

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
CAMPUS DOM PEDRITO
CURSO DE SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM AGRONEGÓCIO**

NILBER SAPATA DE LIMA

**ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL NO SETOR ADMINISTRATIVO DE UMA
EMPRESA BENEFICIADORA DE ARROZ**

**Dom Pedrito, RS.
2016**

NILBER SAPATA DE LIMA

**ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL NO SETOR ADMINISTRATIVO DE UMA
EMPRESA BENEFICIADORA DE ARROZ.**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Agronegócios da Universidade Federal do Pampa, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Agronegócios.

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo da Silva
Lisboa

Dom Pedrito, RS.
2016

NILBER SAPATA DE LIMA

**ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL NO SETOR ADMINISTRATIVO DE UMA
EMPRESA BENEFICIADORA DE ARROZ.**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Agronegócios da Universidade Federal do Pampa, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Agronegócios.

Trabalho de conclusão de curso defendido e aprovado em: 24, Junho, 2016.
Banca examinadora:

Prof. Dr. Rodrigo da Silva Lisboa.
Orientador
UNIPAMPA - Campus Dom Pedrito

Prof. Dr. Gustavo da Rosa Borges
UNIPAMPA – Campus Dom Pedrito

Prof. M.^a Janaína Wohlenberg
UNIPAMPA – Campus Dom Pedrito

L732a Lima, Nilber Sapata de

ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL NO SETOR
ADMINISTRATIVO DE

UMA EMPRESA BENEFICIADORA DE ARROZ. / Nilber
Sapata de Lima.

35 p.

Trabalho de Conclusão de Curso(Graduação)-- Universidade
Federal do Pampa, AGRONEGÓCIO, 2016.

"Orientação: Rodrigo da Silva Lisboa".

1. Clima Organizacional. I. Título.

RESUMO

O clima organizacional refere-se ao ambiente interno de uma a organização, incluindo colaboradores, supervisores e direção, nesse contexto o relacionamento entre pessoas do trabalho deve ser saudável para o êxito das atividades das empresas. Atualmente o clima organizacional necessita ser identificado e reconhecido como relevante para o desenvolvimento das organizações. Este trabalho apresenta um estudo de caso sobre o clima organizacional em uma empresa beneficiadora de arroz, no município de Dom Pedrito, buscando entender e mensurar os fatores que mais afetam o clima organizacional da empresa, tentando identificar aqueles que mais motivam os colaboradores, assim contribuindo para a formação do Tecnólogo em Agronegócio ao demonstrar a realidade que aqueles que atuam no mercado de trabalho enfrentam. O setor estudado desta empresa foi o departamento administrativo, este composto por 18 colaboradores, sendo que do total 15 responderam as questões. Esta pesquisa foi composta por dois questionários, um com fatores internos de relacionamento entre a empresa e seus colaboradores e outro de fatores externos que influenciam o relacionamento entre a empresa e seus funcionários. Foi possível constatar que seus colaboradores sentem orgulho de trabalhar na empresa e que seu clima organizacional é muito bom. Também, identificou-se que o reconhecimento e a valorização profissional são os fatores mais importantes para um bom clima organizacional, indo ao encontro daquilo que prevê a teoria que discute este tema.

Palavras chave: Clima Organizacional, Tecnólogo em Agronegócio, colaboradores e empresa.

ABSTRACT

The organizational climate refers to the internal environment of the organization, including employees, supervisors and management in this context the relationship between people's work should be healthy for the success of business activities. Currently the organizational climate needs to be identified and recognized as relevant to the development of organizations. This paper presents a case study of the organizational climate in a beneficiadora company of rice, in the city of Dom Pedrito, seeking to understand and measure the factors that most affect the organizational climate of the company, trying to identify those most motivate employees, thus contributing for the formation of Technologist in Agribusiness to demonstrate the reality that those who work in the labor market face. The sector studied this company was the administrative department, this consists of 18 employees, and the total 15 answered the questions. This research consisted of two questionnaires, one with internal factors of relationship between the company and its employees and other external factors that influence the relationship between the company and its employees. It was found that its employees are proud to work in the company and its organizational climate is very good. Also, it was identified that the recognition and professional development are the most important factors for a good organizational climate, meeting what the theory predicts that discusses this topic.

Keywords: Organizational Climate, Technologist in Agribusiness, employees and company.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 Cultura organizacional X Clima organizacional	20
Figura 02 Resultados da ficha de pesquisa 01	23
Figura 03 Resultados do problema de pesquisa	24
Figura 04 Resultados da ficha de pesquisa 02	25

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS	7
SUMÁRIO	8
INTRODUÇÃO	9
1.1 Problema de Pesquisa	10
1.2 Objetivo Geral.....	10
1.3 Objetivos Específicos	10
1.4 Justificativa	11
2 METODOLOGIA	12
2.1 Estudo de caso.....	12
2.2 Coleta de dados	13
3 REFERENCIAL TEÓRICO.....	16
3.1 Clima organizacional.....	16
3.2 Relações entre o clima e a cultura organizacional	18
3.3 Conceitos de satisfação no trabalho.....	20
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	22
4.1 Fatores do ambiente Interno	22
4.2 Fatores do ambiente externo	24
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28
ANEXOS	29
Ficha de pesquisa nº 1	29
Ficha de pesquisa nº 2	32

INTRODUÇÃO

Ao longo do último século a teoria da administração vem sofrendo diversas modificações, estas influenciadas pelas dinâmicas da sociedade, dos mercados e logo das estratégias dos empresários. Esta área do conhecimento surge com o foco nas tarefas e na estrutura da empresa e vai tomando diversas formas com o passar dos anos, sendo que parte de uma teoria mecanicista e se dirige rumo a muitos outros caminhos, como a teoria comportamental e contingência por exemplo.

Assim, somente buscar a eficiência operacional ou econômica deixou de ser o único objetivo das empresas e dos empresários e a importância das pessoas começa a ocupar lugar de destaque na teoria administrativa.

Colaboradores satisfeitos tem se tornado um dos principais diferenciais nas empresas, isto é responsável por melhorar o rendimento individual, coletivo e também empresarial, trazendo a tona e tornando importante diversos conceitos e teorias que tentam entender o impacto dos sentimentos dos colaboradores frente à qualidade do trabalho executado.

Neste sentido, pode-se encontrar conceitos primordiais que tratam daquilo que está sendo abordado, destacando o Clima Organizacional. Estes conceitos entendidos como objetos de estudos e como método de compreender melhor as relações entre os envolvidos.

O clima organizacional refere-se ao ambiente interno de uma a organização, incluindo colaboradores, supervisores e direção, nesse contexto o relacionamento entre pessoas do trabalho deve ser saudável para o êxito das atividades das empresas. Este assunto tenta sintonizar diretamente a satisfação dos trabalhadores e seus resultados nas organizações.

Estas mesmas organizações estão em constante mudança, tanto decorrentes de mercado, políticas governamentais, exigências de clientes, colaboradores e outras entidades sociais, sendo modificações responsáveis em impor um conhecimento cada vez maior sobre o clima organizacional, pois este se torna rapidamente um dos aspectos mais importante para as organizações e conseqüentemente para seus direcionamentos. Neste contexto das empresas, surgem os valores, serviços, produtos, critérios de desempenho que servem para

analisar o sucesso e os níveis de eficiência e eficácia a serem atingidos, não mais apenas os ligados a indicadores de produção ou econômicos.

Todos esses fatores acabam desenvolvendo um sistema próprio de valores que constituem seu clima organizacional, muitas vezes tornando-se o diferencial desta empresa, ou até mesmo a vantagem competitiva que ela apresenta frente a seus concorrentes.

Neste contexto empresas vinculadas ao agronegócio não se diferenciam de outros setores da sociedade, pois as mesmas questões que influenciam as atividades do meio rural, como questões internas e externas, também são fatores de contingenciamento e promoção de outras áreas. Porém a possibilidade de entender e até mesmo mensurar o nível de satisfação e comprometimento dos colaboradores acaba sendo um elemento estratégico e responsável pelo êxito e/ou pelo fracasso das organizações.

1.1 Problema de Pesquisa

Quais são os fatores que influenciam o clima organizacional no setor administrativo da empresa beneficiadora de arroz?

1.2 Objetivo Geral

Analisar o clima organizacional dos colaboradores no setor administrativo da empresa Engenho Coradini.

1.3 Objetivos Específicos

- Identificar fatores determinantes do clima organizacional.
- Mensurar o nível de satisfação de colaboradores no setor administrativo da empresa beneficiadora de arroz.
- Identificar a opinião dos colaboradores frente aos objetivos da empresa e frente a seus próprios objetivos.

1.4 Justificativa

O clima organizacional é mais um dos importantes fatores que fazem com que uma empresa seja bem sucedida ou não. Colaboradores motivados e orgulhosos com o aquilo que fazem são mais dedicados, e desta forma auxiliam as empresas e seus gestores na obtenção de bons resultados. Subsidiando os gestores na identificação da situação do ambiente interno das empresas ou de um departamento específico, as influências do meio externo, apontando problemas, potencialidades e tendências que poderão ser tratados, promovidos e explorados pelas empresas.

Além disso, estudos nesta área auxiliam profissionais que estão se inserindo no mercado de trabalho a compreenderem o impacto do clima organizacional nos colaboradores de uma empresa inserido no agronegócio. Isto permite que estes profissionais estejam e sejam mais adaptáveis às exigências do mercado, permitindo-os entender que apenas o salário e cargos de chefia não são as únicas formas de motivação.

Neste caso específico se utilizará como objeto de pesquisa o departamento administrativo do Engenho Coradini. Optou-se por esta empresa devido a sua importante participação no setor orizícola Pedritense, pois esta é responsável em fornecer muitos empregos, é geradora de impostos, além de ser participativa em obras de aspecto social e relevante no cenário do agronegócio brasileiro.

Dessa forma, por ser este tema de relevância no cenário organizacional das empresas, o mesmo contribuirá para a formação do Tecnólogo em Agronegócio ao demonstrar a realidade que aqueles que atuam no mercado de trabalho enfrentam.

2 METODOLOGIA

Este capítulo se dedica em apresentar a metodologia do trabalho, o método como foram coletados os dados e de que forma foi determinado o instrumento de coleta dos dados. Em virtude das características deste trabalho, optou-se como metodologia a utilização de Estudo de caso, pois se entende que este método é o que permite melhores interpretações da situação da empresa a ser analisada, ou de uma parte dela.

2.1 Estudo de caso

O estudo de caso é usado em muitas situações como método de pesquisa (YIN, 2010), pois contribui no conhecimento dos fenômenos individuais, grupais, organizacionais, sociais, políticos e relacionados. Naturalmente, o estudo de caso é um método de pesquisa comum na psicologia, sociologia, ciência política, antropologia, assistência social, administração, educação, enfermagem, planejamento comunitário e até mesmo na economia.

Segundo Gil (2009), Estudo de caso - pelo menos da forma como é concebido no âmbito da Metodologia de Pesquisa Científica – constitui uma das muitas modalidades de delineamento. Trata-se, pois de um dos diversos modelos propostos para produção de conhecimento num campo específico, assim como também o são o experimento e o levantamento. E que embora caracterizado pela flexibilidade, não deixa de ser rigoroso, pois não pode ser considerado um tipo de pesquisa “mais *light*” que se recomenda para quem não detém condições para a realização de um trabalho mais rigoroso.

Os estudos de caso possibilitam estudar em profundidade o grupo, organização ou fenômeno, considerando suas múltiplas dimensões. Nesse aspecto, apresentam notável vantagem em relação aos levantamentos, que, embora caracterizados pela precisão, fornecem informações bem mais superficiais, pois, de modo geral, se fundamentam na utilização de uma única técnica de coleta de dados, como questionário ou entrevista. Já o estudo de caso, por se referirem a um ou

poucos objetos, possibilitam a utilização de instrumentos que conferem maior profundidade de dados. (GIL, 2009)

Garantem a unidade do caso, apresentam evidente natureza holística, pois têm como proposta considerar o caso como um todo, considerando o inter-relacionamento entre as partes que compõem. Com e feito, o traço distinto do estudo de caso é a crença de que os sistemas humanos apresentam uma característica de totalidade e integridade e não constituem simplesmente uma vaga coleção de traços. Trata-se, pois de um delineamento adequado para tratar os fenômenos de um ponto de vista sistêmico (GIL, 2009).

Como os estudos de caso são ricos em informações, podem contribuir para insights que dificilmente seriam obtidos por outros meios. Tornam-se, portanto, muito úteis na construção e aprimoramento de hipóteses de pesquisa.

Como os estudos de caso tem planejamento bem mais flexível que outros delineamentos e seus problemas são formulados de maneira mais ampla, favorecem também a ocorrência do fenômeno conhecido com *serendipity*, que é caracterizado por descobertas inesperadas que ocorrem ao longo do processo de pesquisa. (GIL, 2009)

Em resumo, o método do estudo de caso permite que os investigadores retenham as características holísticas e significativas dos eventos da vida real – como os ciclos individuais da vida, o comportamento dos pequenos grupos, os processos organizacionais e administrativos, a mudança de vizinhança, o desempenho escolar, as relações internacionais e a maturação das indústrias. (YIN, 2010)

2.2 Coleta de dados

Para a coleta dos dados deste trabalho foram aplicados 18 questionários aos colaboradores do setor pesquisado, sendo que deste total, 15 foram devolvidos devidamente preenchidos. Para que pudessem ser respondidos, e como os questionários juntos contêm 62 perguntas, os mesmo foram entregues aos respondentes e posteriormente foram recolhidos para análise.

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. Em geral, o pesquisador envia o questionário ao informante, pelo correio ou por um portador; depois de preenchido, o pesquisado devolve-o do mesmo modo (MARCONI E LAKATOS, 2008).

Como toda técnica de coleta de dados, o questionário apresenta, pela visão de Marconi e Lakatos (2008), uma série de vantagens e desvantagens, podemos citar como vantagens:

- a. Economiza tempo, viagens e obtém grande número de dados.
- b. Atinge maior número de pessoas simultaneamente.
- c. Abrange uma área geográfica ampla.
- d. Economiza pessoal, tanto em adestramento quanto em trabalho de campo.
- e. Obtém respostas mais rápidas e precisas.
- f. Há maior liberdade nas respostas, em razão do anonimato.
- g. Há mais segurança, pelo fato de as respostas não serem identificadas.
- h. Há menos risco de distorção, pela não influencia do pesquisador.
- i. Há mais tempo para responder e em hora mais favorável.
- j. Há mais uniformidade na avaliação, em virtude da natureza impessoal do instrumento.
- k. Obtém respostas que materialmente seriam inacessíveis.

Como desvantagens temos:

- a. Percentagem pequena dos questionários que voltam.
- b. Grande número de perguntas sem respostas.
- c. Não pode ser aplicado a pessoas analfabetas.
- d. Impossibilidade de ajudar de ajudar o informante e questões mal compreendidas.
- e. A dificuldade de compreensão, por parte dos informantes, leva a uma uniformidade aparente.
- f. Na leitura de todas as perguntas, antes de respondê-las, pode uma questão influenciar a outra.
- g. A devolução tardia prejudica o calendário ou sua utilização.

- h. O desconhecimento das circunstâncias em que foram preenchidos torna difícil o controle e a verificação.
- i. Nem sempre é o escolhido quem responde ao questionário, invalidando, portanto as questões.
- j. Exige um universo mais homogêneo.

2.3 Classificação das perguntas

Quanto à forma, as perguntas, em geral, são classificadas em três categorias: abertas, fechadas e de múltipla escolha. Neste estudo foi escolhido perguntas de múltipla escolha, que são perguntas fechadas, em que se aceita apenas uma resposta mas que apresentam uma série de possíveis alternativas, neste caso três. MARCONI E LAKATOS (2008).

Este tipo de pergunta, embora limite a liberdade de resposta, facilita o trabalho do pesquisador e também a tabulação: as respostas serão mais objetivas (MARCONI E LAKATOS(2008).

Desta forma, foram feitas visitas para conhecer a empresa em que foi aplicado um questionário de perguntas fechadas de múltipla escolha aos colaboradores do setor estudado, visando adquirir dados para esse estudo, para serem analisados e interpretados afim da conclusão deste estudo.

O questionário seguiu o modelo proposto por Bispo (2006) por se tratar de um estudo focado no clima organizacional das organizações e também por este sugerir as adaptações conforme as necessidades das empresas a serem analisadas.

Para a tabulação da pesquisa, no que consiste o processamento dos dados coletados, foram utilizados métodos manuais e eletrônicos (planilhas) com o propósito de calcular o percentual dos funcionários satisfeitos em relação aos diferentes assuntos pesquisados, Os dados do questionário foram tabulados a partir de cada questão. LUZ,(2012).

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo são apresentados os conceitos que serviram de base para este estudo, sendo abordado o clima organizacional, a relação entre clima e cultura organizacional, cultura organizacional e satisfação no trabalho.

3.1 Clima organizacional

O conceito de clima organizacional nas últimas décadas vem tentando explicar a sua natureza e a sua mensuração, por isso este pode ser um impulso ou impedimento para o bom desempenho da empresa, podendo ser um fator que distingue ou influência o comportamento das pessoas que a compõem. Segundo Maldonado, (2009:) “quando uma pessoa realiza um trabalho, esta a cada dia vê uma série de coisas sobre si mesmo em relação ao que ele é ao que ele merece, e que ele pode fazer, para onde ir com a empresa, etc.”

O clima organizacional é um filtro por onde passam os fenômenos objetivos como (estrutura, liderança e tomada de decisão), estes são avaliados como a maneira como a organização é percebida, por isso este impacta as motivações dos membros da organização e seu comportamento correspondente, tendo este comportamento uma série de consequências para a organização, pois é afetada a produtividade, a comunicação, a satisfação, a adaptação, etc.

Clima refere-se às características do ambiente de trabalho. Estas características são diretamente ou indiretamente recebidas por funcionários que trabalham nesse ambiente. O tempo implica no comportamento de trabalho. Intervenientes do clima é uma variável que faz a mediação entre fatores do sistema de organização e comportamento individual. Estas características são de organizações relativamente permanentes no tempo que difere uma organização de outra, ou uma seção de outra dentro da mesma empresa. O tempo juntamente com as estruturas e características organizacionais e dos indivíduos que a compõem, formam um sistema altamente dinâmico e interdependente (MALDONADO, 2009, p. 163).

Assim o clima organizacional relaciona-se com as percepções e respostas a partir de uma variedade de fatores que incluem a liderança e as práticas de gestão.

A pesquisa de clima em uma organização visa conciliar o interesse dos empregados com os interesses da empresa, sendo fundamental para que as empresas mantenham um ambiente positivo e condições favoráveis estimulando o comprometimento de seus colaboradores. Segundo Luz, (1995) este é o mais importante instrumento de apoio para que aconteçam implementações consistentes nos processos de melhoria contínua.

Para que isto ocorra é necessário que esta reconheça as manifestações e os tipos de climas existentes, podendo utilizar a pesquisa como ferramenta de gestão, para realizar a análise do ambiente interno, buscando visualizar os alavancadores e as vulnerabilidades do planejamento estratégico da empresa.

Outro ponto relevante ao se discutir clima organizacional é a necessidade de diferenciá-lo de cultura organizacional, pois mesmo existindo uma relação muito próxima entre os dois conceitos há diferenças importantes entre eles.

Segundo Luz, (2012) geralmente as pesquisas de clima organizacional buscam saber a opinião dos funcionários quanto as seguintes variáveis:

1. Salário: é uma das principais variáveis a ser pesquisadas, em função da sua importância sobre o grau de satisfação dos empregados.
2. Integração entre os departamentos da empresa: avalia o grau de relacionamento; a existência de cooperação e conflitos entre os diferentes departamentos da empresa.
3. Supervisão/liderança/estilo gerencial/gestão: revela a satisfação dos funcionários com os seus gestores, a qualidade da supervisão exercida, a capacidade técnica, humana e administrativa dos gestores; o grau de *feedback* dado por eles à equipe; o tratamento justo dado à equipe.
4. Treinamento/desenvolvimento/carreira/progresso e realização profissionais: avalia oportunidades que os trabalhadores têm de se qualificar, de se atualizar, de se desenvolver profissionalmente.
5. Relacionamento interpessoal: avalia a qualidade das relações pessoais entre os funcionários, entre suas chefias, entre funcionários e a empresa e a existência e a intensidade de conflitos.
6. Imagem da Empresa: avalia a opinião dos funcionários sobre como a empresa é percebida no mercado por seus clientes, fornecedores e pela comunidade.

7. Reconhecimento: avalia o quanto a empresa adota o mecanismo de valorização e reconhecimento para os seus funcionários.
8. Direção e Estratégias: avalia a satisfação dos funcionários quanto à qualidade da direção da empresa, quanto a qualidade das estratégias adotadas e quanto à qualidade da condução dos negócios.
9. Valorização dos Funcionários: identifica o quanto a empresa valoriza, respeita, dá oportunidade e investe nos seus recursos humanos.
Além de outras variáveis que identificam outros fatores e aspectos nas organizações de menor relevância.

Por isso, faz-se necessário o estudo do clima organizacional levando em conta que este pode vir a causar possíveis desafios a serem enfrentados pelos gestores na administração das organizações.

3.2 Relações entre o clima e a cultura organizacional

Entre clima e cultura há uma relação de causalidade. A cultura sendo a causa e o clima a consequência. Clima e cultura são fenômenos intangíveis, apesar de se manifestarem de forma concreta.

Apesar disso, vemos a cultura se manifestar através de arquiteturas, vestuários, comportamentos de colaboradores, Ela irá se tangibilizar através do relacionamento da empresa com seus parceiros comerciais.

Clima é um fenômeno temporal, refere-se aquele dado momento. Já a cultura é decorrente de práticas recorrentes ao longo do tempo.

Decifrar e compreender a sua cultura é importante para as organizações, pois esta serve como um instrumento facilitador dos processos de gestão, sendo que a cultura compreende os conhecimentos transmitidos de geração para geração e os valores que identificam a raça humana. Todas as organizações ao serem definidas possuem uma cultura a qual é gerada pelos seus fundadores, sendo transmitida a todos os componentes, que passam a aceitar e respeitar, agindo de forma que está oriente como deve ser conduzido o processo de trabalho.

[...] cultura é tudo aquilo que não é natureza, ou seja, tudo o que é produzido pelo ser humano, tendo como exemplo: a terra é natureza e o plantio é cultura. O desenvolvimento intelectual do ser humano é composto pelos costumes e valores de uma sociedade. As formas de trabalho designam-se como culturais e todas as organizações possuem uma cultura organizacional, que é definida ou indefinida. A cultura organizacional definida é aquela em que os valores sociais e filosóficos, as regras e os limites funcionais, bem como também os processos de trabalho, são explicitados claramente na instituição (VANNUCCHI, 2008 p. 156).

Por outro lado, a cultura organizacional indefinida não possui uma clareza de valores, regras e limites, não permitindo aos seres inseridos naquele meio cultural, localizar-se no contexto de forma clara, gerando uma indefinição do seu significado como participante das ações que são realizadas, por isso, Cultura é fundamental para a compreensão de diversos valores morais e éticos que guiam nosso comportamento social.

Entender como estes valores se internalizaram em nós e como eles conduzem nossas emoções e a avaliação do outro, é um grande desafio, sendo esta o conjunto de atividades e modos de agir, costumes e instruções de um povo. É o meio pelo qual o homem se adapta às condições de existência transformando a realidade. Através de um processo em permanente evolução, diverso e rico. É o desenvolvimento de um grupo social, uma nação, uma comunidade, fruto do esforço coletivo pelo aprimoramento de valores espirituais e materiais. É o conjunto de fenômenos materiais e ideológicos que caracterizam um grupo étnico ou uma nação (língua, costumes, rituais, culinária, vestuário, religião, etc.), estando em permanente processo de mudança (JOBIM, 2006).

A avaliação da cultura em uma organização pode favorecer os processos de mudança, em consequência disso é essencial que quaisquer que sejam as transformações ocorridas decorrentes da implantação de um novo modelo de gestão, da fusão de empresas com comportamentos específicos, ou do ingresso de novos indivíduos, sejam observados os comportamentos individuais e grupais buscando o seu entendimento significativo. Estas ações favorecem a modificação da cultura e adaptação das novas ferramentas e ideias existentes, por estes motivos é necessário o profundo estudo da importância da cultura.

A figura 1 deixa explícita a diferenciação entre cultura organizacional e clima organizacional nos esclarecendo sobre o tema proposto no trabalho.

Figura 1 - Cultura organizacional x Clima organizacional

Cultura Organizacional	Clima Organizacional
Personalidade da organização	“ Estado de espírito” da organização
Ligada ao grau de motivação e comprometimento	Ligado ao grau de satisfação, lealdade e compromisso
Perspectiva temporal de médio/longo prazo	Perspectiva temporal de curto/médio prazo

Fonte: Tomei (1994) apud Budal (2015)

Conforme (ROBBINS, 2004 p .240) “cultura organizacional diz respeito à maneira pela qual os funcionários percebem as características apresentadas, e não ao fato de gostarem ou não delas, diferenciando esse conceito daquele concernente à satisfação com o trabalho”.

3.3 Conceitos de satisfação no trabalho

Por conceito de satisfação no trabalho, Robbins (2002) defende a atitude geral de uma pessoa em relação ao seu trabalho, envolvendo as relações de trabalho, até mesmo as relações de poder; o ambiente; a organização do trabalho; as políticas e programas de gestão da empresa; suas tecnologias; metas, objetivos e interesses; seu ambiente econômico-financeiro; sua história e os desejos dos colaboradores no sentido singular e coletivo.

Ainda não há acordo em relação aos conceitos e teorias ou modelos teóricos de satisfação no trabalho e essa variedade de conceitos e definições sobre tal assunto tem gerado dificuldades, inclusive falhas metodológicas em estudos sobre o tema (CURA, 1994; PÉREZRAMOS, 1980).

Busch, Fallan & Pettersen (1998) entendem por satisfação no trabalho por um conceito unidimensional de satisfação no trabalho ou um constructo

multidimensional, facetado, [...] que prende distintos aspectos de uma situação de trabalho, podendo variar de forma independente e mensurado separadamente.

Para (Fraser, 1983) a satisfação no trabalho é considerada um fenômeno complexo e de difícil definição, tendo como parte dessa dificuldade seu estado subjetivo em que a satisfação com uma situação pode alterar de indivíduo para indivíduo, de circunstância para circunstância e de tempo em tempo para a mesma pessoa. Estando sujeita as influências de forças internas e externa do ambiente de trabalho imediato.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Como apresentado no referencial teórico são diversos os fatores que afetam o bem estar e o sucesso dos colaboradores em uma empresa ou departamento, estes fatores são relacionados ao ambiente interno e externo do clima organizacional.

4.1 Fatores do ambiente Interno

Nessa seção constam as análises propostas por Luz (2012) relativas aos fatores internos, que se dividem em vida profissional, estrutura organizacional, remuneração, segurança profissional, nível sociocultural, ambiente de trabalho clima organizacional e assistência aos colaboradores, os dados referentes as estas análises são expressados na figura 2.

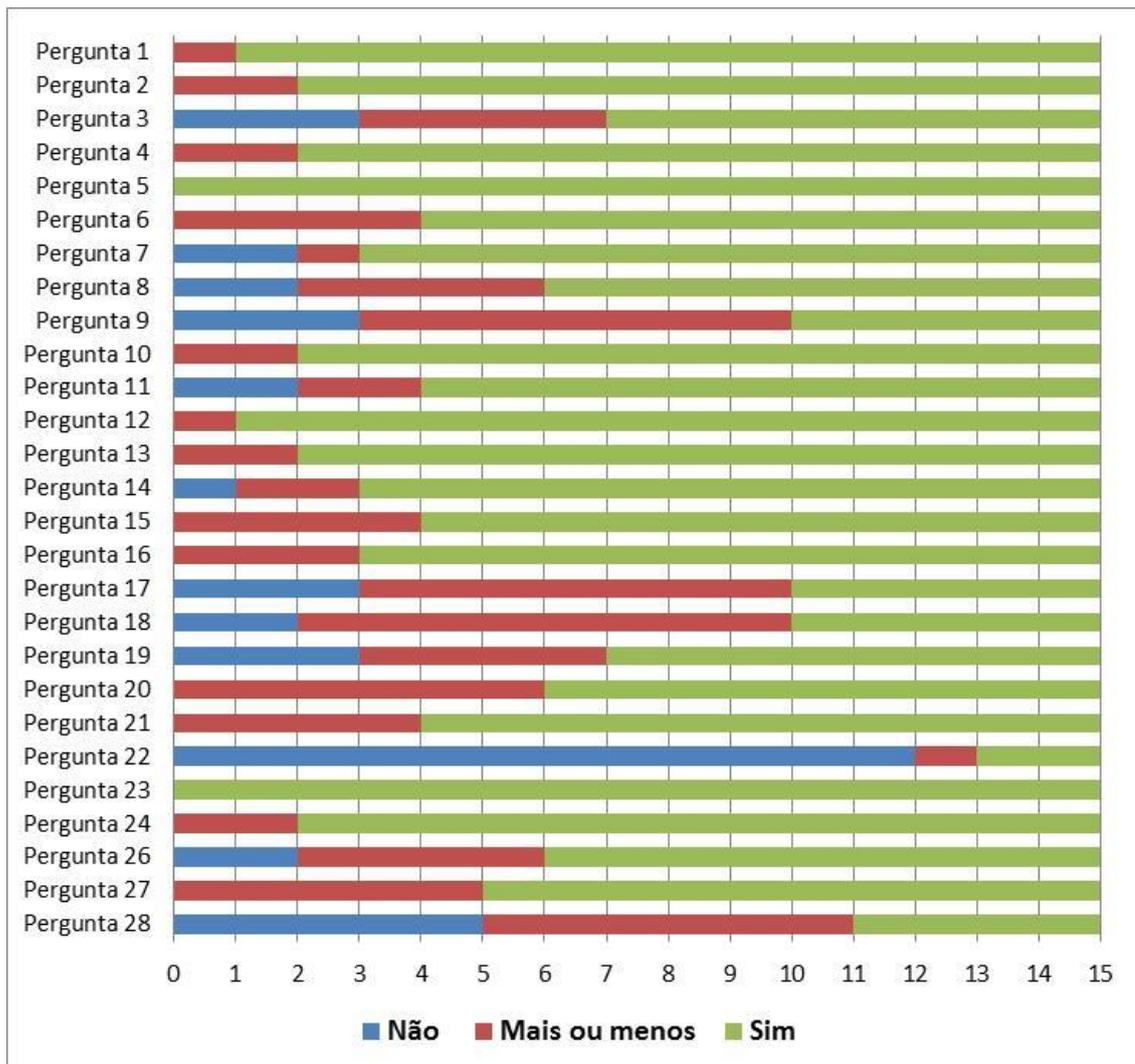
Durante a análise dos resultados foi constatado que os colaboradores, de uma maneira geral, estão orgulhosos por trabalhar na empresa em questão, pois segundo os dados 93,3% dos entrevistados sentem orgulho de trabalhar na empresa (pergunta n°1). Além do fato de sentir orgulho de trabalhar na empresa, quando perguntado sobre a atividade que executam no departamento, 86,6% dos entrevistados alegaram ter orgulho na atividade que exercem (pergunta n°2). Isto demonstra que a empresa vem executando bem a sua função ao proporcionar um bom ambiente de trabalho

Em relação a preocupação com o futuro da empresa os colaboradores se mostraram preocupados com a continuidade da organização, pois houve unanimidade por parte dos participantes, sendo que 100% dos respondentes (pergunta n°5) afirmam estar preocupados com este fator. Além disso, 86,6% responderam que acham seu chefe o mais indicado para a função (pergunta n°10), outra questão de grande importância foi que 80% dos colaboradores consideram seu trabalho reconhecido e valorizado (pergunta n°14), além de 100% dos colaboradores que responderam considerarem o ambiente de trabalho favorável a execução das atividades na empresa (pergunta n°23).

Dentre as respostas que não foram positivas em sua maioria, ou com respostas mais ou menos temos a pergunta 9, que aborda cursos e treinamentos,

sendo que 66,6% responderam não ou estar mais ou menos satisfeito em relação a sua qualificação e atualização, mesma situação da questão 17, que trata dos salários e da 18 que visa entender a relação do patrimônio do colaborador em relação aos seus esforços feito na empresa, estes são fatores que requerem atenção dos gestores (Figura 02).

Figura 02 - Resultados dos fatores internos - ficha de pesquisa 01



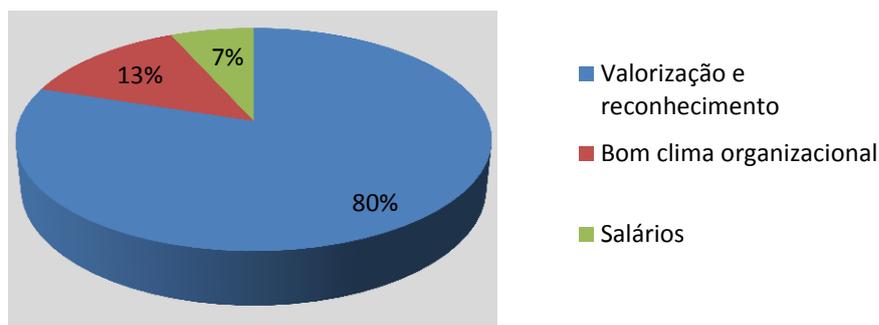
Fonte: Dados coletados pelo autor.

A pergunta 23 foi a que apresentou uma maior proporção de colaboradores respondendo não, porém como esta questão aborda algo que eles não sofrem - problemas de transporte para chegar ao trabalho - ela também deve ser visto como algo positivo. Cabe destacar que o departamento administrativo desta empresa encontra-se em uma região de fácil acesso, o que acaba sendo um fator não

causador deste problema, entretanto se esta mesma pergunta fosse realizada a trabalhadores da unidade industrial da empresa a resposta possivelmente seria diferente em virtude da sua localização.

Para podermos responder o problema de pesquisa fizemos a pergunta direta aos colaboradores (Figura 03), sendo que 80% dos respondentes consideraram a valorização e reconhecimento como os fatores motivacionais mais importantes, seguido por um bom clima organizacional com 13,3% e por apenas 6,6% o salário. (pergunta n° 25). Nota-se, desta forma, que questões salariais mesmo sendo importantes acabam não sendo as principais fontes de motivação, indo ao encontro do que diz a teoria.

Figura 03 - Resultados do problema de pesquisa.



Fonte: Dados coletados pelo autor.

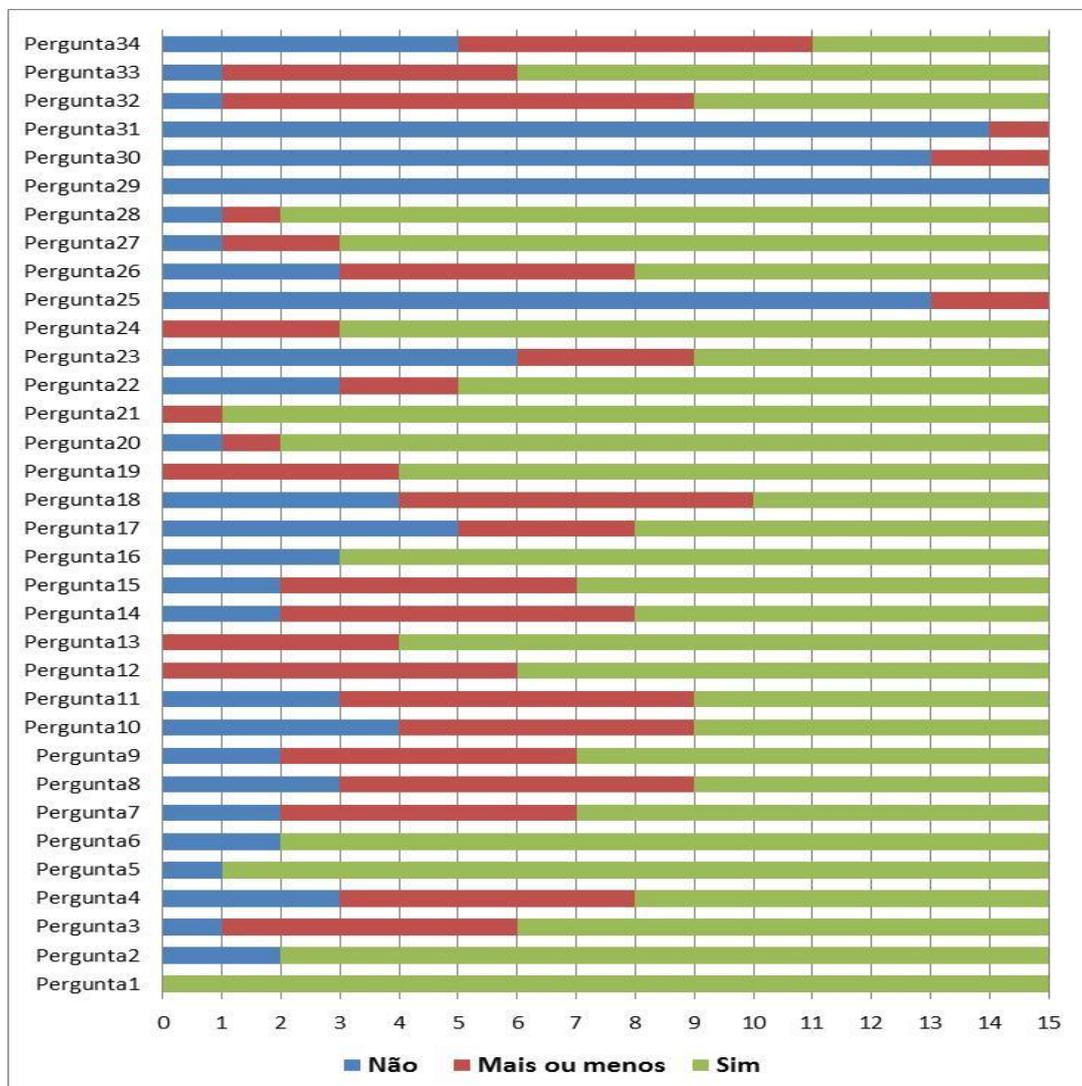
4.2 Fatores do ambiente externo

Nessa parte do trabalho são apresentadas as informações referentes aos fatores externos, estes são relevantes, pois eles podem afetar o clima organizacional da empresa se trazidos para o ambiente interno. Como fatores externos entendem-se: investimentos e despesas familiares; convivência familiar; situação financeira; vida social; saúde; convivência afetiva; time de futebol; férias e lazer; segurança pública; política e economia.

Uma questão que parece ser óbvia, porém importante é que 100% dos entrevistados alegam se preocuparem com o futuro de sua família (pergunta n° 1 e

nº 2), sendo que este futuro muitas vezes passa pela segurança do colaborador no seu emprego, da mesma forma que a sua produtividade pode estar condicionada a questões externas da organização, como sua família, sendo comprovado nas questões 05, 06, 20 e 21 que nesta organização os colaboradores, de uma maneira geral, apresentam um bom convívio familiar (Figura 4). Em relação a situação financeira 53,3% dos respondentes afirmam estar satisfeitos com sua residência (pergunta nº7) e seu nível social (pergunta nº12).

Figura 04 - Resultados dos fatores externos que afetam o clima organizacional - ficha de pesquisa 02.



Fonte: Dados coletados pelo autor.

No que diz respeito à política nota-se um descontentamento de maneira geral nos colaboradores do departamento, pois em âmbito federal 100% dos colaboradores afirmaram descontentamento (pergunta nº29). Com relação ao âmbito estadual nota-se uma menor rejeição, pois 86,6% declaram-se descontentes (pergunta nº30), já no município 93,3% afirmaram rejeição (pergunta nº31). Isto pode ser fruto do momento político que o país estava passando quando os questionários foram aplicados. Com relação a segurança pública (pergunta nº 25) nenhum dos participantes alegou estar satisfeitos, aproximando muito a realidade de Dom Pedrito com a de grandes centros. Este dado é relevante, pois no senso comum viver em cidades pequenas, aparentemente, é mais seguro que em cidades de maior porte.

Além destes itens citados acima a pesquisa é composta de outros fatores com menor relevância, que estão nos anexos deste trabalho além de seus resultados na figura 4.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O clima organizacional influencia na capacidade da empresa conseguir enfrentar os riscos do mercado globalizado e cumprir suas metas, pois o clima está vinculado com a motivação dos funcionários e com o trabalho em equipe.

Através da pesquisa realizada foi possível verificar que os colaboradores do setor pesquisado, sentem orgulho de trabalhar na empresa e que seu clima organizacional é muito bom, além de responder o que a teoria afirmava em que valorização, reconhecimento e um bom clima organizacional são fatores mais importantes que os salários, além de que fatores externos influenciam no trabalho, como a política, esporte, vida social entre outros.

Destaca-se também os fatores que podem servir de alerta aos gestores que obtiveram respostas mais ou menos como plano de carreira, cursos e treinamentos entre outros.

Foi possível constatar que nos fatores externos que influenciam o relacionamento entre a empresa e seus colaboradores, a família é unanimidade em fator de preocupação em relação a seu futuro, filhos, convivência com companheiro (a), entre outros.

Nas questões que dizem respeito a política e economia, tanto a nível municipal, estadual e federal o descontentamento é geral.

Outra conclusão que se pode chegar é que a análise através do método proposto por Bispo (2006) para estudar o Clima Organizacional de uma empresa ou de um departamento demonstra-se viável, pois auxilia os gestores na busca de um maior conhecimento do ambiente interno e externo, bem como das suas influências, nas organizações, sendo que o estudo aqui apresentado vai ao encontro da literatura que discute clima organizacional.

Desta forma, ao término deste trabalho, como sugestão de pesquisas futuras, indica-se que este método seja aplicado nos demais setores da empresa, para que se tenha uma visão ampla e sistêmica da organização. Obtendo-se mais informações para que através destas os gestores possam investir mais recursos no clima organizacional, e conseqüentemente para que os funcionários se sintam mais satisfeitos e comprometidos com seu trabalho e com a organização no qual fazem parte.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BERGUE, S. T.; **Cultura e mudança organizacional**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; Brasília. CAPES: UAB, 2010, 106 p.

BISPO, Carlos Alberto Ferreira.; **Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional**. São Paulo : 2006

CESUMAR. **Satisfação no Trabalho**: um estudo preliminar, 2008. Disponível em <<http://www.cesumar.br>> Acesso em: 22. Set. 2015.

DUMAINE, B. **Times Are Good? Create a Crisis**. [S.l.], Fortune, 28 jun. 1993, p. 123-130.

GIL, ANTONIO CARLOS. **Estudo de Caso** – São Paulo : Atlas 2009.

JOBIM, S. **O que é Cultura**. 2006. Disponível em: <http://www.orixas.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=21&Itemid=60>. Acesso em: 20 Ago. 2015.

Luz, Ricardo. **Gestão do Clima Organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2012.

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

MALDONADO, E. C. **Administración II, Ingeniería em Transporte** 2009.

MARCONI E LAKATOS. **Metodologia Científica** – São Paulo: Atlas 2011.

MARCONI E LAKATOS. **Técnicas de Pesquisa** – São Paulo: Atlas 2008.

ROBBINS, Stephen Paul. **Fundamentos do Comportamento Organizacional/ Essential of organization behavior**. Tradução técnica: Reynaldo Marcondes, São Paulo: Prentice Hall, 2004 306 p.

ROBBINS, S. P.; JUDGE; T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento Organizacional**. 14^a. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010;

SCHEIN, E. H. **Guia de Sobrevivência da Cultura Corporativa**. Rio de Janeiro: José Olympio, 2001.

VANNUCCHI, A. **Conceito de Cultura**. 23 fev. 2008. Disponível em:

<<http://pt.shvoong.com/books/1771321-conceitos-cultura/#ixzz26kOPso7V>> Acesso em: 18 ago. 2015.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos** – Bookman 2010.

YIN (1994 : 13) apud <http://grupo4te.com.sapo.pt/mie2.html>

ANEXOS

Ficha de pesquisa n° 1

Levantamento dos fatores internos

Vida Profissional

1. Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa.

não mais ou menos sim

2. Sinto orgulho da minha atividade nesta empresa.

não mais ou menos sim

3. Acho que a empresa me oferece um bom plano de carreira.

não mais ou menos sim

4. Costumo indicar esta empresa como alternativa de emprego para meus amigos e parentes.

não mais ou menos sim

5. Eu me preocupo com o futuro desta empresa.

não mais ou menos sim

6. Considero que estou obtendo sucesso na minha carreira e na minha vida profissional.

não mais ou menos sim

7. Gostaria que meus filhos trabalhassem nesta empresa.

não mais ou menos sim

8. Dependo apenas dos meus próprios esforços para obter o sucesso profissional e de carreira na empresa.

não mais ou menos sim

9. Os cursos e treinamentos que fiz são suficientes para o exercício das minhas atividades.

não mais ou menos sim

Estrutura Organizacional

10. Eu confio plenamente no meu chefe imediato.

não mais ou menos sim

11. O meu chefe imediato é um líder.

não mais ou menos sim

12. O meu chefe imediato é a pessoa mais indicada para a função que ocupa.

não mais ou menos sim

13. Estou satisfeito com a estrutura hierárquica (chefes e subordinados) a que estou vinculado.

não mais ou menos sim

Incentivos Profissionais

14. Considero que o meu trabalho é reconhecido e valorizado pela empresa.

não mais ou menos sim

15. Considero que o meu trabalho é reconhecido e valorizado pela minha família.

não mais ou menos sim

16. Considero que o meu trabalho é reconhecido e valorizado pelos meus amigos e parentes.

não mais ou menos sim

Remuneração

17. Acho justo o meu salário atual.

não mais ou menos sim

18. O meu património é condizente com os esforços que tenho feito pela empresa.

não mais ou menos sim

Segurança Profissional

19. Meu emprego é seguro na empresa, ou seja, não corro o risco de ser demitido sem motivo.

não mais ou menos sim

Nível Sociocultural

20. O meu nível cultural e intelectual é suficiente para o exercício das minhas atividades na empresa.

não mais ou menos sim

21. O meu nível social é suficiente para o exercício das minhas atividades na empresa.

não mais ou menos sim

Transporte dos Funcionários

22. Tenho tido problemas com o transporte casa–empresa/empresa–casa.

não mais ou menos sim

Ambiente de Trabalho

23. O ambiente de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa.

não mais ou menos sim

24. O relacionamento com meus colegas de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa.

não mais ou menos sim

25. O que você considera mais importante dentro da empresa?

Valorização e reconhecimento

Bom clima organizacional

Salários

Burocracia

26. A burocracia adotada na empresa favorece a execução das minhas atividades na empresa.

não mais ou menos sim

Cultura Organizacional

27. A Cultura Organizacional (tradições, práticas e costumes adotados na empresa que não estão previstos em qualquer regra) adotada na empresa favorece a execução das minhas atividades na empresa.

não mais ou menos sim

Assistência aos Funcionários

28. A assistência de médico e dentista e a assistência social adotadas na empresa favorecem a execução das minhas atividades na empresa.

não mais ou menos sim

Ficha de pesquisa n° 2

Levantamento dos fatores externos

Investimentos e Despesas Familiares

1. Eu me preocupo com o futuro da minha família.

 não mais ou menos sim

2. Eu me preocupo com o futuro dos meus filhos.

 não mais ou menos sim

3. Estou satisfeito com a alimentação que estou podendo proporcionar à minha família.

 não mais ou menos sim

4. Estou satisfeito com a educação que estou podendo proporcionar aos meus filhos.

 não mais ou menos sim

Convivência Familiar

5. Estou vivendo bem com a minha esposa/companheira ou o meu marido/companheiro.

 não mais ou menos sim

6. Estou vivendo bem com os meus filhos.

 não mais ou menos sim

Situação Financeira

7. Estou satisfeito com a minha residência.

 não mais ou menos sim

8. Estou satisfeito com o meu carro.

 não mais ou menos sim

9. Estou satisfeito com o vestuário que estou podendo proporcionar à minha família.

 não mais ou menos sim

10. Estou com a minha situação financeira em ordem.

 não mais ou menos sim

11. Estou satisfeito com o meu patrimônio.

 não mais ou menos sim

Vida Social

12. Estou satisfeito com o meu nível social.

não mais ou menos sim

13. Estou satisfeito com o meu convívio social.

não mais ou menos sim

14. Estou satisfeito com o meu nível intelectual.

não mais ou menos sim

15. Estou satisfeito com o meu nível cultural.

não mais ou menos sim

16. Estou satisfeito com a minha religião.

não mais ou menos sim

Saúde

17. Estou satisfeito com as minhas práticas desportivas.

não mais ou menos sim

18. Estou satisfeito com o meu estado físico.

não mais ou menos sim

19. Estou satisfeito com o meu estado mental.

não mais ou menos sim

Convivência Familiar

20. Estou satisfeito com a minha vida afetiva.

não mais ou menos sim

21. Estou satisfeito com a minha vida sexual.

não mais ou menos sim

Time de Futebol

22. Estou satisfeito com o time de futebol para o qual eu torço.

não mais ou menos sim

Férias e Lazer

23. Estou satisfeito com as minhas últimas férias.

não mais ou menos sim

24. Estou planejando para que as minhas próximas férias sejam muito boas.

não mais ou menos sim

Segurança Pública

25. Estou satisfeito com o atual estágio da segurança pública.

não mais ou menos sim

26. A corrupção altera o meu estado de ânimo.

não mais ou menos sim

27. A violência altera o meu estado de ânimo.

não mais ou menos sim

28. A impunidade altera o meu estado de ânimo.

não mais ou menos sim

Política e Economia

29. Estou satisfeito com o atual estágio da política nacional.

não mais ou menos sim

30. Estou satisfeito com o atual estágio da política estadual.

não mais ou menos sim

31. Estou satisfeito com o atual estágio da política municipal.

não mais ou menos sim

32. As crises políticas alteram o meu estado de ânimo.

não mais ou menos sim

33. As crises econômicas alteram o meu estado de ânimo.

não mais ou menos sim

34. As crises internacionais alteram o meu estado de ânimo.

não mais ou menos sim