

# CLIMA ORGANIZACIONAL: UMA PESQUISA SOBRE O ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

Scheila Penning<sup>1</sup>  
Stéfani Bick Schirmann<sup>2</sup>  
Augusto Rieger Lucchese<sup>3</sup>

## RESUMO

O clima organizacional é um tema importante no cotidiano das empresas na atualidade, desta forma, o presente estudo irá apresentar uma pesquisa sobre o índice de satisfação dos funcionários de uma cooperativa do ramo de supermercados situada no município de Cândido Godói/RS no período de setembro a outubro de 2018, buscando identificar o índice de satisfação apresentado no período proposto, através do mapeamento dos funcionários, aplicação de questionários e apuração de resultados. O tema apresentado é justificável devido à crescente busca da satisfação no trabalho e na qualidade de vida do mesmo, assim como, o conhecimento sobre o assunto pode auxiliar no processo de gestão. Para dar confiabilidade ao trabalho, são apresentadas referências de diversos autores da área estudada, abordando os assuntos: Cooperativa, Comportamento Organizacional e Administração de Recursos Humanos. A metodologia adotada para que fossem atingidos os objetivos do estudo, se deu através de pesquisa aplicada, de dados qualitativos e quantitativos, tem objetivo exploratório, através de um levantamento. A pesquisa conclui que a empresa possui bons índices de satisfação pessoal, tanto como em relação ao grupo e a organização. O trabalho apresentado pode contribuir para que a empresa utilize de maneira cada vez mais eficiente a administração de recursos humanos, levando a motivação dos colaboradores e consequentemente, gerando resultados positivos para a mesma.

Palavras-chave: Clima organizacional - Satisfação - Recursos Humanos.

## ABSTRACT

The organizational climate is an important theme in the daily lives of companies at the present time, thus, the present study will bring forward a survey on the satisfaction index of the employees of a cooperative supermarket located in the municipality of Cândido Godói/RS in the period from September to October of 2018, seeking to identify the index of satisfaction presented in the proposed period, through the mapping of employees, the application of questionnaires and calculation of the

---

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso de Ciências Contábeis – 8º semestre. Faculdades Integradas Machado de Assis. scheila.penning@hotmail.com

<sup>2</sup> Acadêmica do Curso de Ciências Contábeis – 8º semestre. Faculdades Integradas Machado de Assis. stefanibick8@yahoo.com.br

<sup>3</sup> Mestre em Contabilidade pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS). Professor do curso de Ciências Contábeis das Faculdades Integradas Machado de Assis (FEMA). augustorlijui@gmail.com

results. The theme presented is justifiable due to the increasing search for satisfaction at work and in its quality of life, as well as, the knowledge about the subject can assist in the management process. To give reliability to the work, there are presented the references of several authors of the subject area studied, addressing the following subjects: Cooperative, Organizational Behavior and Human Resource Management. The methodology has been adopted to reach the objectives of the study, led by applied research, qualitative and quantitative data, the goal is exploratory, through a survey. The research concluded that the company has good levels of personal satisfaction, both as in relation to the group and the organization. The work presented may contribute to the company's use of an increasingly efficient administration of human resources, leading to employee motivation and therefore, generating positive results for the business.

Keywords: Organizational Climate - Customer Satisfaction -Human Resources

## INTRODUÇÃO

A satisfação dos funcionários com o ambiente de trabalho é abordada no mundo empresarial, pois, ela afeta diretamente o clima organizacional, que pode ser visto como um ponto importante na crescente demanda por produtividade e excelência tanto nos produtos, quanto no atendimento de qualquer empresa.

Segundo Oliveira, Carvalho e Rosa, o clima organizacional representa o ambiente interno da empresa, com todos os seus níveis hierárquicos. As relações das pessoas no trabalho interferem na “saúde” da organização, pois o clima no ambiente de trabalho interfere na satisfação dos empregados e, nos resultados produzidos pelos mesmos (OLIVEIRA; CARVALHO; ROSA, 2012).

Baseado nisso o tema do presente estudo foi, Clima Organizacional: Uma pesquisa sobre o índice de satisfação dos funcionários e seu objetivo geral é verificar o índice de satisfação dos funcionários de uma empresa supermercadista na cidade de Cândido Godói/RS.

Para a cooperativa o ambiente de trabalho está diretamente ligado ao resultado dos funcionários, e a satisfação dos mesmos melhora o ambiente, o atendimento aos clientes e a produtividade na empresa. Para a Instituição de Ensino, o estudo busca novos desafios e ideias, agregará conhecimento sobre o tema abordado, disponibilizando embasamento teórico e prático sobre a satisfação pessoal no ambiente de trabalho.

A fim de justificar o estudo, destaca-se a pesquisa de Moura, que buscou identificar os fatores que influenciam no clima organizacional em uma agência de

uma instituição financeira de Belo Horizonte. Os resultados apresentados, são considerados, de uma maneira geral bom pela maioria dos funcionários, a satisfação é vista como razoável, mas precisam ser melhorados fatores como metas, gestão e remuneração.

Com relação a metodologia utilizada no desenvolvimento deste estudo, quanto a natureza, trata-se de uma pesquisa aplicada e com relação ao tratamento dos dados a pesquisa é classificada como qualitativa e quantitativa. Considerando os objetivos, foi utilizada a pesquisa exploratória. Do ponto de vista da conduta em relação aos procedimentos técnicos as pesquisas podem ser classificadas em: bibliográfica e documental, com base em um levantamento.

Com relação a coleta de dados neste estudo foram utilizadas documentações diretas e indiretas. Na documentação indireta, serão coletadas as informações nos arquivos/registros da empresa. Esses documentos serão fornecidos pelo gerente, que irá auxiliar no desenvolvimento do questionário que será elaborado para verificar o índice de satisfação dos funcionários desta empresa, utilizando assim a documentação direta. Será feito um mapeamento dos funcionários da empresa, e através da aplicação de questionário, será verificado o índice de satisfação dos mesmos no período de setembro/outubro de 2018.

Na estruturação do artigo apresentará, na primeira seção, o referencial teórico que abrange os tópicos: Cooperativa, Comportamento organizacional, Administração de Recursos Humanos e os Estudos Similares. Na segunda seção, é desenvolvida a metodologia e, na terceira seção, é feita a análise dos resultados e apresentação dos dados e, por fim, se apresenta a conclusão do estudo desenvolvido.

## **1 REFERENCIAL TEÓRICO**

Será abordado no referencial teórico conceitos de cooperativa, comportamento organizacional, satisfação no trabalho, o indivíduo e o grupo na organização, administração de recursos humanos (ARH).

### **1.1 COOPERATIVA**

No ramo da cooperativa, existem diversas áreas, onde podemos citar a

cooperativa de consumo, que são os supermercados, que visa satisfazer a necessidades de consumo de seus clientes e oferecer produtos de boa qualidade com um preço menor que outros supermercados, isso porque as cooperativas compram produtos em maior quantidade, e conseguem revender por um preço mais baixo. Veiga e Fonseca definem cooperativa como sendo:

[...] uma associação voluntária de no mínimo 20 pessoas, sem fins lucrativos, porém com fins econômicos que exercem uma mesma atividade para realizar objetivos comuns, que para tanto contribuem equitativamente para a formação do capital necessário por meio da aquisição de quotas-partes e aceitam assumir de forma igualitária os riscos e benefícios do empreendimento. (VEIGA; FONSECA, 2001, p. 39).

Conforme o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) “Cooperativa é uma organização constituída por membros de determinado grupo econômico ou social que objetiva desempenhar, em benefício comum, determinada atividade.” (SEBRAE, 2017).

Segundo Veiga e Fonseca “As cooperativas são organizações voluntárias e abertas a todos, desde que estejam aptos a assumir responsabilidades e utilizar os seus serviços, sem discriminações de raça, classe social, sexo, opção política e religiosa.” (VEIGA; FONSECA, 2001, p. 43).

As sociedades cooperativas podem ter como objetivo qualquer tipo de atividade econômica (serviços, comércio, indústria) em benefício de seus associados, sendo assegurado a elas benefícios exclusivos e exigindo a obrigatoriedade da utilização da denominação Cooperativa em sua designação (BRASIL, 1971).

Nas organizações cooperativas existem várias áreas, sendo elas: Cooperativas Agropecuárias, Cooperativas de Consumo, Cooperativas de Crédito, Cooperativas Educacionais, Cooperativas Especiais, Cooperativas de Habitação, Cooperativas de Infraestrutura, Cooperativas de Mineração, Cooperativas de Produção, Cooperativas de Saúde, Cooperativas de Transporte, Cooperativas de Turismo e Laser e Cooperativas de Trabalho (SEBRAE, 2017).

Para Veiga e Fonseca, a cooperativa de consumo cujo objetivo é o abastecimento de seus associados. Trazem a pequenos municípios a possibilidade de obter produtos de boa qualidade por preços melhores e, em grandes centros, tem por função fazer concorrência a grandes redes, em benefício dos associados

(VEIGA; FONSECA, 2001).

Para o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), Cooperativa de Consumo “caracterizam-se pela compra em comum de artigos de consumo para seus cooperantes, buscando diminuir o custo desses produtos. Na prática funcionam como supermercados.” (SEBRAE, 2017).

As cooperativas surgiram como uma solução de união entre diversos indivíduos na busca de um bem comum. Se trata de uma organização de direito privado, que traz benefícios aos seus associados, que tem responsabilidade financeira sobre o capital da mesma.

## 1.2 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

O comportamento organizacional é um estudo voltado a melhorar o ambiente de trabalho e a relação entre os empregados e empregadores, influenciando de forma positiva no clima de uma organização, assim contribuindo significativamente na motivação e no desempenho do grupo no trabalho.

Para DuBrin “Comportamento organizacional é o estudo do comportamento humano no local de trabalho, a interação entre as pessoas e a organização em si. As principais metas do comportamento organizacional são explicar, prever e controlar o comportamento.” (DUBRIN, 2003, p. 02). Segundo Robbins, Judge e Sobral

O comportamento organizacional (CO) é um campo de estudos que investiga o impacto que indivíduos, grupos, e a estrutura organizacional têm sobre o comportamento das pessoas dentro das organizações, com o propósito de utilizar esse conhecimento para melhorar a eficácia organizacional. (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010, p. 07).

Robbins, Judge e Sobral ainda complementam: o objetivo do comportamento organizacional é o estudo das atitudes expressadas pelas pessoas nas organizações, e a maneira como estas afetam seus desempenhos na organização (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

Para Robbins: “O estudo do comportamento organizacional, pode melhorar o desempenho da empresa ao mostrar aos administradores como as atitudes e o comportamento dos funcionários estão associados à satisfação dos clientes.” (ROBBINS, 2009, p. 11).

O comportamento organizacional, com o objetivo de melhorar o ambiente de trabalho, estuda o indivíduo e o grupo na organização, para entender e auxiliar nas mudanças que são necessárias para que seja atingida a satisfação pessoal e o melhor desempenho do grupo. Segundo Robbins, Judge e Sobral:

Cada um de nós tem milhares de atitudes, mas o estudo do comportamento organizacional se concentra em um número limitado delas, relacionadas ao trabalho. Essas atitudes revelam avaliações positivas ou negativas que os trabalhadores têm com relação a diversos aspectos de seu ambiente de trabalho. A maior parte das pesquisas na área de comportamento organizacional tem focalizado três tipos de atitudes: satisfação com o trabalho, envolvimento com o trabalho e comportamento organizacional. (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010, p. 69).

Para Wagner e Hollenbeck a satisfação no trabalho é um sentimento positivo em relação a percepção de que o trabalho lhe permite a realização pessoal, através de valores cultivados no ambiente de trabalho (WAGNER; HOLLENBECK, 2006).

Quando se fala em satisfação com o trabalho, deve se levar em consideração a maneira como as atitudes das pessoas tem relação sobre a mesma, uma vez que sentimentos positivos geram altos níveis de satisfação e, em contrapartida, sentimentos negativos reduzem significativamente os níveis de satisfação (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

O envolvimento com o trabalho está relacionado com a maneira como a pessoa se identifica com seu trabalho ou sua função, e isso afeta diretamente o desempenho no desenvolvimento de suas atividades (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

Para Chiavenato “O clima organizacional está intimamente relacionado com o grau de motivação de seus participantes. Quando há elevada motivação entre os membros, o clima motivacional se eleva e traduz-se em relações de satisfação, de animação, interesse [...]” (CHIAVENATO, 2009, p. 143).

Funcionários satisfeitos e motivados são mais apresentáveis, e esse é o diferencial que atrai os clientes para a empresa. Funcionários e clientes satisfeitos, é o que toda organização almeja, pois isso influencia nos resultados. De acordo com Robbins, Judge e Sobral

Funcionários satisfeitos costumam ser mais amáveis, alegres e atenciosos, traços apreciados pelos clientes. Como os funcionários satisfeitos tendem a permanecer mais tempo no emprego, há maior probabilidade de os clientes

encontrarem rostos familiares e receberem o atendimento que já conhecem. Esses aspectos são responsáveis pela construção da satisfação e da lealdade dos clientes. (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010, p. 80).

Outro fator preponderante no estudo do comportamento organizacional é a qualidade de vida no ambiente de trabalho, pois ela afeta fatores como a motivação, que é imprescindível no desempenho dos colaboradores. Para Chiavenato:

A qualidade de vida no trabalho (QVT) representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais por meio de suas experiências na organização. A qualidade de vida no trabalho afeta atitudes pessoais e comportamentos importantes para a produtividade individual, tais como: motivação no trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças. (CHIAVENATO, 2009, p. 59).

Conforme Robbins “O comportamento das pessoas dentro dos grupos é algo mais do que a simples soma dos comportamentos de cada uma delas. Quando reunidas, elas agem de maneira diferente daquela de quando estão sozinhas.” (ROBBINS, 2009, p. 101).

Segundo DuBrin “Um grupo é uma reunião de pessoas que interagem umas com as outras, trabalhando em um propósito comum e percebendo que são um grupo.” (DUBRIN, 2003, p. 234).

Para Robbins, Judge e Sobral “Um grupo de trabalho é aquele que interage basicamente para compartilhar informações e tomar decisões para ajudar cada membro em seu desempenho na área de responsabilidade.” (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010, p. 299).

Para falar em grupos é preciso destacar a influência da liderança na organização que contribui na eficácia organizacional. Para DuBrin “Liderança foi definido como a habilidade de inspirar confiança e apoio entre as pessoas de cuja competência e compromisso depende o desempenho.” (DUBRIN, 2003, p. 264).

O tamanho do grupo, influencia no desempenho das atividades da organização, com isso Robbins enfatiza “Evidências indicam, por exemplo, que grupos menores são mais rápidos no cumprimento das tarefas. Contudo, se a questão for a resolução de um problema, aqueles com mais membros conseguirão melhores resultados.” (ROBBINS, 2009, p. 109/110).

O clima organizacional está diretamente ligado as pessoas e aos grupos de uma empresa, que devem trabalhar juntos para obter resultados positivos, tais

como: satisfação, motivação e a qualidade de vida no trabalho, contribuindo para a produtividade e tornando o ambiente mais agradável.

### 1.3 ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

Falar de recursos humanos nas organizações é de suma importância, pois está ligado diretamente aos funcionários, que são indispensáveis para o crescimento e sucesso da empresa. Os recursos humanos além de fazer a seleção e contratação do pessoal, são responsáveis por atender as necessidades dos funcionários.

Os recursos humanos nas organizações deve ter como um dos principais objetivos, contribuir na qualidade de vida de cada um que faz parte da empresa, ajudando de forma positiva em todos os aspectos. De acordo com Dessler

A administração de recursos humanos (ARH) refere-se às práticas e às políticas necessárias para conduzir os aspectos relacionados às pessoas no trabalho de gerenciamento, especificamente à contratação, ao treinamento, à avaliação, à remuneração e ao oferecimento de um ambiente bom e seguro aos funcionários da empresa. (DESSLER, 2003, p. 02).

Segundo Chiavenato “A ARH é perfeitamente aplicável a qualquer tipo ou tamanho de organização. Lidar com pessoas faz parte integrante do núcleo de desafios de uma organização.” (CHIAVENATO, 2009, p. 251).

Na administração de recursos humanos existe um processo que envolve a organização, aspectos relevantes que devem ser observados e aplicados. Conforme Chiavenato

A ARH provoca impactos nas pessoas e nas organizações. A maneira de lidar com as pessoas, de buscá-las no mercado, de integrá-las e orientá-las, fazê-las trabalhar, desenvolvê-las, recompensá-las ou monitorá-las e controlá-las – ou seja, a qualidade da maneira como as pessoas são geridas na organização – é um aspecto crucial na competitividade organizacional. (CHIAVENATO, 2009, p. 264).

Segundo Lacombe “Até um encarregado de equipe de turno é um administrador de recursos humanos. A principal função do administrador é formar uma boa equipe e liderá-la. Tudo o mais é consequência disso.” (LACOMBE, 2005, p. 19).

Os Recursos Humanos exercem um importante trabalho dentro da



organização, pois tem a responsabilidade de manter seu capital humano, fazendo dele uma grande ferramenta para o desempenho da organização. Para Lacombe

Selecionar, formar, integrar e aperfeiçoar um grupo de pessoas para trabalhar numa empresa como uma verdadeira equipe, com objetivos definidos, fazendo com que cada membro conheça seu papel, coopere com os demais e “vista a camisa” para produzir resultados é a responsabilidade mais importante dos administradores. (LACOMBE, 2005, p. 14).

Gerenciar de maneira eficiente os recursos humanos, torna-se um diferencial de competitividade para a empresa. Possuir uma boa administração de recursos humanos é sinônimo de sucesso tanto para a organização, quanto para as pessoas que compõem seu quadro de funcionários.

#### 1.4 ESTUDOS SIMILARES

O tema Clima Organizacional já foi realizado em outras pesquisas, e serão abordados nos estudos similares para complementar o estudo e analisar os resultados.

Espindola propôs estudar o comportamento organizacional e a comunicação entre os colaboradores a fim de analisar o clima organizacional da empresa. Em análise geral ao trabalho o autor encontrou resultados positivos em relação aos questionários aplicados, obtendo como respostas: “sempre, ótimo e concordo totalmente” em 28,37% das oportunidades, “frequentemente, bom e concordo” em 36,21% e o restante, 34,92%, apresentaram respostas abaixo da média. Os questionários revelaram que os funcionários estão satisfeitos perante o ambiente de trabalho, apresentando uma tendência positiva em relação ao clima organizacional, porém, o autor atenta para alguns pontos negativos observados, tais como comunicação, amizade e confiança no ambiente. A comunicação, colocada em ênfase pelo pesquisador, pois tais erros acabam se tornando uma barreira ao desenvolvimento pessoal, e também apresentou a existência de diferença no tratamento de um setor para outro, motivo de desunião na empresa (ESPINDOLA, 2009).

Silva buscou analisar a relação da cultura e o clima organizacional em uma empresa do ramo alimentício do Vale do Taquari/RS. A pesquisa demonstrou que 55% dos colaboradores da empresa são do gênero masculino, e 49% estão entre a

faixa etária de 21 a 30 anos, contando com expressivo número de jovens. Levando em conta, visão, missão e valores da empresa, constatou-se que 70% dos colaboradores apresentam claro conhecimento do assunto, já em relação à elementos do ambiente de trabalho, tais como, relacionamento, motivação, coleguismo, esforço individual, metas, direção da empresa, e visão da empresa na sociedade, a empresa apresentou índices superiores a 90%, demonstrando que a empresa se preocupa muito com esses fatores. Somente três aspectos apresentaram índices menores de 90%, os salários e benefícios em relação a outras empresas do ramo, incentivos do líder para propor melhorias e os treinamentos oferecidos (SILVA, 2013).

Oliveira, Estender e Macedo buscam responder porque os elementos que cercam os colaboradores podem afetar o clima organizacional e o nível de satisfação nos setores onde há alto nível de demanda e atenção. O trabalho em questão demonstra que existe falta de exposição de problema por parte dos funcionários, apesar dos esforços da empresa para que essa comunicação exista, também foram identificadas insatisfações dos funcionários em relação ao ambiente de trabalho, como questões de necessidades pessoais, assim como a ineficiência na disposição de ferramentas e materiais necessários na linha de produção, além da má distribuição de funções entre colaboradores. Notou-se a necessidade de a empresa ampliar a atenção que é dada aos funcionários, pois fatores motivacionais estão repercutindo negativamente na organização (OLIVEIRA; ESTENDER; MACEDO, 2016).

Moura buscou identificar como os colaboradores avaliam os fatores que influenciam no clima organizacional em uma agência de uma instituição financeira de Belo Horizonte. Os resultados apresentados, demonstram que a satisfação pessoal dos colaboradores da agência é vista como razoável, todavia, os funcionários consideram as metas apresentadas como abusivas, a administração dos objetivos da organização ineficientes e a remuneração incompatível. Em relação aos treinamentos oferecidos, os funcionários acham os mesmos ruins, pois são oferecidos online e devido à falta de tempo durante expediente, os mesmos tem que ser realizados em horários “livres”, sem remuneração. O pesquisador percebe a necessidade de melhorias no tratamento do RH, através da desburocratização e padronização de informações repassadas aos colaboradores (MOURA, 2015).

## 2 METODOLOGIA

A categorização utilizada se configura como pesquisa aplicada, pois após o embasamento teórico será aplicado um questionário na empresa onde está sendo desenvolvido o estudo. Gil conceitua pesquisa aplicada como sendo “Pesquisas voltadas à aquisição de conhecimentos com vistas à aplicação numa situação específica.” (GIL, 2010, p. 27).

Em relação à sua abordagem, a pesquisa pode ser considerada quantitativa. Segundo Vianna, quantitativo, são os dados numéricos da pesquisa, que pode conter informações estatísticas conforme cada situação, que deverá ser analisada. Através dos dados coletados, (questionários e entrevistas), será feita uma análise dos resultados e tirada as conclusões. Qualitativo, serão analisados os dados descritivos para entender o estudo (VIANNA, 2001).

Quanto aos objetivos da pesquisa, ele pode ser classificada como exploratória. Para Gil, “As pesquisas exploratórias têm como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses.” (GIL, 2010, p. 27).

Os procedimentos utilizados na pesquisa foram a pesquisa bibliográfica e documental. De acordo com Gil, “A pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações, e anais de eventos científicos. (GIL, 2010, p. 29). Em relação à pesquisa documental Fachin descreve:

A pesquisa documental corresponde a toda informação de forma oral, escrita ou visualizada. Ela consiste na coleta, classificação, seleção difusa e utilização de toda espécie de informações, compreendendo também as técnicas e os métodos que facilitam a sua busca e a sua identificação. (FACHIN, 2003, p. 136).

Esse estudo utilizou a documentação indireta e a documentação direta. Na documentação indireta, foram coletadas as informações nos arquivos/registros da empresa, esses documentos serão fornecidos pelo gerente, que auxiliaram no desenvolvimentos do questionário elaborado para verificar o índice de satisfação dos funcionários desta empresa, utilizando assim a documentação direta.

O questionário foi aplicado no mês de outubro, possuindo um total de 20 questões de múltipla escolha, em uma escala de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito

satisfeito), cada funcionário levou para concluir em uma média de 10 minutos. A pesquisa conta com perguntas sobre satisfação no trabalho, ambiente de trabalho, trabalho em equipe, política de gestão de recursos humanos, salário e qualidade de vida.

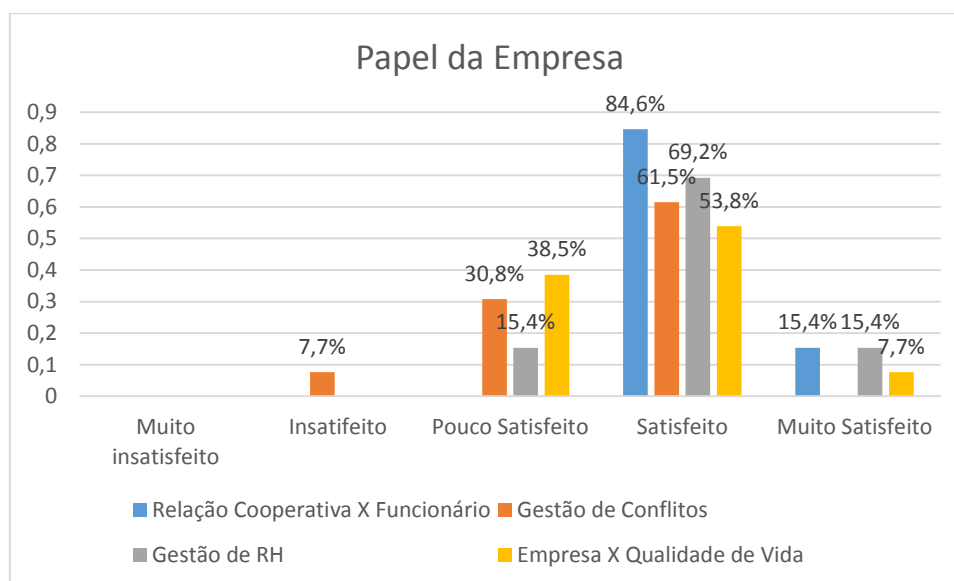
A análise e de interpretações dos dados foi construída através de abordagem quantitativa e qualitativa, através de pesquisa exploratória e bibliográfica. Seu objetivo é demonstrar de que maneira os dados foram analisados e interpretados com o objetivo de trazer uma real percepção do clima e da gestão de recursos humanos da empresa.

### **3 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Os colaboradores da empresa podem ser considerados uma das suas principais forças pois, são eles que desenvolverão grande parte dos trabalhos e podem ser responsáveis pela prospecção de clientes, gerando rentabilidade e desenvolvimento para a empresa. O trabalho desenvolvido pelas pessoas tem forte relação com o seu bem estar no trabalho, por isso, se torna papel importante da empresa descobrir se os colaboradores estão motivados e desenvolver ação que contribuam para este fim.

A empresa pesquisada possui um total de 15 funcionários, sendo que destes, foi possível aplicar o questionário a 13. Compostos por 46,2% pessoas do gênero masculino e 53,8% de pessoas do gênero feminino, e 38,5% dos colaboradores se encontram na faixa etária de 41 a 50 anos e 30,8% entre 18 e 30 anos, mostrando que a empresa tem um quadro de funcionários muito diversificados, tanto em relação as suas idades, como em relação ao gênero.

Os dados demonstrados na ilustração 1 demonstram que os esforços da empresa e relação a gestão dos seus recursos humanos surtem efeito no ambiente de trabalho, uma vez que é possível observar que a maioria dos funcionários quando questionados, considera como positivas as relações da empresa com os colaboradores, assim como as ações que a empresa desenvolve para colaborar com a qualidade de vida no trabalho e gerir possíveis conflitos, que geram insatisfação e conseqüentemente, redução na produtividade, assim como citado por Lacombe, 2005.

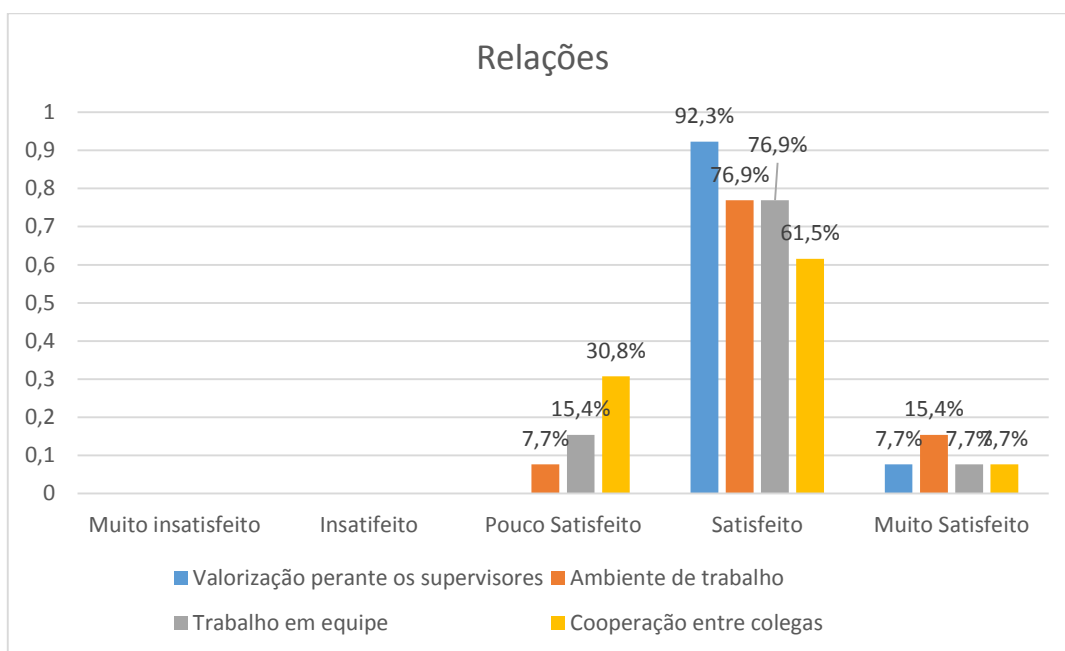


**Ilustração 1: Papel da empresa na satisfação**

Fonte: Produção dos Pesquisadores

Como é possível observar na ilustração 1, a totalidade dos funcionários demonstra contentamento perante o relacionamento da empresa com os funcionários, em 84,6% das vezes, foi considerada a resposta “satisfeito”, em 15,4% das oportunidades “muito satisfeito”, já na questão da gestão de conflitos por parte da empresa, observa-se que em 7,7% das vezes os funcionários se encontram insatisfeitos e em 61,5% satisfeitos. Ainda é possível observar, que quando questionados em relação aos recursos humanos da empresa, 15,4% dos colaboradores encontra-se muito satisfeito e 69,2% satisfeito e, no que diz respeito as ações desenvolvidas pela empresa para melhorar a qualidade de vida no trabalho, 7,7% dos entrevistados optaram pela opção “muito satisfeito” e 53,8% pela opção “satisfeito”.

Através da análise da ilustração 2, pode-se considerar as relações dentro da empresa como positivas pois, apesar de alguns colaboradores terem respondido que estão pouco satisfeitos, a maioria teve como resposta a alternativa “satisfeito” e alguns ainda demonstram estar muito satisfeitos. Como demonstra o gráfico, tais questões não apresentaram nenhuma resposta nas alternativas “insatisfeito” e “muito insatisfeito”. O relacionamento entre colegas, a cooperação e trabalho em equipe entre os mesmos, assim como a valorização de superiores, podem ser vistas como “pontos fortes” dentro da empresa, pois uma equipe engajada produz melhores resultados.

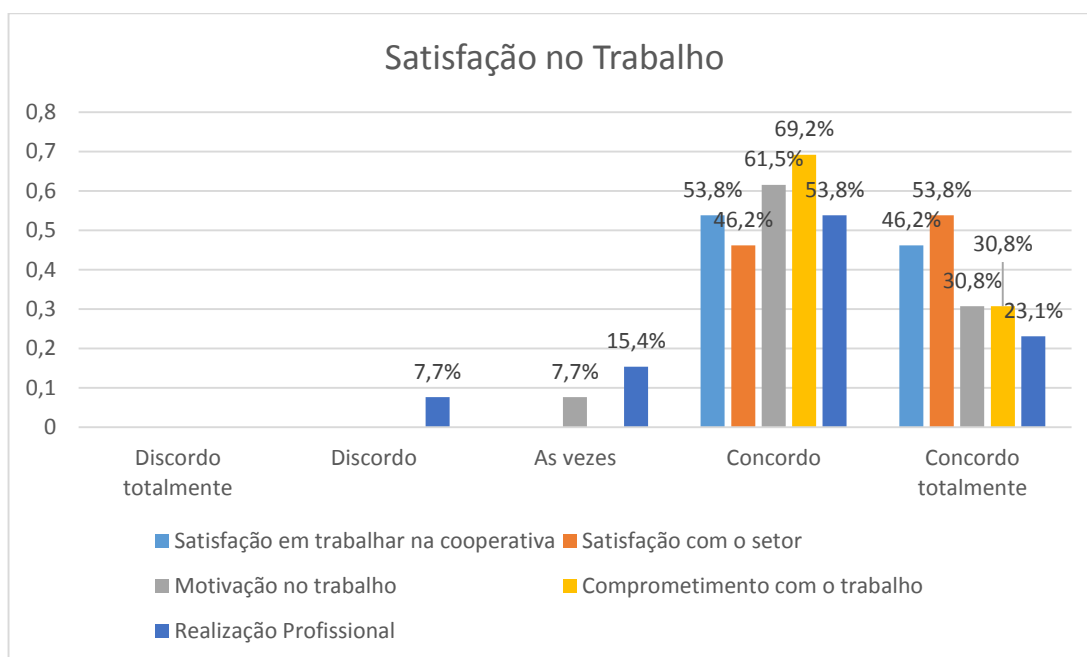


**Ilustração 2: Relações e ambiente de trabalho**

Fonte: Produção dos Pesquisadores

Com relação a percepção de valorização dos subordinados perante os seus supervisores, 92,3% das respostas foram “satisfeito” e 7,7% “muito satisfeito” e, quando questionados sobre o seu ambiente de trabalho, 7,7% assinalaram estar pouco satisfeitos e 76,9% satisfeitos. Sobre o trabalho em equipe dentro da organização, 15,4% dos entrevistados estão “pouco satisfeitos” e 76,9% “satisfeitos”, e referente a cooperação entre os colegas no trabalho, 30,8% dizem estar pouco satisfeitos e 61,5% satisfeitos. Os resultados percebidos corroboram com os atingidos por Espindola (2009).

Analisando os dados da ilustração 3, percebe-se que as respostas seguem a mesma tendência dos gráficos anteriores. Grande parte dos entrevistados concordou estar satisfeito com a empresa, com o setor em que trabalham e sentem-se motivados e realizados com o trabalho que realizam e com empresa que estão empregados, assim como citado em Chiavenato (2009). Também é possível perceber que o grau de comprometimento percebido pelos colaboradores é elevado, fator esse que aumenta a visibilidade da empresa, pois o comprometimento por parte dos funcionários, leva os mesmos a executar o trabalho com maior qualidade e, levando em consideração que grande parte do atendimento deste tipo de empresa tem relação com o atendimento ao cliente, os colaboradores acabam exercendo importante papel no marketing da empresa.

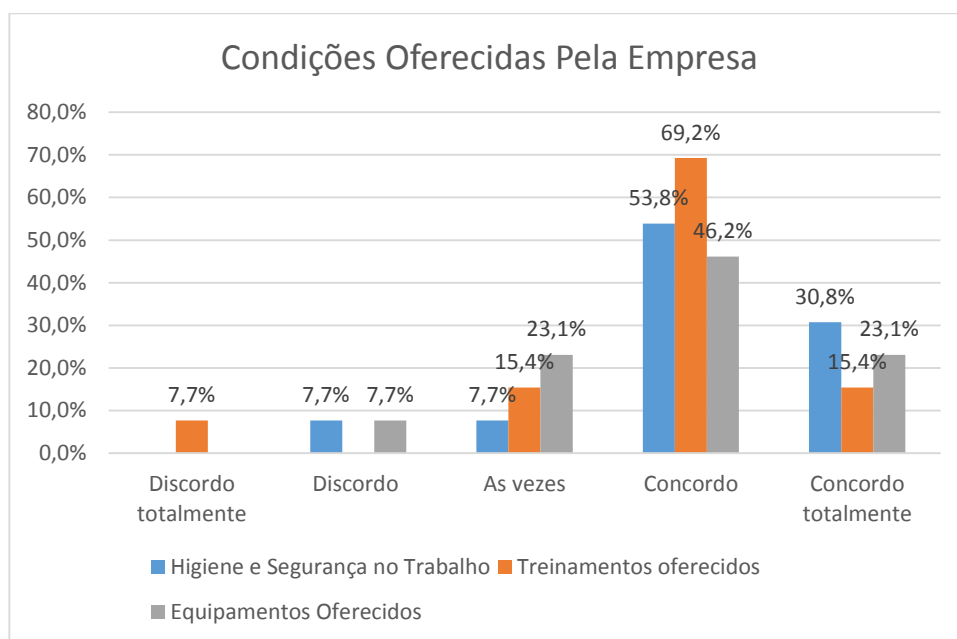


**Ilustração 3: Satisfação no trabalho**

Fonte: Produção dos Pesquisadores

Com relação a ilustração 3, é possível afirmar que os dados apresentados são muito satisfatórios. Quando questionados sobre o quanto se consideram comprometidos com o trabalho, 69,2% dos colaboradores concordam, e 30,8% concordam totalmente, já em relação a realização no trabalho, questão que apresentou os piores números na ilustração, 7,7% discordam estar realizados e outros 15,4% dizem estar motivados as vezes. Contrapondo os resultados atingidos por Oliveira, Estender e Macedo (2016), que mostrou baixos níveis de satisfação com os setores em que trabalham o que acaba gerando também, uma queda no índice de motivação.

A ilustração 4 demonstra condições de higiene, segurança além de treinamentos e equipamentos oferecidos pela empresa para o cumprimento das funções. É importante ressaltar, que estes fatores, não somente afetam questões motivacionais e satisfação, como também influencia em fatores físicos (saúde, integridade física, etc.). Observando os dados expostos, percebe-se uma maior disparidade de respostas em relação a outras questões, tornando importante que a empresa identifique quais os possíveis fatores que geram essa insatisfação, apesar de os mesmos não serem muito significativos, eles são pontos muito importantes, e devem ser observados com atenção por parte dos gestores.



**Ilustração 4: Condições oferecidas pela empresa**

Fonte: Produção dos Pesquisadores

Com relação as condições oferecidas pelas empresas, pode se destacar a questão de treinamentos oferecidos pela empresa, em que 7,7% dos entrevistados discordam totalmente sobre sua suficiência, e 69,2% concordam. Referente a suficiência de equipamentos oferecidos pela empresa para o cumprimento das funções, 7,7% dos entrevistados discordam, enquanto 42,6% concordam, e relativo a segurança e higiene no trabalho, 7,7% dos colaboradores discordam sobre sua suficiência, e 53,8% concordam. Os resultados atingidos nesses questões se opõe aos mencionados por Oliveira, Estender e Macedo (2016), pois no trabalho mencionado, os colaboradores demonstraram insatisfação com as condições de higiene e segurança oferecidos e ainda pouca abertura da empresa para que essas deficiências fossem sanadas.

A ilustração 5, demonstra que grande parte dos funcionários vê coerência entre a função que desempenha, e observa perspectivas em relação ao possível crescimento profissional dentro da empresa. Levando em consideração que esses fatores afetam diretamente questões como a realização profissional e contentamento perante a empresa, a empresa deve buscar cada vez mais alinhar as perspectivas de seus colaboradores com as objeções da empresa, fazendo com que as duas partes cresçam simultaneamente. Nesse contexto, percebe-se que grande parte dos funcionários percebe que tem oportunidades dentro da empresa e que seus salários



condizem com as atividades que realizam.

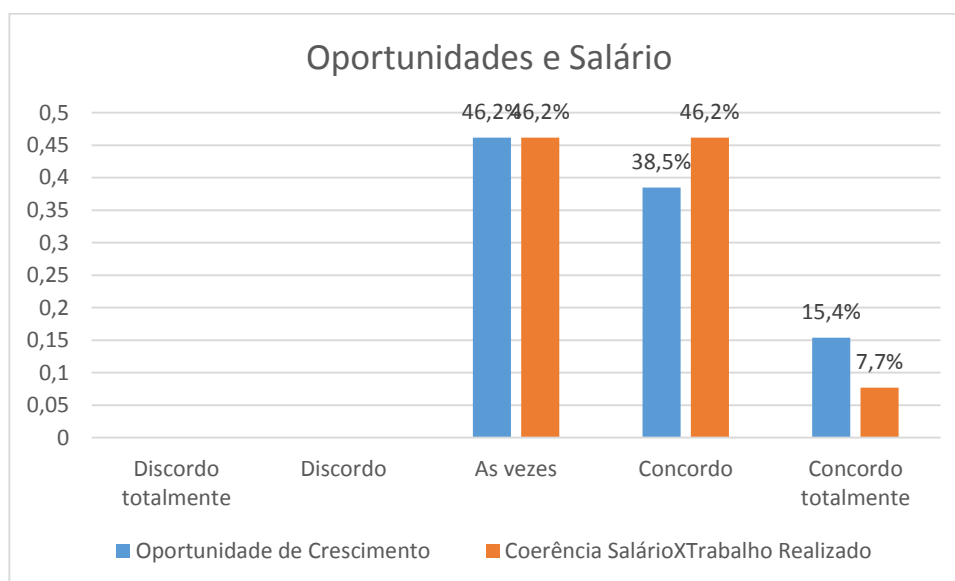


Ilustração 5: Oportunidades e Salário

Fonte: Produção dos Pesquisadores

A ilustração 5 demonstra que 46,2% dos colaboradores “Às vezes” recebem oportunidade de crescimento dentro da empresa, assim como 38,5% concordam que as oportunidades existem. Números parecidos foram atingidos em relação a coerência dos salários que recebem e o trabalho que realizam dentro da organização, 46,2% dos colaboradores respondeu que “as vezes” existe tal coerência, enquanto outros 46,2% concordam com o valor que recebem. Assim como nesta pesquisa, o trabalho de Silva (2013), demonstra bons níveis de satisfação em relação aos salários que recebem.

A empresa apresenta bons níveis de satisfação por parte de seus funcionários, uma vez que a grande maioria das questões levantadas no questionário obteve respostas 4 e 5, numa escala de 1 a 5. Percebe-se que apesar de não interferir muito nos relacionamentos entre funcionários, estes se dão de forma agradável, permitindo uma boa convivência.

Uma boa administração de recursos humanos, pode melhorar ainda mais a motivação dos funcionários da empresa e, através disso, a empresa poderia desenvolver uma maneira de trabalhar ainda mais eficiente, fazendo com que seus colaboradores satisfaçam as necessidades dos clientes e da empresa, e ao mesmo tempo, atinjam a satisfação na empresa em que trabalham.

## CONCLUSÃO

Ser gestor de uma empresa é uma tarefa que vem exigindo cada vez mais esforços, não somente por questões gerenciais, mas também por questões humanas. Dar a devida importância a gestão de recursos humanos tem se tornado uma crescente, pois é de conhecimento popular que pessoas motivadas trabalham mais e melhor do que outras que estão insatisfeitas.

Neste sentido esta pesquisa teve como objetivo analisar o grau de satisfação dos colaboradores em relação a temas como relacionamentos internos, condições oferecidas para o trabalho e salário, possibilitando que a empresa utilize os dados para desenvolver ações que melhorem a qualidade de vida no trabalho. Objetivos esses que foram atingidos, uma vez que foi possível mensurar e demonstrar os níveis de satisfação atingidos em cada uma das questões abordadas no questionário.

Sugere-se que a empresa busque maneiras de identificar os motivos que levam a insatisfação de alguns funcionários nas diversas questões que podem influenciar nos fatores que levem a insatisfação e conseqüentemente na produtividade na empresa. Esses esforços são necessários, pois muitas vezes as empresas acabam perdendo bons funcionários por problemas fúteis, que poderiam facilmente ter sido resolvidos pela coordenação da empresa.

Com base em estudos bibliográficos, a empresa deve buscar desenvolver continuamente, ações para melhores a comunicação e as relações entre os funcionários, assim como oferecer oportunidades de crescimento a pessoas que às merecem, trazendo para perto da coordenação pessoas que estejam realmente interessadas em trabalhar e colaborar com o mantimento e desenvolvimento da organização no mercado em que atua.

Desta forma, pode se dizer que as empresas devem buscar maneiras de desenvolver e coordenar de forma eficiente o material humano de que dispõe, buscando maneiras de trazer mais qualidade de vida ao trabalho, cooperando com a realização profissional de quem a busca dentro da organização

Sugere-se que sejam realizados futuras pesquisas na área, a fim de colaborar com o desenvolvimento da área de administração de pessoas, e de buscar e/ou desenvolver novas maneiras de trazer às pessoas, satisfação e

realização nos trabalhos que realizam e nas empresas em que atuam.

## REFERÊNCIAS

- BRASIL. Lei 5.764, de 16 de dezembro de 1971. Define a Política Nacional de Cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas, e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Lels/L5764.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Lels/L5764.htm)>. Acesso em: 03 abr. 2018.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Desempenho humano nas empresas**: Como desenhar cargos e avaliar o desempenho para alcançar resultados. 6 ed. São Paulo: Manole, 2009.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos**: Fundamentos básicos. 7 ed. São Paulo: Manole, 2009.
- DESSLER, Gary. **Administração de recursos humanos**. 2 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.
- DUBRIN, Andrew J. **Fundamentos do comportamento organizacional**. 1 ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- ESPINDOLA, Maisa Baêta. **Análise comportamental: um estudo de como o comportamento organizacional pode influenciar o clima organizacional de uma indústria**. SynThesis Revista Digital FAPAM, Pará de Minas, v.1, n.1, out. 2009. Disponível em: <[http://fapam.web797.kinghost.net/revista/volume1/j%20Maisa\\_179-200.pdf](http://fapam.web797.kinghost.net/revista/volume1/j%20Maisa_179-200.pdf)>. Acesso em: 09 set. 2018.
- FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2003.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos**: Princípios e tendências. 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2005.
- MOURA, Juliana Novaes. **Análise do clima organizacional de uma agência de uma instituição financeira de belo horizonte**. In: Convibra, 2015. Disponível em: <[http://www.convibra.com.br/upload/paper/2016/34/2016\\_34\\_13424.pdf](http://www.convibra.com.br/upload/paper/2016/34/2016_34_13424.pdf)>. Acesso em: 09 set. 2018.
- OLIVEIRA, Natália de; ESTENDER, Antônio Carlos; MACEDO, Daniela Luiza de. **Clima organizacional e a satisfação no trabalho**. In: Empreendedorismo, Gestão e Negócios, v. 5, n. 5, Mar. 2016. Disponível em: <<http://fatece.edu.br/arquivos/arquivos%20revistas/empreendedorismo/volume5/11.pdf>>. Acesso em: 09 set. 2018.
- OLIVEIRA, Daniele de; CARVALHO, Roberto José; ROSA, Adriano Carlos Moraes.

**Clima Organizacional: Fator de Satisfação no Trabalho e Resultados Eficazes na Organização.** In: Simpósio de excelência em Gestão e Tecnologia, 2012, Guaratinguetá. Anais eletrônicos... Guaratinguetá, FATEC, 2012. Disponível em: <http://www.professores.aedb.br/seget/artigos12/37116504.pdf>. Acesso em: 19 ago. 2018.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional: Teoria e prática no contexto brasileiro.** 14 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

ROBBINS, Stephen P. **Fundamentos do comportamento organizacional.** 8 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

SEBRAE. **Cooperativa: o que é, para que serve, como funciona.** Nov. 2017. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/cooperativa-o-que-e-para-que-serve-como-funciona,7e519bda15617410VgnVCM2000003c74010aRCRD>>. Acesso em: 02 abr. 2018.

SEBRAE. **O que é uma cooperativa e quais são os seus ramos?** Set. 2017. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/o-que-e-uma-cooperativa-e-quais-sao-os-seus-ramos,02b48034c01a4510VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 02 abr. 2018.

SILVA, Maicon da. **A relação entre cultura e clima organizacional em uma empresa do ramo alimentício do Vale do Taquari/RS.** Revista destaques acadêmicos, vol. 5, n. 1, 2013 - cgo/univates. Disponível em: <<http://univates.br/revistas/index.php/destaques/article/download/252/248>>. Acesso em: 09 set. 2018.

VEIGA, Sandra Mayrink; FONSECA, Isaque. **Cooperativismo uma revolução pacífica em ação.** 1 ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

VIANNA, Ilca Oliveira de Almeida. **Metodologia do trabalho científico: Um enfoque didático da produção científica.** 1. ed. São Paulo: Editora pedagógica e universitária Ltda, 2001.

WAGNER III, John A.; Hollenbeck, John R. **Comportamento Organizacional: Criando vantagem competitiva.** 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2006.