

DOI: 10.33947/1982-3290-v12n1-3354

CLIMA ORGANIZACIONAL COMO SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

ORGANIZATIONAL CLIMATE AS EMPLOYEE SATISFACTION

José Jeronimo Santana¹; Antonio Carlos Estender²

RESUMO: Este trabalho propõe a compreender as percepções das organizações sobre clima organizacional para a aplicação prática motivação dos colaboradores, visa também solucionar problemas específicos, no caso, insatisfação no ambiente trabalho tem como objetivo verificar motivação dos colaboradores; no ramo entendimento sobre as organizações. O trabalho foi realizado por meio de estudo de caso único, em uma empresa do setor de segurança patrimonial, onde foram realizadas 25 entrevistas de natureza qualitativa e exploratória, sendo a coleta de dados efetuada por meio de questionários destinados aos supervisores, visitantes e colaboradores. O clima organizacional é uma variável que influi diretamente na produtividade, pois o grau de salubridade de uma organização depende de sua atmosfera psicológica. Essa atmosfera é fruto de conjunto de percepções das pessoas que compartilham seu dia-a-dia com a organização. A pesquisa releverá a realidade percebida pelos colaboradores e não somente efetivamente o que acontece. Se a qualidade do trabalho for boa, conduzirá a um clima de confiança e respeito mútuo, no qual o indivíduo tenderá a aumentar suas contribuições e elevar suas oportunidades de êxito psicológico e administração tenderá a reduzir mecanismos rígidos de controle social.

PALAVRAS-CHAVE: Clima Organizacional. Motivação. Desempenho. Satisfação.

ABSTRACT: *This paper proposes an index as a perception of organizations about the organizational climate for practical application motivation of employees, also aims to solve specific issues, in this case, dissatisfaction in the work environment. There is no understanding about how organizations. The study was carried out by means of a single case study, in a company of the patrimonial security sector, where 25 interviews of qualitative and exploratory nature were carried out, being a data collection made through questionnaires for employees, visitors and collaborators. The organizational climate is a variable that directly influences production, for the degree of healthiness of an organization depends on its psychological atmosphere. This atmosphere is a result of the set of perceptions of the people who share their day to day with an organization. The research confirmed by the employees' perception and is not really what happens. If the quality of the work is good, it will lead to a climate of trust and mutual respect, in which the individual will tend to increase their contributions and raise their opportunities for psychological success and administration tend to reduce rigid mechanisms of social control. They are able to improve the quality and quality of work for good.*

KEYWORDS: Organizational Climate. Motivation. Performance. Satisfaction.

¹ Bacharel em Administração

² Mestre em Administração

INTRODUÇÃO

A base fundamental para a construção do clima organizacional está interligada a caminhos que interajam entre colaborador e administrador, no qual o mesmo está diretamente composto a possibilidade de um ambiente adequado, saudável possibilitando enfrentar o dia-a-dia, cabe ressaltar ainda que, segundo Ferreira et al. (2006), o clima organizacional é de extrema importância para uma empresa pelo fato de ser reconhecido enquanto a qualidade e satisfação na propriedade do ambiente da empresa, sendo percebida e/ou experimentada por todos os colaboradores e que influencia diretamente em seus comportamentos. O clima organizacional estabelecido no momento das relações, ações, e sentimento, não podendo ser criado ou modificado sem parâmetros que favoreçam a ambos, e a partir dessas premissas as ações passam a ser identificadas, porém não é uma tarefa fácil, no qual o administrador deve manusear os acontecimentos de forma direta e sustentável. Os benefícios proporcionados pela efetivação de um clima organizacional favorável nas organizações e as profundas mudanças do cenário socioeconômico, histórico, político e cultural das nações traz estratégias e instrumentos empresariais, sobretudo, de gestão de pessoas, embora partam sempre de uma base comum, apresentarão grandes variações ao longo do curso do tempo, pois, tendem e têm que se adequar às novas ambiências que surgem.

De acordo com Bispo (2006), diversas ferramentas estão sendo desenvolvidas, que gerenciam para melhor o comprometimento do colaborador e seus clientes, porém esta mesma ferramenta não agrega sentimentos positivos entre funcionário e empresa, gerando assim desentendimentos de ambos lados. Espera-se aqui oferecer diferentes visões

de teóricos contrastantes acerca do tema estudado – qual seja a gestão de Recurso Humano e o clima organizacional –, de modo a fornecer uma revisão não completa, mas ampla e que sirva de base para trabalhos futuros, de âmbito empírico e/ou teórico e revisional como o que vai se apresentar. O conceito de motivação é relacionado ao bem-estar dos colaboradores onde gera um desempenho com eficiência durante o seu trabalho nas organizações por estar motivado com suas organizações no ambiente de trabalho, esses fatores contribuem para um desempenho positivo dos colaboradores,

Como o clima organizacional influencia rotatividade de pessoal, frustração, insatisfação, conflitos entre outros, as pessoas ficam cada vez mais desmotivadas, com a autoestima baixa e acima de tudo, apresentam frustrações em suas atividades na empresa? Porque as empresas acabam fracassando e se descuidando da importância das pessoas, colocando assim em risco o resultado a ser atingido pela organização? Quais os processos para atingir motivação dos colaboradores e o clima organizacional?

- Identificar o desafio da empresa de conseguir manter o clima favorável para seus colaboradores a fim de motivá-los buscando o objetivo esperado que é apresentara motivação no trabalho como resultados positivos.
- Entender o processo de implantação do clima organizacional na empresa como mecanismo de medição de satisfação e insatisfação da política do RH da empresa.
- Fazer uma análise geral das ferramentas aplicadas no dia a dia da empresa, medir a políticas que estão sendo aplicadas, verificar as metas acordadas e analisar o resultado no período estipulado.

Desde o século XX, o foco dos paradigmas de gestão passou às relações humanas propriamente ditas, que parte do pressuposto da qualidade como fio condutor do empreendimento, uma vez que o produto/serviço em sua forma final apresentava modificações conforme a conjuntura do ambiente de trabalho dos funcionários. O Clima organizacional, é o índice essencial para o andamento positivo da empresa, pois é baseado na satisfação dos colaboradores o aumento na produtividade, e seu reconhecimento possibilita a capacitação e desenvolvimento para novas oportunidades na empresa. Presente estudo visa a contribuir para a elucidação de questões relacionadas ao objeto de pesquisa. Almeja-se preencher a lacuna empírica/gerencial identificada na relação entre clima organizacional. A contribuição mais relevante é de natureza empírica/ gerencial, pois durante a realização da pesquisa, constatou-se a necessidade de estudos relacionados ao objeto de pesquisa, para assim gerenciar as metas e objetivos definidos pela organização, desta forma é possível contribuir para a melhora do ambiente organizacional.

Para o desenvolvimento da pesquisa, em termos metodológicos, será adotada a abordagem qualitativa. Para Collis; Hussey (2005), em relação aos procedimentos serão realizadas entrevistas. As pesquisas deste tipo se caracterizam pela interrogação direta das pessoas cuja percepção se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações via questionários a um grupo de colaboradores e supervisores acerca do questionamento/problema estudado para em seguida, mediante análise, obter as conclusões correspondentes aos dados coletados. A população entrevistada foi de **25** pessoas de diferentes hierarquias e as amostras foram analisadas de forma empírica.

1. REVISÃO DE LITERATURA

1.1 Clima Organizacional e a Satisfação no Ambiente de Trabalho

De acordo com Bispo (2006) diversas ferramentas estão sendo desenvolvidas, que gerenciam para melhor o comprometimento do colaborador e seus clientes, porém esta mesma ferramenta não agrega sentimentos positivos entre funcionário e empresa, gerando assim desentendimentos de ambos lados. Para Judge, Robins e Sobral (2011), a formulação do clima organizacional é acometida diante do relacionamento interpessoal do colaborador em seu ambiente de trabalho, gerando reconhecimentos e impactos no ambiente de trabalho onde esses mesmos colaboradores passam maior parte do tempo no mesmo ambiente.

Para Teixeira et al (2005), acredita que o clima organizacional é criado na base de opiniões, sentimentos visões e ações expressadas diariamente pelo colaborador, diante do grupo de trabalho, reuniões da empresa, e contato com cliente. 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 clima organizacional insatisfatório é o alto índice de rotatividade dos funcionários, clima pesado no local de trabalho, falta de comprometimento nas tarefas durante a jornada de trabalho.

Segundo Chiavenato (2004, p. 53): “O clima organizacional é favorável quando proporciona satisfação das necessidades pessoais dos participantes, produzindo elevação do moral interno. É desfavorável quando proporciona frustração daquelas necessidades.” Quando o clima organizacional é formado de maneira positiva tanto da parte dos colaboradores quanto da

parte da chefia e suas necessidades são atendidas de maneira que o chefe tem suas necessidades atendidas, isso faz com que a alta estima do líder seja fator positivo nas suas necessidades pessoais.

Segundo Chiavenato (2003) dimensões do clima são:

- Estrutura organizacional – pode impor liberdade ou limites de ação para as pessoas através de regras, regulamentos, autoridade, especialização, etc. O clima será agradável se obtiver liberdade.
- Recompensas – a organização pode criticar ou incentivar os colaboradores pelos resultados alcançados, quanto mais estímulo e incentivo melhor será o clima organizacional.
- Calor e apoio – a organização pode manter um clima de cooperação ou de negativismo, quanto melhor o companheirismo melhor será o clima.
- Responsabilidade – pode reprimir ou incentivar o comportamento das pessoas por meio da negação de iniciativa, restrição quanto a decisão pessoal, etc.
- Risco – a situação de trabalho pode estimular no sentido de assumir novos desafios como protetora para evitar riscos, quanto maior o estímulo melhor será o clima.
- Conflitos – a fim de evitar choques ou incentivar os diferentes pontos de vistas a organização pode estabelecer regras e procedimentos, administrando os conflitos por meio da confrontação.
- Segundo o autor supracitado, o clima organizacional tem grande influência na motivação, satisfação e desempenho sobre as pessoas e por meio de variações

em algumas dessas dimensões pode ser criado diferentes climas organizacionais. Sirota, Mischkind e Meltzeri (2005), apontam três fatores que contribuem para um clima positivo:

- Equidade: no sentido de compreender que os superiores de qualquer nível são justos na relação com a estrutura social, quanto melhor a resposta para essas questões, melhor será o clima organizacional; Realização: pode ser entendida em estar bem na organização, ser respeitado no trabalho que executa, em estar em uma organização com responsabilidades sociais e que respeite as leis; Companheirismo: existe competição entre pessoas do mesmo cargo, deixando assim o companheirismo em plano inferior. Mas deve-se buscar uma relação amistosa para que se tenha um agradável clima organizacional. O conflito deve existir, mas o que se deve eliminar é o conflito predador.

Segundo Luz (2006), clima organizacional, pode ser bom, prejudicado ou ruim. Ele explica que um clima bom é aquele onde o funcionário sente-se motivado, satisfeito, dedicado, que se orgulha em fazer parte da empresa e que indica seus conhecidos e parentes para trabalharem nela, ou seja, são comprometidos com a organização no ambiente na organização na empresa os colaboradores quando está satisfeito com sua chefia e com seu emprego quando conversa com os amigos em um bate papo vai falar de sua empresa que trabalha e de maneira positiva e convidar os amigos para trabalhar na mesma empresa que ele trabalha. .

O clima de uma empresa pode ser saudável ou doentio, pode ser quente ou frio, pode ser negativo

ou positivo, satisfatório ou insatisfatório, dependendo de como os participantes se sentem em relação à sua organização. Para Chiavenato (2003), o clima prejudicado ou ruim existe evidentes tensões, discórdias, conflitos, ruídos nas comunicações, desuniões, rivalidades entre os funcionários da empresa, tornando-se um ambiente adverso, frio e desagradável para se trabalhar. Um dos aspectos que demonstra um clima negativo na organização é a alta rotatividade de pessoal

O conceito de satisfação é relacionado ao bem-estar do colaborador no ambiente de trabalho, seus sentimentos gerados em ações diárias, e relacionamento em sua volta. (ROBBINS, 2002), o termo satisfação no trabalho é baseada aos fenômenos sentimentais, torna-se um contexto individual, sendo está de pessoa para pessoa, tais sentimentos tornam-se positivo ou negativo. (FERREIRA; FOTURNA; TACHIZAWA, 2006). O principal fator para excelência é essa pessoa ter suas necessidades serem atendidas na organização, esses sentimentos de satisfação variam de pessoa para pessoa que tem a haver com a cultura que ela foi criada.

De acordo com Chiavenato (1999), no trabalho de empresas sucedidas está ligado ao tempo, aos acontecimentos, informações e mudanças, sendo estes o grande diferencial e vantagem competitiva das empresas, obtendo lucros e satisfação através dos colaboradores que trabalham nelas. Acredita-se que as ações dos colaboradores modificam a margem de lucros da empresa no qual a competência para a execução da função torna-se muito mais essencial do que o trabalho rendido sem atenção. Esta diferenciação liga-se a matriz de diretrizes, regras e normas da empresa, estabelecendo assim parâmetros que coincidem no cotidiano do colaborador, gerando uma visão das pessoas e não apenas a execução operacional. Devido a problemas pessoais, eventualidade internas

e externas, colaboradores sentem-se afetados, acometendo suas atividades no âmbito de trabalho, ocasionando em estresse, incertezas, tornando assim o interesse da empresa em motivar e proporcionar assistência aos funcionários nestas situações.

Para Chiavenato (1999), diz que existe vários fatores que comprovam a importância do clima organizacional, informações sobre o campo psicossocial gerando polos positivos ou negativos, entre eles pode-se dizer que ocasiona sentimentos na forma de trabalhar, também consiste em ações de organização para melhora do desempenho, relaciona-se a um indicador de satisfação e motivação do colaborar na empresa, demonstra falhas, e possíveis causas, gerando assim a possibilidade de acertos, tornando o clima agradável entre colaborar e administrador, possibilitando a diversidade de sentimentos, e qualidade no trabalho.

Segundo Oliveira (1995), para a avaliação da empresa sobre o clima organizacional é cabível a exploração de pontos de vista através de questionários e entrevistas, que visem a diferenciação de ideias de cada funcionário, possibilitando a melhora no ambiente de trabalho. A realidade exposta ao cotidiano das empresas, possibilita o reconhecimento do colaborar e seus talentos no ambiente de trabalho, sendo que o intuito dos administradores é elevar os lucros, possibilitando assim a competitividade saudável entre os funcionários (com o propósito de criar "metas"), agregando conhecimentos, promoções e reconhecimentos.

Sabe-se que, para a realização das pesquisas com total satisfação há necessidade seriedade e adequação ao ambiente, com questões que busquem gerar respostas e ações na empresa, no intuito de tornar o ambiente saudável e tranquilo. A necessidade da motivação pessoal está nos sentimentos diários, ações realizadas, comprometimento assertivo,

baseado ao cotidiano e a cultura em que o colaborador vivência, os pensamentos e socialização com seu externo.

Para Kahale (2003), existe ações positivas que tornam todos os pensamentos, e ações coerentes na empresa, desafios, descobertas, estímulos para melhoria, primordial para execução do trabalho, reconhecimento do trabalho, engajamento para realização de trabalhos felizes e satisfatório, possibilidade de promoção é essencial para realização de trabalhos cada vez melhor, direção a ser tomada, ações a serem executadas, ambiente a ser vivenciado a empatia passa a existir de forma positiva e integral, gerando assim a socialização agradável e reconhecida, a questão salarial é importante para a motivação, pois liga-se diretamente a satisfação do colaborar em trabalhar, e seus reconhecimentos,

A abordagem para realizar o questionamento do clima organizacional permite a visualização completa da satisfação do colaborador na empresa. Indivíduos têm sentimentos diferentes em relação as diversas percepções em ambiente de trabalho, podendo estar insatisfeito com o salário e seus benefícios, mas feliz com a natureza de seu trabalho, colegas, supervisores, entre outros.

1.2 As mudanças no ambiente de trabalho organizacional

Atualmente, vive-se em um mundo dinâmico, onde as organizações têm vivenciado mudanças profundas e complexas, havendo assim a necessidade de novas formas de trabalho mais ágeis, flexíveis e que valorize as relações humanas. Não tem como se falar em Clima Organizacional (CO), sem antes definir o que é cultura organizacional, pois a cultura é a causa, e o clima é consequência dela. Toda organização tem sua cultura, independentemente de seu

tamanho, sendo formada pelos valores, as crenças, os costumes, as tradições, ou seja, a cultura molda a identidade de uma organização. Sendo assim,

De acordo com Campello e Oliveira (2008), a palavra clima origina-se do grego Klimae significa tendência ou inclinação. O clima é algo que não se pode ver ou tocar, mas ele é facilmente percebido na organização através do comportamento dos seus colaboradores.

Clima Organizacional é a situação em que o colaborador se encontra no ambiente de trabalho, que influencia em seu comportamento tanto positivamente como negativamente. Atualmente, as organizações passam por constantes transformações havendo assim a necessidade de buscar por inovação, produtividade e conseqüentemente lucratividade. O fator humano é o ponto chave para melhorias nas organizações diante de um mercado tão concorrido, mas hoje em dia o que se tem visto com muita frequência são as reclamações dos colaboradores em diversas áreas, mostrando-se insatisfeitos com as condições em que trabalham, com as suas remunerações e com a falta de realização profissional. Estresse, motivação, liderança são alguns dos fatores que estão associados ao clima organizacional, seus fatores devem ser levados em consideração para que se tenha um bom desempenho e um ambiente saudável nas organizações, as pessoas precisam sentir-se motivadas para que se tenha envolvimento e comprometimento das mesmas. “O clima organizacional é favorável quando proporciona satisfação das necessidades pessoais dos participantes, produzindo elevação do moral interno. É desfavorável quando proporciona frustração daquelas necessidades” (CHIAVENATO 2010).

Devido a globalização, as organizações atuais se encontram em um mercado com constantes mudanças, onde as informações acontecem rapidamente

te e quem não acompanhar esse processo de transformação contínua e progressiva ficará para trás.

Segundo Luz (2003), nos anos 90 a economia brasileira abriu seu mercado para produtos estrangeiros, com isso as empresas brasileiras tiveram que procurar estratégias para reduzir custos e se inserir nesse mercado competitivo. Entre essas estratégias destacam-se: a terceirização, a reengenharia, o downsizing, as alianças estratégicas, o intenso uso da automação, a aquisição e fusões, levando assim a redução do quadro de pessoal. Devido a essas estratégias, a ansiedade, pressões por resultados e insegurança passaram a fazer parte do ambiente de trabalho, fazendo com que os funcionários mudassem suas atitudes e a forma de ver a empresa, não mais “vestindo a camisa” e gerando alta rotatividade de colaboradores. A terceirização é uma prática que busca a qualidade e eficiência nos produtos ou serviços da empresa, pois ela transfere para outros as atividades secundárias e concentra-se nas suas atividades principais, com isso haverá uma redução de custo e aumento na produtividade. Com as fusões, aquisição e privatizações as culturas algumas vezes se confundem e os valores e crenças acabam tendo conflitos, refletindo no ambiente da empresa e consequentemente no nível de satisfação dos funcionários.

A era da informatização se incumbiu para transformar o mercado, através da automação e a robotização, o capital humano deixou de ser meramente fornecedor de mão-de-obra, com atividades repetitivas e limitativas, e passou a ser fornecedor de conhecimento, sendo assim mais criativo e inovador. “O capital humano depende de talentos que a empresa precisa conquistar reter, aplicar, desenvolver, motivar e recompensar” (CHIAVENATO, 2003), mas não depende apenas do talento do funcionário a organização tem que lhe dar condições para alcançar resultados.

A cultura organizacional são hábitos, crenças,

costumes e valores na organização, cada empresa possui sua cultura organizacional onde a mesma é manifestada através do modo como a organização trata seus clientes, seus funcionários e realiza suas transações comerciais, ou seja, são as normas informais que ocorrem diariamente na empresa.

Segundo Luz (2003), a cultura organizacional influencia o comportamento de todos os indivíduos e grupos na organização. Ela impacta o cotidiano da organização: suas decisões, as atribuições de seus funcionários, as formas de recompensas e punições, as formas de relacionamento com seus parceiros comerciais, seu mobiliário, o estilo de liderança adotado, o processo de comunicação, a forma como seus funcionários se vestem e se portam no ambiente de trabalho, seu padrão arquitetônico, sua propaganda, e assim por diante.

A cultura apresenta um forte e crescente impacto no desempenho da organização, sendo sua personalidade, seu comportamento e sua mentalidade, ou seja, sua cultura organizacional um fator de reconhecimento das empresas (CHIAVENATO, 2010), a cultura organizacional, assim como a tecnologia, os equipamentos e os recursos financeiros, pode ser trabalhada da melhor forma possível para conseguir os objetivos da empresa. A cultura pode ser: “Um conjunto de valores em vigor numa empresa, suas relações e sua hierarquia, definindo os padrões de comportamento e de atitudes que governam as ações e decisões mais importante da administração” (LACOMBE, 2005) segundo o mesmo autor, a cultura pode ser explícita e implícita. A cultura explícita pode ser por meio de códigos éticos, declarações de princípio, credos, ou através das políticas e normas da organização, ou seja, através de reuniões, seminários e palestras.

A cultura implícita penetra mais profundamente do que as faladas ou escritas, são identificadas por

meio das observações das ações, decisões, preocupações e as prioridades da administração. A mudança da cultura organizacional pode ser uma das maiores dificuldades que a empresa enfrenta, isso não significa que ela não possa ser mudada, mas que sua mudança significa mudar o comportamento dos seus colaboradores e a forma de pensar. Atualmente vive-se no mundo em constantes mudanças e a cultura organizacional pode e deve acompanhar essa inovação, como já dito, uma cultura empresarial é diferente da outra por diversos aspectos, um desses aspectos são os valores culturais da sociedade, ou seja, cada região tem sua peculiaridade, seus valores e suas crenças.

Na era industrial não se dava o devido valor ao capital intelectual, onde homem era considerado um “apêndice” da máquina, hoje com os estudos das ciências humanas, pode-se observar preocupação a respeito da motivação, satisfação, e o estado psicológico do funcionário. Frederick W. Taylor (1978), apud Corrêa (2010), anunciou no começo do século XX, que o papel do gerente é estudar o comportamento como um todo e a produtividade de cada colaborador com o fim de achar seus limites e as probabilidades de desenvolvimento pelo treinamento. O que pode ser visto é que há anos fala-se em clima organizacional, motivação, satisfação dos empregados, a necessidade de um ambiente de trabalho equilibrado, onde as pessoas sintam-se bem para desenvolver suas funções, onde se sintam motivadas e que tenham uma influência positiva, ou seja, um reconhecimento.

A motivação é um dos fatores que influencia o clima organizacional, nos dias atuais, 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 na organização, muitas pessoas pensam em aumento salarial, sendo que a motivação não está re-

lacionada somente a remuneração, muitas vezes um simples elogio, ou seja, o reconhecimento de um trabalho bem feito faz a pessoa sentir-se motivada.

2. ESTRATÉGIAS DE PESQUISA

Esta seção trata das estratégias de pesquisa que foram adotadas para a realização da pesquisa, de acordo com os objetivos propostos. Na metodologia foi utilizada pesquisa de campo, com abordagem qualitativa e como técnica de pesquisa, entrevistas.

E para atingir os objetivos propostos, delineou-se uma pesquisa de caráter exploratório e descritivo. O estudo de caráter exploratório busca o entendimento do fenômeno na sua complexidade, (GIL, 2008), a pesquisa exploratória deve proporcionar maior familiaridade com o fenômeno ao envolver técnicas específicas, como por exemplo, o levantamento bibliográfico. Respeitando esta abordagem e seu caráter exploratório, o estudo contempla a revisão da literatura O Clima Organizacional.

Como Fator de Desempenho e Motivação dos Colaboradores, de acordo com Almeida (2011), a pesquisa exploratória tem a finalidade de buscar relações entre conceitos, características e ideias.

Já na pesquisa descritiva se realiza o estudo, registro e interpretação dos fatos do mundo físico sem a interferência do pesquisador. Nesse tipo, após a coleta de dados é feita uma análise da empresa, sistema de produção ou produto, por isso também pode ser entendida como um estudo de caso (CERVO, 2007),

Grupo Sigma Sistema Segurança, Fundado Desde de 1999, localizada na Rua Amazonas, N:11-Santa Paula, São Caetano Sul – SP- Cep:09540201, telefone (11) 42235200, implementando soluções personalizadas em Segurança, portaria, recepção, limpeza, telefonia, manutenção, jardinagem, outros serviços. Temos como oferecer e implementar solu-

ções personalizadas em segurança, portaria e serviços em gerais, para auxiliar nossos clientes a manter o foco em seu core business, prestação de serviços terceirizados onde os colaboradores prestam serviços de segurança, recepcionista, jardinagem, controlador de acesso, telefonia, esses colaboradores prestam serviços em outras empresas, por se tratar de ser Empresa terceirizada a jornada tem duração de doze horas por dia.

No local de trabalho esse colaborador muitas vezes é retirado do posto sem nem mesmo saber porque está sendo tirado do posto, apenas o supervisor passa no posto de trabalho e recolhe esse colaborador, com essa metodologia gera grande insatisfação para os demais colaboradores, fica um clima organizacional que passa ser um clima desfavorável no ambiente de trabalho por muitas vezes não ter o *feedback* da supervisão.

Quanto à abordagem da pesquisa, foi utilizada a qualitativa, que é um meio para explorar e entender o significado que os indivíduos ou grupos atribuem a um problema social ou humano. O processo de pesquisa envolve o questionamento e os procedimentos que emergem dos dados coletados no ambiente do entrevistado, a análise dos dados é indutivamente construída a partir das particularidades para os temas gerais e as interpretações feitas pelo pesquisador acerca dos significados dos dados (CRESWELL, 2010).

Quanto aos procedimentos, a pesquisa configura-se como estudo de campo. A pesquisa de campo, conforme Filho (1998), é aquela em que o pesquisador deverá fazer uma coleta de dados, mas como o universo é grande demais, impossibilita uma coleta total. Esta será feita a partir de uma amostra, determinada cientificamente. Essa forma de consulta pode se dar por meio de questionário, entrevistas junto aos envolvidos. As entrevistas para esse trabalho foram realizadas individualmente no local de trabalho, com

os Colaboradores de diferentes níveis hierárquicos. Alguns dos entrevistados concederam mais de um depoimento, colaborando significativamente com a pesquisa, permitindo a análise e considerações, de acordo com objetivos previamente estabelecidos. Essa pesquisa tem como base observar os fatos tal como ocorrem.

Quanto às técnicas, referem-se aos procedimentos que foram utilizados para coletar os dados empíricos durante a realização da pesquisa, além da observação direta, por meio das técnicas de observação, na qual a coleta é realizada utilizando-se de sentidos e significados construídos pelo pesquisador em relação a determinados aspectos da realidade observada. A coleta de dados foi realizada durante o mês de outubro de 2017, por meio de entrevistas, orientadas por um roteiro semiestruturado que foi constituído a partir dos objetivos propostos.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados descritos a seguir têm como base as informações colhidas nas entrevistas, também foram obtidas informações nos sites da organização que contribuíram para complementar o estudo. Os resultados visaram a responder, o clima organizacional que pode melhorar no ambiente de trabalho, de que forma podem motivar os colaboradores, executar o trabalho com eficiência durante a jornada de trabalho doze horas por dia. As discussões apresentadas buscam traduzir a interpretação do pesquisador, construída a partir da análise das respostas obtidas, bem como, os dados obtidos a partir da observação *in loco*. As informações foram trabalhadas de forma a apresentar as percepções dos supervisores, colaboradores e visitantes com a finalidade de elaborar ações que venham a contribuir para os resultados positivos na organização. Objeto de pesquisa é conhecer o grau de satisfação e os fatores

que compõem o clima organizacional da organização levando em consideração os seguintes aspectos: motivação, desempenho, nível de satisfação e liderança.

Quadro 1: Perspectiva para O Clima Organizacional Como Fator de Desempenho e Motivação dos colaboradores.

Entrevistados	Dados de Pesquisa/ Soluções
Supervisores(3)	<p>Todos entrevistados tem bastante experiência no segmento de segurança patrimonial, segurança pessoal, O importante é estar Trabalhando pois época de economia em situação estagnada, fazer o trabalho bem feito, abraçar a oportunidade que a empresa ofereceu para o colaborador, fazer o trabalho pois no segmento na aérea de segurança só muda o local onde presta o serviços pois prestamos serviço terceirizado, prestar serviço com qualidade e atenção pois o serviço que prestamos é de extrema importância para as pessoas, pois nosso serviço de segurança das pessoas local de trabalho, ter o clima no ambiente de trabalho agradável,</p> <p>SOLUÇÕES</p> <p>Ter reconhecimento pelos colaboradores, fazer o trabalho bem feito, trabalho focado no colaborador aceitar prestar serviço. A pesar de ter dinheiro como insumos que satisfaz a necessidades, Falta de tempo para os supervisores fazer preleção nos postos de trabalhos, foi determinado que o líder de equipe é quem passa as informações para os colaboradores, respeito com os colaboradores, entender as necessidades dos colaboradores, plano de carreiras, planejamento nas rotinas pertinente, satisfazer as necessidades dos colaboradores.</p>
Visitantes (10)	<p>Quando o ambiente em que se encontra organizado.</p> <p>É você trabalhar com vontade de obter resultados bons, tanto para a empresa quanto para si mesmo, Projetos elevados para melhor desempenhamos, e conseguir resultados na empresa, local com acesso ruim para chegar, fazer o serviço bem feito com a mão de obra que se encontra, prestar serviço e ter reconhecimento, não fazer por merecer, acesso de carro ruim no local, atendimento bom.</p> <p>SOLUÇÃO</p> <p>Verificar o que está desmotivando. Analisar as propostas e escolher a que melhor se adapta. Tomar as providencias conforme ao problema, ouvindo seus respectivos pelos funcionários, ter oportunidade na empresa, ser reconhecido pelo chefe, ter seu trabalho reconhecido, ter respaldo do chefe, ter reconhecimento do chefe, ter oportunidade na empresa, participar das promoções, Boa conversa com o responsável, ter um bom relacionamento com os colaboradores, acesso melhor para chegar no local, ter local adequado para descansar depois do almoço.</p>
Colaboradores (12)	<p>Local onde se trabalha com planejamento e organização, ser reconhecido pelo seu serviço, organizar uma equipe com um bom ambiente de trabalho e organizado, trabalhar em equipe, respeito, saber fazer as coisas certas, quando os funcionários falam a mesma língua, com a mesma informação, liderança, poder ser mais produtivo, valorização do colaborador no ambiente de trabalho, falta de apoio no ambiente, falta de oportunidade no local de trabalho, redução de jornada tralhada de doze horas por dia para oito horas, trabalhar assentado, ter respeito da parte dos colaboradores orgânicos onde está prestando serviços, muita pressão sobre o colaborador, rotatividade de colaboradores no local trabalho,.</p> <p>SOLUÇÃO</p> <p>Trabalho em equipe com o mesmo objetivo, proporcionando um bem está no ambiente de trabalho, com respeito e valor pelo que faz. Ter o trabalho reconhecido devidamente, ter os mesmos benefícios, para todos os funcionários, pagamento de salário em dia com base no aumento de produção, horas extras com pagamentos justos das horas trabalhadas. Dar palestra para os colaboradores, deixar caixa de sugestões na entrada do restaurante para que os colaboradores possa dar suas opiniões, substituir a liderança, dar autonomia ao colaboradores no local de trabalho, contratar uma consultoria com pessoas com visões diferente, dar treinamento para equipe, fazer reuniões com gerente redução de horas trabalhadas de doze para oito horas por dia, dar feedback para os colaboradores.</p>

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com os grupos as convivências foram trabalho em equipe com o mesmo objetivo, proporcionando o bem-estar no ambiente de trabalho. De acordo com os grupos as divergências foram treinamento para equipe, fazer reuniões com gerente, verificar o que está causando desmotivação dos colaboradores ter reconhecimento pela chefia.

Analisando os dados no quadro foi possível ter um entendimento que há convivências no clima organizacional na empresa, houve um entendimento entre os grupos que há falha na organização, a forma que como os supervisores transmitem as informações para os colaboradores nos postos de trabalho, a maneira de como era passada transmitia insatisfação para os colaboradores sendo assim causando rotatividade de colaboradores no posto de serviço, os grupos deram opinião onde teve grande valor para todos, onde visa para a empresa juntamente com o RH de dar treinamento para os supervisores de clima organizacional.

Foi constatado que durante análise das opiniões dos grupos em relação ao clima no ambiente de trabalho era o clima onde os colaboradores ao ter jornada de trabalho muito longa com duração doze horas, trazia insatisfação no ambiente de trabalho, já sobre as informações um dos grupos deram opinião que o trabalho com eficácia era preciso em equipe e com o mesmo objetivo no ambiente, reconhecimento da parte do chefe e oportunidade na empresa em plano de carreira, benefício, como vale alimentação, vale refeição e convênio médico.

Ter reconhecimento pelos colaboradores onde busca um ambiente agradável, bem está na organização, os colaboradores desenvolver as tarefas com eficiência durante a jornada de trabalho, durante todo tempo há fatores que mede o grau de satisfação desempenho no ambiente de trabalho, a pesar de ter dinheiro como insumos e como fator de satisfação,

falta supervisores para passar nos postos para fazer preleções onde durante a preleção poder dar feedback para os colaboradores, as tarefas foi passado para os líderes dos posto onde passa informações para os colaboradores onde a notícia tem pouca importância para o fator motivacional.

Verificar qual fator está desmotivando no setor de trabalho e analisar qual proposta se adapta para a organização tomar providências conforme meu problema ouvindo respectivas conforme os colaboradores, dar oportunidades de plano de carreira na empresa, ter reconhecimento da parte da liderança, ter a liberdade de expor suas opiniões nas organizações onde visa transporte com conforto e qualidade para chegar até o local de trabalho, interações entre os colaboradores e líderes no ambiente de trabalho.

Desenvolver trabalho em equipe onde os colaboradores buscam atingir os mesmos objetivos no clima organizacional visando desenvolver trabalho com eficiência e coerência proporcionado bem-estar no ambiente de trabalho respeitando os companheiros nas organizações durante a jornada de trabalho, dar palestra no local de trabalho, caixa para sugestões em ponto de encontro visível pelos operários onde todos possam deixar suas opiniões, onde posteriormente as informações vão ser recolhidas por uma pessoa da supervisão e conduzidas para RH da empresa, pessoas da consultoria com visão de clima organizacional onde as pessoas possam atingir seus objetivos nas organizações.

De acordo com os dados constantes no quadro observou-se que as percepções dos Supervisores, visitantes, colaboradores, e que responderam o questionário demonstrando um clima organizacional onde havia insatisfação no ambiente de trabalho e levar em conta que a empresa presta serviços terceirizados onde os colaboradores não tem os benefícios do posto onde presta serviço, com jornada de

trabalho muito puxada com período de trabalho de doze horas por dia, teve um entendimento tanto da parte dos supervisores quanto dos colaboradores ter um novo planejamento estratégico operacional na empresa, onde vai manter a jornada de trabalho de doze horas por dia na escala de trabalho doze por trinta e seis e foi feito um acordo com os chefes dos departamentos onde vão aumentar vale alimentação, vale refeição e associar convênio médico.

Segundo Chiavenato (2010), a organização deve compartilhar com os funcionários o processo decisório das atividades, obtendo assim sua cooperação e seu comprometimento. Para Lacombe (2005) equipe é um grupo de pessoas com metas em comum, que cooperam com os demais, agindo de forma consciente em benefício de todos. De acordo com 36% da pesquisa através da bibliografia concordam totalmente na existência de equipes, 33% concordaram de forma parcial, os que discordam totalmente e os que discordam parcialmente são representados por 6% cada. Analisa-se a existência de um percentual elevado que afirma existir integração nas relações de trabalho. Existindo cooperação na empresa ou no departamento, as pessoas têm mais prazer e motivação, o clima fica agradável e a produtividade cresce havendo um desenvolvimento pessoal e organizacional.

O mundo dinâmico, onde as organizações tem vivenciado mudanças profundas e complexas, havendo assim a necessidade de novas formas de trabalho mais ágeis, flexíveis e que valorize as relações humanas. Não tem como se falar em Clima Organizacional sem antes definir o que é cultura organizacional, pois a cultura é a causa, e o clima é consequência dela. Toda organização tem sua cultura, independentemente de seu tamanho, sendo formada pelos valores, as crenças, os costumes, as tradições, ou seja, a cultura molda a identidade de uma orga-

nização. Sendo assim, de acordo com Campello e Oliveira (2008), a palavra clima origina-se do grego *Klimae* significa tendência ou inclinação. O clima é algo que não se pode ver ou tocar, mas ele é facilmente percebido na organização através do comportamento dos seus colaboradores.

Clima organizacional é a situação em que o colaborador se encontra no ambiente de trabalho, que influencia em seu comportamento tanto positivamente como negativamente. Atualmente, as organizações passam por constantes transformações havendo assim a necessidade de buscar por inovação, produtividade e conseqüentemente lucratividade. O fator humano é o ponto chave para melhorias nas organizações diante de um mercado tão concorrido, mas o que se tem visto com muita frequência são as reclamações dos colaboradores em diversas áreas, mostrando-se insatisfeitos com as condições em que trabalham, com as suas remunerações e com a falta de realização profissional. Estresse, motivação, liderança são alguns dos fatores que estão associados ao clima organizacional, seus fatores devem ser levados em consideração para que se tenha um bom desempenho e um ambiente saudável nas organizações, as pessoas precisam sentir-se motivadas para que se tenha envolvimento e comprometimento das mesmas. “O clima organizacional é favorável quando proporciona satisfação das necessidades pessoais dos participantes, produzindo elevação do moral interno. É desfavorável quando proporciona frustração daquelas necessidades” (CHIAVENATO 2010). O clima organizacional está voltado para análise do ambiente interno, com isso a empresa deve elevar o nível de motivação dos seus colaboradores, enquanto os mesmos tentam atingir os seus objetivos pessoais, conseqüentemente atingirão os objetivos da empresa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste trabalho é conhecer o grau de satisfação e os fatores que compõem o clima organizacional da organização, levando em consideração a qualidade de clima organizacional nas organizações nas empresas. Para tal foi realizado um estudo de caso, com abordagem qualitativa por meio de entrevistas, na empresa Muralha Segurança, no setor operacional da empresa.

O clima organizacional observado não pode ser visto como permanente, mas como os funcionários estão percebendo no momento, ele é temporário, referindo-se ao momento específico, e pode sofrer alterações no decorrer do tempo em funções de várias variáveis, sendo elas internas e externas à organização. Com base nas informações obtidas, que devem servir para a organização analisar como os funcionários percebem o clima organizacional, com o objetivo de influenciar a motivação dos mesmos, identificou-se em relação aos critérios avaliados que o clima organizacional de modo coletivo se encontra positivo.

Das variáveis analisadas, a cooperação no ambiente de trabalho foi a que apresentou maior índice de satisfação, mostrando interação entre as equipes e confiança entre os colaboradores, propiciando relações duradouras e significativas para as pessoas.

O ambiente de trabalho também teve um índice elevado de satisfação entre os colaboradores, porém, não contempla plenamente as expectativas dos funcionários, sendo assim, um objeto de atenção para a empresa. Embora as variáveis comunicação e conflito apresentem uma porcentagem geral significativamente positiva, deve-se também analisar que

há existência de uma quantia considerável de funcionários que se posicionam de forma negativa ao assunto, lembrando que nem todo conflito deve ser visto de forma negativa na empresa, mas cabe a ela percebê-los e tomar as devidas atitudes para não resultar em prejuízos.

As variáveis como remuneração e estabilidade apresentaram o menor índice de satisfação entre os colaboradores, sendo esse um fator muito importante na relação de trabalho, sua insatisfação pode contribuir como fonte de insegurança e pressão no clima organizacional. Contatou-se que reconhecimento e identificação com a empresa influenciam diretamente no clima da mesma de forma parcialmente positiva, podendo ser trabalhado para elevar a motivação dos funcionários cabendo ao chefe ou gestor.

Demonstrar ao funcionário que aprecia seus esforços e dedicação ao exercer as funções a ele delegadas. Pode-se verificar que grande parte dos funcionários sugeriu motivação como sendo um fator a se melhorar, essa motivação pode ser monetária ou não monetária, esse último fator pode ser estimulado através de treinamentos e reconhecimento, gerando um grande incentivo para o colaborador desempenhar suas funções com eficiência. Elementos subjetivos também contribuem para um clima agradável e não somente os aspectos organizacionais, esses elementos presentes no dia-a-dia dos funcionários são relevantes nas disposições de trabalho. A pesquisa sobre clima organizacional é um instrumento de suma importância para as empresas, pois é através dela que se pode analisar os efeitos dos fatores internos e externos que influenciam de forma positiva ou negativa entre a organização e seus colaboradores

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. S. **Elaboração de projeto, TCC, dissertação e tese: uma abordagem simples, prática e objetiva**. São Paulo: Atlas, 2011.

BISPO, Carlos Alberto Ferreira. Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional. **Revista Produção**, v.16, n.2, p. 258-273, Maio/Ago.2006. Disponível em: <<http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia/article/viewFile/82/108>>. Acesso em: 7 jun. 2018.

CERVO, A. L. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 2010.

_____. **Comportamento Organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

_____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

_____. **Gerenciando com as pessoas: transformando o executivo em um excelente gestor de pessoas: um guia para o executivo aprender a lidar com sua equipe de trabalho**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

_____. **Gerenciando Pessoas**. 3.ed. São Paulo: Makron Book, 2004. 53 p.

_____. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 7.ed. rev. e atual.- Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. 634 p.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 349p.

CORRÊA, K. **História da Pesquisa de Clima Organizacional**. 2010. Disponível em: <<http://www.administracaoegestao.com.br/pesquisa-de-clima-organizacional/page/6>>. Acesso em: 22 maio 2018, às 23h51min.

FERREIRA, V. C. P.; FORTUNA, A. A. M.; TACHIZAWA, T. **Gestão com Pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 5.ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

FILHO, D. P. **Metodologia científica**. 6.ed. São Paulo: Futura, 1998.

FLEURY, M. T. L; FLEURY, A. Construindo o conceito de competência. **RAC**, edição especial 2001.

FEDERICK, W. *Taylor: a reply to his many critics*. **The Academy of Management Review**, Vol. 1, No. 3, p.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2007. 175p.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LACOMBE, Francisco José Massat. **Recursos Humanos: principais e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

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

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

TEIXEIRA, M. L. M.; ZACCARELLI, L. M. **Gestão do Fator Humano: uma visão baseada em stakeholders**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

SIROTA, D.; MISCHKIND, L. A.; MELTZER, M. I. *The enthusiastic employee: how companies profit by giving workers what they want*. 1 ed. New Jersey: **Wharton School Publishing**, 2005. 370 p.