

PESQUISA DE CLIMA E CULTURA ORGANIZACIONAL: APLICAÇÃO NO SETOR FINANCEIRO DE UMA LOJA DE DEPARTAMENTOS

Ana Paula Silva de Souza; Claudete da Silva Costa; Sonia M^a de Carvalho Silva

Faculdade Paraíso, Email: paulassouza.ana@gmail.com

Faculdade Paraíso, Email: claudetecosta4@hotmail.com

Universidade Federal Fluminense, Email: soniamariasilv@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

Na busca de satisfação para os clientes externos foi criado o Código de Defesa do Consumidor, focado no atendimento às necessidades do cidadão, buscando equilibrar os interesses entre o consumidor e o fornecedor.

Com relação aos clientes internos, foi criado o movimento que permitia aos colaboradores expor suas opiniões, visando o aumento do grau de satisfação dos mesmos, com base nos princípios norteadores da Qualidade Total e embasado por três pilares: O zero defeito; a melhoria contínua; e a satisfação dos clientes, tanto externos quanto internos.

Neste contexto, a pesquisa de clima e cultura organizacional encontra-se inserida no campo da administração de recursos humanos que tem como objetivo ouvir e entender o colaborador, buscando conhecer suas opiniões sobre a empresa, tal como foi realizada na pesquisa de campo do presente diagnóstico empresarial.

Estudos apontam que a aplicação da pesquisa de clima organizacional é tão importante quanto o levantamento sobre a qualidade de vida no trabalho. Ambos apresentam-se como mecanismos fundamentais em uma organização, uma vez que por meio deles torna-se viável medir o grau de satisfação dos colaboradores.

Para tanto, foi elaborado um questionário, direcionado aos colaboradores do setor financeiro de uma loja de departamentos, localizada em Bonsucesso/RJ, a fim desenvolver uma pesquisa de clima e cultura organizacional, junto a equipe do setor financeiro de uma filial da loja de departamentos pesquisada, localizada em Bonsucesso/RJ, como forma de demonstrar a importância dessa ferramenta e de detectar o grau de satisfação dos colaboradores.

Assim sendo, pretende-se apresentar, especificamente levantar o perfil e a percepção dos colaboradores do setor financeiro da empresa pesquisada; identificar e analisar a opinião dos colaboradores sobre os seguintes quesitos: política da empresa; estilo de liderança; estrutura física;



condições de trabalho; remuneração; trabalho desempenhado e relacionamento dentro da empresa e, finalmente, mensurar o grau de satisfação dos colaboradores.

O presente estudo de caso tem a pretensão de comprovar que as empresas precisam das opiniões dos colaboradores para promover as mudanças que se fazem necessárias, tanto na área financeira quanto na área de recursos humanos. Cabendo ressaltar que essas mudanças na área financeira pode ocasionar aumento de produção e de lucros. Já na área de recursos humanos as mudanças se tornam possíveis na medida em que a empresa faz com que os colaboradores se sintam importantes e mais reconhecidos, gerando conseqüentemente maior motivação.

Neste sentido, este resumo apresenta a descrição da metodologia adotada. Na sequência, descreve os resultados encontrados na pesquisa de campo em que utilizou como instrumento um questionário, direcionados aos colaboradores do setor financeiro. E, finalmente relata e analisa os resultados alcançados.

Acredita-se que, por meio do presente estudo de caso, o administrador poderá se beneficiar com conhecimentos e informações específicas que poderão ser úteis, tanto para os colaboradores da empresa pesquisada, como para outros profissionais da empresa e de várias outras organizações que adotam como rotina o atingimento de metas a serem alcançadas.

2 METODOLOGIA

Em termos metodológicos, inicialmente foi realizado um estudo bibliográfico sobre o principal tema em questão, clima e cultura organizacional. O estudo bibliográfico indicou o ponto de partida para a pesquisa de campo, visando aplicar uma pesquisa de clima e cultura organizacional em uma filial de uma loja de departamento de uma rede multinacional.

Para a execução da pesquisa de campo foi utilizado o método quantitativo, com a finalidade principal de identificar o grau de satisfação dos colaboradores da empresa pesquisada.

Os dados da pesquisa de campo foram coletados através da aplicação de um questionário. Cabe reforçar que a pesquisa aplicada teve como principal função identificar o clima e a cultura organizacional da empresa em questão, por meio do grau de satisfação dos colaboradores do setor financeiro. Com isso, pretendeu-se demonstrar a importância desse tipo de ferramenta.

As perguntas foram elaboradas tendo como base principal os seguintes temas: política da empresa; estilo de liderança; estrutura física da organização; condições de trabalho; remuneração; trabalho desempenhado e relacionamento dentro da empresa



O público alvo da pesquisa foi constituído por colaboradores de um dos setores da filial pesquisada. Foram distribuídos e aplicados 24 (vinte e quatro) questionários na filial da empresa, localizada em Bonsucesso / RJ, tendo retornado 21 (vinte e um). Cabe colocar que a aplicação dessa pesquisa ocorreu no mês de novembro de 2016.

A escolha dos colaboradores que compuseram a amostra, dentro do universo de aplicação, realizou-se aleatoriamente. O questionário aborda os colaboradores pesquisados, por meio de tipos diferentes de perguntas fechadas. A pesquisa inicia-se com perguntas individuais, caracterizando o pesquisado. Em seguida, foram elaboradas perguntas simples, introduzindo os temas relativos aos objetivos da pesquisa, e por fim, foram colocadas as perguntas mais detalhadas, atingindo diretamente aos objetivos do presente estudo de caso.

Cabe explicitar que para a elaboração do questionário baseou-se no referencial teórico utilizado visando mensurar o grau de satisfação dos colaboradores; levantar a percepção dos mesmos sobre a empresa pesquisada e analisar suas opiniões.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O primeiro tópico da pesquisa de clima e cultura, refere-se a política da empresa e tem como objetivo analisar se as normas e diretrizes da empresa são bem explicitadas e se estão sendo cumpridas pelos associados. E, os índices alcançados apresentaram-se de maneira bem positiva, pois quase todos os colaboradores consideraram que as normas e diretrizes da empresa são claramente explicadas e, pouco mais da metade consideraram que as normas e diretrizes da empresa são cumpridas.

O segundo tópico refere-se ao estilo de liderança que propõe examinar a percepção dos funcionários em relação à gerência, analisar a autonomia dada aos funcionários para desempenhar suas tarefas, expor suas ideias ou sugestões, bem como avaliar o reconhecimento dos funcionários pela chefia. A maioria dos colaboradores afirmaram que sempre há uma relação satisfatória com a chefia. Desse modo, entende-se que a liderança da organização possui um estilo democrático de gestão, que é acessível aos subordinados, levando em conta suas opiniões e sugestões para tornar o ambiente de trabalho o mais agradável possível, favorecendo um clima de harmonia e cooperação.

Neste sentido, o resultado da pesquisa demonstra a percepção dos colaboradores sobre as ações e postura do líder em incentivar o trabalho em equipe. Os colaboradores reconhecem que o líder sempre incentiva o trabalho em equipe.



Ao serem perguntados sobre a estrutura física e os recursos materiais, os colaboradores responderam que consideram o lugar para trabalhar adequado e que os recursos materiais são necessários, demonstrando, assim, uma avaliação bastante positiva com relação ao local de trabalho e aos recursos materiais. De certa forma, este dado permite o entendimento de que a maioria dos colaboradores sentem-se bem em trabalhar na organização.

No terceiro tópico, foram analisadas as condições de trabalho. Neste sentido, pediu-se a opinião dos colaboradores, quanto ao grau de importância que a empresa dá para a saúde e segurança no trabalho. Quando questionados sobre as condições de trabalho e responderam que a empresa dá um grau de importância médio a questão da saúde e segurança no trabalho, o que revela que os funcionários reconhecem que há boas condições de trabalho, sendo esse tópico, referente ao bem estar do colaborador, fundamental para o sucesso da organização.

No quinto tópico, trabalho desempenhado, analisou-se a realização profissional e pessoal do associado, bem como o crescimento ou progresso profissional em relação ao trabalho desempenhado. Percebe-se haver um bom nível de satisfação entre os membros da equipe com relação ao trabalho desempenhado, de modo geral. Pelo resultado da pesquisa, os colaboradores, em termos gerais, estão satisfeitos com o seu trabalho.

Por último, o sexto tópico busca avaliar o relacionamento dentro da empresa, leva em consideração a importância das relações do indivíduo com o grupo e com a chefia, bem como as relações do grupo como um todo, num ambiente de trabalho. Observou-se que há um nível bom de respeito entre os membros da equipe pesquisada, ao identificar que todos se tratam com respeito. Notou-se que os colaboradores sempre tiveram um bom nível de respeito entre eles, ou seja, uma representatividade de mais da metade do total dos pesquisados. Ressaltamos que no ambiente organizacional é muito importante que os membros de uma equipe respeitem-se mutuamente e que mantenham relações de cordialidade de um para com o outro. Pois, desta maneira, acredita-se que seja possível diminuir os conflitos e tornar o espaço do convívio profissional mais leve e agradável.

Ainda sobre essa questão referente a integração entre os colegas de trabalho, os respondentes disseram sempre haver uma ótima integração entre os mesmos. A partir daí conclui-se que a equipe pesquisada é bem integrada e possui uma boa sintonia entre eles. É fato que uma equipe bem integrada e motivada é fator chave para o sucesso de uma organização.

4 CONCLUSÕES



Apesar do alto nível de satisfação, expresso no presente estudo de caso pelos colaboradores, por meio da pesquisa de clima e cultura organizacional aplicada e, com base nos aspectos levantados, entendemos que mesmo assim estudos mais detalhados devam ser desenvolvidos. Consideramos ainda que, para reverter os níveis medianos de satisfação cabe evidenciar a necessidade da organização, junto com a equipe da alta administração, rever e melhorar os incentivos ofertados, uma vez que os autores consideram esse quesito fundamental para promover a motivação dos colaboradores.

Neste sentido, considera-se importante também o oferecimento gratuito e constante de treinamentos específicos para cada colaborador, já que não se identificou esse tipo de prática durante a aplicação da pesquisa de campo. Sugerimos ainda que sejam oferecidos seminários, congressos e outros cursos específicos, focados na área de saúde mental, motivacional e do autoreconhecimento com vistas à promoção do equilíbrio e da inteligência emocional, sendo essas bases altamente valorizadas no atual mercado de trabalho.

Assim sendo, por meio da pesquisa de clima e cultura organizacional ora aplicada, identificou-se um resultado bem satisfatório que resulta em um bom desempenho das atividades realizadas. Entendemos, conseqüentemente, que para a manutenção desse clima de trabalho favorável, faz-se necessário um olhar mais atento dos gestores para a capacitação dos profissionais e a permanência da mesma equipe de trabalho. Consideramos ainda que a empresa pesquisada deve evitar as mudanças dos gestores e as constantes mudanças no ambiente de trabalho, ocasionadas pelos desligamentos de alguns membros da equipe, pois essa prática prejudica o andamento do trabalho e o desenvolvimento da empresa.

Contudo, de uma forma geral, consideramos que a presente pesquisa alcançou seus objetivos ao dar resposta aos questionamentos realizados inicialmente, pesquisando sobre os principais indicadores que influenciam sobre o clima e a cultura de uma organização, além de ter conseguido identificar como estes aspectos são percebidos pelos colaboradores.

Finalmente, consideramos que o presente estudo de caso favoreceu na obtenção de maiores conhecimentos aos seus pesquisadores, ao correlacionar a relação da teoria pesquisada com a prática desenvolvida, permitindo-lhes estabelecer uma relação entre os fatores que englobam o ambiente de trabalho e o clima organizacional, responsável pela dinâmica da organização.

Considera-se ainda que, após a aplicação da pesquisa de campo e com base na análise dos dados obtidos, faz-se necessária a implantação de ações de intervenção, pois não adianta apenas aplicar a pesquisa de clima e cultura organizacional, sem que sejam feitas as intervenções



necessárias e compatíveis dentro do contexto organizacional, pois deve-se trabalhar em prol da manutenção da satisfação individual dos colaboradores e do favorável clima organizacional detectado, pois considera-se que somente desta maneira será possível contribuir para que a organização se mantenha como um ambiente propício ao trabalho e ao bem estar das pessoas.

Em suma, entendemos que a empresa pesquisada deva trabalhar para que os colaboradores desfrutem melhor a sua vida, tanto dentro como fora do trabalho, criando um compromisso com a empresa, sentindo-se parte dela e, por conseguinte, responsabilizando-se por seu desempenho e desenvolvimento.

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, Cecília W. **Motivação nas organizações**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando com as pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

SANTOS, R. F. T. **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho: o alcance dos resultados**. 36p. (Monografia) Especialização em Gestão de Projetos. Universidade Candido Mendes. 2010.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2002.

VATERKEMPER, G. **Clima organizacional, análise do grau de satisfação dos colaboradores com a empresa e com o seu trabalho na empresa de softway contact center**. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal de Santa Catarina. 2007.