

O CLIMA ORGANIZACIONAL EM UMA EMPRESA NO RAMO DE AUTOMÓVEIS EM PALMAS-TO

Weder Ferreira dos Santos¹

Layse Danielle Silva Macena Carvalho²

Claudia Nolêto Maciel Luz³

Roberto Mauro Guarda⁴

Layanni Ferreira Sodré⁵

Deny Alves Macêdo⁶

Resumo

Este trabalho busca estudar um dos mais complexos elementos do comportamento organizacional. Por se tratar de pessoas que, na maioria das vezes, são extremamente diferentes, seja na cultura, crença, classe social entre outros, o clima organizacional analisa esses indivíduos dentro da organização. O trabalho tem como objetivo buscar quais os fatores que influenciam o clima organizacional de uma determinada empresa na área de comércio e serviços de automóveis em Palmas- TO. Para obtenção dos dados foram aplicados 14 questionários, contendo 15 perguntas fechadas sobre o tema abordado, os questionários foram respondidos entre os dias 15/04/2014 e 15/05/2014. Após a análise dos questionários, é perceptível que a empresa é um ambiente tranquilo, agradável para se trabalhar, pois a maioria das respostas apresentadas são positivas para a organização, fazendo dela um ambiente estável e de clima favorável ao bom andamento das atividades.

Palavras-chave: satisfação, convivência, organização.

1. Graduação em Administração pelo Centro Universitário Luterano de Palmas (2008), Graduação em Engenharia Agrícola pelo Centro Universitário Luterano de Palmas (2009), Especialista em Engenharia de Segurança do Trabalho pela Universidade Estadual de Maringá (2010) , Mestre em Agroenergia pela Fundação Universidade Federal do Tocantins (2012). Doutorando em Biodiversidade e Biotecnologia pela rede UFT/BIONORTE. Professor do ITOP (Curso de Administração), Professor Substituto do IFTO (Curso Superior Tecnológico em Agronegócio) e Professor da Faculdade Católica do Tocantins (Curso de Administração, Engenharia Civil e Engenharia Elétrica).

2. Acadêmica do Curso de Administração da Faculdade ITOP.

3. Especialização em Administração Rural Cadeias Produtivas e o Negócio pela Universidade do Tocantins, Brasil(1997), Professora Titular da Faculdade ITOP , Brasil

4. Graduação em Administração de Empresas - Faculdades Reunidas de Admin. Ciências Contábeis e Econômicas de Palmas (1993). Atualmente é Professor da Faculdade ITOP e Gestor Público efetivo da Secretaria de Defesa Social trabalhando na Assessoria Técnica de Planejamento - ASTEC.

5. Graduação em Farmácia Generalista pelo Centro Universitário Luterano de Palmas (2011). Mestranda em Agroenergia pela Universidade Federal do Tocantins - UFT (2013 - 2015).

6. Mestranda em Agroenergia pela Universidade Federal do Tocantins - UFT. Pós-graduanda em Farmacologia e Interação Medicamentosa (em andamento). Farmacêutica pela Universidade Luterana de Palmas - Ceulp/ Ulbra (2011). Técnica em informática IET (2002)

Abstract

This work studies one of the most complex elements of organizational behavior. Because it is people who in most often vary greatly, whether in culture, belief, social class among others, organizational climate analyzes these individuals within the organization. The work is goal seek what factors influence the organizational climate of a particular company in the field of trade and car services in Palmas-TO. To collect the data were applied 14 questionnaires, containing 15 closed questions on the issue addressed, the questionnaires were answered between 15/04/2014 and 15/05/2014 day. After analyzing the questionnaires it is noticeable that the company is a quiet, pleasant environment to work, as most answers presented and positive for the organization, making it a stable environment and favorable climate for the smooth running of activities.

Key words: satisfaction, coexistence, organization.

Introdução

Administração é o processo de definir e manter um ambiente em que indivíduos que trabalham juntos em grupo e cumprem metas específicas de maneira eficiente (Koontz, Weihrich & Cannice, 2009).

Toda organização precisa de um quadro de colaboradores composto por pessoas altamente qualificadas para alcançar as metas traçadas no planejamento estratégico da empresa. As organizações são compostas de diversos recursos, mas o recurso mais importante de uma empresa são as pessoas, pois de nada adianta uma imensa estrutura empresarial quando não se tem colaboradores.

Uma grande preocupação atual envolve justamente o principal recurso das organizações: os seus trabalhadores. Cada ser humano possui uma maneira de pensar, uma cultura, uma crença e inúmeras outras coisas diferentes que, muitas vezes, geram conflitos no ambiente de trabalho; ou podem ser totalmente ao contrário, os colaboradores podem possuir muitas afinidades e as duas situações influenciam na produtividade da empresa.

Essas afinidades e diferenças entre o pessoal são as peças que formam o clima organizacional (CO), de acordo com Campello & Oliveira (2008). A palavra clima origina-se do grego *klimae* e significa tendência ou inclinação. O clima é algo que não se pode ver ou tocar, mas ele é facilmente percebido dentro de uma organização por meio do comportamento dos seus colaboradores.

De acordo com Luz (2006), o CO é a atmosfera psicológica que envolve num dado momento, a relação entre a empresa e seus funcionários. Esse ambiente pode ser modificado quando ocorrem mudanças no clima e se a percepção dos colaboradores também for alterada. Os valores difundidos pela organização afetam o comportamento dessas pessoas no trabalho, que podem ou não trazer resultados satisfatórios.

O CO é um instrumento eficaz que estabelece a ligação entre o nível individual e o nível organizacional, levando-se em conta o que

as pessoas numa coletividade pensam a respeito do lugar que trabalham (Bispo, 2006).

Entretanto, além de possuir uma equipe bem capacitada, a organização precisa manter-se bem informada a respeito da interação entre os colaboradores da mesma, pois a relação entre os funcionários é um forte aspecto que contribui ou não para o alcance das metas coletivas.

Sabendo-se que o recurso mais valioso de uma organização chama-se pessoas, é indispensável que estas estejam se sentindo bem no ambiente de trabalho, pois quando isso acontece é possível obter resultados cada vez mais satisfatórios. São poucos os estudos ligados ao CO nas empresas no ramo de automóveis no Tocantins. Nesse intuito o trabalho tem como objetivo buscar quais os fatores que influenciam o CO de uma empresa na área de comércio e serviços de automóveis.

Caracterização da pesquisa

A metodologia é o meio pelo qual o pesquisador utiliza para conhecer a real situação, e assim, fundamentar suas decisões durante a realização do trabalho científico (Lakatos & Marconi, 2006).

O presente trabalho tem como foco analisar os fatores que influenciam o CO de uma determinada empresa na área de comércio e serviço automobilístico em Palmas-TO, tendo como base a classificação de Vergara (2007), que apresenta dois aspectos à pesquisa: quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto aos fins, pode-se considerar exploratória e descritiva. Exploratória, pois busca fazer um levantamento bibliográfico sobre o CO para melhor compreendê-lo. Já a descritiva procura identificar os fatores que influenciam no CO por meio de questionários, averiguando os fatos recorrentes ao mesmo, a fim de solucionar os problemas encontrados (Gil, 2007).

A pesquisa em questão tem como população 18 funcionários devidamente ativos na empresa. A aplicação dos questionários foi realizada no

período entre abril e maio de 2014. O estudo teve uma amostragem 78% dos colaboradores pesquisados. Foram aqueles acessíveis na realização do estudo.

Com a finalidade de avaliar os fatores que influenciam o CO, foram elaborados como instrumento de pesquisa, questionários contendo perguntas fechadas de múltipla escolha, de forma clara e objetiva para coleta de dados, sendo aplicados na empresa, com data e horários marcados pela direção da empresa, de forma a não prejudicar nos serviços dos colaboradores.

A pesquisa foi realizada através de questionários, entre os dias 15/04/2014 e 15/05/2014 com 14 funcionários da empresa, ou seja, 78% dos empregados ativos, deixando-lhes à vontade para responderem. O questionário utilizado para coleta de dados foi construído com 15 questões de múltipla escolha. O estudo do questionário levou-se em conta o percentual das respostas dos funcionários em cada questão, demonstrados através de gráficos.

Análise do Clima Organizacional

Através do referido questionário, foram coletados os dados para a presente pesquisa, as informações se dão pela forma de tabulação manual, onde, todas as perguntas são fechadas, tratados de forma estatística e representadas através de percentuais expressando consistência, onde o tratamento dos mesmos foi feita por meio do programa Microsoft Excel 2010, demonstrados através de gráficos.

Os funcionários lotados na empresa representam o sexo masculino (79%) e do sexo

feminino (21%). Esse percentual é normal devido ao tipo de atividade desenvolvida na empresa.

A maioria dos funcionários tem entre 25 a 34 anos de idade (72%), entre 18 a 24 anos (21%) e entre 35 a 39 anos (7%). Verifica-se que a empresa conta com uma amostra jovem (93%) o que tende a ser um ponto positivo na empresa devido à criatividade e produtividades da nova geração.

Em relação à renda, os funcionários encontram-se entre de menos de um salário mínimo (14%), 1 a 2 salários mínimos (36%), entre 2 a 3 salários (29%), e mais de 3 salários mínimos (21%). A remuneração baixa é um dos fatores que gera insatisfação por parte do colaborador. A empresa deve buscar mecanismos para buscar uma boa remuneração aos seus colaboradores.

Em relação ao tempo de serviço na empresa, menos de 12 meses de serviço (36%), entre 13 a 24 meses (21%), entre 25 a 36 meses de serviço (36%), e mais de 37 meses (7%). Esse fator pode trazer pontos positivos e negativos dentro da organização. Positivos, pois com a experiência e vivência adquiridas, esse profissional tem maior facilidade em resolver problemas e conflitos existentes na organização. E em relação aos pontos negativos pode-se destacar a comodidade, desmotivação em relação a pequenas funções repetitivas e que no decorrer dos anos tendem a ser cansativas gerando, assim, baixa produtividade (Bezerra, 2011).

Os funcionários foram indagados a respeito da existência de conflitos (Figura 1) e uma parte considerável dos funcionários (72%) afirmou que já presenciaram conflitos no trabalho, dos entrevistados 21% responderam que não presenciaram conflitos durante o tempo que trabalham na empresa, 7% preferiu não afirmar.

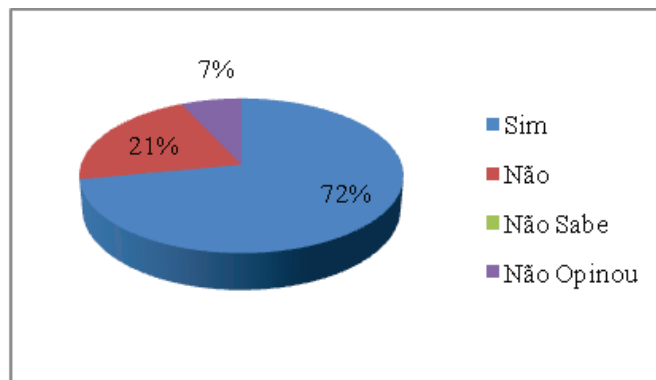


Figura 1. Durante o tempo que trabalha nesta empresa você já presenciou algum conflito.

Pode-se afirmar que os conflitos são praticamente inevitáveis, o que também contribui para o crescimento da organização, pois essas situações conflituosas servem para aprendizado. O conflito pode servir como bandeira vermelha que sinaliza a necessidade de mudança (Wagner & Hollenbeck, 2012). Assim, todas as vezes que há conflitos nesta organização significa que algo não vai bem e cabe à empresa identificar, analisar e

encontrar a melhor maneira de resolver o problema.

Os entrevistados foram questionados a respeito da frequência dos conflitos na organização (Figura 2), 64% concordam que raramente há conflitos, embora seja a maioria, existe uma parcela de 18% que discorda, pois responderam que sempre há atritos na empresa, 9% alega não saber e 9% preferiu não se pronunciar sobre o assunto.

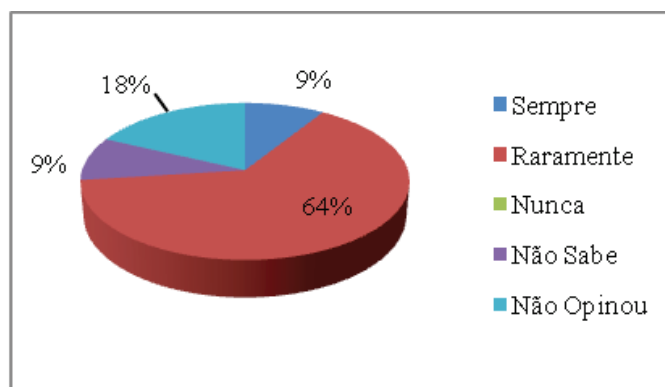


Figura 2. Qual é a frequência dos conflitos na organização.

Os números parecem equilibrados, mas são preocupantes, visto que uma quantidade considerável de colaboradores sempre presencia conflitos no ambiente de trabalho. Como sabemos, o conflito também serve como um alerta de que algo está errado e o fato desse alerta estar sempre no vermelho merece um olhar profundo para a resolução desses fatores desagradáveis.

Para que exista na empresa um CO agradável, é necessário que haja uma boa convivência entre os

seus colaboradores, o grau de interação entre eles (Figura 3) foi questionado e 71% dos entrevistados concordam que tem um bom relacionamento com os demais colaboradores e 29% afirmam que mantém um ótimo relacionamento com os demais. Os números são muito bons, pois o fato dos colaboradores manterem uma boa interação contribui para o alcance das metas coletivas da empresa, já que com um bom relacionamento o trabalho em equipe flui com mais facilidade.

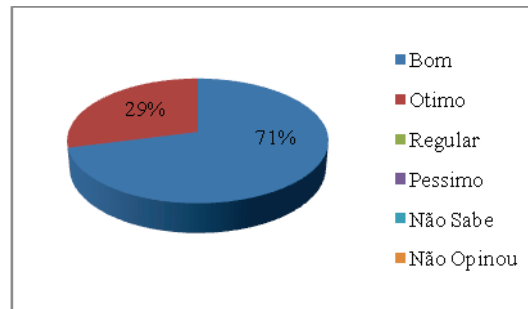


Figura 3. Como é o seu relacionamento com os demais colaboradores da empresa.

Lacombe (2005) afirma que ambiente é tudo que envolve o sistema organizacional, ou seja, ambientes macroeconômicos e microeconômicos, sendo que o primeiro refere-se aos aspectos tecnológicos, científicos, demográficos, políticos, econômicos, sociais e culturais e o segundo são sistemas próximos à empresa, abrangendo os fornecedores, os clientes, concorrentes, os órgãos governamentais e reguladores.

Conquistar um clima favorável é o que todas as empresas desejam, pois boas condições de trabalho motivam e aumentam o comprometimento de seus colaboradores a ponto de melhorar a qualidade total da empresa, evitando-se, assim, conflitos e, principalmente,

superando as expectativas desejadas (Matias, 2013).

Quanto ao ambiente de trabalho (Figura 4), verifica-se que 93% afirmam que é agradável e 7% responderam que consideram o seu ambiente de trabalho desagradável. Apesar de a empresa como um todo, o ambiente da empresa em questão ser considerado satisfatório, pode ser melhorado, pois 7% dos colaboradores, ao afirmarem que consideram o seu ambiente de trabalho desagradável, estão insatisfeitos com o ambiente, fator que acarreta influência negativa no comportamento das pessoas e em seus resultados.

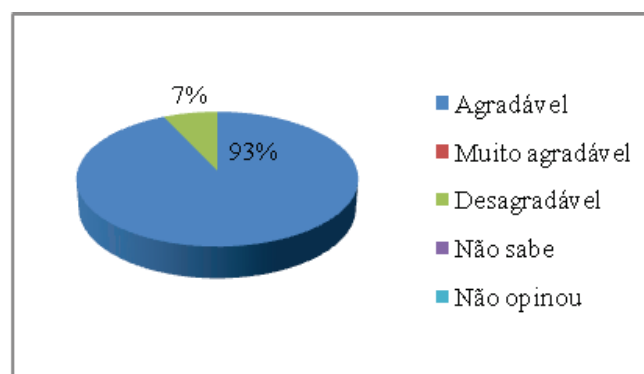


Figura 4. Como você avalia o seu ambiente de trabalho.

Com relação à interação do gestor da empresa com os colaboradores (Figura 5), entre os entrevistados 73% afirmam estar satisfeitos, 7% alegam estar muito

satisfeitos, 7% dentre os entrevistados afirmam não saber como é esta interação e 14% não se pronunciaram sobre o assunto.

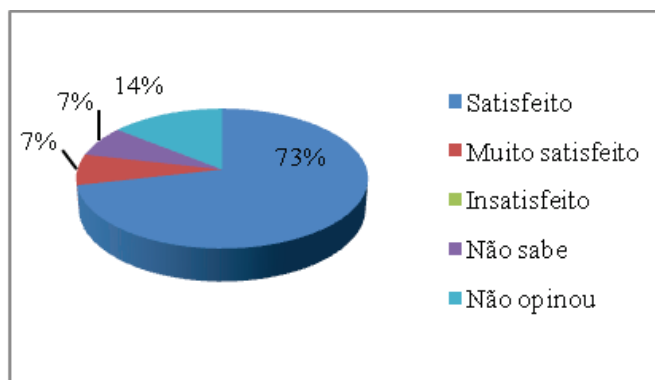


Figura 5. Como você se sente em relação à interação do gestor com os colaboradores.

Sendo assim, percebe-se que quase todos os funcionários estão satisfeitos com a interação do gestor, mas isso não significa que o gestor deve-se acomodar, pois os colaboradores que não declararam estar satisfeitos com a sua interação somam 21% fator que contribui para a existência de atritos no ambiente de trabalho (Figura 5).

Os colaboradores foram questionados sobre a influência do relacionamento entre eles na produtividade da empresa e todos concordaram que a interação entre os componentes humanos da organização reflete nos resultados alcançados por ela, fator muito importante, pois leva os colaboradores a refletirem e buscarem por si mesmos um relacionamento agradável para que as metas da empresa sejam atingidas com excelência.

Para que a empresa consiga alcançar

suas metas e objetivos, é necessário que exista trabalho em equipe e o mesmo deve ser proposto pela organização. Todos os colaboradores entrevistados afirmam que a empresa propõe este tipo de trabalho.

Em relação à frequência em que a empresa proporciona o trabalho em equipe (Figura 6), 66% dos funcionários entrevistados afirmam que é sempre e 34% responderam que é raramente a empresa propõe trabalho em equipe. A situação da empresa quanto a este assunto não está equilibrada, pois a quantidade de pessoas que consideram que raramente a organização estipula que os funcionários trabalhem em equipe é proporcionalmente grande, é viável que a empresa comece a demonstrar mais clareza sobre realizar tarefas em conjunto.

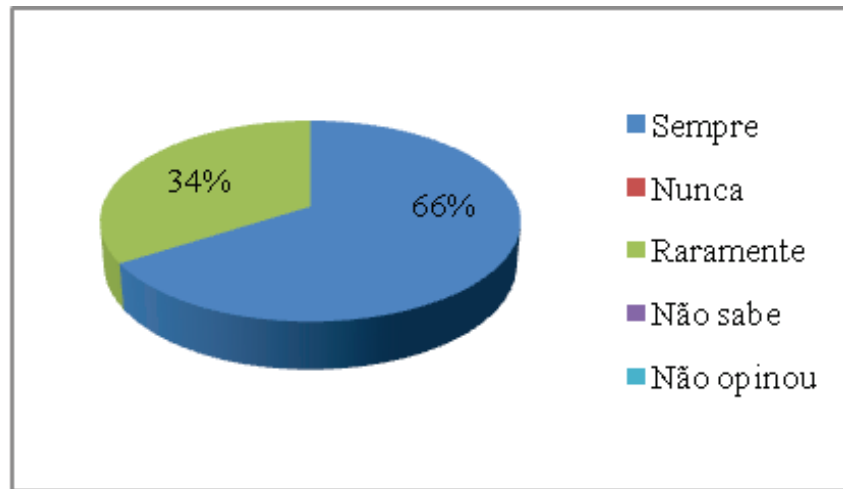


Figura 6. Qual é a frequência em que a empresa proporciona o trabalho em equipe.

Segundo Bezerra (2011), a motivação é um dos fatores que influenciam o CO. Atualmente, com a globalização e as constantes mudanças, as empresas precisam buscar uma forma para elevar a motivação e autoestima de seus colaboradores.

Quando se fala em motivação dentro da organização, muitas pessoas pensam em aumento salarial, sendo que a motivação não está relacionada somente à remuneração, mas, muitas vezes, um simples elogio, ou seja, o reconhecimento de um trabalho bem feito, faz a pessoa sentir-se motivado.

Em relação à empresa estudada, os fatores motivacionais são diversos (Figura 7), pois 50% dos entrevistados afirmam que o que os motivam a trabalhar na empresa é a possível oportunidade de crescimento dentro da mesma, 29% relatam que é a questão financeira quando responderam que sua motivação é a remuneração, 14% não se pronunciaram a respeito e 7% tem como fator motivacional o relacionamento com a equipe de trabalho. Os números são favoráveis porque mostram que os fatores motivacionais estão bem definidos.

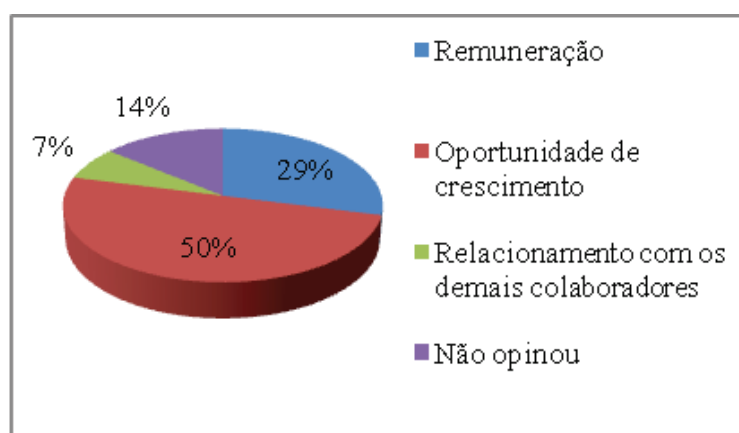


Figura 7. O que te motiva a trabalhar nesta empresa.

Em locais com mudanças contínuas não se deve buscar somente a satisfação do cliente externo, mas conjuntamente o cliente interno, ou seja, os funcionários, pois sua motivação implicará no atendimento do cliente externo, contribuindo para atingir os objetivos empresariais (Bezerra, 2011).

Os entrevistados foram interrogados a respeito de seus colegas de trabalho fora da empresa, 72% dos colaboradores deixam claro que consideram seus colegas de trabalho amigos fora da empresa, 14% preferiram não opinar a respeito, 7% afirmam não saber e 7% negam que tenham relacionamento de amizade com os colegas de trabalho fora da empresa.

Quando o CO é insatisfatório, podem-se perceber certos conflitos tanto entre colaboradores, como entre chefia e subordinado, gerando, assim, prejuízos para a empresa. Um dos aspectos que se pode perceber em um CO insatisfatório é o alto índice de rotatividade dos funcionários (Bezerra, 2011).

Segundo Chiavenato (2003), o CO é favorável quando proporciona satisfação das necessidades pessoais dos participantes, produzindo elevação do moral interno. É desfavorável quando proporciona frustração daquelas necessidades.

Os funcionários foram questionados a respeito da preocupação da empresa com o CO, 72% dos colaboradores concordam que a empresa em questão se preocupa com o CO entre os funcionários, 14% afirmam não saber e 14% não se mantiveram indiferentes ao assunto.

As informações contidas neste trabalho, permite que a organização esteja atenta aos pontos ligados ao CO. O gestor deve buscar estratégias para sempre ter um CO elevado.

Conclusões

Na empresa, os funcionários do sexo masculino representam a maioria em relação ao sexo feminino.

Como conflitos são inevitáveis, com a empresa não poderia ser diferente a maior parte

dos funcionários já presenciaram algum tipo de conflito, mas em contrapartida a frequência desses conflitos é considerada rara pela maioria dos colaboradores.

O ambiente de trabalho é tido pela maioria dos colaboradores como agradável.

Todos afirmaram que a empresa propõe trabalho em equipe e grande parte disse que esta integração é sempre proposta pela empresa.

O clima organizacional da empresa é tido como bom, pois 71% dos funcionários afirmam ter como amigos os seus colegas de trabalho.

Referências

BEZERRA, A.S. **Clima organizacional: fatores que influenciam na empresa xyz**. Monografia (Bacharelado em Administração) - Universidade Federal do Piauí, 2011.

BISPO, C.A.F. **Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional**. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prod/v16n2/06.pdf>. Acesso em: 30 jan. 2014.

CAMPELLO, M.L.C.; OLIVEIRA, J.S.G. **Clima organizacional no desempenho das empresas, Bauru**. 2008. Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br>. Acesso em: 11 nov. 2014.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

KOONTZ, H.; WEIHRICH, H.; CANNICE, M. **Administração uma perspectiva global e empresarial**. 13 ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2009.

LACOMBE, F.J.M. **Recursos Humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

LAKATOS, E.M.; MARCONI, M.A. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2006.

LUZ, R. **Gestão do Clima Organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

MATIAS, A.B. **Análise da influência dos estilos de liderança no clima organizacional de uma empresa do ramo de defensivos agrícolas**.

Monografia (Bacharelado em Administração) - Faculdade Cearense, 2013.

VERGARA, S.C. **Projetos e relatório de pesquisa em administração**. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

WAGNER, J.A.; HOLLENBECK J.R. **Comportamento Organizacional: Criando vantagem competitiva**. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

Submetido em: 09-04-2015

Aceito em: 27-10-2015