



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

MÁRCIA MARIA DAMASCENO COSTA

ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA
MICROEMPRESA NO SEGMENTO DE BAR E RESTAURANTE EM NATAL/RN

NATAL/RN

2019

MÁRCIA MARIA DAMASCENO COSTA

ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA
MICROEMPRESA NO SEGMENTO DE BAR E RESTAURANTE EM NATAL/RN

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Norte como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Patrícia Whebber Souza de Oliveira.

NATAL/RN

2019

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN
Sistema de Bibliotecas - SISBI
Catalogação de Publicação na Fonte. UFRN - Biblioteca Setorial do Centro Ciências Sociais Aplicadas - CCSA

Costa, Márcia Maria Damasceno.

Análise do nível de satisfação dos colaboradores de uma microempresa no segmento de bar e restaurante em Natal/RN / Márcia Maria Damasceno Costa. - 2019.

43f.: il.

Monografia (Graduação em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Departamento de Ciências Administrativas. Natal, RN, 2019.

Orientadora: Profa. Dra. Patrícia Whebber Souza de Oliveira.

1. Clima Organizacional - Monografia. 2. Satisfação - Monografia. 3. Pesquisa - Clima Organizacional - Monografia. I. Oliveira, Patrícia Whebber Souza de. II. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. III. Título.

RN/UF/Biblioteca do CCSA

CDU 005.32:331.101.32

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

**ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA
MICROEMPRESA NO SEGMENTO DE BAR E RESTAURANTE EM
NATAL/RN**

MÁRCIA MARIA DAMASCENO COSTA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Norte como requisito à obtenção do grau de Bacharel em Administração pela seguinte banca examinadora:

Prof. Doutora Patrícia Whebber Souza de Oliveira

Orientadora

Prof. Mestre Antônio Carlos Ferreira

Membro

Prof. Doutora Lucila Moura Ramos Vasconcelos

Membro

Aprovada em: Natal/RN, / /

AGRADECIMENTOS

Dedico e gratifico este trabalho e toda minha graduação primeiramente a Deus,
Aquele que tornou tudo isso possível;

À minha família, em especial meus pais, por todo amor incondicional e suporte;

À minha orientadora, Patrícia Whebber, e à esta casa, UFRN, por cada um de seus edificantes ensinamentos;

Enfim, aos meus amigos que sempre estiveram presentes, à sua maneira, nessa breve e enriquecedora jornada da minha formação acadêmica.

A todos, muitíssimo obrigada!

RESUMO

Este presente trabalho tem como objetivo diagnosticar o clima organizacional de uma microempresa do segmento de bar e restaurante em Natal/RN. Quanto à metodologia, o estudo se caracteriza como uma pesquisa quantitativa, tendo sido aplicado questionários com os colaboradores da empresa. O resultado apresentou índices positivos em vários aspectos que devem ser mantidos pela organização, entre eles o comprometimento dos colaboradores com o aumento da produtividade e faturamento da empresa, a liberdade de comunicação entre os colaboradores e as chefias e o interesse dos colaboradores em melhorar a qualidade dos serviços. As indicações menos positivas foram a colaboração entre a equipe e o relacionamento interpessoal, merecem especial atenção de forma que sejam minimizadas ou até se extingam. Concluiu-se que o clima organizacional é importante para o bom funcionamento da empresa, refletindo nos resultados e motivação dos funcionários na realização das atividades.

PALAVRAS-CHAVES: Clima Organizacional. Microempresa. Pesquisa de clima organizacional.

ABSTRACT

The objective of this work is to diagnose the organizational climate of a bar and restaurant microenterprise in Natal/RN. In the methodology, the work is characterized as a quantitative research and questionnaires were applied to company employees. The result showed positive rates in several aspects that must be maintained by the organization, among them the commitment of employees to increase productivity and company billing, freedom of communication between employees and management and the employee interest in improving the service quality. The least positive indications were team collaboration and interpersonal relationships, they deserve special attention so that they are minimized or even extinguished. It can be concluded that the organizational climate is important for the good functioning of the company, reflecting on the results and motivation of employees in carrying out the activities.

KEYS-WORDS: Organizational Climate. Microenterprise. Organizational climate research.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Pirâmide da Teoria das Necessidades de Maslow.....	22
---	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Clima de trabalho na organização	30
Gráfico 02 – Colaboração entre a equipe	31
Gráfico 03 – Comunicação entre a equipe.....	31
Gráfico 04 - União da equipe de trabalho.....	32
Gráfico 05 – Satisfação no desempenho da função	33
Gráfico 06 – Condições de trabalho	34
Gráfico 07 – Apoio da chefia no serviço do colaborador.....	35
Gráfico 08 – Reconhecimento profissional.....	36
Gráfico 09 – Ambiente de trabalho	37
Gráfico 10 – Crescimento e desenvolvimento profissional.....	38
Gráfico 11 – Políticas de treinamento na empresa.....	48

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Objetivos específicos e questões.....	28
Quadro 2 – Estatística básica.....	29
Quadro 3 – Satisfação com o ambiente de trabalho	29
Quadro 4 – Valorização do trabalho	33
Quadro 5 – Realização profissional	35
Quadro 6 – Satisfação com as políticas de treinamento.	39

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
1.1. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	12
1.2. CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMA	12
1.3. OBJETIVOS	14
1.3.1 Objetivo geral	14
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4. JUSTIFICATIVA	14
1.5. ESTRUTURA DO TRABALHO	16
2. REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1. NOVO CONTEXTO DAS RELAÇÕES DE TRABALHO	17
2.2. TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	18
2.3. IMPORTÂNCIA DO CLIMA NA SATISFAÇÃO E RESULTADOS NA ORGANIZAÇÃO.....	19
2.4. TEORIAS MOTIVACIONAIS	22
2.5. ESTRATÉGIAS DE AVALIAÇÃO E PESQUISA DO CLIMA ORGANIZACIONAL.....	23
3. METODOLOGIA	27
3.1. TIPO DE ESTUDO.....	27
3.2. UNIVERSO E AMOSTRA	27
3.3. TÉCNICA DE COLETA DE DADOS	28
3.4. TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS	29
4. ANÁLISES E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	29
5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES	40
REFERÊNCIAS	42
APÊNDICE	43

1 INTRODUÇÃO

Com o início do século XX várias mudanças influenciaram fortemente as empresas, sua administração e comportamento e assim, a forma de administrar pessoas teve um novo olhar e essas transformações seguem até os dias atuais.

O Clima Organizacional faz parte do ambiente interno de uma empresa, incluindo subordinados, supervisores e direção. O relacionamento entre as pessoas na organização deve ser saudável para que a empresa também esteja com saúde, este assunto está ligado diretamente com a satisfação do trabalhador e seus resultados na corporação.

Então, saber a melhor forma de gerir talentos humanos tornou-se indispensável para o sucesso das empresas. A partir da valorização do que cada indivíduo possui de melhor, os resultados almejados serão atingidos com maior rapidez e eficiência, tornando-se cada vez mais importante escutá-lo, torna-lo participativo e parte integrante da empresa.

Atualmente, as organizações modernas vêm se preocupando em avaliar a percepção de seus empregados em relação ao clima organizacional com o objetivo de adotar medidas de intervenção para melhorá-lo. O clima é importante uma vez que interfere diretamente na satisfação, na motivação e na criatividade dos colaboradores podendo afetar a produtividade da organização. (CRESPO, 2004).

É importante para toda empresa ter funcionários que trabalhem em harmonia para que esta colha resultados positivos, portanto, os departamentos precisam trabalhar unidos para que a empresa consiga obter sucesso. Logo, necessita que aqueles que trabalham em cada setor tenham um relacionamento interpessoal estável e o Clima Organizacional pode contribuir para resultados eficazes.

O tema desta monografia é esta ferramenta da Gestão de Pessoas, a qual facilita que sejam identificados alguns problemas do dia a dia na organização. Facilitando a percepção da realidade organizacional de uma determinada empresa e assim definir de maneira mais objetiva as estratégias da organização.

O objeto de estudo desta pesquisa é uma microempresa em Natal/RN, será analisada a relevância do clima organizacional e suas vertentes dentro da empresa e como podem ser utilizados os resultados dessa análise na organização.

1.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa a qual este trabalho faz referência atua na prestação de serviços, voltada para lazer e descontração no ramo de bares e restaurantes. Atua há quase 7 anos no mercado na cidade do Natal e possui um corpo próprio de 5 funcionários fixos chegando a dobrar em dias de muita demanda, principalmente nos finais de semana, ao serem contratados funcionários temporários.

Por vezes treinamentos podem ser repassados dos colaboradores antigos aos novos contratados, promovendo o desenvolvimento profissional, e assim, contribuindo para a conquista de bons resultados na empresa como também para o incentivo em auxiliar os colegas de trabalho e conseqüentemente na melhora do clima organizacional.

1.2 CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMA

No contexto de vida atual, a importância no bem-estar do trabalhador vem se destacando tanto no meio empresarial quanto no meio acadêmico.

De acordo com Nahas, Rabacow, Pereira e Borgatto (2009) os fatores socioambientais como o ambiente e as condições de trabalho somado a fatores individuais, como o estilo de vida, possam resultar na percepção do bem-estar geral do indivíduo, o que acaba refletindo a sua qualidade de vida onde o trabalho deixa de ser sinônimo de sacrifício e passa a derivar alguma satisfação e felicidade ao indivíduo trabalhador.

Dessa forma, cada vez mais com o passar dos anos as empresas começaram a agir de forma mais consciente e a se preocupar com o aperfeiçoamento do clima organizacional para garantir o bem-estar e satisfação dos seus funcionários, visando a melhoria do negócio. Nesse sentido, a Gestão de Pessoas começou a ganhar um lugar de maior destaque e por esse motivo questões relativas ao desenvolvimento pessoal e também ao clima da empresa começaram a ser levadas mais à sério.

Para Bispo (2006, p.259) a pesquisa de clima organizacional pode ser uma ferramenta objetiva e segura, isenta de comprometimento com a situação atual, em busca de problemas reais na gestão dos Recursos Humanos. A análise, o diagnóstico e as sugestões, proporcionados pela pesquisa, são valiosos instrumentos para o sucesso de programas voltados para a melhoria da qualidade, aumento da produtividade e adoção de políticas internas.

Atualmente, há um trabalho sendo realizado internamente nas empresas para elevar o nível de satisfação das pessoas que trabalham nelas. A preocupação com a qualidade do ambiente organizacional vem sendo considerada um quesito necessário para o completo sucesso de uma organização.

Com isso, usa-se a ferramenta denominada de pesquisa de clima organizacional, a qual é uma das principais ferramentas utilizadas para avaliar a satisfação e o comportamento dos colaboradores no ambiente de trabalho, com o intuito de melhorar o relacionamento interno.

De acordo com Lucena (1992), a intenção de uma pesquisa de clima organizacional é atingir o maior número de colaboradores possível, sendo que quanto maior for o número de pessoas compartilhando suas percepções, mais fiel será o retrato da organização. Assim, permite-se a implantação de ações corretivas assertivas bem como a identificação de boas práticas que servem como exemplo para as demais áreas da instituição.

Consoante a isto, a pesquisa de clima organizacional deve ser considerada como uma estratégia para identificar oportunidades de melhorias contínuas no ambiente de trabalho, conforme define MAXIMIANO (1997, p. 169): "a pesquisa do clima de uma organização é uma técnica que permite aferir de modo sistemático os sentimentos das pessoas a respeito de vários aspectos da organização e de seu trabalho".

Diante do conhecimento do clima organizacional será possível traçar até mesmo qual o perfil de profissionais e de clientes que a organização atrai, sabendo no que se deve focar, e o que se deve cobrar e esperar daqueles que estão envolvidos nesse processo.

Além disso, na administração, o funcionário é tratado como o primeiro cliente e, desta forma, a imagem da empresa deve ser vendida primeiramente ao seu colaborador, por meio de seu clima organizacional, cativando-o, assim, para que vista a camisa da empresa e se dedique ao alcance das metas organizacionais e das suas metas pessoais. (GIL, 2001).

Assim, tem-se como questão de pesquisa: Como está o clima organizacional na microempresa do segmento de bar e restaurante em Natal-RN?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo geral

Analisar o nível de satisfação dos colaboradores de uma microempresa do ramo de bar e restaurante em Natal, Rio Grande do Norte.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Levantar elementos determinantes do clima organizacional
- b) Verificar a satisfação dos colaboradores na organização
- c) Compreender a qualidade da relação entre a organização e seus colaboradores

1.4 JUSTIFICATIVA

Com o advento de processos tais como a globalização, a maior complexidade das estruturas organizacionais como também as relações multidisciplinares que chegam ao universo corporativo, pedem um maior refinamento das empresas na sua forma de gerir. Assim, elas se viram em um contexto no qual a maneira de avaliar pessoas passaria a ser gradativamente mais personalizada, contemplando aspectos objetivos e subjetivos, e contribuindo para desenvolver a relação entre a organização e as pessoas.

Para Gil (2010), conhecer a extensão da diferença em relação a cada colaborador é imprescindível na identificação de problemas de integração dos mesmos, de supervisão, de motivação, entre outros. Por esse motivo, as organizações estão cada vez mais preocupadas em implantar medidas de avaliação do clima interno da empresa.

Ainda nesse contexto, a pesquisa de clima organizacional surge como ferramenta para auxiliar no entendimento de como está o clima dentro da empresa além de ajudar a perceber o que precisa ser melhorado. Os gestores têm grande influência sobre seus subordinados, pois segundo Maximiano (2009) o Clima Organizacional em essência é uma medida de como as pessoas se sentem em relação à empresa e seus administradores.

O estudo é relevante, pois mostra que uma boa gestão do clima organizacional pode melhorar a qualidade do atendimento das empresas. A partir do momento em que o colaborador sentir que suas expectativas estão sendo correspondidas, a empresa terá bons relacionamentos com a equipe de trabalho e principalmente com os clientes, que devem ser vistos como a razão da existência das organizações.

De acordo com Luz (2001, p.57) o clima retrata o grau de satisfação material e emocional das pessoas no trabalho. Observa-se que este clima influencia profundamente a produtividade do indivíduo e, conseqüentemente da empresa. Assim sendo, o mesmo deve ser favorável e proporcionar motivação e interesse nos colaboradores, além de uma boa relação entre os funcionários e a empresa.

Como se sabe, qualquer que seja a organização, as pessoas são fundamentais. O clima terá sua origem na contribuição que cada um dos indivíduos trará para ela, não prevalecendo somente as experiências profissionais, cursos e capacitações, mas sim as experiências de vida, valores e tradições.

Para Maximiano (2000, p.97) o clima é formado pelos sentimentos que as pessoas partilham a respeito da organização e que afeta de maneira positiva ou negativa sua satisfação para o trabalho. Sentimentos negativos exercem impacto negativo sobre o desempenho. Um programa de demissão em massa, por exemplo, gera um clima em que predominam sentimentos como tensão, medo, ansiedade e tristeza.

Assim também como Moscovici (1997) afirma que a forma como se lida com as diferenças individuais indica um determinado clima entre as pessoas e tem uma intensa influência sobre a vida em grupo. Sobretudo no comportamento organizacional, nas relações interpessoais, nos processos de comunicação e na produtividade.

Várias instituições não reconhecem o valor de seus funcionários, achando que deverão ser sempre fiéis, estarem motivados e dispostos. Esquecem-se de que são seres humanos sensíveis e que o lado pessoal influencia em sua produtividade. Muitas vezes, em momentos de crises pessoais ou empresariais, os funcionários verão apenas os interesses próprios e a garantia de seus empregos temendo eventuais cortes de salários e demissões, assim a comunicação eficaz é de fundamental importância para manter o controle da empresa. Cabe a organização enfrentar as diferenças e obstáculos e transformá-los em fatores de incentivo a sua evolução, sendo capaz de desenvolver o indivíduo integralmente.

Marchi (2002) complementa que o modo como as pessoas se sentem fisicamente, mentalmente e socialmente, afetam diretamente a produtividade, sendo o equilíbrio e a

separação da vida pessoal e profissional um desafio cada vez maior de se alcançar. O limite entre tempo de trabalho e de descanso está frequentemente mais difícil de demarcar, as tecnologias permitem que se realize o trabalho em casa como se estivesse nas dependências da empresa.

Muitos comentam o valor humano das organizações, porém, muitas vezes não é analisada a importância que as pessoas possuem no ambiente de trabalho. São elas as peças fundamentais, pois são fontes criadoras para o processo de desenvolvimento e crescimento organizacional.

De acordo com Coda (1997, p.52) o clima organizacional é o indicador do grau de satisfação dos membros de uma empresa, em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade aparente da organização, tais como as políticas de RH, modelo de gestão, missão da empresa, processo de comunicação, valorização profissional e identificação com a empresa.

É notável que em decorrência da nova ordem que o mercado coloca na frente dos executivos, a preocupação com o que os chamados “clientes internos” têm a dizer tornou-se fundamental, de modo a evitar e corrigir possíveis problemas com a gestão de pessoas.

Estudar o clima organizacional ressalta sua importância quando se propõe a avaliar o comportamento das pessoas e o relacionamento destas dentro do ambiente organizacional. Ter informações quanto ao grau de satisfação dos colaboradores com suas funções e com o ambiente organizacional passa a ser primordial para a saúde da instituição.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

A estrutura do trabalho acontece de maneira linear e lógica, onde parte da contextualização e explanação do que acontece com a Gestão de Pessoas na atualidade e de que forma esse assunto tem sido importante e estratégico para as empresas. No referencial teórico, pode-se explorar o momento em que o clima organizacional passa a ser encarado como uma ferramenta de auxílio, para a organização atingir de forma mais focada os seus objetivos, levando em consideração a participação direta de seus colaboradores como parte importante do processo. Ainda passeia por definições importantes para o entendimento dos objetivos, com o detalhamento sobre o que é clima organizacional somando a questões sobre a sua importância para manter o sucesso dos negócios e, logo mais, sobre a necessidade da pesquisa de clima organizacional (PCO).

Posteriormente, o trabalho explana suas vertentes metodológicas, no qual apresenta sua metodologia aplicada na empresa escolhida. A partir desse ponto, o trabalho relata quais os métodos utilizados assim como as ferramentas de pesquisa e de análise de dados.

Concluindo, são retomadas as principais análises dos resultados com a finalidade de mostrar o impacto da pesquisa de clima nos objetivos da organização.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 NOVO CONTEXTO DAS RELAÇÕES DE TRABALHO

Os primeiros relatos de comportamentos e teorias que embasem o que hoje temos por clima organizacional datam de 1927 (Ashkanasy, Wilderom & Peterson, 2000) e ficou conhecido por Experimento de Hawthorne, sendo conduzido por Elton Mayo. Com o experimento, o estudioso constatou que mudanças nas configurações física e social do ambiente de trabalho podem provocar modificações comportamentais e emocionais significativas nos trabalhadores, como fadiga, acidentes de trabalho, redução no desempenho e produtividade e *turnover*.

Na década seguinte, Lewin (1939) tornou-se conhecido por afirmar em estudos que as atividades psicológicas de um indivíduo acontecem em uma espécie de campo psicológico, denominado por ele de campo vital e que é responsável por englobar todos os acontecimentos passados, presentes e futuros que podem influenciar o comportamento de uma pessoa em uma determinada situação.

Com esse estudo, foi ressaltada a importância de se investigar elementos culturais para o entendimento e compreensão dos ambientes sociais, no caso das organizações. Iniciou-se assim, com tal estudo, os conceitos de clima e atmosfera social, que também começaram a ser amplamente divulgados logo após a Segunda Guerra Mundial, através da Escola ou Movimento das Relações Humanas. O principal objetivo do movimento era favorecer a humanização das relações de trabalho, se opondo ao movimento clássico da Administração científica proposto por Taylor (1911).

O conceito de Clima Organizacional iniciou uma nova perspectiva à Administração ao buscar argumentos para o desempenho do trabalho humano, por meio de relações entre esse fator e outros relevantes do cotidiano, como por exemplo satisfação, liderança, motivação, desempenho, rotatividade. (OLIVEIRA, 1996)

Segundo Schneider (1985), até meados da década de 1980 a maior parte dos estudos que utilizam o termo “clima” ainda se referem a práticas interpessoais que refletem o clima social em vez do clima organizacional.

Dessa forma, ainda que já existisse uma noção de uma atmosfera no ambiente de trabalho influenciando o comportamento dos trabalhadores, apenas em 1958 essa concepção tornou-se clara e passou a ser chamada de clima organizacional. Foi através de Argyris (1958 conforme citado por Forehand & Gilmer 1964) que o clima organizacional, por ele chamado de “caráter homeostático”, passou a ser estudado com mais ênfase trazendo avanços mais significativos para o entendimento de uma definição mais clara e abrangente de clima organizacional.

Dentro de todas as organizações, existem determinados sentimentos que se espalham dentro da empresa afetando os colaboradores, seja de forma positiva ou de forma negativa, esse sentimento é chamado de clima organizacional.

Tachizawa, Ferreira e Fortuna afirmam que o clima organizacional é a qualidade do ambiente de trabalho e relações dentro da empresa, podendo definir os comportamentos dos funcionários (TACHIZAWA, FERREIRA, FORTUNA, 2010).

2.2 TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

O Clima organizacional pode ser classificado em três categorias: bom, prejudicado e ruim. O clima é bom quando se predomina bom relacionamento entre todos da organização, há entusiasmo, engajamento dos colaboradores. Enquanto que quando há desânimo, os funcionários não demonstram interesse no trabalho, possuem baixa motivação, pode-se dizer que o clima é ruim (LUZ, 2003).

Sendo assim, segundo Luz apud CRUZ (2008) um bom clima organizacional é visto quando os funcionários têm orgulho de trabalhar na empresa e indicam-na a amigos e parentes, quando há uma baixa rotatividade e um alto tempo de permanência dos membros na organização, entre outros. E, em consequência disso, há motivação, entusiasmo, engajamento e comprometimento da maior parte da força de trabalho.

Tomando seguimento, ainda de acordo com os autores, o clima é prejudicado quando o funcionário se sente incomodado e desagradado na empresa, o que torna o ambiente tenso e estimula rivalidades, confusões, discórdias e falta de interesse além de outras reações que acabam atrapalhando o bom funcionamento da empresa. Por fim, considera-se um clima

ruim quando o desânimo se torna duradouro afetando a maioria dos funcionários, gerando tensões, conflitos, desinteresse no cumprimento das tarefas, resistência às ordens, etc. A linha é tênue entre o clima prejudicado e ruim, o que irá diferenciar será a intensidade com que essas situações negativas irão acontecer. Geralmente em empresas onde o clima é predominantemente ruim, percebe-se uma alta rotatividade dos membros e inclusive alguns funcionários omitem a sua passagem por elas.

2.3 IMPORTÂNCIA DO CLIMA NA SATISFAÇÃO E RESULTADOS NA ORGANIZAÇÃO

A empresa que possui um bom clima organizacional consegue demonstrar com mais segurança o grau de satisfação das pessoas, e assim satisfazer seus clientes. França (2006) afirma que a partir das expectativas do contrato psicológico entre pessoas e empresa, surgem várias competências, vínculos e significados do trabalho. Diz ainda que cada pessoa só amadurece na convivência direta com outras pessoas.

Ou seja, se a organização deseja ser bem-sucedida, é inevitável fazer do ambiente de trabalho um local agradável, pois para Robbins (2002) ele torna mais fácil o relacionamento interpessoal e melhora a produtividade, além de reduzir os índices de absenteísmo, acidentes, doenças e rotatividade de pessoal.

Antunes e Pinheiro (1999) afirmam que, para alcançar com mais eficiência melhores resultados, é importante o comprometimento dos colaboradores. Por sua vez o comprometimento do funcionário, a produtividade e a competitividade organizacional estar diretamente relacionadas. Segundo a teoria proposta por Meyer e Allen (1993, citados por Spector, 2005) o comprometimento pode ser interligado por três fatores: identificar-se com os objetivos, meta e valores da empresa; ser prestativo, engajado e disposto em interesses da organização e desejar permanecer. Para isso podem ser desenvolvidas práticas de inclusão, de forma a influenciar positivamente o comprometimento.

Para Marques (2008), o clima organizacional não pode ser criado, como algo que é fabricado em determinado momento, o clima é ativo, influente, dentro da empresa, decorrente principalmente, de fatores internos, das decisões escolhidas e da forma como os membros são administrados por seus líderes, e afeta o colaborador, diretamente, no que se refere à compreensão que ele tem da empresa, conduzindo-o a determinado comportamento.

Conforme Matos, Matos e Almeida (2007), o clima organizacional é uma consequência das variáveis culturais, no momento em que estas são modificadas, acarretam alterações no clima organizacional. Surpreendentemente, o clima organizacional torna-se mais perceptível do que suas origens causais.

Luz (2003) adota alguns termos para designar o clima, entre eles estão o clima organizador; clima de harmonia, clima construtivo, clima sadio, clima tenso e outros. Contudo, é necessário que conheçamos não só a denominação, mas essencialmente o conceito que devemos ter a respeito do tipo de clima das corporações.

Para Moreira, é importante que se conheça a opinião dos colaboradores da empresa, pois assim é possível identificar os aspectos positivos da organização e também os aspectos que precisam ser melhorados. Para isso deve-se fazer uma pesquisa de clima a fim de avaliar o nível de satisfação dos colaboradores (MOREIRA, 2008).

Assim Lacombe (2005) alega que o clima organizacional retrata o nível de satisfação do colaborador com o ambiente interno da empresa. Para a autora, está associado à motivação, à lealdade e à identificação com a empresa, à cooperação entre as pessoas, à dedicação ao trabalho, à interação das comunicações internas, ao convívio entre as pessoas, ao envolvimento e às emoções, à união do grupo e diversos outros fatores resultantes.

É notável, portanto, que existem dois pressupostos para entender-se o clima organizacional relacionados à satisfação dos membros e representam um conjunto de fatores que não podem ser estudados individualmente, porém em conjunto. Esses dois pressupostos são essenciais para o entendimento do clima, sem deixar de lado a organização como um todo, uma estrutura complexa.

A satisfação com o trabalho pode refletir no clima organizacional, já que uma pessoa satisfeita com o seu ambiente de trabalho terá atitudes positivas, estará sempre motivada e proporcionará um bom clima. Enquanto que um colaborador insatisfeito terá atitudes negativas apresentando desmotivação e influenciando negativamente seus colegas de trabalho, podendo ocasionar uma queda no clima da empresa. (ROBBINS, 2006)

Vários fatores podem influenciar no clima como psicológicos ou mesmo as condições de trabalho em que os colaboradores são submetidos, são inúmeras as variáveis que podem influenciar no clima da organização.

Para Maximiano (2011), as percepções e os sentimentos vinculados ao propósito da organização podem ser categorizados em três grandes grupos: satisfação, insatisfação e indiferença. Todas as partes da organização interferem nas percepções e nos sentimentos,

desde as instalações físicas até os objetivos, passando pelas remunerações, condições de trabalho, projetos de incentivos, benefícios e relação com os colegas, tudo interfere no modo como os colaboradores se sentem diante da empresa. Assim, pode-se concluir que o Clima Organizacional é dado pela qualidade da relação entre a organização e seus colaboradores, sob os aspectos importantes para eles e que influencia seu comportamento como também a produtividade da empresa.

Para corroborar o entendimento a respeito do clima, para Dias (2003):

O clima organizacional é a expressão pessoal da visão que os trabalhadores e dirigentes adquirem da organização a qual pertencem.

O clima organizacional está diretamente relacionado com o grau de satisfação, expectativas e necessidades dos integrantes de uma organização. (DIAS, 2003, p. 77)

Segundo Kalahale (2003), existem alguns fatores que podem tornar o clima mais agradável entre eles uma boa liderança, o reconhecimento dos líderes para com os seus liderados, a perspectiva de crescimento profissional dentro da empresa, questões salariais, entre outros.

Enquanto que Spector (2002), afirma ser um dos principais fatores influenciadores do clima organizacional, a satisfação do trabalhador. Portanto, para que o clima se mantenha agradável é necessário que os colaboradores estejam satisfeitos trabalhando para a corporação, os líderes devem proporcionar boas condições para que aqueles se sintam felizes em suas funções, não basta apenas remunerar bem, é preciso fazer algo a mais para melhorar o clima

Para essa percepção, de acordo com Wagen e Davies (2001) é preciso saber identificar alguns indicadores que são sinais de como está o clima. São eles: rotatividade (alta), absenteísmo (número excessivo de faltas e atrasos), avaliação de desempenho (baixos resultados), greves, conflitos interpessoais e interdepartamentais, desperdício de material e queixas no serviço médico.

Vale ressaltar que todos esses indícios podem se transformar gradativamente em distúrbios emocionais, gerando doenças que influem negativamente na qualidade de vida dos colaboradores. Estudos apontaram que funcionários insatisfeitos relatam mais sintomas físicos, como problemas para dormir e dores estomacais, do que seus companheiros satisfeitos (Begley e Cazajka, 1993, p.53, apud O'Driscoll e Beehr, 1994, p.94).

Como visto, são diversas as variáveis que possuem influência no clima e é responsabilidade dos gestores observarem essas variáveis e tentar sempre manter um bom clima organizacional proporcionando um agradável ambiente de trabalho para seus colaboradores.

Nesse sentido, Convenia (2012) esclarece que a falta de conhecimento e prática nesse tipo de ação está entre os fatores que acabam criando barreiras para a motivação no ambiente de trabalho, no entanto, justamente essa falta de informações no assunto, pode se transformar em uma grande aliada para os profissionais em posições de chefia. A conversa com os subordinados pode ser de grande valor na motivação e desenvolvimento de funcionários da empresa. Sabendo melhor como funciona a visão dos funcionários em relação ao reconhecimento de seus trabalhos, fica mais fácil escolher as melhores técnicas de motivação e satisfação por parte dos gerentes e por outro lado, avaliar os funcionários com melhores desempenhos e resultados em suas tarefas, podendo identificar os meios de incentivos por mérito e reconhecimento.

2.4 TEORIAS MOTIVACIONAIS

Torna-se importante ressaltar que segundo a pirâmide de necessidades humanas de Abraham Maslow, conforme Fidelis e Banov (2006) as pessoas se comportam de acordo com as suas necessidades e caminham para supri-las, muitas vezes de modo não intencional. Ele desenvolveu uma espécie de hierarquia das necessidades as quais segundo ele o homem busca satisfazer, iniciando pelas mais básicas até as mais sofisticadas.

Figura 1 – Pirâmide da Teoria das Necessidades de Maslow.



Fonte: Robbins, 2002.

Desse modo, se a empresa busca satisfazer tais necessidades, nessa ordem, ambos ganham, colaborador e empresa. Já que o resultado dos funcionários felizes e satisfeitos é

um incentivo a mais à alta produção acarretando assim lucro e bem-estar no ambiente interno da organização.

Vários autores apresentam diferentes teorias sobre estímulos para que as pessoas desempenhem suas funções com maior eficiência, citam fatores que motivam ou desmotivam o colaborador no desenvolvimento de suas atividades, onde as prioridades são inerentes aos valores de cada pessoa.

Dessa forma, outra teoria motivacional de relevância é a teoria X e Y definida por Douglas McGregor (1973), para gerenciar e conduzir funcionários no intuito deles desenvolverem melhor seus trabalhos e gerarem mais resultados. Assim o autor aplica a teoria X nos funcionários que possuem uma forte ligação com os supervisores, partindo do pressuposto que eles não gostam de trabalhar, mas o fazem por recompensa. Para Kwasnicka (1995, p.60):

A teoria X julga as capacidades humanas como se fossem potencialmente estáticas. Inferindo-se daí que, se o objetivo é obter trabalho produtivo, alguma maneira deve ser introduzida para compensar as deficiências humanas, tais como deficiências intelectuais, passividade e irresponsabilidade.

Enquanto que na teoria Y, segundo o mesmo autor (p. 60-61):

1. O esforço físico e mental despendido no trabalho é tão natural como o despendido em recreação ou repouso. 2. O controle externo ou os regulamentos não são os únicos meios para dirigir os esforços, tendo em vista o alcance dos objetivos organizacionais. O homem exercerá autocontrole e auto direção para alcança-los. 3. O homem aprende, em condições apropriadas, a não só aceitar, mas também a procurar responsabilidades. O empenho em alcançar os objetivos é função das recompensas associadas à sua realização. 4. É característica das pessoas a capacidade de exercer a imaginação, talento, espírito criador, na solução de problemas organizacionais. Essa característica é, apenas, parcialmente explorada.

Como pode-se entender, ela parte do princípio que o funcionário é responsável pelas funções que desempenha.

2.5 ESTRATÉGIAS DE AVALIAÇÃO E PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Para Luz (2003, p.35) através da avaliação formal de seus funcionários, a empresa consegue perceber por meio das informações obtidas, se o baixo desempenho de determinados membros decorre do seu estado de ânimo, da apatia frente à empresa ou até

mesmo de problemas pessoais que estão a interferir no desempenho dos mesmos. Com a avaliação é possível conhecer detalhadamente o clima da organização.

Na visão do autor, são algumas das formas de avaliar o clima:

- a) Contato direto entre gestores e subordinados: é uma forma natural de percepção do clima, em momentos diários como reuniões, encontros na empresa.
- b) Entrevista de desligamento: considerada uma estratégia de grande importância no monitoramento do clima, porém limitada aos que estão saindo da empresa seja de forma compulsória ou voluntária.
- c) Programa de sugestões: geralmente utilizado para aprimoramento de serviços ou produtos, em relação ao clima constitui uma estratégia de avaliação quando abrem espaço para sugestões que também possam aprimorar as condições de trabalho.
- d) Linha direta com o presidente: é um canal permanente mantido pelo presidente ou diretor de RH com o objetivo de detectar reclamações ou sugestões que possam melhorar a qualidade do ambiente de trabalho.

Com a mudança de percepção das organizações na maneira em que elas passaram a gerir os seus negócios, mudou também a forma como elas começaram a tratar e perceber os seus funcionários, como seres com anseios, vontades e necessidades. Dessa forma, há uma preocupação cada vez maior com os membros da empresa, a fim de garantir a sua fidelidade e qualidade de produção. Com isso são utilizados artifícios como aumento de salários, participação nos lucros, incentivos ao aprimoramento dos estudos, entre outros.

Nesse sentido, uma das formas de saber onde ainda é preciso melhorar e avaliar a satisfação é a Pesquisa de Clima Organizacional. A melhor maneira para se medir o clima organizacional de uma empresa é através da realização de uma pesquisa de clima organizacional.

A pesquisa de clima é feita para que se possa identificar aspectos negativos do clima, para a partir disto tomar atitudes para melhorá-lo. Para Silva “O levantamento do clima diagnostica, com razoável grau de acerto, as causas das insatisfações, angústias, frustrações, tensões e ansiedades que brotam no ambiente interno das organizações com intensidade e frequência” (SILVA, 2003, p.425)

Segundo autores Ferreira, Fortuna e Tachizawa, (2006), é possível estabelecer uma lista de objetivos para a pesquisa de Clima a qual estará disposta: Pesquisar a Cultura Organizacional; Analisar a visão dos colaboradores em relação à empresa, sua missão e objetivos; mensurar o grau de satisfação dos colaboradores com os diversos aspectos da empresa;

Analisar a norma para avaliação da motivação e satisfação, incluindo as necessidades e expectativas dos funcionários; constatar se há relação entre a satisfação na corporação e a oferta de benefícios e serviços; apurar o nível de ligação entre os departamentos; E pesquisar as relações entre os funcionários no que diz respeito às suas funcionalidades.

Ainda segundo os autores (2006), grande parte das organizações tem a preocupação de conferir periodicamente o seu clima, devido já terem tomado ciência de que seu trabalho poderá ser prejudicado, as relações interpessoais comprometidas e os resultados abaixo das expectativas, dependendo do estado em que estiver o clima.

Ao se aplicar uma pesquisa de clima organizacional, e detectar necessidades de mudanças, é possível aplicar o modelo de transformação desenvolvido por Fischer (2002). Por meio dele pode-se utilizar estratégias para atingir as metas da empresa sem causar grandes impactos nos colaboradores, já que pretende envolver as pessoas e conscientizá-las da importância de cada um e de sua postura individual, fazendo com que se sintam importantes para a instituição e almejem colaborar para seu crescimento.

Segundo Tachizawa (2001, p.42) para que os resultados da pesquisa possam ser utilizados de forma eficiente em melhorias na empresa, é preciso que seja bem estruturada de maneira planejada com base na avaliação crítica da realidade, afastando do instrumento de medida todos os fatores que a empresa não possui influência conduzindo suas preocupações para as áreas que ela tem capacidade de ação.

Para Menezes e Gomes (2010) são recorrentes as dificuldades enfrentadas pelas organizações em seu clima organizacional, como por exemplo, os conflitos e desafios de como transformar grupos em equipes. Para isso é indispensável mostrar a eficiência das organizações; ter uma comunicação intergrupual eficiente; ter uma rotatividade de membros entre os grupos e evitar as condições vence-perde.

Dessa forma, pode-se perceber entre os autores citados, que o clima influencia de diversas formas no comportamento dos colaboradores, os quais baseiam o seu comportamento no clima no ambiente de trabalho. Nesse sentido o comportamento e as

atitudes deles podem dar pistas aos gestores de que o clima na empresa está indo bem ou não, em vista disso é importante que os gestores se mantenham atentos as atitudes dos seus colaboradores dentro do ambiente de trabalho.

Sendo assim, todas essas razões levam ao objetivo central das pesquisas de clima que é a identificação de pontos onde já existe um certo nível de satisfação interna e as oportunidades de melhoria da situação atual nas áreas consideradas mais críticas pelos colaboradores.

Com a Pesquisa de clima organizacional fica identificar os fatores que demonstram o ânimo e a motivação da força de trabalho por um determinado período.

De acordo com Luz (2003), as principais contribuições da pesquisa são:

- Promover o desenvolvimento profissional dos colaboradores: a pesquisa permite a percepção dos critérios que são importantes para as pessoas que fazem parte da organização.
- Integrar os processos e as áreas funcionais: através do cruzamento de diferentes áreas da empresa desde o marketing, financeiro, com áreas funcionais, determinando dessa forma o organograma da empresa.
- Otimizar a comunicação: a partir do momento em que é tomado o conhecimento das particularidades de cada indivíduo, é possível elaborar um plano de comunicação interno eficiente.
- Analisar as ações gerenciais: com a pesquisa torna-se mais fácil elencar quais devem ser as primeiras ações do setor de Gestão de Pessoas, na hora de desenvolver as atividades, pois com os dados obtidos na pesquisa poderá se buscar resultados mais efetivos.

A PCO deve ocorrer com uma frequência já pré-estabelecida para que seja possível acompanhar as melhorias e evolução dos índices, permitindo a tomada de decisões necessárias, de acordo com os resultados identificados (LUZ, 2003).

Cada empresa deve adotar o método mais apropriado com a sua realidade, não sendo possível adotar um método padrão para realizar a pesquisa. As perguntas deverão ser respondidas de modo a contribuir para os objetivos da empresa como também auxiliar no desenvolvimento e planejamento estratégico, minimizando os pontos fracos que forem identificados.

Os métodos de pesquisa mais utilizados são o questionário, entrevistas, painéis de debates e observações. O questionário é considerado o método mais formal, é caracterizado

por conter questões formuladas e organizadas sob uma lógica, que deverão ser respondidas pelos colaboradores para que sejam obtidos os resultados que ajudarão no planejamento estratégico da empresa. Deve ser objetivo e não conter muitas questões, para que o funcionário não se canse em responde-las e acabe por influenciar na veracidade das respostas, modificando o resultado. O vocabulário deve ser acessível e claro e possuir uma periodicidade de até 2 anos.

Estão entre as vantagens de utilizar o questionário o fato de possuírem baixo custo, pode ser aplicado a todos os funcionários inclusive aos que não trabalhem fisicamente perto, preservam o anonimato garantindo maior chance de veracidade das respostas, pode ser aplicado pela internet e não necessita de um local físico para a obtenção das respostas.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE ESTUDO

Por se tratar de um tema que visa identificar resultados, a presente pesquisa tem caráter descritivo. Para Gil (1996, p. 45- 46): “As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. ”

Tem como estratégia de pesquisa, o estudo de caso, o qual YIN (1989, p. 23) afirma que "o estudo de caso é uma inquirição empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, quando a fronteira entre o fenômeno e o contexto não é claramente evidente e onde múltiplas fontes de evidência são utilizadas".

Nesse sentido, a pesquisa tem o intuito de analisar uma realidade específica em prol de atender as expectativas impostas pelo objetivo principal.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

A empresa pesquisada localiza-se em Natal – RN, possui 5 funcionários fixos, conforme dados da supervisão e buscou-se coletar informações de todo o universo.

Por meio do perfil dos colaboradores presente no questionário, pode-se perceber que a maioria é do sexo masculino, apresentando mais de 40 anos e com no máximo 3 anos de serviço na empresa.

3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

Trata-se da apresentação e discussão dos dados abordados na aplicação do questionário para colaboradores de uma microempresa na cidade de Natal, que funciona como bar e restaurante e serviu como amostragem para a pesquisa.

Contudo, também é uma pesquisa de campo com aplicação de um questionário contendo 15 questões a respeito da integração entre os colaboradores e destes com a empresa, obtendo resultados quantitativos.

A data de coleta foi 11/11/2019 e o questionário foi aplicado individualmente, sem identificação pessoal, para tornar os dados reais e precisos, abrangendo todos os funcionários.

Como técnica de coleta de dados, será utilizado questionário de escala de importância, considerada uma das formas mais vantajosas para se obter respostas mais claras e objetivas do entrevistado.

Sendo assim, a escala de importância será atribuída da seguinte forma: Sempre; Quase sempre; Raramente; e Nunca.

Segundo Martins e Theóphilo (2009), utilizam-se a escala de importância quando se quer atribuir e/ou classificar um atributo pesquisado.

Quadro 1 – Objetivos específicos e questões

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	QUESTÕES
Levantar elementos determinantes do clima organizacional	1; 2; 3; 4; 5
Verificar a satisfação dos colaboradores na organização	6; 7; 8; 9; 10
Compreender a qualidade da relação entre a organização e seus colaboradores	11; 12; 13; 14; 15

Fonte: Elaboração própria (2019)

3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS

Quadro 2 – Estatística básica

ALTERNATIVAS	TOTAL	%
Sempre	54	72
Quase sempre	20	26,6666667
Raramente	1	1,33333333
Nunca	0	0
TOTAL	75	100

Fonte: Elaboração própria (2019)

4 ANÁLISES E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

A seguir serão apresentados os resultados obtidos com a aplicação do questionário.

Conforme o quadro 3, no que diz respeito a um bom lugar para trabalhar, pode-se perceber que a totalidade dos colaboradores, o que corresponde a 100%, responderam estar satisfeitos com o ambiente de trabalho. Isso implica dizer que os trabalhadores trabalham satisfeitos, caracterizando influência para um bom clima organizacional, pois de acordo com Robbins (1999) uma pessoa que tem um alto nível de satisfação com seu trabalho apresenta atitudes positivas em relação a ele, enquanto aquela insatisfeita, apresenta atitudes negativas.

Quadro 3 – Satisfação com o ambiente de trabalho

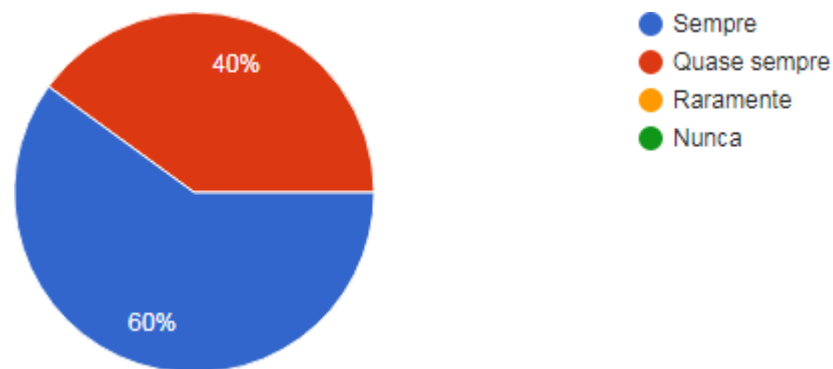
ALTERNATIVAS	FUNCIÓNÁRIOS	%
SEMPRE	5	100
QUASE SEMPRE	0	0
RARAMENTE	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	5	100%

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2019)

Analisando o gráfico 1, quanto ao clima de trabalho entre os membros da equipe, verifica-se que 60% consideram que o clima de trabalho entre eles é sempre bom, enquanto que 40% consideram que quase sempre o clima de trabalho é bom. Dessa forma, nota-se que mais da metade dos colaboradores estão satisfeitos com o clima de trabalho, observando uma boa integração entre os mesmos.

Para Nakata et al. (2009, p.48) “O clima organizacional influencia o ambiente de trabalho interferindo, em longo prazo, em decisões sobre práticas ligadas à Gestão de Pessoas”.

Gráfico 1 – Clima de trabalho na organização

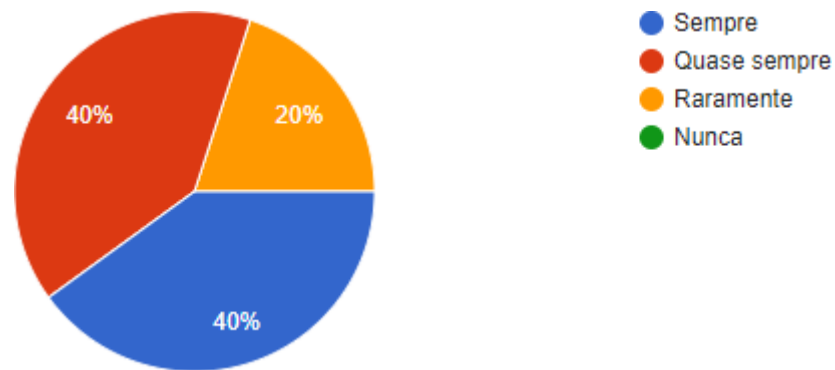


Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2019)

Nota-se no gráfico 2 que a maior parte dos colaboradores (80%) contribuem para a realização da atividade do seu colega de trabalho, sendo que 40% respondeu “Sempre” e outros 40% responderam “Quase sempre”, os 20% restantes afirmaram que raramente são ajudados por seus colegas na realização das tarefas.

Portanto, é primordial que no ambiente de trabalho, as relações entre os trabalhadores devem existir um clima saudável que proporcione as pessoas, a sensação de felicidade em situação agradável, com trabalho em harmonia e relacionamento estável entre os membros da organização, refletindo resultados positivos, não só para os negócios da instituição como também para a saúde dos funcionários (OLIVEIRA et al., 2009).

Gráfico 2 – Colaboração entre a equipe

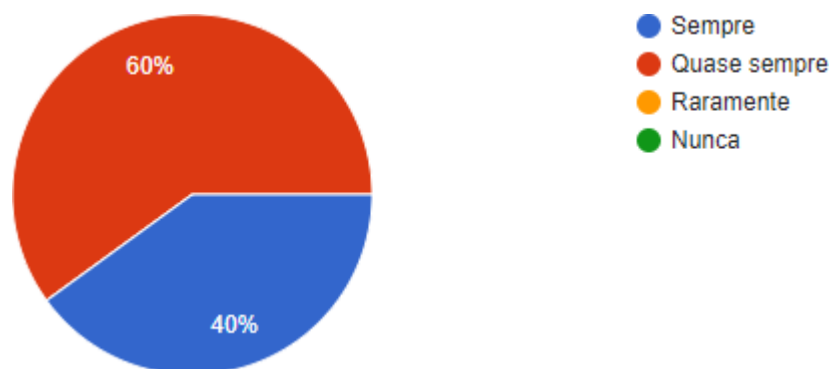


Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2019)

Como mostra no gráfico 3, 60% dos colaboradores dizem quase sempre haver comunicação entre todos os membros da equipe, enquanto que os outros 40% afirmam que sempre há comunicação entre todos. Quanto mais comunicação houver entre os membros da equipe, torna-se mais fácil a realização das atividades de cada colaborador.

De acordo com Robbins (1999), a comunicação interna fornece a informação de que indivíduos e grupos precisam para tomar decisões transmitindo os dados para identificar e avaliar as alternativas a seguir. Problemas de comunicação ocorrem quando existem irregularidades e dificuldades nesse caminho.

Gráfico 3 – Comunicação entre a equipe



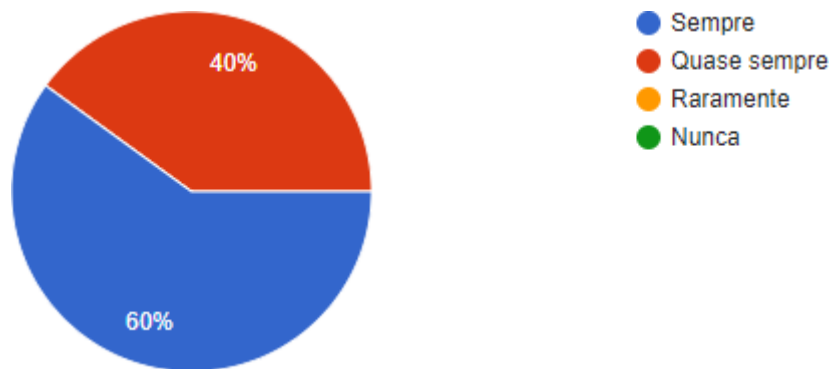
Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2019)

O gráfico 4 mostra que a maioria dos colaboradores, correspondente a 60%, afirmam que sempre são ajudados quando cometem algum erro durante o trabalho, enquanto que os

outros 40% dizem que quase sempre recebem ajuda. O resultado mostra-se positivo quanto à importância de manter um clima amigável na empresa.

Consoante a isso, essa porcentagem representa o trabalho mais agradável, sem desconforto ou competitividade, no qual as experiências podem ser somadas. (CARVALHO *et al*, 2010).

Gráfico 4 – União da equipe de trabalho



Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2019)

Como é possível ver no quadro 4, todos os colaboradores consideram que o serviço realizado por eles é sempre importante, o que leva ao entendimento de que estarão motivados em suas funções, realizando seu trabalho com qualidade. O profissional quando satisfeito tende a se comprometer mais com suas funções, apresentando, assim, menores índices de rotatividade. (ROBBINS, 2002).

Para complementar, Gostick (2009, p.77) afirma que ter uma força de trabalho engajada significa ter gente desejosa de fazer o que for preciso para contribuir para o sucesso da empresa, inclusive liderar, inovar e atender bem aos clientes. Eles fazem de tudo para atingir os objetivos da empresa.

Quadro 4 – Valorização do trabalho

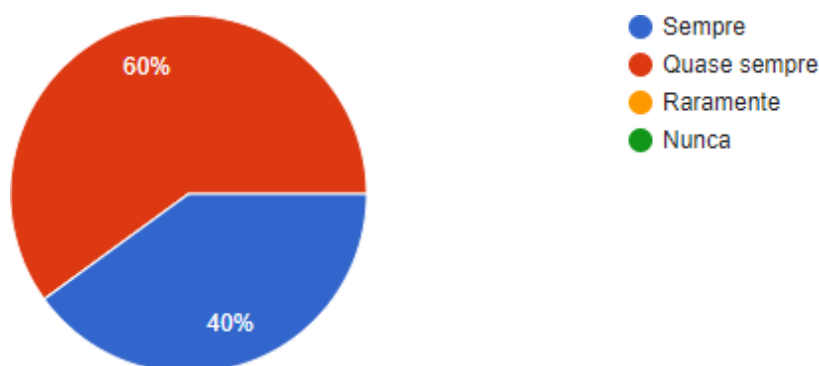
ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	%
SEMPRE	5	100
QUASE SEMPRE	0	0
RARAMENTE	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	5	100%

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2019)

Dos pesquisados, como mostra o gráfico 5, 60% dos colaboradores relata que quase sempre se sentem satisfeitos na realização de suas funções e 40% afirmam que sempre estão satisfeitos no cumprimento das tarefas, como mostra o gráfico. Na medida em que os trabalhadores se identificam e se sentem realizados com a atividade que executam tendem a se apresentarem mais motivados, além do mais, a identificação com a atividade e também com a organização fortalece a pessoa a se envolver e se comprometer com a instituição podendo empregar esforços acima das expectativas de rotina.

Para Locke (apud por Bergamini e Coda, 1990), a satisfação no trabalho é entendida como uma função da relação percebida entre o que um indivíduo quer de seu trabalho e o que ele percebe que está obtendo. A satisfação no trabalho é um estado de prazer emocional resultante da avaliação que um profissional faz sobre até que ponto o trabalho que desenvolve atende seus objetivos, necessidades e valores.

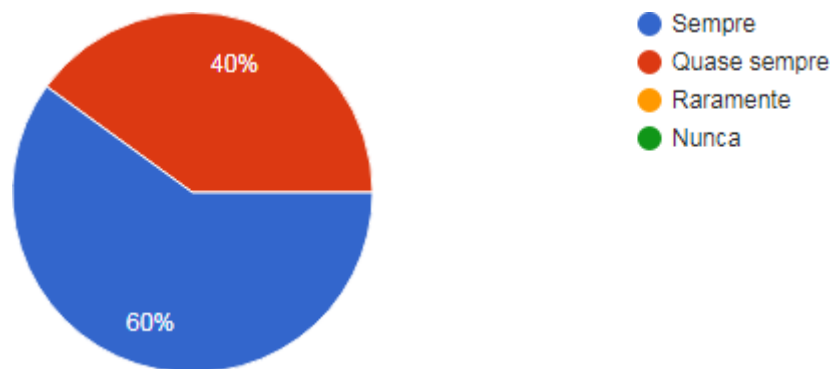
Gráfico 5 – Satisfação no desempenho da função



Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2019)

De acordo com o gráfico 6 a maioria dos colaboradores (60%) considera que sempre dispõem dos materiais e condições necessárias para desempenhar as suas funções na instituição, em contrapartida 40% responderam que quase sempre estas condições estão disponíveis. Para que o funcionário possa realizar a atividade que lhe foi delegada é necessário que ele tenha a disposição os materiais e condições de que precisa para isso. Segundo Herzberg (apud ROBBINS, 2002), as condições físicas, políticas e ambientais orientam o comportamento motivacional das pessoas frente ao trabalho.

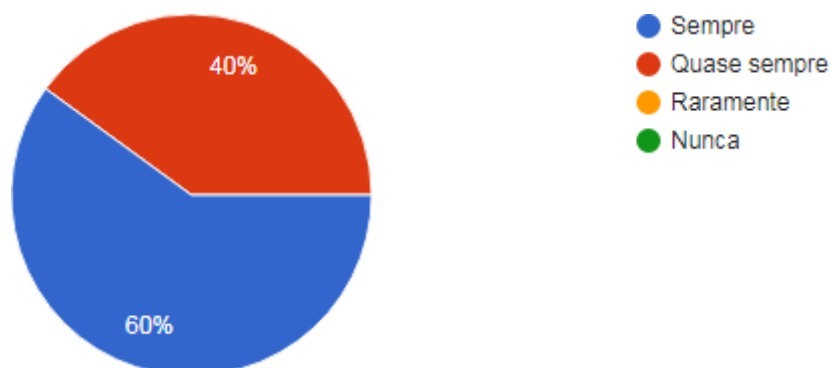
Gráfico 6 – Condições de trabalho



Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2019)

Conforme o gráfico 7, constata-se que os colaboradores em sua maioria (60%) afirmam receber apoio da chefia nas suas tarefas, isso implica na contribuição para um bom clima na relação colaborador e superiores. Esse clima positivo favorece na realização das tarefas e no atingimento das metas da empresa. “O líder, no exercício de sua função contribui para motivação, comprometimento, confiança, segurança, valorização, reconhecimento do trabalho e respeito, que são elementos essenciais para a satisfação no trabalho.” (DUARTE, 2009, p.10).

Gráfico 7 – Apoio da chefia no serviço do colaborador



Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2019)

Pelo que se pode notar na análise do quadro 5, 100% dos colaboradores estão convictos de sua realização profissional, tal resultado mostra que eles trabalham satisfeitos, nesse sentido a produtividade e a qualidade do serviço são melhorados pois os funcionários estarão trabalhando motivados. Um ser motivado dentro da organização tem maior disponibilidade para a realização de tarefas das mais diversas naturezas, fazendo com que seu comportamento seja estimulado e movido pela realização dos interesses e metas organizacionais (DUBRIN, 2003).

Quadro 5 – Realização profissional

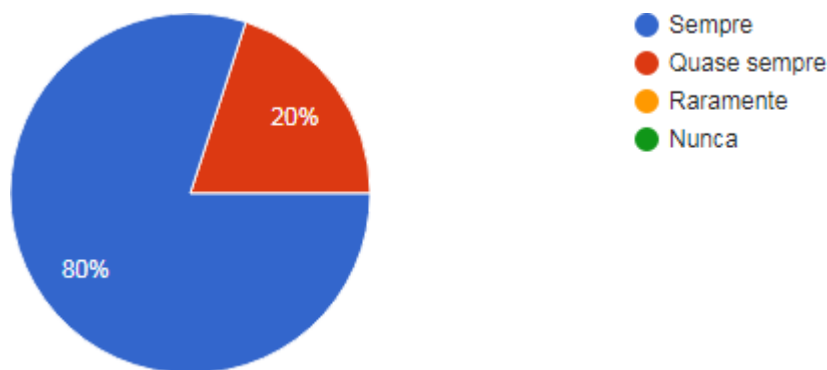
ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	%
SEMPRE	5	100
QUASE SEMPRE	0	0
RARAMENTE	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	5	100%

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2019)

Para 80% dos colaboradores o trabalho realizado por eles é reconhecido pelos seus superiores quando este é completado com sucesso, enquanto que 20% afirmam que quase sempre as suas tarefas são reconhecidas, segundo análise do gráfico 8.

Convenia (2012) descreve que a motivação no ambiente de trabalho e o reconhecimento tem se provado fatores de grande importância no incentivo de funcionários, possibilitando uma cooperação maior entre equipes e um desempenho melhor em trabalhos individuais. Por mais que ainda não seja aplicada em parte das grandes empresas nacionais e internacionais, as estratégias de incentivo podem ajudar bastante na hora de refazer novos grupos de trabalho, trazendo bons resultados para todas as pessoas e também à empresa.

Gráfico 8 – Reconhecimento profissional

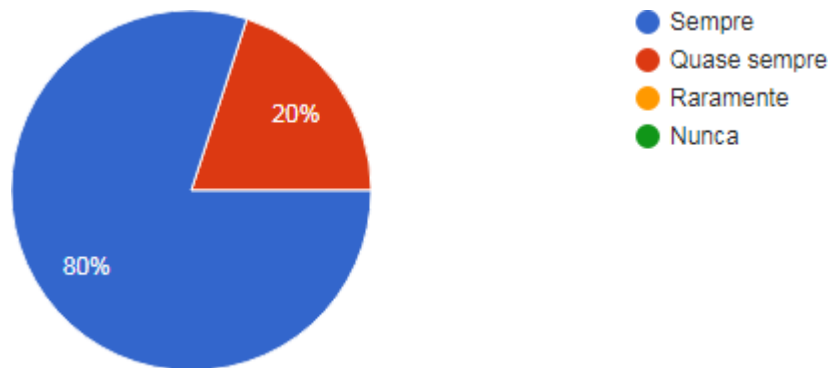


Fonte: Dados obtidos da pesquisa (2019)

Ao observar o gráfico 9, nota-se que 80% dos funcionários consideram que o ambiente de trabalho é sempre favorável para o desempenho das tarefas e 20% considera que quase sempre é favorável. Segundo Paiva Neto e Silva (2007, p.16) “O ambiente de trabalho pode motivar ou não as pessoas e comprometer a qualidade no atendimento”.

Ainda mais, os ambientes de trabalho determinam a qualidade e a produtividade dos serviços prestados. Dentre os fatores que interferem diretamente na produção, cita-se a iluminação, a ventilação, a cor das paredes, o ruído, a temperatura e, a umidade, assim como o espaço físico e os equipamentos disponíveis para a realização das tarefas. (VEIROS, 2002).

Gráfico 9 – Ambiente de trabalho

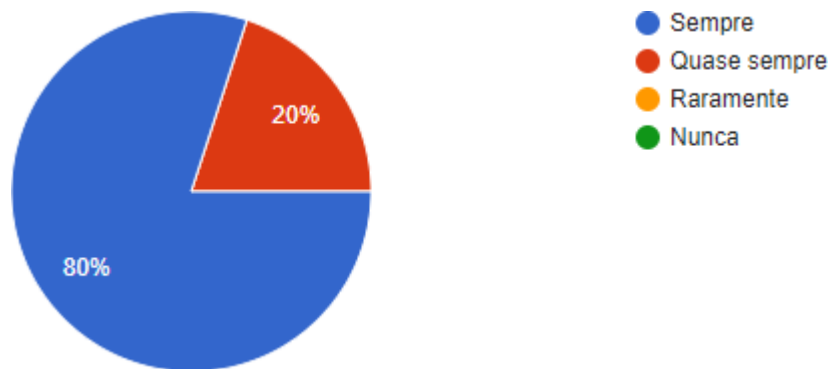


Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2019)

Ao analisar as respostas percebe-se que grande parte dos colaboradores, 80% de acordo com o gráfico 10, acreditam que a empresa oferece oportunidades para que eles possam melhorar como profissionais, crescer e se desenvolver em suas habilidades e, 20% acreditam que quase sempre isso acontece. Dessa forma, com o apoio ao desenvolvimento profissional dos seus funcionários a empresa estará cada vez mais aperfeiçoando aqueles no acúmulo de conhecimento, habilidades e informações necessárias, com a finalidade de melhorar o desempenho do seu trabalho de uma forma mais produtiva dentro da empresa.

Na visão de Silva (2006), as pessoas são parte integrante do maior patrimônio das organizações, podendo ser definido também como capital intelectual, os recursos humanos não têm um lugar definido no balanço patrimonial como recursos financeiros e materiais, mas é através do desenvolvimento e valorização desses que se pode operar toda a tecnologia e alcançar o êxito organizacional.

Gráfico 10 – Crescimento e desenvolvimento profissional

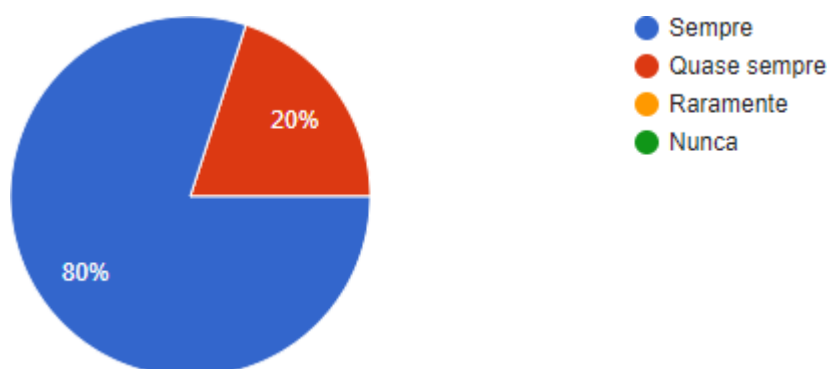


Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2019)

Conforme mostra no gráfico 11, 80% dos funcionários responderam que existe uma política de treinamento e aperfeiçoamento na empresa, sendo assim, quando a empresa investe em treinamentos e cursos de aperfeiçoamento por exemplo, está mantendo as pessoas sempre preparadas e motivadas para as atividades que elas irão desempenhar dentro da organização.

Entende-se que o funcionário treinado se sente mais seguro para desenvolver suas funções e a empresa ganha com isso, garantindo a agilidade nos serviços e a segurança do ambiente. “É um investimento com retorno garantido em qualidade de serviço e de valorização por parte do funcionário.” (FONSECA, 2000, p. 150).

Gráfico 11 – Políticas de treinamento na empresa



Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2019)

É possível notar através do quadro 4 que os colaboradores estão 100% satisfeitos com a política de treinamento utilizada pela empresa. Em consequência disso, a premissa básica é que todos os funcionários desejam ajudar e fazer um bom trabalho; cabe à gerência a capacitação para que isso se torne realidade, desenvolvendo nos trabalhadores um sentimento de utilidade e dever cumprido (Oakland; Oakland, 1998).

Quadro 6 – Satisfação com as políticas de treinamento

ALTERNATIVAS	FUNCIONÁRIOS	%
SEMPRE	5	100
QUASE SEMPRE	0	0
RARAMENTE	0	0
NUNCA	0	0
TOTAL	5	100%

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2019)

5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

O objetivo do presente trabalho foi analisar a importância do clima organizacional em uma microempresa do ramo de bar e restaurante na capital do Natal.

A pesquisa aplicada mostrou que grande parte dos funcionários da empresa estudada estão satisfeitos com a empresa e com o que lhe é oferecido em forma de reconhecimento e desenvolvimento profissional.

Conforme o que foi estudado é possível responder ao problema de pesquisa dizendo que um clima organizacional favorável faz com que as pessoas trabalhem mais satisfeitas refletindo diretamente na qualidade do atendimento prestado pelos colaboradores.

No tocante à organização, cabe aos gestores de cada setor identificar as necessidades e anseios da sua equipe de trabalho a fim de manter a melhoria do ambiente e garantir a qualidade dos serviços prestados. É essencial que os gestores percebam quando o clima não está bom para que assim possam tomar as medidas necessárias e reverter o quadro.

Recomenda-se a importância do monitoramento, saber como anda o nível de satisfação dentro do clima organizacional, são ferramentas importantes e devem ser utilizadas periodicamente, para proporcionar um resultado inesperado e surpreendente na produtividade.

As limitações do presente trabalho se deram no sentido de que os entrevistados nunca participaram de qualquer outro tipo de pesquisa, portanto ficaram um tanto quanto apreensivos mesmo depois de serem esclarecidos do sigilo das respostas, outra limitação é o espaço de tempo em que foi analisado o clima da organização podendo assim expor o estudo a possíveis variações caso o mesmo fosse analisado por um período de tempo maior.

Caso haja interesse por parte de outros pesquisadores, seria interessante replicar essa pesquisa com base nas reclamações que foram apresentadas no presente trabalho, podendo assim verificar se esses fatores analisados se alterariam dentro de um novo contexto.

Os resultados apontados nesta pesquisa não podem ser generalizados e aplicados a outras empresas, pois cada uma possui sua realidade de funcionamento a ser estudada.

Conclui-se que o clima organizacional é de fundamental importância para o bom andamento da organização, para a relação favorável dos colaboradores com a chefia, como também para o empenho e motivação dos funcionários no dia a dia de trabalho. Com esses fatores atingidos, tem-se a satisfação dos colaboradores no ambiente de trabalho e conseqüentemente a empresa atingirá os seus objetivos mais facilmente.

REFERÊNCIAS

- Argyris, C. (1957). **Personalidade e organização. O conflito entre o sistema e o indivíduo.** Rio de Janeiro: USAID.;
- Bispo, C. A. F. (2006). **Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional.** Produção, 16 (2), pp. 258-273;
- CONVENIA. **Motivação no ambiente de trabalho.** 2012. Disponível em: Acesso em: 17 nov. 2019.
- Crespo, M. L. F. (2004). **Construção de uma medida de clima criativo em organizações.** Revista Estudos de Psicologia, 21 (2), 91-99;
- FERREIRA, V. C. P.; FORTUNA, A. A. M.; TACHIZAWA, T. **Gestão com Pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios.** 5ª. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006;
- LACOMBE, F. J. M. **Recursos Humanos: princípios e tendências.** São Paulo: Saraiva, 2005.
- LUZ, Ricardo. **Gestão do Clima Organizacional.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003;
- MAXIMIANO, Antonio César Amauru. **Teoria geral da administração: da escola científica à competitividade em economia globalizada.** São Paulo: Atlas, 1997.
- MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à Administração.** 7ª. ed. São Paulo: Atlas, 2010;
- MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento Interpessoal: Treinamento em grupo.** 13.ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2003.
- OLIVEIRA, W. M. **Perfil analítico-descritivo da pesquisa sobre clima organizacional em instituições de ensino superior: 1970 – 1995.** USP (Tese), São Paulo, 1996;
- ROBBINS, S. P.; JUDGE; T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento Organizacional.** 14ª. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010;
- ROBBINS, S. **Comportamento Organizacional.** São Paulo: Atlas, 1992.
- Spector, P.E. (2002). **Psicologia nas organizações.** São Paulo: Saraiva.
- TACHIZAWA, Takeshi; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; FORTUNA, Antonio Alfredo Mello. **Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada as estratégias de negócios.** Rio de Janeiro: FGV, 2001.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO
1. Você considera a empresa um bom lugar para trabalhar?
2. O clima de trabalho entre a equipe é bom?
3. Seus colegas ajudam você a completar suas tarefas?
4. Existe comunicação entre todos os membros da equipe?
5. O funcionário que comete um erro é ajudado pelos colegas?
6. Você acha que o serviço realizado por você é importante?
7. Você está satisfeito com o trabalho que realiza?
8. Você tem à sua disposição os materiais e recursos necessários para desempenhar um bom trabalho?
9. Seu gerente, supervisor ou coordenador costuma dar apoio ao seu trabalho?
10. Seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional?
11. Existe reconhecimento da chefia quando o trabalho é realizado com sucesso?
12. O ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas?
13. A empresa oferece oportunidade para o seu desenvolvimento e crescimento profissional?
14. Existe política de treinamento e aperfeiçoamento na empresa?
15. Se existe política de treinamento, você as considera satisfatórias?

Fonte: Elaboração própria (2019)

ALTERNATIVAS

Sempre	Quase sempre	Raramente	Nunca
--------	--------------	-----------	-------