

CLIMA ORGANIZACIONAL: análise da influência no comprometimento dos funcionários de um escritório de Contabilidade

Graduanda Lúcia de Fátima Fernandes Linhares, UFPB

Graduanda Natiele Maria da Silva, UFPB

Profª Dra. Marcleide Maria Macêdo Pederneiras, UFPB

Prof. Ph.D. Jorge Lopes, UFPE

Profª Ms. Daniela Cintia de C. L. Menezes, UFPB

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo estudar o clima organizacional de uma empresa de contabilidade e analisar a influência no grau de comprometimento dos funcionários. O presente estudo enfatizou a abordagem sobre a relação do clima organizacional com a cultura da organização e com comprometimento, procurando colocar o clima organizacional como alvo principal dessa abordagem. A opção pela escolha dessa abordagem se deve ao fato de sua ênfase sobre o comprometimento do trabalhador. Para tanto, foi realizado um estudo de campo, junto aos colaboradores da empresa estudada. Quanto aos meios, o estudo foi desenvolvido nos padrões da pesquisa descritiva e quanto aos fins, foi bibliográfica, documental e estudo de caso. A coleta de dados deu-se através de questionário aplicado aos vinte e cinco colaboradores da empresa. Com os resultados obtidos concluiu-se que o clima organizacional é considerado bom, haja vista que a maioria de seus funcionários gostam e se identificam com o trabalho que executam, se relacionam satisfatoriamente com os colegas de equipe e com as chefias, além de terem seu trabalho reconhecido pela empresa e no geral sentem-se motivados para o exercício de suas funções.

Palavras-chave: Organização. Cultura. Clima Organizacional. Comprometimento.

1 INTRODUÇÃO

A abordagem ao tema clima organizacional serviu para mostrar sua relação com desenvolvimento do comprometimento, aspectos esse de interesse para a empresa que contrata o trabalhador, bem como também para o trabalhador, objetivando verificar como as pessoas se sentem nas organizações, a maneira como elas interagem entre si, com os clientes ou com elementos externos e a influência disto para a empresa e para elas próprias visando à melhoria no trabalho e no relacionamento interpessoal.

Segundo Chiavenato (1999), as pessoas passam boa parte de suas vidas trabalhando dentro de organizações. Com toda certeza, as organizações jamais existiriam sem as pessoas que lhes dão vida, dinâmica, impulso, criatividade e racionalidade. Trata-se de uma relação de mútua dependência na qual há benefícios para ambas as partes. Como a organização é um sistema cooperativo que usa a razão, ela somente pode alcançar seus objetivos se as pessoas que fazem parte dela coordenarem seus esforços com o objetivo de alcançar algo que individualmente jamais conseguiriam.

Para Robbins (2002, p. 06), “O comportamento organizacional se preocupa com o estudo do que as pessoas fazem nas organizações e de como este comportamento afeta o desempenho das empresas”, ou seja, é o estudo do funcionamento e da dinâmica das organizações e de como os grupos e os indivíduos se comportam dentro delas, sendo o ambiente interno o fator fundamental para o caminho de sucesso de qualquer organização.

Atualmente, sabe-se que quanto maior o nível de satisfação de um funcionário, maior será o seu comprometimento com a organização em que está inserido, especificamente levando-se em consideração o comportamento relativo as funções, trabalho, absenteísmo, comprometimento, desempenho humano e a administração de pessoa.

O clima organizacional (CHIAVENATO, 2004) está intimamente relacionado com o grau de motivação de qualquer profissional no ambiente empresarial e manter este clima saudável e equilibrado é fundamental para motivar e elevar autoestima dos colaboradores, a fim de melhorar o relacionamento interpessoal, a qualidade de vida e comunicação interna da empresa na qual se está inserido.

Dentre as estratégias de gestão de pessoas, a pesquisa do clima organizacional caracteriza-se como um canal entre a direção e o corpo de empregado da organização. Representa uma forma constante de obter e fornecer *feedback*, mantendo o foco voltado para as necessidades dos empregados, buscando identificar a percepção das pessoas da empresa, como elas se sentem, e conseqüentemente verificar qual é o nível de satisfação e motivação dos empregados.

Um ambiente laboral adequado propicia a satisfação das necessidades dos empregados afetando suas atitudes, despertando sua criatividade e seu comprometimento com a organização. Esta pesquisa do clima organizacional da empresa é de suma importância para descobrir quais os fatores e como eles influenciam no comprometimento de seus colaboradores.

Diante do exposto e tomando como premissa que o clima é deveras importante em uma organização, o estudo visa atender a seguinte questão: **Como o clima organizacional está influenciando o comprometimento dos funcionários?**

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 AS ORGANIZAÇÕES E AS PESSOAS

As organizações são criadas com a função de suprir alguma necessidade do Homem e, para isso, precisam de uma estrutura de pessoas nela envolvidas, pertencentes à sociedade global.

Morgan (1996), metaforicamente nos faz observar as organizações como organismos quando diz que: "As organizações são concebidas como sistemas vivos, que existem em um ambiente mais amplo do qual dependem em termos de satisfação das suas várias necessidades. Assim, à medida que se olha à volta do mundo da organização, percebe-se que é possível identificar diferentes tipos de organizações em diferentes tipos de ambientes."

Segundo Drucker (1986), como nossa sociedade está se tornando rapidamente uma sociedade de organizações, todas as instituições terão de fazer com que o atendimento de valores, crenças e propósitos sociais básicos seja um importante objetivo de suas atividades contínuas e não uma responsabilidade social que restrinja ou se situe fora de suas funções fundamentais.

O indivíduo, ao iniciar uma atividade em uma organização, traz consigo todo um conjunto de expectativas que anseia concretizar, objetivando sua auto realização. Por outro lado, a organização também espera ser capaz de satisfazer às suas necessidades, criando princípios que norteiem o comportamento de seus empregados (CAVEDON, 1988).

Neste contexto, os recursos humanos são um ponto de partida para a realização das inovações gerenciais e organizacionais, uma vez que as organizações precisam conhecer e entender detalhadamente esta parte de seu sistema para manter-se competitiva. "As empresas que agem cedo na identificação e mensuração de seus fatores humanos mais evidentes e no ajuste de sua estratégia de pessoal podem obter vantagem competitiva significativa e duradoura." (MERCER MANAGEMENT CONSULTING 2004, p. 139).

Podemos entender, então, que a organização é, em sua essência, o produto da integração dos membros que a compõem, pois, o resultado das mais diversas personalidades que nela interagem com os seus valores e crenças, possibilita à empresa constituir uma identidade própria e diante do exposto torna-se conveniente iniciar essa abordagem pleiteando sobre o ambiente organizacional para que haja melhor entendimento de como se dá a interação no contexto de cada uma delas.

2.1.1 O Ambiente Organizacional

O mundo contemporâneo tornou-se instável diante das mudanças vertiginosas que afetam a maneira de pensar e agir dos seres humanos, que ora compartilham um cenário turbulento. Nesse contexto, pode-se observar que as organizações enfrentam constantes transformações, tanto na sua forma estrutural, como no modo de interagir com as pessoas e o ambiente no qual estão inseridas.

Chiavenato (2003, p.55) diz que "o ambiente é extremamente multivariado e complexo: as organizações vivem em um mundo humano, social, político e econômico em constante mudança". As organizações não existem nem atuam de maneira isolada, elas funcionam dentro de um contexto, do qual dependem para sobreviver e crescer.

O ambiente pode ser decomposto em dois segmentos: o macro ambiente ou ambiente geral que é comum a todas as organizações, independente do seu porte o do seu tipo; e o ambiente de tarefa que deve ser específico de cada organização, recebendo a denominação de micro ambiente.

O macro ambiente engloba um conjunto amplo e complexo de condições e fatores externos que envolvem e influenciam indistintamente todas as organizações. No ambiente geral, conforme é destacado por Chiavenato (2003), estão situadas as seguintes variáveis: Tecnológicas, Políticas, Econômicas, Legais, Sociais, Demográficas e Ecológicas

O ambiente de tarefa é um ambiente específico, sendo essencial para que a organização possa atingir seus objetivos. São variáveis integrantes desse ambiente: Consumidores ou usuários, Fornecedores, Concorrentes, Grupos regulamentares. Chiavenato (2003) relata que é no ambiente de tarefa que a organização estabelece seu domínio, ou seja, é nesse ambiente que ela encontra o seu nicho de mercado, procurando ampliar o seu poder e domínio externamente.

Outro aspecto importante a ressaltar diz respeito à forma como as pessoas são vistas pela organização, ou seja, como elas deixam sua contribuição para que a organização possa crescer e tornar-se bem sucedida no seu campo de atuação. Assim, as organizações tornaram-se ambiente de aprendizagem, passaram a promover a comunicação e a colaboração de tal modo que todos estejam engajados em identificar e solucionar problemas, permitindo que a organização constantemente experimente, melhore e aumente sua capacidade.

2.1.2 O Comportamento Humano no Trabalho

Uma organização existe quando as pessoas interagem para realizar funções essenciais que auxiliam a alcançar metas. “O principal elemento de uma organização não é um edifício ou um conjunto de políticas e procedimentos; as organizações são compostas por pessoas e seus relacionamentos” (DAFT, 2002, pág.11). Podemos concluir através deste autor que o principal elemento de uma organização são as pessoas e seus relacionamentos

O relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho reflete o grau de participação e colaboração dos envolvidos. Para Kanaane (1999, p.74) “A valorização do potencial humano é um processo contemporâneo, cujos, resultados são imprescindíveis para o efetivo desenvolvimento organizacional”

Através do trabalho que desenvolvem, as pessoas interagem com as organizações e, representam um componente indispensável para o desempenho de qualquer organização, pois são elas que se esforçam e responde pelos seus resultados. (KANAANE, 1999).

Para o autor, fatores associados à motivação e à participação estão presentes na relação que o homem estabelece no ambiente de trabalho. Para aprofundamento de como ceder a esse processo é preciso considerar também a forma de como essas pessoas são vistas e tratadas no contexto da organização, dado que as decisões dos executivos as quais são incluídas no planejamento estratégico modelam o relacionamento entre as organizações e seus trabalhadores.

Com base em Chiavenato (2004) é possível afirmar que, nesse contexto, as ações de planejamento estratégico afetam, não apenas a capacidade funcional dos empregados, mas também suas vidas pessoais, elas estão sempre entre as mais difíceis de tomar, ainda que essenciais.

O trabalho é tido como o principal elo das pessoas com a organização que passa a vê-los como colaboradores no seu ambiente de trabalho. Nessa perspectiva, as pessoas são tidas como elementos essenciais porque os vínculos se tornam mais estreitos entre os colaboradores e a organização quando existe uma relação de parceria.

Na visão de Chiavenato (2004), esse aspecto serve de reforço ao modelo gerencial que prioriza a forma como as pessoas se relacionam na organização. Em outras palavras, as pessoas tratadas como colaboradas das organizações não medem esforços para fornecer seus conhecimentos, habilidades, capacidades, a inteligência, além de outros aspectos que proporcionam decisões racionais e imprime significado e rumo aos objetivos globais.

Nessa perspectiva admite-se que as pessoas constituem o capital intelectual da organização e que através de seu trabalho depende o alcance dos resultados ou metas, normalmente estabelecidas no planejamento estratégico e executadas mediante o trabalho de seus colaboradores.

2.2 CLIMA ORGANIZACIONAL

Na administração de empresas tanto quanto na gestão de pessoas é de suma importância conhecer o clima organizacional, pois isso possibilita que a organização conheça seus pontos fortes e fracos no que se refere à satisfação dos seus funcionários.

Como se sabe o clima organizacional refere-se à atmosfera existente no ambiente de trabalho e, conforme cita Chiavenato (1998), trata-se de uma valiosa ferramenta para melhor definir a gestão estratégica da organização, uma vez que, além de permitir a análise interna e externa, também acompanha o estado de satisfação e comprometimento dos colaboradores diante da empresa.

Para Souza (apud LUZ, 2003) o clima organizacional é o resultado da interação dos diversos aspectos e elementos da cultura, sendo o clima, mais perceptível que suas fontes causadoras, comparando-se a um “perfume”, pois se percebe o seu efeito sem conhecer seus ingredientes. A autora explica que se pode sentir o clima de uma empresa, e que, raramente consegue-se enxergar suas fontes causais, podendo estar incorporado à cultura da empresa.

Conforme Reis Neto (apud LUZ, 2003) os trabalhos que envolvem clima organizacional destinam-se a identificar quais são os fatores que afetam negativa ou positivamente a motivação das pessoas que integram a empresa. Com isso, é observado que a aplicação de uma pesquisa é necessária para que seja medido o clima da empresa, da mesma forma, descobrir qual o combustível motivador de seus componentes.

O referencial teórico que trata dessa temática encontra-se fortemente atrelada a aspectos que envolvem não só a motivação como também a cultura da organização.

Em síntese, o estudo de clima organizacional serve como um retorno, do empregado para a organização, de sua vivência, de suas ideias e sentimentos, acerca do que a própria organização oferece para os mesmos, para que esta possa interferir de forma a sanar necessidades advindas do cotidiano e da rotina de seus trabalhadores.

2.2.1 Aspectos Conceituais do Clima Organizacional

Conforme dito anteriormente o clima organizacional inclui todos os elementos além dos limites da organização, elementos estes que tem poder de afetar seu desempenho no que diz respeito ao alcance de suas metas e estratégias. Para pôr em prática suas estratégias e atingir seus objetivos a organização deve levar em consideração a abordagem principal da conceituação do clima organizacional: a motivação.

Assim o clima organizacional está relacionado com “a motivação dos membros da organização. Quando há elevada motivação entre os participantes, o clima organizacional tende a ser alto e proporciona relações de satisfação, de animação, de interesse e de colaboração entre os participantes” conforme coloca Chiavenato (1998, p. 119).

Observa-se ainda com base no nesse conceito de Chiavenato (1998) que quando há baixa motivação entre as pessoas e a organização, o clima organizacional tende a baixar. Essa baixa motivação geralmente ocorre por causa de frustrações, ou de obstáculos à satisfação de necessidades, caracterizando-se por estados de desinteresses, apatia, e insatisfação, podendo chegar, em casos extremos, a estados de inconformidade, agressividades e tumultos no quais as pessoas se confrontam aberta e ostensivamente contra a organização.

Portanto observa-se, que o clima organizacional revela a influência ambiental sobre a motivação das pessoas para com a organização. Isto ocorre porque o clima organizacional é a qualidade do ambiente e este está intimamente ligado com a cultura que diz respeito a “um sistema de significados comuns, diferenciados uma das outras” ROBBINS (2002, p. 288).

Já vimos que a organização é um sistema social que se caracteriza por diferentes participantes que integram dentro de uma diferenciação de atividades provocadas pela divisão de trabalho. As empresas como unidades sociais, visam atingir determinados objetivos específicos, que são definidos como uma situação desejada que a empresa pretende alcançar, transformando-os em metas. Atingi-las por sua vez, depende do clima organizacional, ou seja, depende de sua estrutura organizacional e da cultura, uma vez que a cultura e o clima são intimamente relacionados.

2.2.2 Cultura organizacional

A cultura organizacional representa o sentimento da organização, o modo como as pessoas agem, os valores, as premissas, crenças e processos de pensamentos subjacentes. A cultura de uma organização, portanto, é uma maneira informal e compartilhada de perceber a vida e a participação na organização, que mantém os seus membros unidos e influencia o que pensam sobre si mesmos e seu trabalho (WAGNER TERCEIRO; HOLLENBECK, 2000, p. 367), já Souza (1978) afirma que:

entende-se por cultura organizacional o conjunto de fenômenos decorrentes da atuação dos homens na organização. É portanto, um fenômeno grupal, resultante e característico de uma coletividade. É um conceito que engloba tanto os fatos materiais, como abstratos resultantes do convívio humano institucional (SOUZA, 1978, p. 74).

Segundo Kanaane (1999), o conjunto de valores, normas e padrões sociais influenciam o ambiente organizacional, delimitando o que se conceitua por cultura organizacional. Esta, por sua vez, se constitui gradativamente a partir de valores que vão sendo cultuados por seus membros, muitas vezes pertencentes a subculturas distintas.

Conforme Draft (2003) as culturas atendem a duas funções determinantes nas organizações: primeiro, integrar os seus membros de modo que eles saibam como se relacionar entre si; segundo, ajudar a organização a se adaptar ao ambiente externo.

A cultura organizacional reflete a maneira como a organização aprendeu a lidar com seu ambiente, conforme destaca Chiavenato (2004), resulta em seis características ou elementos principais:

- Regularidade nos comportamentos observados: as interações entre os participantes caracterizam-se por uma linguagem comum, terminologias próprias e rituais relacionados com condutas e deferências.
- Normas: são padrões de comportamento que incluem guias sobre a maneira de fazer as coisas.
- Valores dominantes: são os principais valores que a organização advoga e espera que seus participantes compartilhem, como qualidade do produto, baixo absenteísmo, alta eficiência
- Filosofia: são políticas que afirmam crença sobre como os empregados ou clientes devem ser tratados.
- Regras: são guias estabelecidos e relacionados com o comportamento na organização. Os novos membros devem aprender essas regras para serem aceitos no grupo.
- Clima organizacional: é o sentimento transmitido pelo local físico, como os participantes interagem, como tratam as pessoas tratam os outros, clientes, fornecedores etc.

Constata-se, portanto, a relação desses elementos com o clima organizacional, na medida em que estes servem de orientação para o comportamento das pessoas no cotidiano da organização, nas suas ações e relacionamentos.

2.2.3 Relação entre Clima Organizacional e Cultura Organizacional

Segundo relata Draft (2003, p. 293) a cultura “proporciona aos membros da organização um senso de identidade organizacional e gera um comprometimento com crenças e valores que são maiores do que os próprios membros da organização”. Quando essas ideias e valores conduzem ao sucesso, tornam-se institucionalizadas e desponta uma cultura organizacional que reflete a visão e a estratégia do fundador ou líder.

Diante do exposto, observa-se que o conjunto de valores, normas e padrões sociais influencia o ambiente organizacional, delimitando o que se conceitua por cultura organizacional. Esta, por sua vez, vai moldando as interações sociais expectativas e necessidades que reflete os anseios dos colaboradores. O clima organizacional constitui o meio interno de uma organização e envolve a sua atmosfera psicológica que é característica em cada instituição.

Seguindo essa linha de pensamento, Dias (2007) afirma:

Em função do clima organizacional, uma organização pode provocar em seus integrantes um sentimento de insegurança, motivação, responsabilidade e assim por diante. A percepção desenvolvida por seus integrantes em relação aos outros colegas de trabalho, seus dirigentes é fruto do clima organizacional. Se o clima favorece o diálogo, haverá maior proximidade dos subordinados em relação à chefia. Se o clima organizacional é de insegurança, haverá um maior distanciamento dos integrantes em relação aos objetivos da organização (DIAS, 2007, p. 77).

Ao conceituar o clima organizacional, Souza (1978) o descreve como um fenômeno resultante das iterações dos elementos da cultura. É uma decorrência do peso de cada um dos elementos culturais e da realidade aparente da organização envolvendo a política de gestão de recursos humanos, o modelo de gestão, a missão da empresa, o processo de comunicação, valorização profissional e a identificação com a empresa.

Pode-se, então, dizer que o clima organizacional se refere à relação interna existente entre os participantes da empresa e está diretamente relacionado com o grau de motivação das pessoas que fazem parte da organização, como também está relacionado às propriedades motivacional presentes no ambiente de trabalho com a cultura organizacional.

2.3 CLIMA ORGANIZACIONAL E COMPROMETIMENTO NO TRABALHO

Comprometimento no trabalho requer um clima motivacional adequado no ambiente organizacional para que o rendimento apresentado por todos os colaboradores possa ser considerado como sendo satisfatório, pois o comprometimento é um fator determinante da eficiência de cada trabalhador incorporado aos processos da empresa.

Spector (2005, p 245) relaciona o comprometimento com a satisfação no trabalho, pois envolve: “aceitação dos objetivos, disposição para trabalhar com afinco e intenção de permanecer na organização, que tem forte relação uns com os outros e que, combinado, indicam comprometimento”. Deste modo, considera-se que o clima organizacional está relacionado com a satisfação no trabalho e com o desempenho cujo foco central é a motivação que resulta em comprometimento.

Observando o cotidiano da maioria das empresas constata-se que à medida que se tem um clima organizacional propício e um elevado nível de motivação aumenta-se o grau de comprometimento dos funcionários para com a organização que tende a apresentar melhores

resultados operacionais. Consequentemente, o comprometimento, depende de como está estruturado o trabalho, de como as pessoas se relacionam umas com as outras, da qualidade de vida no trabalho, e do clima organizacional, conforme descrito nessa parte do trabalho.

O Comprometimento é o estado psicológico que caracteriza a relação e atitudes do indivíduo com a organização, bem como a introjeção de seus valores, assumindo-os como próprios, “desde o nascimento e ao longo do percurso de sua existência, todo indivíduo estabelece diferentes vínculos com pessoas, grupos, instituições, partidos políticos, ideologias, objetos ou locais geográficos, dentre outros.” (ZANELLI, BORGES-ANDRADE, BASTOS & COLS., 2004, p. 300).

As atitudes, para Robbins (2002, p. 62), “refletem como um indivíduo se sente em relação a alguma coisa. Uma pessoa pode ter diferentes tipos de atitudes referentes ao trabalho, podendo ser ele em relação a sua satisfação, envolvimento e comprometimento com o trabalho.” A organização necessita ter conhecimento e saber quais ações seguir para alcançar a melhor produtividade de seus funcionários, pois funcionários comprometidos e motivados têm um melhor rendimento para a empresa.

Para o estável comprometimento de seus colaboradores, as organizações necessitam envolvê-los, e torna-los agentes ativos das suas estratégias organizacionais, pois, os empregados mais produtivos são aqueles que se identificam com a cultura da empresa e com seus objetivos, são os que ‘vestem a camisa’: os verdadeiros parceiros da empresa. Assim a empresa necessita desenvolver estratégias para atrair e manter empregados com essas características (GIL, 2001, p.44)

O comprometimento organizacional é a resposta dos investimentos das organizações em seus funcionários. Para obter o comprometimento de seus colaboradores a organização precisa fazer uso de ações de envolvimento e integração.

Assim considera-se que o clima organizacional está relacionado com a satisfação e com o desempenho cujo foco central é a motivação que resulta em comprometimento, e sobretudo contribui para o desempenho satisfatório, decorrente de um clima organizacional positivo.

2.3.1 Influência do Clima Organizacional no Comprometimento

Comprometimento no trabalho requer um clima organizacional e motivacional adequado no ambiente de trabalho para que o rendimento apresentado por todos os trabalhadores possa ser considerado como sendo satisfatório, pois o comprometimento é um fator determinante da eficiência de cada trabalhador incorporado ao processo produtivo da empresa.

As extensões do clima organizacional com influência no comprometimento são representadas, segundo Chiavenato (1994) por variáveis que influenciam na motivação e no desempenho, isto é, nos resultados do trabalho.

Segundo Kanaane (1999) as organizações, buscando melhorar o clima, estão adotando estruturas horizontalizadas, enxutas, onde as pessoas tendem a participar, efetivamente do negócio da empresa, recebendo informações e colaborando na realização do trabalho em equipe, bem como no planejamento estratégico. Alternativas como remuneração variável e flexibilidade no horário de trabalho têm colaborado para que ocorra um clima de comprometimento com os objetivos organizacionais.

A constatação de que o diferencial competitivo de uma organização ocorrerá a partir do comprometimento das pessoas, torna a identificação de expectativas, de necessidades e de níveis de satisfação dos indivíduos perante a organização, fatores estratégicos para a eficácia organizacional.

De acordo com Siqueira e Gomide Júnior (2004, p.313) “um relacionamento no qual

existe comprometimento representa uma interação social com base em uma obrigação ou promessa mais ou menos solenes entre as partes”. Para esses mesmos autores, o comprometimento organizacional é considerado um preditor confiável de comportamentos relevantes para o contexto do trabalho, tais como absenteísmo, rotatividade e desempenho, assim como representa uma forma para se descobrir as bases de um padrão comportamental desejável de lealdade para com a organização.

Conforme Reis Neto (*apud* LUZ, 2003) os trabalhos que envolvem clima organizacional destinam-se a identificar quais são os fatores que afetam negativa ou positivamente a motivação das pessoas que integram a empresa. Observa-se que, embora o clima organizacional seja algo abstrato, ele se materializa nas organizações através de alguns indicadores que dão sinais sobre a sua qualidade, podendo ser encontrada no dia-a-dia das organizações apontando o clima organizacional como bom ou ruim.

Diante do exposto, constata-se que a pesquisa sobre o clima organizacional fornece informações sobre a atitude e as percepções dos funcionários e colaboradores com relação a organização, suas expectativas e sua integração com o contexto, ou seja, com todos os setores, ao mesmo tempo em que propicia informações importantes sobre como está sendo o comprometimento do trabalhador e quais as dificuldades a serem superadas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste estudo optou-se como estratégia de pesquisa o desenvolvimento do método de estudo de caso, onde inicialmente, realizou-se uma pesquisa bibliográfica, seguido de uma pesquisa exploratória de análise documental, pois teve como objeto de estudo o clima organizacional e o comprometimento de todo o corpo funcional de uma empresa de Contabilidade na cidade de João Pessoa-Pb.

O instrumento de pesquisa utilizado foi o questionário, sendo ele composto de 10 questões fechadas sobre o assunto, aplicado aos 25 funcionários. O período escolhido para aplicação da pesquisa foi na segunda quinzena, uma semana depois do recebimento do salário, para que fosse respeitado um período de neutralidade. As perguntas foram elaboradas visando fazer com que os funcionários fizessem uma reflexão sobre o clima organizacional reinante no seu ambiente de trabalho e as possíveis razões de insatisfação e quais as causas de uma possível falta de comprometimento.

A pesquisa foi aplicada e respondida no próprio local de trabalho e coletada pelo próprio pesquisador. A tabulação por pergunta foi feita com o propósito de calcular o percentual das respostas que os funcionários deram, seguindo os parâmetros estabelecidos anteriormente. Os resultados apresentados foram detalhados, observando os resultados de cada variável.

Considerou-se um estudo de caráter exploratório-descritivo. Exploratório, Por sua natureza de sondagem, porque embora o clima organizacional seja uma questão discutida no mundo contemporâneo, a sua relação com o comprometimento ainda é cientificamente pouco explorada (VERGARA, 2009, p. 42). Descritivo porque objetivou conhecer e interpretar a realidade sem nela interferir para modificá-la (VIEIRA, 2002) baseando-se em objetivos classificatórios que permitem maior capacidade de reflexão, além de ter-se apoiado em números obtidos através da análise de questionários. A análise descritiva deu-se através da alimentação de dados na ferramenta *Microsoft Office Excel 2007*, obtendo resultados apresentados.

No tocante à divulgação dos resultados foi feita para todos os funcionários, através de informativos, o qual apresentava os principais pontos de insatisfação e aqueles que apresentaram pontos positivos. Essa providência gera credibilidade para a empresa e favorece a participação dos funcionários em pesquisas futuras.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A seguir, mostra-se a apresentação dos resultados obtidos por meio do questionário de forma quantitativa e qualitativa adequada ao tema proposto. Na elaboração da pesquisa inicialmente buscou-se conhecer o perfil dos entrevistados para que a averiguação seja mais abrangente fornecendo dados que mostrem quais as informações sociais e posterior análise das mesmas como influenciadores da satisfação em relação clima organizacional e fatores que influenciam o comprometimento dos funcionários da organização estudada.

De acordo com a análise dos dados de identificação obtidos na pesquisa, pode-se destacar conforme tabela 01, a predominância na maioria de homens.

Quanto à idade, mostra que 64% dos entrevistados estão na faixa etária compreendida entre 20 a 30 anos, 8% com menos de 20 anos, 12% entre 31 e 40 anos e 16% com mais de 40 anos.

Em relação à escolaridade, conforme destaca a tabela, 13% dos funcionários não chegaram a completar o ensino fundamental, 16% possuem o ensino fundamental completo, 12% não chegaram a concluir o ensino médio, enquanto que 20% chegaram a concluir, 28 % possuem superior incompleto e 8% estão com curso superior concluído. Apenas 45 dos entrevistados tem pós- graduação.

TABELA 01. - DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

SEXO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
FEMININO	04	16 %
MASCULINO	21	84 %
TOTAL	25	100 %
IDADE		
Menos de 20	02	8 %
De 20 a 30	16	64 %
De 31 a 40	3	12 %
Mais de 40	4	16 %
TOTAL	25	100 %
ESCOLARIDADE		
Ensino fundamental incompleto	03	13%
Ensino fundamental completo	04	16%
Ensino médio incompleto	3	12%
Ensino médio completo	5	20%
Curso superior incompleto	7	28
Curso superior completo	2	8%
Pós graduação	1	4%
TOTAL	25	100 %

Fonte: dados da pesquisa 2014

Assim sendo, busca-se através dos resultados apresentados, a análise do clima organizacional do ambiente de pesquisa, através dos dados que constam nos gráficos, conforme seguem.

Quanto ao ambiente de trabalho, 70% dos entrevistados estão entre muito satisfeitos e satisfeito, sendo que 15% dos funcionários acham o ambiente de trabalho mais ou menos satisfatório e 10% estão pouco satisfeitos.

Segundo Luz (2003) os fatores motivacionais procuram identificar quais fatores do ambiente de trabalho são percebidos pelos funcionários como de maior contribuição para motivação deles. Para Simon (*apud* CHIAVENATO, 1999) existe algumas teorias a respeito

da natureza humana e das organizações, uma delas é o homem administrativo. A rotina para grande maioria não interfere no andamento de trabalho, existindo um convívio pacífico e harmonioso.

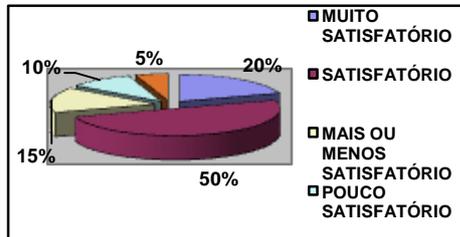


Gráfico 1: Quanto ao Ambiente de trabalho
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

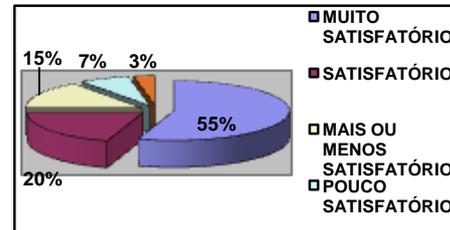


Gráfico 2: Relacionamento de cooperação entre setores da empresa
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Quanto ao relacionamento de cooperação entre setores, foram apresentadas variáveis, pois de acordo com o Gráfico 2, constata-se que 55% dos funcionários entrevistados estão muito satisfeitos com o relacionamento entre os indivíduos de departamentos diferentes. A maioria dos funcionários mostrou-se disposta a realizar suas tarefas em harmonia com os demais setores.

Para Luz (2003) é necessário observar a integração entre os setores, pois, poderão ser avaliados o grau de relacionamento, a existência de cooperação e os possíveis conflitos existentes.

Em relação ao bem estar dos funcionários, o gráfico 3 mostra que 70% dos colaboradores acharam que os gestores têm preocupação com o bem estar de todos no escritório, sendo que 25% estão insatisfeitos e 5% não deram opinião. Isso deve ser levado em consideração e investigado de maneira mais profunda, de que forma essa informação afeta na motivação e no relacionamento entre patrão e empregado

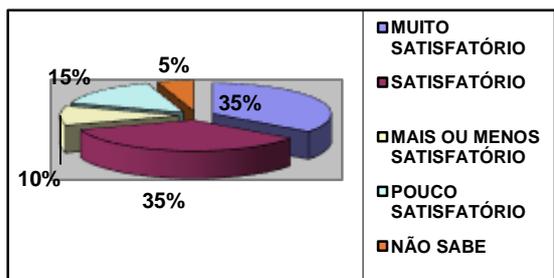


Gráfico 3: Quanto ao interesse dos gestores no bem estar dos funcionários
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

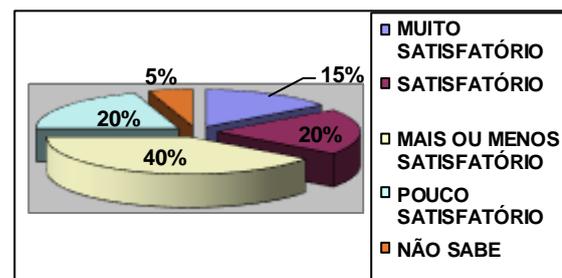


Gráfico 4: Quanto à autonomia para propor melhorias na execução de seu trabalho
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

O bem-estar dos funcionários é um dos principais fatores no índice de absenteísmo na empresa e na falta de comprometimento. Manter o funcionário em seu setor e produzindo é um ponto principal cobrado pelos gestores, o qual tem investido incessantemente na melhoria de do ambiente físico da empresa.

Constata-se, através dos dados apresentados no gráfico 04 que 40% dos funcionários pesquisados, estão mais ou menos satisfeitos, pois nem sempre tem autonomia para propor melhorias na execução do seu trabalho. Entretanto 15% dos funcionários indicam estarem muito satisfeito, 20% satisfeito e 20 % pouco satisfeito com essa realidade.

Esse conjunto de dados serve para confirmar a indicação feita por Carvalho e Serafim (2002), mostrando que as atitudes dos funcionários para com o trabalho que executam, dependem da forma como são tratados, ou seja, algumas vezes basta prestar atenção nas observações daqueles que executam o trabalho e, portanto sabem o que devem ser feitos e como melhorá-lo.

Verifica-se, através de dados apresentados no Gráfico 5, que 40% dos funcionários sentem-se satisfeito profissionalmente com o trabalho que executam na empresa pesquisada, 20% sentem-se muito realizado e outros 40% mais ou menos ou pouco realizados.

Robbins (2002) mostra que sentir-se realizado profissionalmente, implica em coesão dentro das equipes de trabalho, em motivação e empenho para que a metas sejam atingidas e até mesmo superadas, revelando a prevalência de um clima organizacional positivo.

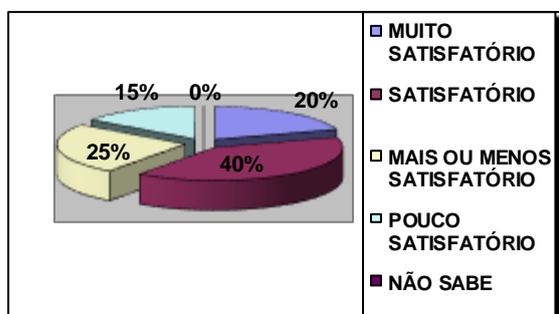


Gráfico 5: Quanto à realização profissional
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

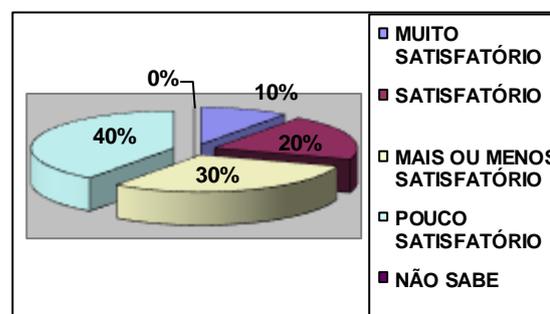


Gráfico 6: Quanto à satisfação com o salário
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Ficou evidenciada a insatisfação dos empregados com relação aos salários como visto no gráfico 6. Foi perguntado se o salário supria as necessidades básicas do dia-a-dia, 40% responderam que o salário não satisfaz às necessidades, enquanto 30% acham que satisfaz em parte e 30% acham que o salário lhe satisfaz perfeitamente.

Para Chiavenato (1999) existe um preconceito em relação ao dinheiro, que é transformado em algo vil e sórdido, quando, na realidade, é uma das principais razões que levam as pessoas a trabalhar em uma organização. Funcionários tendem a questionar o valor do salário, quando este é comparado com os de outras empresas do mesmo segmento.

Conforme destacado no gráfico 7, verifica-se que a maioria dos funcionários pesquisados, ou seja, 35 % percebem que o reconhecimento por seu trabalho é muito satisfatório, 25% sentem que esse trabalho é mais ou menos reconhecido, 10% consideram-no pouco reconhecido e 30% indicaram que satisfatório.

Ter o trabalho dos funcionários reconhecido, segundo enfatiza Souza (1978), faz parte da política de gestão de recursos humanos de uma empresa que valoriza seu quadro de pessoal, inclusive estabelecendo um programa de motivação para ajudar no alcance dos resultados.

A integração entre as pessoas da equipe de trabalho, conforme mostrado no gráfico 08 é satisfatório, segundo 60% dos participantes da pesquisa. Para 20% essa integração é muito satisfatória e para outros 15% é mais ou menos e 5% acham pouco satisfatório.

convibra 2015

WWW.CONVIBRA.ORG

Business Conference

O fato do relacionamento e a integração das pessoas nas equipes de trabalho ser considerado satisfatório, na visão de Draft (2003), mostra que o processo iterativo entre as pessoas é positivo e contribui para que a empresa encontre facilidade em atingir suas metas satisfatoriamente.

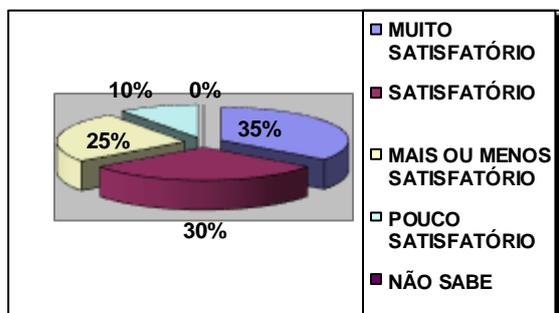


Gráfico 7: Quanto ao reconhecimento pelo trabalho que executa
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

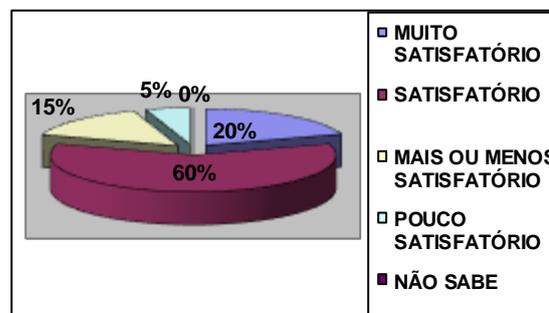


Gráfico 8: Quanto integração a equipe de trabalho
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Conforme consta nos dados do gráfico 09 a maioria dos funcionários pesquisados, ou seja, 65 % não estão satisfeitos com a quantidade de treinamentos oferecidos pela empresa. Para 30% dos colaboradores a empresa oferece oportunidades de desenvolvimento profissional através de treinamentos e de capacitação profissional satisfatório e 5% não sabem ou nunca participarem de nenhum treinamento oferecido pela empresa.

A importância do desenvolvimento e do treinamento, ao afirmar que os esforços para melhorar a qualidade e serviços, reduzir custos e melhorar o clima organizacional só são justificados quando a sua direção está convencida de que a capacitação profissional permanente pode contribuir para a consecução das metas da empresa.

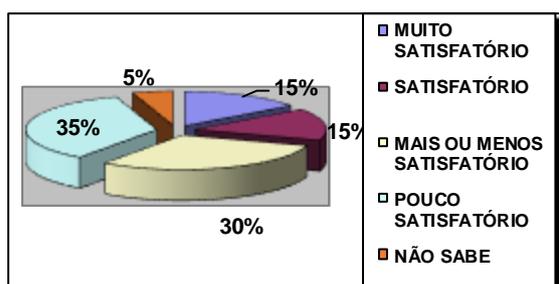


Gráfico 9: Quanto quantidade de treinamento
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

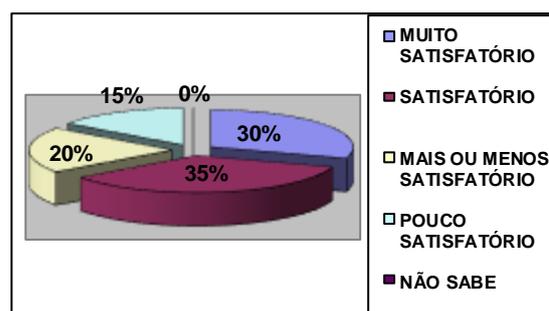


Gráfico 10: Quanto ao grau de satisfação no trabalho
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Segundo DRUCKER (2002), o grau de satisfação dos funcionários está diretamente ligado à forma que é conduzida o plano de capacitação da equipe. O treinamento representa uma forma de confiança no funcionário e contribui para o aumento no índice de satisfação corporativa.

No geral, conforme mostra gráfico 10 verificou-se que 35% dos funcionários estão satisfeitos em trabalhar na empresa, 30% sentem-se muito satisfeitos, e 20% se dizem mais ou menos e 15% insatisfeitos.

Pode-se concluir com isso que a maioria dos funcionários sente que a empresa é um bom local para se trabalhar, que o relacionamento com os colegas de diversos setores é bom, que existe a preocupação dos gestores no bem-estar dos funcionários.

O fato de estar satisfeito com o local de trabalho conforme destaca Spector (2005), mostra que o clima organizacional na empresa pesquisada é considerado como sendo bom e por isso os funcionários gostam de trabalhar nessa empresa e se empenham para que ela obtenha bons resultados, pois desse resultado depende a sua estabilidade no emprego.

Pode-se avaliar a satisfação no trabalho através de muitas variáveis, mas foram levadas em consideração algumas como: salários, condições físicas de trabalho, valorização dos funcionários, por exemplo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho procurou verificar a percepção dos funcionários acerca do clima organizacional e sua relação com os diferentes aspectos que influenciam o seu bem-estar no trabalho, e conseqüentemente, a qualidade de vida. Permitindo, ainda, identificar oportunidades de melhoria da qualidade dos serviços, da produtividade, do comprometimento dos empregados com os resultados e, por conseguinte aumentar a própria rentabilidade da empresa.

A análise dos resultados da pesquisa, realizada na empresa, evidenciam particularidades interessantes a respeito do clima organizacional, dentre os quais respondem ao objetivo geral, os seguintes: o comprometimento no trabalho é considerado satisfatório porque os funcionários sentem-se valorizados dentro da organização, ou seja, a empresa reconhece que sem eles não atingiria suas metas nem atenderia o seu cliente satisfatoriamente.

No entanto, com a relação às políticas de remuneração, observou-se certo grau de insatisfação tornando-se este um ponto fraco da empresa. Esta questão está interferindo negativamente no clima organizacional, e precisa ser bem mais trabalhado pela organização uma vez que os seus resultados dependem fundamentalmente do desempenho do funcionário no aspecto concernente ao comprometimento.

Apesar de ter obtido resultados pouco favoráveis em alguns aspectos pesquisados, vale ressaltar os colaboradores da empresa são comprometidos com o trabalho bem como com a organização. Mesmo sabendo que o processo de comprometimento também é intrínseco, os méritos da empresa não podem ser tirados; cabe a mesma fazer uso dos resultados apresentados e continuar de forma ativa, comprometendo, envolvendo e motivando os seus colaboradores.

Com os resultados obtidos concluiu-se que o clima organizacional é considerado bom, pois a maioria de seus funcionários gosta e se identificam com o trabalho que executam, se relacionam satisfatoriamente com os colegas de equipe e com as chefias, além de seu trabalho ser reconhecido pela empresa e no geral sentem-se motivados para o exercício de suas funções.

Através deste estudo, observou-se que existem formas diversas de se oferecer uma melhor qualidade de vida no trabalho e conseqüentemente a melhoria no clima organizacional e comprometimentos dos funcionários. Oferecer uma melhoria para pessoas que muitas vezes passam dez horas por dia no seu trabalho é fazer com que as perspectivas de rendimento cresçam e os colaboradores ofereçam o máximo de si e se tornem cada vez mais comprometidos e leais à empresa.

REFERÊNCIAS

- CARVALHO, Antônio V.; SERAFIM, Oziléia C.G. **Administração de recursos humanos**. v.2. – São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.
- CAVEDON, Neusa Rolita. **As manifestações rituais nas organizações e a legitimação dos procedimentos administrativos**. Porto Alegre: UFRGS, 1988. Dissertação (Mestrado em Administração – UFRGS).
- CHIAVENATO, Idelbrando. **Recursos Humanos: O capital humano das Organizações**. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- _____, Idalberto. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- _____, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 9ª Tiragem. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- _____, Idalberto. **Recursos humanos**, edição compacta 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- DIAS, Reinaldo. **Cultura organizacional**. 2. ed. Campinas, SP, Alínea, 2007.
- DRAF, Richard L. **Organizações: teoria e projetos**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2003.
- DRUCKER, Peter F., **O Novo Papel da Administração**. Coleção Harvard de Administração, São Paulo: Nova Cultural, 1986.
- DRUCKER, Peter Ferdinand. **Administrando para obter resultados**. Trad. Nivaldo Montingelli Jr. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.
- GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.
- KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo o século XXI** 2 ed. S. Paulo: Atlas, 1999.
- LUZ, Ricardo. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.
- MERCER MANAGEMENT CONSULTING. O RH e o modelo de impacto sobre os negócios. **HSM Management: informação e conhecimento para gestão empresarial**. Volume 4, número 45, ano 8, p. 139, julho-agosto 2004.
- MORGAN, Gareth. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1996.
- ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento Organizacional**. Tradução técnica: Reynaldo Marcondes. 9. ed.. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias e GOMIDE JUNIOR, Sinésio. Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. In ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo e BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2005.
- SOUZA, Edela L. P. **Clima e cultura organizacionais: como se manifestam e como se manejam**. São Paulo: Edgard Blucher, 1978.

WAGNER TERCEIRO, John; HOLLENBEK, John. **Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva**. 2. ed. Rio de Janeiro: Saraiva, 2000.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração** / Sylvia Constant Vergara. – 11. ed. – São Paulo : Atlas, 2009.

VIEIRA, V. A. **As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing**. *Revista FAE*, Curitiba, v. 5, n. 1, p. 61-70, jan./abr. 2002.

ZANELLI, José Carlos, ANDRADE, Jairo Eduardo Borges & BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1947/TCC_Simoni%20Heck.pdf?sequence=1> Acesso em 20/12/2014.