

Pesquisa de Clima Organizacional em uma agencia bancária privada no município de Ponta Grossa – PR

Isabela Ferreira da Silva Dutra (FASF) isahdutra@hotmail.com

Edites Bet (FASF) editesbet@gmail.com

Rudy de Barros Ahrens (FASF) rudy_barros@hotmail.com

Patricio Henrique de Vasconcelos (FASF) adm.patricio@gmail.com

Resumo:

O clima organizacional é um assunto extremamente importante para a gestão de pessoas nas empresas, influenciando na produtividade, motivação, satisfação e relações interpessoais. Nesta perspectiva, o presente estudo objetivou analisar o clima organizacional do ambiente de trabalho de uma agência bancária privada na percepção de seus colaboradores. Na realização deste estudo, foram aplicadas pesquisas do tipo básica, exploratória, quantitativa e qualitativa, com procedimentos técnicos de estudo de caso. A população pesquisada estava circunscrita a 21 funcionários de um banco privado, selecionados por acessibilidade, dos quais todos participaram voluntariamente. A coleta de dados ocorreu entre os dias 4 e 15 de abril de 2016, através de um questionário fechado com base no modelo de Bispo (2006), contendo 61 questões divididas em dois aspectos: Influências internas e externas. Os principais resultados desta pesquisa indicam que o clima organizacional é considerado bom na maioria dos aspectos internos e externos, necessitando atenção para os aspectos de reconhecimento profissional, estabilidade e remuneração.

Palavras-chave: Clima Organizacional, Pesquisa de Clima, Setor Bancário

Research on Organizational Climate on a private bank agency in the city of Ponta Grossa - PR

Abstract

The organizational climate is an extremely important subject for the people management in companies, influencing productivity, motivation, satisfaction and interpersonal relations. In this perspective, the present study aimed to analyze the organizational climate of the work environment at a private bank agency, in the perception of its employees. In the realization of this study, was applied basic, exploratory, quantitative and qualitative research, with technical procedures of case study. The surveyed population was limited to 21 employees of a private bank, selected by accessibility, of which all participated voluntarily. The data collect occurred between the 4th and the 15th of April, 2016, through a closed questionnaire with closed questions based on the Bishop model (2006), containing 61 questions divided into two aspects: internal and external influences. The main results of this research indicate that the organizational climate is considered good in most of the internal and external aspects, requiring attention to the aspects of professional recognition, stability and remuneration.

Key-words: Organizational Climate, Climate Research, Banking Branch.

1. Introdução

O mundo dos negócios está cada vez mais competitivo, dessa forma os gestores de empresas buscam por modelos de gestão e ferramentas de trabalho para melhorar o desempenho da empresa em busca de melhores resultados em produtividade e atendimento satisfatório aos clientes. Para Mussak (2010, p. 5) “o homem desenvolve processos psicológicos (emoções, afetos, sensações, entre outros) de acordo com a sua experiência, o que resulta da individualidade de cada ser”.

Deste modo, compreende-se o clima organizacional como um elemento de extrema importância para as empresas. Quando o clima é bom, os trabalhadores se tornam mais produtivos e sentem-se à vontade com suas atividades. Do contrário, quando o clima é ruim, os trabalhadores ficam desmotivados e baixam sua capacidade de produção.

Conforme Bispo (2006, p. 259) “pesquisa de clima organizacional é uma ferramenta objetiva e segura, isenta de comprometimento com a situação atual em busca de problemas reais na gestão de Recursos Humanos”. A pesquisa de clima organizacional permite ainda, verificar como está o clima na organização, se está bom ou ruim, e quais os pontos a melhorar dentro da empresa, a partir da percepção de seus trabalhadores.

Desta forma, os gestores de recursos humanos têm a possibilidade de diagnosticar e intervir no que realmente está desmotivando os colaboradores, formulando projetos e desenvolvendo estratégias para tornar o clima organizacional cada vez melhor e mais agradável aos membros da organização.

O presente objetivou analisar como se encontra o clima organizacional de uma agência bancária privada na percepção de seus colaboradores.

A presente pesquisa justifica-se pelo fato deste estudo poder colaborar com o aprofundamento do estudo clima organizacional e suas variáveis, no ambiente de trabalho de prestadoras de serviços bancários. Justifica-se ainda, pela testagem de modelos e ferramentas com base em teorias, capazes de confirmar princípios teóricos e a eficácia de ferramentas de pesquisa de clima organizacional, no caso deste estudo conforme o modelo de Bispo (2006).

2. Comportamento Organizacional

Segundo Wagner e Hollenbeck (2009, p. 7) “Comportamento organizacional é um campo de estudo voltado a prever, explicar, compreender e modificar o comportamento humano no contexto das empresas”.

O comportamento organizacional oferece um conjunto útil de ferramentas em vários níveis de análise. Ele auxilia os gerentes, por exemplo, a examinar o comportamento de indivíduos em uma organização. Também ajuda na compreensão das complexidades envolvidas nas relações interpessoais, quando duas pessoas interagem (dois colegas ou um par superior-subordinado). Em outro nível, o comportamento organizacional é valioso para que se possa analisar a dinâmica de relacionamento de grupos pequenos, sejam eles formais, sejam informais (NEWSTROM, 2008, p. 03).

Assim, o comportamento organizacional possibilita aos gestores analisar, examinar o comportamento dos indivíduos na organização e a perceber as relações interpessoais, bem como a dinâmica dos pequenos grupos.

Para explicação dessas três esferas, será utilizada a nomenclatura adotada por Baccaro (2009) e Chiavenato (2005), são elas:

Nível individual: Busca verificar as características biográficas desse funcionário e como elas impactam no seu desempenho e analisa o comportamento individual do colaborador na organização, bem como as suas habilidades.

Comportamento dos grupos: Busca entender como se comportam os grupos que atuam na organização. Essa análise busca melhorar a socialização e a interação das pessoas dentro da organização.

Sistema organizacional: Neste tópico, verifica-se como deve ser a liderança, como se controla o stress e os conflitos, como se coordena as atividades de trabalho e as decisões.

Baccaro (2009) explica que cada indivíduo é único, cada pessoa age de modo diferente a uma determinada situação, por isso deve-se estudar o comportamento das pessoas, para prevenção de quaisquer problemas futuros. Isto significa que por trás do comportamento humano existe um conjunto de fatores interagentes que aliados à sua percepção de mundo o faz compreender o ambiente de trabalho em termos de cultura organizacional, reconhecimento, sentido de realização com o trabalho, relações interpessoais e o clima organizacional.

2.1 Cultura e Clima Organizacional

Dois elementos estão inseridos no comportamento organizacional: A cultura e o clima organizacional. A cultura é baseada nos padrões, nas crenças, nas atitudes, nos valores e nas tradições de uma organização, dessa forma cada empresa possui uma cultura diferente. A cultura de uma empresa é deixada pelas gerações passadas. Chiavenato (2005, p. 122)

A cultura de uma sociedade compreende os valores compartilhados, hábitos, usos e costumes, códigos de conduta, tradições e objetivos que são aprendidos das gerações mais velhas, impostas pelos membros atuais da sociedade.

Conforme BACCARO (2009) a cultura organizacional possui alguns elementos que a compõem, que são: **Valores:** Representa como a empresa age, e o que ela prioriza, são os valores que definem o sucesso de uma organização. Define a relação com os produtos e serviços, e com seus clientes e colaboradores; **Crenças e pressupostos:** Expressa o que a empresa é no que ela crê. Não se pode questionar, é algo natural que envolve o comportamento de cada colaborador; **Normas:** As normas definem como deve ser o comportamento dos colaboradores, e como deve se realizar determinadas coisas; **Ritos, rituais e cerimônias:** Atividades planejadas por gestores que definem eventos especiais; **Comunicação:** É através da comunicação que as empresas se relacionam e interagem com seus funcionários. Sem este elemento as organizações não existiriam.

Conhecendo melhor os elementos que compõem a cultura organizacional, pode-se verificar e conhecer mais sobre determinada organização, ela é um fator interno do clima organizacional, sendo um dos elementos presente em uma pesquisa de clima organizacional. Cada empresa possui um clima organizacional diferente, que é influenciado pela cultura, pelo perfil dos trabalhadores e pelo mercado externo (BACCARO, 2009).

Segundo Chiavenato (2005, p. 267) “O clima organizacional, portanto, é a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos membros da organização e que influencia poderosamente o seu comportamento”.

Quando o clima é bom, a motivação aumenta e, dessa forma os funcionários se sentem animados, colaboram mais e sentem maior satisfação pelo seu trabalho. Quando o clima é ruim, o funcionário tem sua motivação em baixa consequentemente não irá se esforçar ou colaborar com a organização. Baccaro (2009) explica que o clima bom é quando o ambiente

se encontra positivo, onde há motivação, alegria, entusiasmo, comprometimento, etc., onde o colaborador se sente à vontade e tranquilo com suas tarefas. Já o clima ruim é quando a tensão, os conflitos, o desinteresse, a falta de motivação, etc, afetam o indivíduo, tornando o clima negativo.

Assim, o clima organizacional passa a ser visto pelas empresas e pelos seus gestores como sendo um aspecto tão importante quando o lucro, pois é através dos trabalhadores que os objetivos organizacionais são alcançados. Por este motivo o clima organizacional deve ser compreendido em suas múltiplas dimensões.

2.2 Pesquisa de Clima Organizacional

A pesquisa de clima organizacional objetiva verificar quais os pontos que afetam a motivação e a satisfação do colaborador, levando consequentemente o clima organizacional a ficar prejudicado/ruim (CARVALHO, 2011). Mussak (2010, p. 210) apresenta a pesquisa de clima como sendo “um instrumento voltado para análise do ambiente interno a partir do levantamento de suas necessidades”.

A pesquisa de clima organizacional é um instrumento utilizado para medir o grau de satisfação interna, permitindo aos administradores a criação de um vínculo entre os procedimentos e práticas da administração e os problemas e necessidades dos empregados (BACCARO, 2009 p. 137).

A pesquisa se torna uma forma de comunicação da empresa com seus colaboradores, pois é através dela que o funcionário demonstra qual é percepção que ele tem sobre o clima da organização. Para aplicar uma pesquisa de clima organizacional, é preciso planejar como ele será aplicado, qual será o tipo de pesquisa, aonde será aplicada e quando.

Além desses itens citados, Baccaro (2009) diz que é necessário também buscar fundamentos teóricos para desenvolver as questões da pesquisa, reunir todas as pessoas que irão participar e explicar como será realizado o processo, solicitar autorização da empresa para a aplicação da pesquisa e elaborar questões que estejam relacionadas com a realidade da organização e dos funcionários. Dessa forma a empresa consegue verificar claramente a causa da desmotivação ou insatisfação no colaborador e como está afetando o clima organizacional (COSTA, 2011).

3. Metodologia

Para o desenvolvimento desta pesquisa de clima organizacional foram utilizadas as taxinomias de pesquisas propostas por Collis e Jill (2005); Costa (2011); Gerhardt e Silveira (2009); Vergara (2009) e Bispo (2006). Assim, agrupou-se a classificação desta pesquisa considerando: A natureza básica, com o fim exploratório, os meios bibliográficos e estudo de caso, coma abordagem do problema quantitativa e qualitativa.

O universo da pesquisa estava circunscrito a 21 (vinte um) funcionários de uma instituição bancária privada do município de Ponta Grossa - PR, pesquisados em sua totalidade, por acessibilidade. A pesquisa foi realizada entre os dias 04 e 15 de Abril de 2016, e os dados coletados foram através de aplicação de questionário. O instrumento de pesquisa foi utilizado o modelo de Bispo (2006). O questionário é dividido em 2 aspectos, o primeiro aspecto se trata de questões sobre influências internas, que possui 27 (vinte e sete) questões. Já o segundo aspecto se trata das influências externas, que possui 34 (trinta e quatro) questões. Para cada questão existem 3 opções de respostas, sendo elas: 1 - Não; 2 - Mais ou menos; 3 - Sim. Para verificar o grau de satisfação dos entrevistados, foi analisado cada pergunta individualmente e apresentadas em tabelas.

4. Resultados e Discussões

4.1 Indicador Interno de Clima Organizacional: Vida Profissional

O indicador vida profissional significa quanto os colaboradores estão satisfeitos com a profissão. Na tabela 1- Indicador Vida Profissional, verifica-se como os colaboradores da empresa pesquisada percebem a influência dos fatores vida profissional relacionada ao clima organizacional desta empresa.

Questões	Não	Mais ou menos	Sim
1. Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa?	10%	0%	90%
2. Sinto orgulho da minha atividade nesta empresa?	0%	5%	95%
3. Acho que a empresa me oferece um bom plano de carreira?	0%	24%	76%
4. Costumo indicar esta empresa como alternativa de emprego para meus amigos e parentes?	5%	5%	90%
5. Eu me preocupo com o futuro desta empresa?	10%	5%	86%
6. Considero que estou obtendo sucesso na minha carreira e na minha vida profissional?	0%	67%	33%
7. Gostaria que meus filhos trabalhassem nesta empresa?	52%	10%	38%
8. Dependo apenas dos meus próprios esforços para obter sucesso profissional e de carreira na empresa?	0%	48%	52%
9. Os cursos e treinamentos que fiz são suficientes para o exercício das minhas atividades?	10%	43%	48%

Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Tabela 1: Indicador Vida Profissional

No caso da empresa em estudo, os colaboradores da agência bancária identificaram que os aspectos 1 (refere-se ao orgulho de trabalhar na empresa), 2 (refere-se ao orgulho de suas atividades), 3 (refere-se ao plano de carreira), 4 (refere-se indicação da empresa) e 5 (refere-se ao futuro da empresa) foram positivos, pois os colaboradores sentem orgulho de trabalhar na empresa e das atividades que realizam dentro dela, também reconhecem que a empresa oferece um bom plano de carreira, desta forma indicam aos amigos e parentes a empresa para se trabalhar, e ainda que se preocupam com o futuro que a organização terá.

Já os aspectos 6 (refere-se a carreira e vida profissional), 7 (refere-se aos filhos trabalharem na empresa), 8 (refere-se ao sucesso profissional e de carreira) e 9 (refere-se aos cursos e treinamentos realizados) foram médios e negativos, onde o aspecto 6 merece atenção especial, pois teve maior relevância nas respostas obtidas, sendo contraditória as respostas positivas. Isso significa que a empresa pode criar estratégias juntamente com seus colaboradores, realizando ações de desenvolvimento, oferecendo treinamentos e traçando um plano de carreira, para que eles possam alcançar o sucesso e a vida profissional que desejam. “As ações de desenvolvimento devem ser definidas com base nas necessidades de cada pessoa em particular e na premissa de ajudar a pessoa a mobilizar seus pontos fortes para desenvolver-se” (DUTRA, 2009 p. 153).

Observou-se na questão 7 que 52% dos colaboradores não gostariam que seus filhos trabalhassem nesta empresa. O motivo dessas respostas poderia ser justificado pela percepção do ambiente de trabalho e da desvalorização da profissão que os bancários vêm sofrendo ao longo do tempo. Ou ainda porque os colaboradores desejam que seus filhos sigam outra profissão.

4.1.2 Indicador Interno de Clima Organizacional: Estrutura Organizacional

Este indicador tem por objetivo verificar o nível de satisfação dos funcionários quanto à estrutura hierárquica da empresa. A tabela 2 – Indicador Estrutura Organizacional apresenta a percepção dos colaboradores quanto a seus chefes e subordinados.

Questões	Não	Mais ou menos	Sim
10. Eu confio plenamente no meu chefe imediato?	5%	19%	76%
11. O meu chefe imediato é um líder?	0%	10%	90%
12. O meu chefe imediato é a pessoa mais indicada para a função que ocupa?	0%	5%	95%
13. Estou satisfeito com a estrutura hierárquica (chefes e subordinados) a que estou vinculado?	5%	5%	90%

Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Tabela 2: Indicador Estrutura Organizacional

Neste indicador observou-se resultados positivos, onde o chefe da empresa é considerado um líder por 90% dos colaboradores, sendo a pessoa mais indicada para o cargo que ocupa e que os funcionários estão satisfeitos com a estrutura hierárquica desta agência. Já o aspecto 10, o resultado foi bom, porém 19% dos colaboradores afirma confiar mais ou menos em seu chefe imediato. Para Mussak (2010, p. 70) “A forma de como os líderes administram os sentimentos e os conduzem para que a equipe atinja seus objetivos e trabalhe em conjunto, de forma eficaz, num ambiente de confiança e cooperação, depende da consciência emocional”. A confiança entre líderes e liderados é um fator importante ao clima, pois quando há confiança em seu líder imediato os colaboradores sentem-se mais seguros e confiantes em si mesmos para realizar qualquer atividade.

4.1.3 Indicador Interno de Clima Organizacional: Incentivos Profissionais

Este indicador apresenta como o trabalho do funcionário é valorizado e reconhecido. A tabela 3 – Indicador Incentivo Profissionais mostra os níveis de reconhecimento e valorização do funcionário pela empresa, família e amigos.

Questões	Não	Mais ou menos	Sim
14. Considero que o meu trabalho é reconhecido e valorizado pela empresa?	5%	38%	57%
15. Considero que o meu trabalho é reconhecido e valorizado pela minha família?	0%	10%	90%
16. Considero que o meu trabalho é reconhecido e valorizado pelos meus amigos e parentes?	0%	19%	81%

Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Tabela 3: Indicador Incentivos Profissionais

Observa-se que o nível de reconhecimento e a valorização pela empresa são médios, apenas 57% dos funcionários consideram que a empresa reconhece e valoriza seu trabalho. Já os demais aspectos, apontam que o seu trabalho é reconhecido e valorizado pela família, por seus parentes e amigos. Embora exista uma valorização aparente em relação aos funcionários, principalmente no campo familiar, ainda persiste uma situação de desvalorização por parte da empresa. Dutra (2009, p. 171) “Muitas empresas tentam manter critérios de recompensa baseando-se unicamente no mercado, mas pelo fato de essa situação gerar nas pessoas grande sentimento de injustiça, é difícil mantê-la ao longo do tempo”. A valorização do colaborador pode ser entendida de várias formas, com um elogio, aumento de salário, um prêmio ou até mesmo uma promoção.

4.1.4 Indicador Interno de Clima Organizacional: Remuneração

O indicador de remuneração, trás perguntas referentes à atual remuneração paga aos colaboradores e sobre seu patrimônio. A tabela 3 - Indicador Remuneração aponta o nível de satisfação sobre a remuneração paga pela empresa e por seu patrimônio adquirido.

Questões	Não	Mais ou menos	Sim
17. Acho justo meu salário atual?	19%	43%	38%
18. O meu patrimônio é condizente com os esforços que tenho feito pela empresa?	14%	14%	71%

Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Tabela 4: Indicador Remuneração

As respostas obtidas neste indicador merecem atenção, pois 19% dos entrevistados não acham justo o salário que recebem atualmente, e a maioria dos colaboradores entrevistados sendo 43%, acham que o salário pago atualmente é maior ou menos justo, e 38% concordam com o salário que recebem. Chiavenato (2010, p. 300) “Os salários devem obedecer a um duplo equilíbrio interno e externo. O equilíbrio interno é garantido pela avaliação e classificação de cargos. O equilíbrio externo é obtido por meio de pesquisas salariais para verificar o que o mercado de trabalho está pagando.” Há uma tendência que os funcionários numa pesquisa de clima, nas questões referentes ao salário acreditem que “não sejam valorizados”. Entretanto, pode-se realizar outro tipo de compreensão, a equidade salarial interna, comparando com a externa.

Quanto ao patrimônio que possuem 71% dos colaboradores concordam que conquistaram seus bens materiais com os esforços que fazem pela empresa. “Segundo a teoria da expectativa, o salário permite alcançar muitos objetivos finais desejados pelo indivíduo. Na prática, o salário constitui a fonte de renda que proporciona o poder aquisitivo de cada pessoa” (CHIAVENATO, 2010 p. 282).

4.1.5 Indicador Interno de Clima Organizacional: Segurança Profissional

Este indicador refere-se à estabilidade do colaborador. A tabela 5 – Indicador Segurança Profissional apresenta o quanto o funcionário sente-se seguro dentro da empresa, com relação à estabilidade de seu emprego.

Questões	Não	Mais ou menos	Sim
19. Meu emprego é seguro na empresa, ou seja, não corro o risco de ser demitido sem motivo.	29%	33%	38%

Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Tabela 5: Indicador Segurança Profissional

Neste aspecto observa-se que os colaboradores possuem um sentimento de insegurança com relação a seu emprego, sendo 29% não se sentem seguro, 33% mais ou menos seguro e 38% se sentem seguro. Este indicador é preocupante e merece atenção, pois quando os colaboradores possuem este sentimento de insegurança provavelmente baixará seu nível de produtividade e eficiência na execução de suas atividades (BARONI; NICOLETI, 2006).

Neste caso, o fato de ser uma instituição privada, a insegurança é maior. O colaborador precisa manter sempre o foco e determinação em seu trabalho, para que a estabilidade permaneça, ao contrário de uma instituição pública, por exemplo, onde se tem estabilidade.

4.1.6 Indicador Interno de Clima Organizacional: Nível Sociocultural

Este indicador identifica se o colaborador está satisfeito com seu nível cultural e social. A tabela 6 – Nível Sociocultural apresenta como o colaborador vê seu nível cultura e social para realizar suas atividades.

Questões	Não	Mais ou menos	Sim
20. O meu nível cultural e intelectual é suficiente para o exercício das minhas atividades na empresa?	0%	24%	76%
21. O meu nível social é suficiente para o exercício das minhas atividades na empresa?	5%	14%	81%

Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Tabela 6: Nível sociocultural

Observa-se neste indicador resultados satisfatórios, sendo 76% dos entrevistados, consideram seu nível cultural e intelectual suficientes para o desempenho de suas atividades, e 81% concordam que seu nível social é suficiente para execução das suas atividades realizadas na organização. Para Mussak (2010, p. 129) “O desenvolvimento humano se processa por meio da educação, ensino e treinamento. Por meio da educação, o homem recebe as influências do meio e aprende convivendo; pelo ensino, desenvolve habilidades e aprende conhecendo; e, pelo treinamento, reformula e modifica atitudes e aprende fazendo”. Este indicador apresentou bons resultados, dessa forma é possível potencializa-los, a empresa estudada poderá investir em treinamentos aos colaboradores, incentivando outras formações como acadêmicas ou técnicas, e aprimorando as experiências de seus colaboradores.

4.1.7 Indicador interno de clima organizacional: Transporte de funcionários, ambiente de trabalho, burocracia, cultura organizacional e assistência aos funcionários.

Neste indicador serão abordados vários assuntos, sendo o primeiro deles a respeito do Transporte utilizado pelos colaboradores, onde procura saber se há algum tipo de problema para chegar até a empresa e vice-versa. O segundo assunto será sobre o Ambiente de Trabalho, que aborda como o ambiente se encontra e a relação com os colegas de trabalho.

Em seguida o assunto Burocracia aponta o quando ela ajuda ou prejudica na execução das atividades a serem realizadas pelo colaboradore. O próximo assunto é Cultura Organizacional, que verifica se as tradições, costumes e práticas adotadas pela empresa favorecem a execução das atividades realizadas pelo colaborador. E por fim o assunto Assistência aos Funcionários, que aponta a satisfação dos funcionários com relação as assistências oferecidas pela empresa.

Questões	Não	Mais ou menos	Sim
22. Tenho tido problemas com o transporte casa-empresa/ empresa-casa?	81%	14%	5%
23. O ambiente de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa?	0%	33%	67%
24. O relacionamento com meus colegas de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa?	0%	19%	81%
25. A burocracia adotada na empresa favorece a execução das minhas atividades na empresa?	14%	48%	38%
26. A Cultura Organizacional (tradições, práticas e costumes adotados na empresa que não estão previstos em qualquer regra) adotada na empresa favorece a execução das minhas atividades na empresa.	0%	43%	57%
27. A assistência de médico e dentista e a assistência social adotadas na empresa favorecem a execução das minhas atividades na empresa?	5%	14%	81%

Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Tabela 7: Transporte de funcionários; Ambiente de trabalho; Burocracia; Cultura organizacional; Assistência aos funcionários

Observa-se neste indicador resultados positivos e satisfatórios. Os entrevistados afirmam em sua maioria que não estão tendo problemas em relação ao transporte que utilizam para chegar até o local de trabalho, ou para voltar para a casa, e que as assistências oferecidas pela empresa favorecem a execução de suas atividades dentro da empresa. “Os benefícios oferecem suporte para os empregados que lhes permitem a segurança a que de outra forma não teriam acesso”. DUTRA (2009, p. 197). Afirmam com respostas positivas, que o ambiente de trabalho e o relacionamento com seus colegas favorecem a execução de suas atividades na empresa. Knapik (2012, p. 17) afirma que “as pessoas se adaptam aos ambientes, exercem influências sobre eles ou os modificam, são os alicerces da organização e por isso têm um papel importante no clima e na cultura organizacional”.

A burocracia adotada pela empresa na percepção dos colaboradores apresenta resultados médios, 48% dos entrevistados afirmam que a burocracia favorece mais ou menos suas atividades na empresa, 38% responderam que a burocracia favorece, e 14% afirmam que a burocracia adotada pela empresa não favorece. “Portanto, a burocracia é uma boa estrutura quando o processo de trabalho exige padronização das tarefas, mas deve-se tomar cuidado para que o seu excesso não acabe causando prejuízos nos resultados organizacionais” (BACCARO, 2009 p. 18).

A cultura organizacional adotada pela empresa estuda, favorece a execução das atividades de seus colaboradores, 57% dos entrevistados afirmaram esse aspeco, já 43% afirmam que a cultura organizacional da empresa favorece mais ou menos a execução de suas atividades. “A cultura de uma sociedade compreende os valores compartilhados, hábitos, usos e costumes, códigos de conduta e tradições que são aprendidos das gerações mais velhas, impostas pelos membros atuais da sociedade e passadas sucessivamente para as novas gerações” (CHIAVENATO, 2005, p. 146). Dessa forma, este indicador obteve bons resultados, podendo melhorar em alguns aspectos como, por exemplo, simplificando a burocracia adotada pela empresa e modificando e melhorando os pontos negativos que afetam a cultura organizacional da empresa que acabam impactando nos resultados a serem alcançados pelos colaboradores.

4.2 Indicadores externos de influência

São influências externas, tudo aquilo que ocorre fora da empresa, no ambiente familiar ou entre amigos e colegas, que impacta indiretamente o clima dentro da organização (MUSSAK, 2010).

A tabela 8 – Indicadores Externos de Clima Organizacional apresenta os resultados a seguir.

Questão	Não	Mais ou menos	Sim	Não responderam
1. Eu me preocupo com o futuro da minha família?	0%	0%	100%	0%
2. Eu me preocupo com o futuro dos meus filhos?	5%	5%	90%	0%
3. Estou satisfeito com a alimentação que estou podendo proporcionar à minha família?	0%	10%	90%	0%
4. Estou satisfeito com a educação que estou podendo proporcionar aos meus filhos?	14%	10%	67%	10%
5. Estou vivendo bem com a minha esposa/companheira ou o meu marido/companheiro?	10%	10%	71%	10%
6. Estou vivendo bem com os meus filhos?	14%	0%	62%	24%
7. Estou satisfeito com a minha vida afetiva?	0%	14%	86%	0%
8. Estou satisfeito com a minha vida sexual?	0%	10%	90%	0%
9. Estou satisfeito com a minha residência?	5%	24%	71%	0%
10. Estou satisfeito com o meu carro?	14%	29%	52%	5%
11. Estou satisfeito com o vestuário que estou podendo	14%	14%	71%	0%

proporcionar à minha família?

12. Estou com a minha situação financeira em ordem?	10%	19%	71%	0%
13. Estou satisfeito com o meu patrimônio?	14%	29%	57%	0%
14. Estou satisfeito com o meu nível social?	0%	29%	71%	0%
15. Estou satisfeito com o meu convívio social?	5%	19%	76%	0%
16. Estou satisfeito com o meu nível intelectual?	5%	38%	57%	0%
17. Estou satisfeito com o meu nível cultural?	0%	29%	71%	0%
18. Estou satisfeito com a minha religião?	0%	5%	95%	0%
19. Estou satisfeito com as minhas práticas desportivas?	38%	24%	33%	5%
20. Estou satisfeito com o meu estado físico?	38%	24%	38%	0%
21. Estou satisfeito com o meu estado mental?	14%	14%	71%	0%
22. Estou satisfeito com o time de futebol para o qual eu torço?	43%	14%	43%	0%
23. Estou satisfeito com as minhas últimas férias?	14%	10%	76%	0%
24. Estou planejando para que as minhas próximas férias sejam muito boas?	5%	0%	95%	0%
25. Estou satisfeito com o atual estágio da segurança pública?	71%	14%	14%	0%
26. A corrupção altera o meu estado de ânimo?	0%	14%	86%	0%
27. A violência altera o meu estado de ânimo?	0%	14%	86%	0%
28. A impunidade altera o meu estado de ânimo?	0%	0%	95%	5%
30. Estou satisfeito com o atual estágio da política estadual?	86%	14%	0%	0%
31. Estou satisfeito com o atual estágio da política municipal?	76%	24%	0%	0%
32. As crises políticas alteram o meu estado de ânimo?	0%	43%	57%	0%
33. As crises econômicas alteram o meu estado de ânimo?	0%	29%	71%	0%
34. As crises internacionais alteram o meu estado de ânimo?	5%	57%	38%	0%

Fonte: Pesquisa de Campo (2016)

Tabela 8: Indicadores Externos de Clima Organizacional

Percebe-se nesta tabela em geral respostas satisfatórias quanto as influências externas. Alguns aspectos tiveram respostas negativas, e consequentemente estes aspectos poderam impactar o clima organizacional dentro da empresa. Observa-se que os colaboradores estão satisfeitos com os investimentos e com as despesas familiares. O aspecto 4 (refere-se a educação dos filhos) merece atenção, pois apenas 67% dos entrevistados estão satisfeitos com a educação que estão podendo proporcionar a seus filhos, 14% dizem o contrário, que não estão satisfeitos.

Verifica-se que os colaboradores estão convivendo bem com seus cônjuges e seus filhos, e que a vida afetiva e sexual estão em harmonia. O aspecto 6 obteve 24% de não respondentes, o que pode significar que estes não possuem filhos. Os colaboradores em geral estão satisfeitos com sua residência, com o vestuário que estão podendo proporcionar a seus filhos e 71% dos entrevistados, estão com sua situação financeira em ordem.

O aspecto 10 (refere-se ao automóvel) apresenta resultados médios, sendo 52% dos entrevistados afirmam estar satisfeitos com seu carro, 29% mais ou menos satisfeitos e 14% não estão satisfeitos. Já no aspecto 13 que expressa a satisfação com o patrimônio, 57% apontam estar satisfeitos com o patrimônio, 29% mais ou menos satisfeitos e 14% não estão satisfeitos. Estas respostas podem significar que os funcionários gostariam de possuir um veículo melhor e aumentar seu patrimônio. “As organizações estão interessadas em investir em recompensas para as pessoas desde que elas possam receber contribuições ao alcance de seus objetivos” (CHIAVENATO 2010, p. 279)

Percebe-se que os colaboradores estão satisfeitos com o nível e convívio social, cultural e com sua religião. Já o aspecto 16 que diz respeito ao nível intelectual, apresenta 57% dos entrevistados satisfeitos, 38% mais ou menos satisfeitos e 5% não satisfeitos. Dessa forma a empresa poderá investir em treinamento aos seus funcionários, para aumentar o nível intelectual de seus colaboradores. Chiavenato (2010, p. 366) esclarece que “para serem bem sucedidas, as organizações precisam de pessoas espertas, ágeis, empreendedoras e dispostas a assumir riscos. São as pessoas que fazem as coisas acontecer”.

Os indicadores 19, 20 e 21 merecem atenção especial, pois as respostas encontradas são proporcionais entre si. No aspecto 19 que se refere às práticas desportivas, 38% dos colaboradores não estão satisfeitos, 24% mais ou menos satisfeitos, 33% estão satisfeitos e 5% não responderam. Este resultado negativo pode ser explicado pela falta de motivação na hora de praticar exercícios físicos. Já o aspecto 20 é semelhante ao anterior, sendo 38% dos entrevistados não estão satisfeitos com o atual estado físico, 24% mais ou menos satisfeitos e 38% estão satisfeitos. O aspecto 21 apresenta bom resultado, 71% dos colaboradores estão satisfeitos com seu estado mental.

Quanto ao aspecto 22 observa-se que a satisfação dos entrevistados está baixa, sendo 43% não satisfeitos com o time de futebol que torcem 14% mais ou menos satisfeitos e 43% satisfeitos. Este aspecto pode significar algo importante, para evitar problemas futuros dentro da empresa, pois se o time de futebol que o colaborador torce, acaba perdendo algum campeonato importante, o funcionário se desmotiva e pode levar essa desmotivação para dentro da empresa, o que acaba baixando a produtividade do mesmo, ou causando conflitos sobre os gostos de cada funcionário.

Sobre as férias e o lazer apresenta respostas satisfatórias. Os entrevistados apontam que estão satisfeitos com as últimas férias que tiveram, e que já planejam suas próximas férias para que sejam melhores. Observa-se nos aspectos 25, 26, 27 e 28 que as respostas obtidas foram extramente negativas. Os colaboradores afirmam que não estão satisfeitos com o atual estágio de segurança pública, representando 71% das respostas negativas. Afirmaram ainda em maior quantidade, que a corrupção, a violência e a impunidade alteram seu estado de ânimo.

Quanto aos aspectos 29, 30, 31, 32, 33 e 34 apresentaram resultados insatisfatórios, os entrevistados em sua maioria afirmam que não estão satisfeitos com a política nacional, estadual e municipal, e que as crises econômicas alteram seu estado de ânimo. No aspecto 32, refere-se as crises política e se elas alteram o estado de ânimo dos entrevistados, 57% afirmam que seu estado de ânimo é alterado e 43% responderam mais ou menos. Já o aspecto que refere-se as crises internacionais, 57% dos entrevistados afirmam que este assunto alteram mais ou menos seu estado de ânimo. O indicador de influências externas obteve em sua maioria respostas positivas e satisfatórias. Observa-se que não há um aspecto agravante, mas que os resultados negativos podem ser melhorados.

5. Considerações Finais

Os principais resultados desta pesquisa indicam que o clima organizacional é considerado bom, na percepção dos colaboradores pesquisados, na maioria dos aspectos internos e externos, necessitando atenção para os aspectos de reconhecimento profissional, estabilidade e remuneração.

Os pontos positivos encontrados dentro da organização no indicador de influências internas, na percepção de seus colaboradores foi que estão satisfeitos com sua vida profissional, com a estrutura organizacional da empresa, com o nível sócio cultural que possuem atualmente para a realização de suas atividades e com as assistências que a empresa oferece.

Estes aspectos podem ser potencializados para que os colaboradores mantenham a satisfação e a motivação para continuarem na empresa e crescendo profissionalmente.

Já os pontos negativos que afetam o clima organizacional internamente, na percepção dos colaboradores, são os aspectos de reconhecimento profissional, o salário pago aos colaboradores, a instabilidade e a burocracia adotada pela empresa. Os pontos positivos encontrados no indicador de influências externas, na percepção de seus colaboradores, foi que estão satisfeitos e em harmonia com relação aos seus filhos, conjugues, vida financeira, lazer e com seus bens materiais. Dessa maneira, quando o colaborador se sente bem nestes aspectos, suas atividades no trabalho não serão impactadas. Já os pontos negativos que afetam o clima organizacional indiretamente na percepção de seus colaboradores, são os aspectos em relação à própria saúde, segurança pública, política e economia.

Sugere-se que a organização reavalie os aspectos negativos apontados pelos colaboradores, tanto nas influências internas e externas, pois afetam diretamente e indiretamente seus colaboradores, desmotivando-os e influenciando o clima organizacional de forma negativa e, tornando-se um clima ruim/prejudicado.

Deste modo, pelas análises realizadas neste estudo, foi possível perceber o clima organizacional do ambiente de trabalho de uma agência bancária privada na percepção de seus colaboradores.

Referências

BACCARO, Thais Accioly. Comunicação, clima e cultura organizacional, São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

BARONI, Carina; NICOLETI, Gerson Gilberto. Pesquisa de clima organizacional: consórcio nacional SudaméricaLtda, filial Blumenau – SC. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.1, n.2, p.01-14, Sem I. 2007 Edição Temática TCC's – I.

BISPO, Carlos Alberto Ferreira. Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional. Produção, São Paulo, p.258-273, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações. 2.ed.; Rio de Janeiro: Elsevier, 2005 – 5ª reimpressão.

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

CARVALHO, A. V. de. Funções básicas do sistema de RH: Atrair, Escolher e Preparar. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

COLLIS, Jill; Hussey, Roger. Pesquisa em administração: um guia rápido para alunos de graduação e pós-graduação. Trad Lucia Simonini. 2. ed.: Porto Alegre: Bookman, 2005.

DUTRA, Joel Souza. Gestão de pessoas: modelo, processo, tendências e perspectivas. 1.ed. – 8. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2009.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. Métodos de pesquisa. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>> Acesso em: 16 maio de 2016.

MUSSAK, Eugenio. Gestão humanista de pessoas: o fator humano como diferencial competitivo. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

NEWSTROM, Jonh W. Comportamento Organizacional - O Comportamento Humano no Trabalho, 12. ed.: AMGH Editora, 2008.

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

WAGNER, Jonh A.; Hollenbeck, Jonh R. Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva. Tradução: Cid Knipel Moreira. 2ª.ed.; São Paulo: Saraiva, 2009.