizados que utilizamos no mundo acadêmico (científico) sempre alcançar. Portanto, uma possível definição para a expressão metodologia científica é – que ela deve ser por indução que desejamos alcançar esses objetivos e essas soluções que, categorizamos como específicos desse próprio mundo. (MATTAR, 2008, p.16)³

Desta maneira compreende-se a metodologia como ciência que norteia as etapas de todo processo de uma pesquisa científica. Constitui as etapas, ordenando cada processo de investigação utilizado pelo pesquisador. Objetiva a organização estrutural da pesquisa com o planejamento do tema a ser pesquisado, no desenvolvimento, na coleta de dados e na análise dos resultados. Segundo Marconi e Lakatos (2007, p.17), a metodologia nasce da concepção sobre o que pode ser realizado e a partir da “tomada de decisão fundamenta-se naquilo que se afigura como lógico, racional, eficiente e eficaz”.

Sobre os métodos de pesquisa é possível afirmar que eles são técnicas científicas ou ferramentas que serão utilizadas para a realização do trabalho, independentemente de a pesquisa pertencer às ciências físicas, naturais, sociais ou qualquer outra disciplina. Alguns métodos de

³ MATTAR, João. Metodologia científica na era da informática. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

pesquisa têm como base: observações, procedimentos teóricos, estudos experimentais, pesquisa contextual, entrevista, etc.

Os métodos de pesquisa têm como objetivo ajudar na coleta de amostras e dados, visando buscar uma solução para um problema específico ou pontual. Estes métodos exigem explicações baseadas em fatos coletados, medições e observações e não apenas no raciocínio. Aceitando apenas as explicações que podem ser confirmadas experimentos, pesquisa, questionários, entrevistas, estudos de caso, observação participante e não participante.

Quanto a metodologia de pesquisa é uma ciência que estipula como a pesquisa deve ser realizada. Gil⁴ (2002, p. 41) informa que, “estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito [...]. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições”. Sendo bem estruturada, inclui-se no plano de trabalho artigos de pesquisa que contém: lógica de investigação (qualitativa ou quantitativa, pesquisa indutiva ou dedutiva), ambiente de pesquisa e participantes (contexto social, econômico, político, cultural, histórico ou físico) e problemas ou conflitos éticos.

3.1 - Quanto À Pesquisa

Existem variados tipos de pesquisas, com objetivos diferentes. Para Lakatos e Marconi (2007, p. 43) a pesquisa científica é considerada como “um procedimento formal com método de pensamento reflexivo que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”. Sendo assim, deve-se classificar primeiramente uma pesquisa em relação a sua abordagem, as pesquisas científicas podem ser de duas formas: qualitativa ou quantitativa e/ou as duas classificações. Tudo dependendo dos fatores a serem analisados, como por exemplo, a área e o objetivo da pesquisa.

3.1.1 - Pesquisa Qualitativa

Considera que existe uma relação entre o mundo e o sujeito além daquela traduzida em números. Nesta pesquisa o objetivo central é entender a explicação de algum fenômeno. Então, essa modalidade de pesquisa é descritiva, a partir de análises, de maneira geral, indutivas. Segundo Denzin e Lincoln (2006, p. 17), A pesquisa qualitativa é uma atividade situada que

⁴ GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4ª ed. - São Paulo: Atlas, 2002

localiza o observador no mundo. Consiste em um conjunto de práticas materiais e interpretativas que dão visibilidade ao mundo.

3.1.2 - Pesquisa Quantitativa

Considera elementos quantificáveis. O objetivo da pesquisa é analisar fenômenos a partir de quantificações, através de ferramentas estatísticas.

Neste caso quem realiza a pesquisa, é apenas um observador, que não pode analisar os dados de forma subjetiva. Sua função é apresentar os resultados, a partir de uma estrutura, como tabelas e gráficos. Ou seja, ele tem que traduzir opiniões e números em informações para elaborar classificações e análises.

3.2 - Análise Do Clima Organizacional

A análise do clima organizacional busca promover uma mudança interna, com melhorias certas para os colaboradores e retornos positivos financeiramente. Posteriormente, ao alcançar um nível mais elevado de satisfação com o ambiente de trabalho, a empresa também pode buscar o reconhecimento. Para Chiavenato (2005, p. 52), o termo clima organizacional se refere aos aspectos internos de uma organização, à atmosfera psicológica e às características da empresa, ele pode ser sentido psicologicamente e está relacionado especificamente às propriedades motivacionais do ambiente interno da organização.

3.3 - Plano E Instrumentos De Coleta De Dados

Para a implementação do presente estudo de caso torna-se muito importante a coleta de dados que trata de um caso específico ou seja, o clima organizacional, buscando trazer resultados importantes e muitas vezes inesperados, além de agregar na pesquisa como um todo, pois é a oportunidade que o pesquisador tem de relacionar a teoria com a prática, ou com a realidade da empresa foco do estudo, buscando trazer com maior clareza a situação do clima organizacional da empresa e favorecendo igualmente a proposição de sugestões para melhorias.

A coleta de dados foi, portanto, realizada, através de um questionário aplicado aos colaboradores da empresa, no dia 21 de outubro, presencialmente pela parte da manhã em horário comercial, assim todos os colaboradores responderam de acordo com a sua disponibilidade de tempo. Buscando trazer suas percepções em relação ao clima organizacional

de seu local de trabalho, a proposição de ações que possam contribuir com soluções positivas para a empresa e seus funcionários.

Para Diehl e Tatim (2004, p. 68)⁵ o “questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. Ele visa focar nos resultados e facilitar a análise.

A pesquisa bibliográfica foi realizada tendo-se como fontes a leitura de livros, artigos, textos e também pesquisas em sites de internet, segundo Gil⁶ (1999), visto que este meio permite ao pesquisador cobrir uma gama maior de fenômenos, fontes estas que apresentem os desafios da implantação de um clima organizacional harmonioso para todos dentro de uma organização.

3.4 - Plano De Análise E Sistematização De Dados

Os dados do presente estudo foram tratados pelos métodos do positivismo onde os conceitos necessitam ser postos em prática para possibilitar de acordo com Roesch (2007, p. 122 a 125)⁷, a sua mensuração quantitativa, fenomenológica e com análise qualitativa onde foram apreciadas diferentes situações e comportamentos dos funcionários em relação a sua satisfação, com o clima organizacional oferecidos pela empresa em estudo.

Ou seja, os dados foram analisados de forma qualitativa, para elaboração das considerações finais, pelo confronto dos desafios enfrentados pelo clima organizacional, seus pontos positivos, desafios e pontos a serem melhorados.

A predominância qualitativa de análise foi o caso deste estudo, com apresentação estatística dos dados quantitativos coletados através de procedimentos de estatística descritiva, tais como porcentagens ou taxas, escalas qualitativas, análise de distribuição de frequência para mostrar com maior proximidade possível a fidelidade dos dados coletados, tendo como base a fundamentação teórica constante neste estudo, cujos resultados constituem o presente relatório conclusivo do estudo.

3.5 - Análise De Um Clima Organizacional

⁵ DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. Pesquisas em ciências Sociais aplicadas: métodos e técnicas. 5. ed. São Paulo: Pearson, 2004.

⁶ GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

⁷ ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. FERNANDES, Francisco. Como Escrever Casos Para o Ensino de Administração. São Paulo: Editora Atlas, 2007

O Clima Organizacional influencia diretamente em muitos aspectos, principalmente na produtividade. Para isto, com a busca por um bom ambiente de trabalho, encontra-se elementos fundamentais como um líder que seja exemplar e inspirador, e transpareça isso aos colaboradores, eles se sentiram bem em trabalhar na organização. Buscar por uma boa política de comunicação interna voltada para o clima organizacional, onde está, sendo bem aplicada interfere diretamente na circulação de boatos e informações duvidosas.

Além destes elementos, existe outros de grande importância, como é o caso do feedback, que tem por função realizar algumas avaliações de desempenho regulares. Onde será aberta oportunidade de reconhecer exemplos e, ao mesmo tempo, corrigir possíveis erros. Apesar de ser abstrato e instável, o clima organizacional possui variáveis que influenciam na percepção dos funcionários. Os indicadores de clima auxiliam na sinalização inicial como alerta do clima organizacional. Entre os sinais que demonstram os impactos no clima organizacional pode-se citar:

- O Turnover, em referência às demissões e contratações em curtos períodos, onde indica a falta de comprometimento com as organizações.
- O Absenteísmo, ao qual se relaciona a frequência de atrasos, faltas e esta ligada a satisfação do colaborador.
- Programas de sugestões, que ao serem lançados e não aderidos pelos colaboradores da maneira que era esperada, apresenta a falta de interesse dos colaboradores.

Para Luz (2003, p. 32), esses indicadores não fornecem elementos capazes de descobrir as causas que estão afetando positiva ou negativamente o clima da organização, mas ajudam a alertar quando o clima vai bem ou mal.

3.6 - Questionário

É um formulário que foi respondido pelos seus entrevistados. Nele constam todas as perguntas que foram respondidas, com as respostas dos entrevistados, que auxiliaram na análise. Possuindo o objetivo de recolher informações baseando-se, geralmente, na área de análise. Segundo Gil⁸ (1999, p. 128), o questionário pode ser definido “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”.

⁸ GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

3.7 - Método De Pesquisa

Para o presente trabalho a abordagem utilizada é a qualitativa, com o objetivo de trazer entendimento sobre o que foi observado, interpretando informações obtidas através do questionário e de suas pesquisas. Marconi e Lakatos (2003, p.83) definem método científico como o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permitem alcançar o objetivo - conhecimentos válidos e verdadeiros - traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista. Assim, para a apresentação do presente trabalho, expõe-se abaixo os objetivos específicos e as atividades utilizadas para sua conclusão.

- **Apresentar pontos essenciais sobre o clima organizacional.**

Em tese o clima organizacional é uma observação da relação entre colaboradores e organização, uma análise de um conjunto de fatores que demonstram como é o ambiente ali oferecido. Se ligando com qualidade e estrutura neste ambiente de trabalho. Tendo por objetivo trazer melhorias internas para os colaboradores e retornos positivos a empresa. Para Maximiano (2000, p. 107), o clima organizacional é representado pelos conceitos e sentimentos que as pessoas partilham a respeito da organização e que afetam de maneira positiva e negativa sua satisfação e motivação para o trabalho.

Para a realização deste trabalho foram explorados estudos sobre o clima organizacional, além de pesquisas sobre as ramificações do clima e o que pensam alguns autores sobre este tema.

- **Levantar informações sobre a satisfação no ambiente organizacional.**

Impactos negativos na empresa são resultados de insatisfações, essas atribuídas a áreas financeiras, estruturais, de saúde e infraestrutura.

Positivamente impactam-se quando os colaboradores sentem-se valorizados e vistos dentro da organização, ou seja, quando são reconhecidos e se sentem seguros com seu trabalho. Levantando informações através de pesquisas e diálogos sobre os fatores que interferem no ambiente de trabalho.

- **Analisar os fatores que interferem no clima organizacional.**

Os funcionários tendem a transparecer suas satisfações e insatisfações diante de situações adversas, sendo o clima organizacional afetado. Como resultado os funcionários apresentam diferentes reações a acontecimentos do cotidiano, o que as vezes os faz observar ao seu ponto de vista um clima organizacional saudável ou não. , para entender melhor a visão dos

colaboradores dentro da organização, foi aplicado um questionário, visando analisar melhor como pontos positivos e negativos interferem no dia a dia.

4 - ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

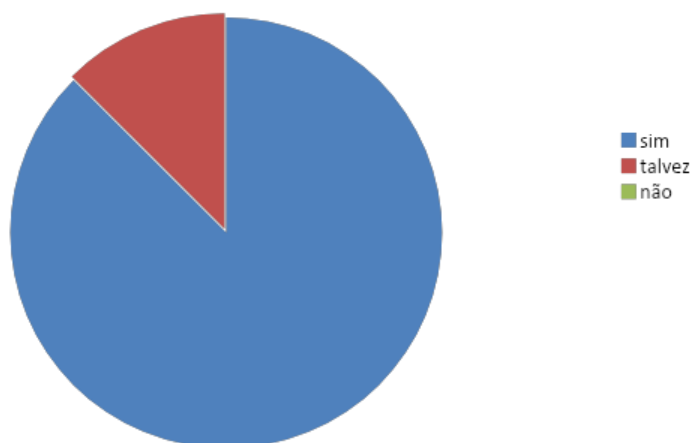
Neste item são apresentados os resultados obtidos através dos estudos e do questionário aplicado na organização, visando trazer entendimento ao assunto que foi proposto para efeitos de análise.

Assim como em qualquer outra instituição, o clima Organizacional da empresa varejista é regido por fatores, externos e internos, em análise percebeu-se que os externos acabam interferindo na produção do colaborador, o que acaba afetando até o clima organizacional interno, lavando a gestão em muitos casos a intervir de uma maneira mais humana para motivar e impulsionar o funcionário a ver o lado positivo de suas funções e enxergar soluções para problemas aparentes.

Para a realização deste estudo, foi aplicado o questionário a todos os 8 colaboradores, que trabalham na empresa, que responderam o questionário pela parte da manhã, de acordo com a demanda de trabalho e atendimento no seu setor. Sendo aplicado um questionário com 10 perguntas objetivas.

Com base nisto fora questionado se o ambiente da empresa está alinhado com seus valores; nesta questão, o resultado obtido foi:

Gráfico 1: O ambiente da empresa está alinhado com seus valores?

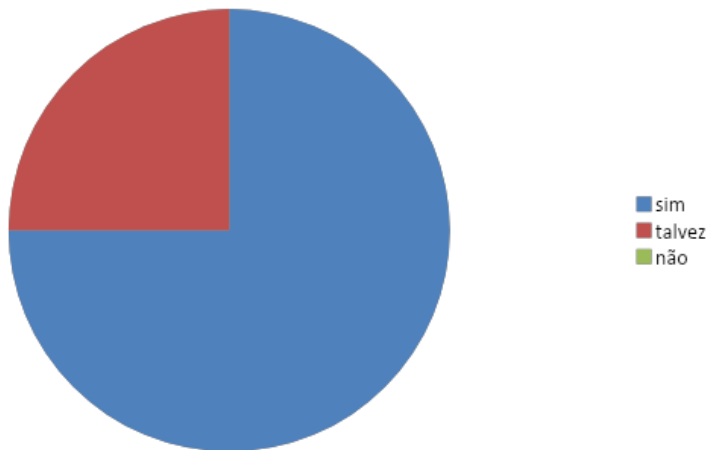


Fonte: Elaborado pela autora.

Dos 8 colaboradores aos quais o questionário foi aplicado, 7 deles veem o ambiente da empresa alinhado de acordo com seus valores, 1 no entanto, assinalou a resposta talvez.

Com base no clima organizacional, buscou-se saber se existe cooperação entre os colegas de equipe. O resultado apresentado foi:

Gráfico 2: Existe cooperação entre os colegas da equipe?

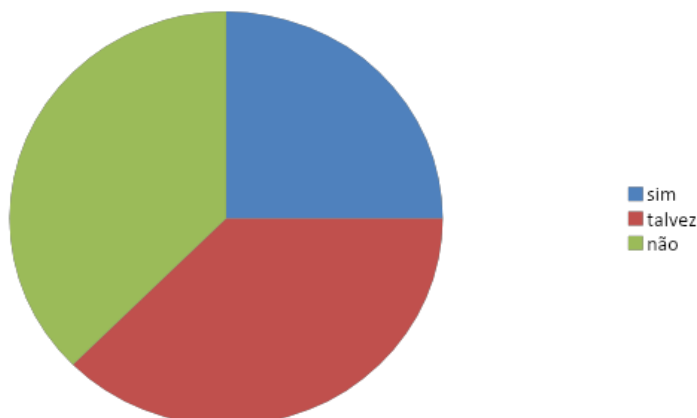


Fonte: Elaborado pela autora.

Para 6 colaboradores, a cooperação entre os colegas está presente no dia-a-dia. Para 2 colaboradores responderam talvez, pois entendem que em alguns momentos que se precisa não encontra-se a cooperação. Isso significa, que existe algum fator que interferiu na resposta de ambos, o que pode ser desde o entendimento entre os colegas, personalidades diferentes ou até discordância de opiniões.

Sobre acontecimentos externos, foram questionados se estes, interferem em sua vida profissional; O resultado obtido foi:

Gráfico 3: Acontecimentos externos interferem em sua vida profissional?

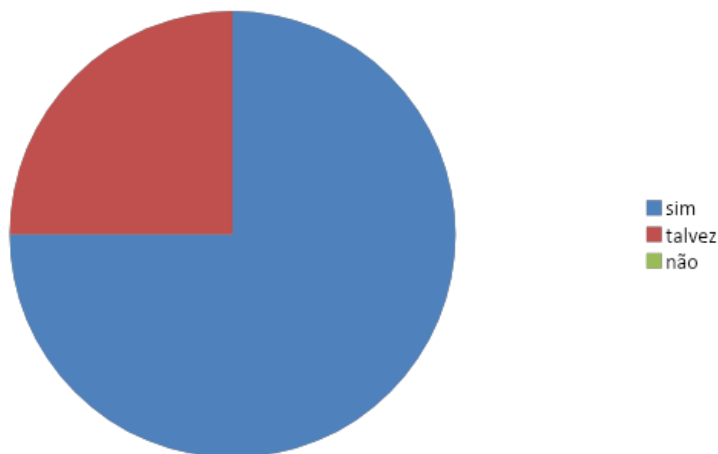


Fonte: Elaborado pela autora.

Ao todo, sabe-se que fatores internos e externos podem apresentar interferências no clima organizacional e, nesta questão, 2 colaboradores concordaram que há interferência de fatores externos na vida profissional, 3 negaram, e 3 responderam que talvez haja. Em prática, observa-se que situações ocorridas no âmbito pessoal podem interferir no rendimento no trabalho, no humor do colaborador, e no clima organizacional. Aqui nota-se que existe um equilíbrio entre vida pessoal e trabalho, porém para alguns as adversidades externas acabam interferindo internamente.

Sabe-se que o ambiente de trabalho pode apresentar conflitos e ideias opostas, porém também pode ser um criador de amizades, o que torna o clima organizacional leve e saudável. Através disto foi buscado saber dos entrevistados se criaram amizades dentro do ambiente de trabalho, aos quais responderam:

Gráfico 4: Criou amizades em seu ambiente de trabalho?

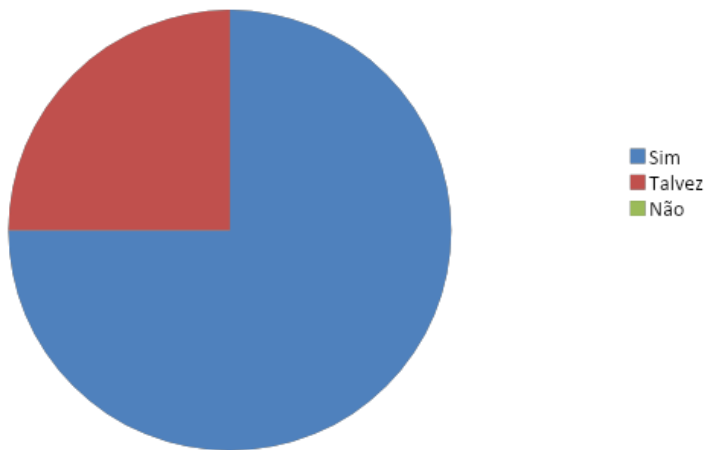


Fonte: Elaborado pela autora.

Nesta questão, 6 colaboradores afirmam ter formado amizades na empresa, 2 porém, informam que talvez. Amizades são laços afetivos criados com pessoas de mútua troca de ideias, respeito e compreensão. Neste ponto a maioria dos colaboradores afirmou ter criado amizades no ambiente. O que significa que apesar da correria do dia a dia, ainda se consegue criar laços de compreensão e respeito.

Sobre o uso dos valores da empresa no dia a dia, foram questionados se os valores da organização são aplicados no seu cotidiano. Para tanto, obteve-se:

Gráfico 5: Os valores organizacionais são aplicados no dia a dia?

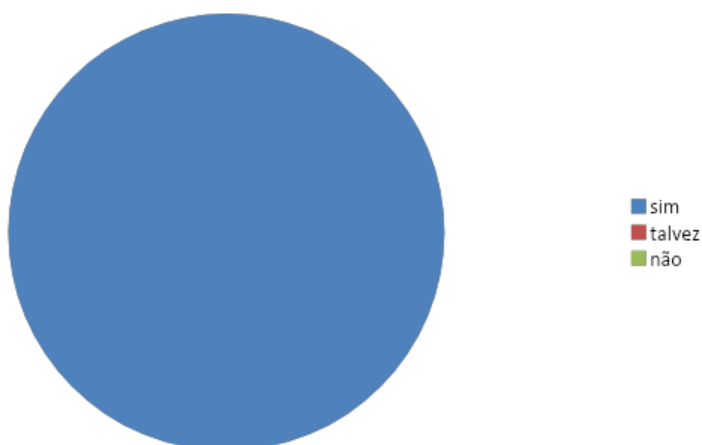


Fonte: Elaborado pela autora.

Os valores de uma empresa são perceptíveis na prática, como por exemplo através do tratamento aos colaboradores, clientes e a todos aqueles que de uma maneira ou outra venham a ter contato com o clima organizacional da empresa. Neste caso 6 colaboradores afirmam que os valores são postos na prática e 2 marcaram talvez. Os valores de uma empresa são as crenças, as atitudes, e motivações da mesma, ou seja, é aquilo pelo que ela acredita e busque todos os dias. Sendo assim, a maioria acredita no que a empresa propõe, enquanto 2 não veem muito isto no dia a dia.

Em relação ao ambiente de trabalho, o clima organizacional saudável favorece todos os resultados da empresa. Quanto ao ambiente que está inserido, foi questionado se ele é um ambiente saudável; assim obteve-se o resultado:

Gráfico 6: O ambiente de trabalho onde está inserido é saudável?

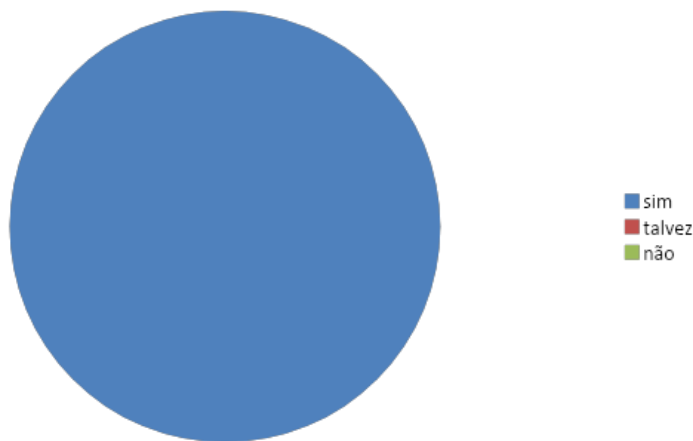


Fonte: Elaborado pela autora.

Neste caso, todos os colaboradores concordam que estão inseridos em um ambiente de trabalho saudável, conseqüentemente, um ambiente próspero. Nesta situação observa-se que todos os que trabalham na empresa, a veem como um ambiente saudável, diante das adversidades, a observam como um ambiente positivo e bom de se trabalhar.

Tratando da importância do clima organizacional, para a motivação, solução de problemas e a obtenção de resultados eficazes, é necessária transparência na comunicação entre gestor e colaboradores. Neste ponto foi questionado se existe transparência na comunicação entre gestor e funcionário. E o resultado obtido foi:

Gráfico 7: Existe transparência na comunicação entre gestor e funcionário?



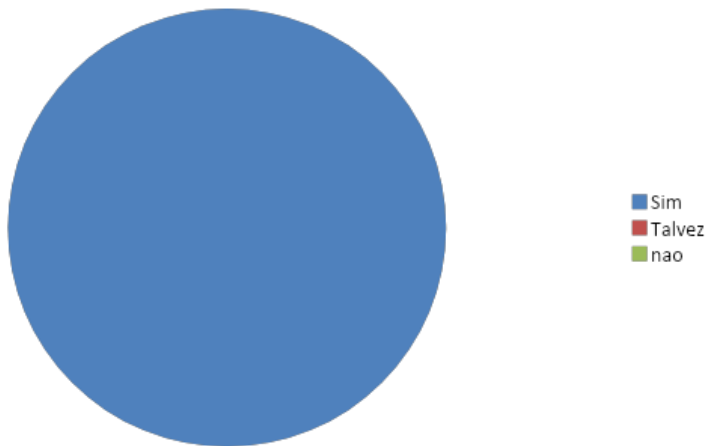
Fonte: Elaborado pela autora.

Aqui, foi observado, que há transparência na comunicação de gestor e colaborador o que auxilia muito no entendimento do que cada uma busca naquele momento.

Ao todo, analisa-se que o diálogo entre um líder e seus liderados é de grande importância para o andamento da empresa, visto que isso abrange uma maior clareza e neutralidade para uma relação de confiança entre gestor e seus colaboradores.

Feedbacks são necessários e precisos, pois abrem caminhos a motivações e a busca por melhores resultados. Assim fora questionado se para os colaboradores feedbacks são bem vindos. E o resultado foi:

Gráfico 8: Para os colaboradores feedbacks são bem vindos?

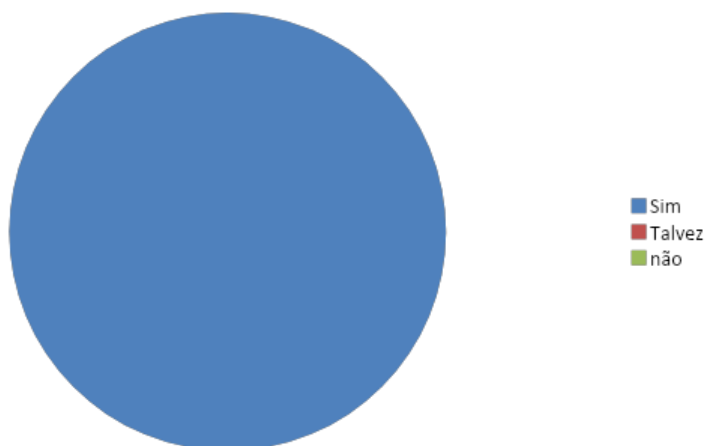


Fonte: Elaborado pela autora.

Os colaboradores concordam que os feedbacks a eles passados, são bem recebidos. Trocas de ideias, conversas, feedbacks são atividades que se realizadas com um cronograma, melhoram o desenvolvimento dos colaboradores e de suas habilidades.

Sabendo que a empresa possui foco nas pessoas e grande desenvolvimento dentro da organização, buscou-se saber se os entrevistados sentem-se orgulhosos em trabalhar na empresa.

Gráfico 9: Sente-se orgulhoso do local onde trabalha?

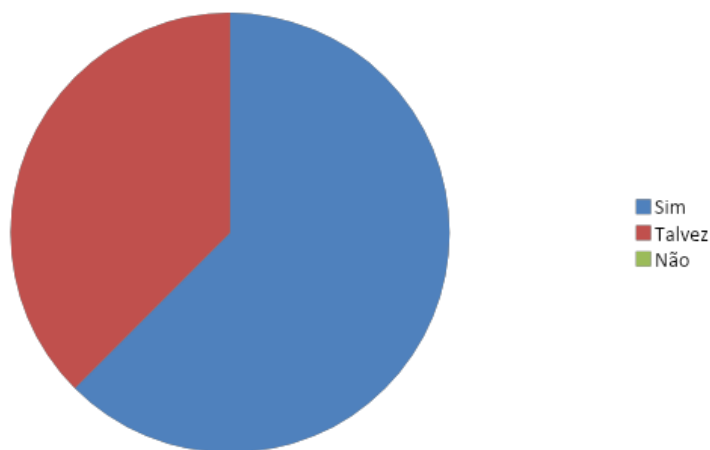


Fonte: Elaborado pela autora.

As respostas recebidas, todas foram afirmativas. A empresa é uma grande vitrine no mercado de trabalho, além de ser uma grande desenvolvedora de novos gerentes e valorizadora de promoções internas, ou seja, desenvolve seus próprios colaboradores para novos cargos.

Para uma empresa estar em constante evolução, o clima organizacional deve ser regido por diversos aspectos, dentre eles, a realização profissional do colaborador é um grande fator contribuinte. Através disto, foi questionado se os colaboradores se sentiam realizados profissionalmente. E as respostas obtidas foram:

Gráfico 10: Sente-se realizado profissionalmente?



Fonte: Elaborado pela autora.

5 dos 8 colaboradores estão realizados profissionalmente e 3 responderam que talvez. O mercado de trabalho é preenchido por diversos gostos. Muitos, às vezes, não se encontram no trabalho que gostariam, mas estão em um emprego que o satisfaz no momento. Isso também tem interferência no lado profissional, pois muitas vezes quem ainda não se encontrou no trabalho que se sinta realizado, acaba por vezes se desmotivando e não mostrando suas habilidades.

4.1 - Análise Geral Da Pesquisa

Analisando a pesquisa e as respostas obtidas, nota-se uma certa indiferença nas respostas, pois entre as respostas objetivas, percebeu-se que muitos optaram por ficar no – talvez, ao invés de apresentar a sua resposta objetiva, isso pode ter a ver com a indecisão ou até mesmo com o momento que se encontra. Para Chiavenato (1998, p.23): “Uma organização é um sistema de atividade conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas, a fim de alcançar objetivos específicos”, e isso tem impacto através da visão que os colaboradores tem

da empresa. Aquele que trabalha motivado e satisfeito com o que faz, tende a ser mais produtivo e criativo, demonstrando melhor suas ideias e se desenvolvendo nas suas tarefas.

Quanto a promoção de colaboradores dentro da empresa, Chiavenato diz que (2000, p.288) “é quando, havendo determinada vaga, a empresa procura preenchê-la através do remanejamento de seus empregados, que podem ser promovidos ou transferidos”, ou seja, a empresa busca dentro de si oportunizar aqueles que crescem com ela.

Através da pesquisa, notou-se também, que a empresa possui um ambiente saudável para seus colaboradores, e que as relações entre os colaboradores são fundamentais para ter uma troca de ideias, afinidades etc. Já entre gestor e funcionários observou-se que o que se espera a ser realizado dentro da organização é deixado bem às claras para a conclusão e alcance dos objetivos almejados.

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS DO ESTUDO

Considerando o trabalho apresentado, seus tópicos, é de inteira necessidade sugerir que as organizações e seus colaboradores possam entender a importância do clima organizacional e de suas ramificações, como os fatores que interferem no clima, as maneiras de ajustá-los, as motivações de seus colaboradores, os reconhecimentos e quanto necessário é fazer os colaboradores sentirem-se seguros dentro da empresa.

Através do questionário apresentado e dos resultados obtidos com a pesquisa, é notório que existe um equilíbrio dentro da empresa, que o clima existente nela diante dos colaboradores, é um clima tranquilo e próspero de trabalho. Porém é perceptível que há uma indecisão quanto às realizações profissionais, ao que se fosse posto em prática poderia ser um dos fatores motivadores nas atividades do dia a dia dos colaboradores.

Assim, para atrair os colaboradores que não se sentem realizados de alguma forma pode-se apresentar motivações e reconhecimentos atraentes para que eles almejem buscar crescer e conquistar novos cargos, ou até mesmo o que desejam. Também pode-se buscar entender o que mais atrai o colaborador, qual a área que mais lhe agrada, e assim já observar possíveis surgimentos de vagas, e dar mais prioridade a estes colaboradores.

Diante do proposto pelo projeto, conseguiu-se avaliar em termos, o quanto as influências positivas e ou negativas, dos fatores internos e externos interferem na vida profissional do ser humano e vice-versa, ocasionando até mesmo o sobrecarregamento e tensão, pois muitas vezes o colaborador pode se frustrar por não conseguir entregar uma meta, ou realizar uma atividade que seus colegas tiveram maior facilidade, e isso começa a refletir no seu condicionamento motivacional no ambiente de trabalho. Para Robbins (2002, p.74) a satisfação no trabalho é "como a atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza". Portanto, se no meio profissional as situações andam conforme o planejado, isso tende a ter reflexo no lado pessoal, pois quando encontra-se a satisfação tende-se a transparecê-la e refleti-la em outras situações.

Os objetivos do estudo foram alcançados, pois pode-se observar que a percepção dos colaboradores para com a empresa é lucida e transparente. Apesar das questões terem as indecisões como principais respostas, denota-se que a empresa está em constante crescimento interno, com foco nos seus profissionais. Com o trabalho pode-se aprender mais a fundo sobre a relação de gestor e colaboradores, os reflexos que os fatores tem sobre os seres humanos, e como é importante trabalhar motivado e no que se inspira.

A organização apresenta pontos fortes como por exemplo a valorização do funcionário, porém, observa-se que precisa estar mais atenta aos fatores motivacionais, pois estes são os

maiores causadores de maiores desenvolvimentos ou retrocessos dentro da mesma. Como sugestão, seria buscar atrair e fidelizar o próprio colaborador, com maiores incentivos como por exemplo, fazer reuniões para trocas de ideias, ou conversas leves, para uma maior interação e relaxamento, apresentar também ao início do mês um cronograma para todos os liderados com foco no que precisa ser buscado e pedir ideias de como isto pode ser feito, o que faz o colaborador sentir-se ouvido.

Enfatizar aos gestores sobre a importância de evitar conflitos desnecessários, ao começar por buscar chamar a atenção do colaborador individualmente e quando for elogiar, buscar não desmerecer o restante da equipe seria outra sugestão que se considera pertinente. E por fim, buscar fazer um estudo sobre o clima individual em cada setor da empresa, como está o setor administrativo, o estoque ou a vendas, analisar como está o clima minuciosamente, nos pequenos detalhes como por exemplo, através dos cumprimentos, pois assim já consegue se ter uma noção de como está o ambiente.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

8 FATORES IMPORTANTES QUE CONTRIBUEM PARA UM BOM CLIMA ORGANIZACIONAL. **Ticket.** Disponível em:

<<https://www.ticket.com.br/blog/planejamento-estrategico/8-fatores-importantes-que-contribuem-para-um-bom-clima-organizacional/>>. Acesso em: 05 de novembro de 2022.

A Gestão Estratégica de Pessoas – uma Ferramenta Necessária a Toda Companhia Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/18720144.pdf> . Acessado em 14 de maio de 2022.

ALVES, Edvaldo C. AQUINO, Mirian A. **A PESQUISA QUALITATIVA: origens, desenvolvimento e utilização nas dissertações do PPGCI/UFPB**, 2012. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/res/download/96292>>. Acesso em: 05 de novembro de 2022.

ANÁLISE DE CLIMA ORGANIZACIONAL: ESTUDO DE CASO EM UMA AGÊNCIA BANCARIA Disponível em:

https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos05/289_Artigo_SEGET___Alyne_3%5b1%5d.0.pdf . Acessado em 12 de maio de 2022.

ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL DE UMA EMPRESA NO RAMO ALIMENTICIO Disponível em:

https://mail.google.com/mail/u/0?ui=2&ik=1d10c7cdcd&attid=0.2&permmsgid=msgf:1732832480833864659&th=180c41f5db5c83d3&view=att&disp=inline&realattid=f_136a7kly1.

Acesso em: 14 de maio de 2022.

BARROS, Patrícia L. MELO, José A. M. **Motivação e clima organizacional: um estudo de caso em uma Instituição Pública Federal de Ensino Superior do DF**, 2016. Disponível em:

<<https://www.publicacoesacademicas.uniceub.br/gti/article/download/3877/3163#:~:text=num%20dado%20momento%E2%80%9D.->

,Segundo%20Chiavenato%20(2005%2C%20p.,do%20ambiente%20interno%20da%20organiza%C3%A7%C3%A3o.>. Acesso em: 05 de novembro de 2022.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. Metodologia científica. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHAER, Galdino. DINIZ, Rafael R. P. RIBEIRO, Elisa A. **A técnica do questionário na pesquisa educacional.** Disponível em: <http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/maio2013/sociologia_artigos/pesquisa_social.pdf>. Acesso em: 05 de novembro de 2022.

CHIAVENATO, Idalberto; Gerenciando Pessoas 3ª Ed. São Paulo: Makron books, 1994.

CLIMA ORGANIZACIONAL: o que é, importância e como desenvolver. **Conexa Saúde**, 2021. Disponível em: <<https://www.conexasaude.com.br/blog/clima-organizacional-importancia/>>. Acesso em: 05 de novembro de 2022.

CLIMA ORGANIZACIONAL: tudo sobre e como melhorar sua empresa. **PontoTel**, 2022. Disponível em: <<https://www.pontotel.com.br/clima-organizacional/>>. Acesso em: 05 de novembro de 2022.

Clima Organizacional: Um Estudo de Caso em uma Empresa Varejista em Campina Grande Disponível em: <https://mail.google.com/mail/u/0?ui=2&ik=1d10c7cdcd&attid=0.3&permmsgid=msg-f:1732832480833864659&th=180c41f5db5c83d3&view=att&disp=inline&realattid=f_136a84px2>. Acesso em: 16 de maio de 2022.

CLIMA ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO EM UMA EMPRESA DO SEGMENTO VAREJISTA Disponível em: <https://mail.google.com/mail/u/0?ui=2&ik=1d10c7cdcd&attid=0.4&permmsgid=msg-f:1732832480833864659&th=180c41f5db5c83d3&view=att&disp=inline&realattid=f_136a8iya3>

COELHO, Beatriz. Um guia completo sobre todos tipos de pesquisa: abordagem, natureza, objetivos e procedimentos. **Mettzer**, 2019. Disponível em: <<https://blog.mettzer.com/tipos-de-pesquisa/>>. Acesso em: 05 de novembro de 2022.

DIAS, Guilherme. Clima Organizacional: O que é, pesquisa e como melhorar. **Gupy**, 2022. Disponível em: <<https://www.gupy.io/blog/clima-organizacional>>. Acesso em 10 de novembro de 2022.

DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. Pesquisas em ciências Sociais aplicadas: métodos e técnicas. 5. ed. São Paulo: Pearson, 2004.

D'ANGELO, Pedro. Como criar um questionário de pesquisa - passo a passo completo e atualizado. **Opinion box**, 2019. Disponível em: <<https://blog.opinionbox.com/como-criar-um-questionario-de-pesquisa/>>. Acesso em: 05 de novembro de 2022.

ENDOMARKETING Disponível em: <https://endomarketing.tv/clima-organizacional/#fatores>

FEEDZ Disponível em: <https://www.feedz.com.br/blog/tipos-de-clima-organizacional/>

FRANCHI, Tatiane S. ARENHARDT, Daniel L. **A percepção do clima organizacional no serviço público: um estudo com servidores técnico-administrativos da Universidade Federal de Santa Maria**, 2014. Disponível em: <<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/br/14/universidade-federal.html>>. Acesso em: 05 de novembro de 2022.

GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4ª ed. - São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, Gustavo. Clima organizacional ruim: o que é, principais desvantagens e o que fazer para melhorar o clima da sua empresa. **Agendor**. Disponível em: <<https://www.agendor.com.br/blog/clima-organizacional-ruim/>>. Acesso em: 05 de novembro de 2022.

GUPY BLOG Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/author/bruna-guimaraes-gupy>. Acessado em 09 de maio de 2022

GUPY BLOG Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/climaorganizacional#:~:text=O%20clima%20organizacional%20%C3%A9%20o,ser%C3%A1%20o%20desempenho%20das%20equipes>. Acessado em 08 de maio de 2022

INTRODUÇÃO À PESQUISA CIENTÍFICA. **UFJF**, 2019. Disponível em: <<https://www2.ufjf.br/bibliotecagv/2019/04/24/introducao-a-pesquisa-cientifica/>>. Acesso em: 05 de novembro de 2022.

ISI INFINITY Disponível em: <https://isiinfinity.com.br/6-dicas-para-melhorar-o-clima-organizacional/> . Acesso em: 15 de maio de 2022.

JACOBSEN, Alessandra L. Et al. **Perfil metodológico de pesquisas elaboradas no âmbito das instituições de ensino superior brasileiras**: uma análise de publicações feitas pela revista ciências da administração, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/181164/101_00179.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 05 de novembro de 2022.

KLICKPAGES Disponível em: <https://blog.klickpages.com.br/o-que-e-pesquisa-qualitativa/> . Acessado em 26 de maio de 2022

MATTAR, João. Metodologia científica na era da informática. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

METODOLOGIA. **Teleco.** Disponível em: <https://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorialfcs/pagina_4.asp>. Acesso em: 05 de novembro de 2022.

MÉTODOS DE PESQUISA E METODOLOGIA: conceitos e aplicações na área científica. **Enago Academy**, 2021. Disponível em: <<https://www.enago.com.br/academy/difference-methods-and-methodology/>>. Acesso em: 05 de novembro de 2022.

Motivação e clima organizacional: um estudo de caso em uma Instituição Pública Federal de Ensino Superior do DF Disponível em: <https://www.publicacoesacademicas.uniceub.br/gti/article/download/3877/3163>

PESQUISA QUALITATIVA. **Significados.** Disponível em: <<https://www.significados.com.br/pesquisa-qualitativa/#:~:text=O%20que%20%C3%A9%20uma%20pesquisa,determinado%20tempo%20C%20local%20e%20cultura.>>. Acesso em: 05 de novembro de 2022.

PORTOGENTE Disponível em: <https://portogente.com.br/portopedia/84216-clima-organizacional#:~:text=Fatores%20Internos%3A%20Burocracia%2C%20remunera%C3%A7%C3%A3o%2C,profissional%20e%20valoriza%C3%A7%C3%A3o%20do%20funcion%C3%A1rio.&text=O%20fator%20determinante%20para%20que,%C3%A9%20o%20ambiente%20de%20trabalho.>

RECONHECIMENTO PROFISSIONAL: ENTENDA A IMPORTÂNCIA E COMO MELHORAR. **Qulture Rocks**, 2022. Disponível em: <https://www.qulture.rocks/blog/reconhecimento-profissional>. Acesso em 10 de novembro de 2022.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. FERNANDES, Francisco. Como Escrever Casos Para o Ensino de Administração. São Paulo: Editora Atlas, 2007.

SÁ, A. R. C. G. Fatores que afetam o Clima Organizacional. **LinkedIn**, 2019. Disponível em: <https://pt.linkedin.com/pulse/fatores-que-afetam-o-clima-organizacional-ghiggino-de-alcantara-s%C3%A1>. Acesso em: 05 de novembro de 2022.

SANTOS, A. R. F. O impacto da filosofia dos gestores sobre o clima da empresa. **Brasil Escola**. Disponível em: <https://meuartigo.brasilecola.uol.com.br/administracao/o-impacto-filosofia-dos-gestores-sobre-clima-empresa.htm>. Acesso em: 05 de novembro de 2022.

SITWARE Disponível em: <https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/como-fazer-uma-pesquisa-de-clima-organizacional/>

TUDO O QUE É PRECISO SABER SOBRE O QUE É CLIMA ORGANIZACIONAL. **Venki**, 2016. Disponível em: <https://www.venki.com.br/blog/o-que-e-clima-organizacional/>. Acesso em: 05 de novembro de 2022.

APÊNDICE

APÊNDICE

PESQUISA REALIZADA PARA COMPREENDIMENTO SOBRE O CLIMA ORGANIZACIONAL

Questionário sobre Clima Organizacional

1- O ambiente da empresa está alinhado com seus valores?

Sim() Não() Talvez()

2- Diante das necessidades no trabalho existe cooperação entre colegas?

Sim() Não() Talvez()

3- Na sua opinião, acontecimentos externos, interferem na sua vida profissional?

Sim() Não() Talvez()

4- Você criou amigos dentro do seu ambiente de trabalho?

Sim() Não() Talvez()

5- Os valores da empresa, são aplicados no dia a dia?

Sim() Não() Talvez()

6- Para você, o ambiente de trabalho em que está inserido(a) é saudável?

Sim() Não() Talvez()

7- Existe transparência na comunicação entre gestor e funcionário?

Sim() Não() Talvez()

8- Para você, feedbacks são bem vindos?

Sim() Não() Talvez()

9- Você sente-se orgulhoso(a) em trabalhar na empresa?

Sim() Não() Talvez()

10- Sente-se realizado profissionalmente?

Sim () Não () Talvez ()