

Estratégia & Negócios

ISSN 1984-3372

<http://portaldeperiodicos.unisul.br>

ARTIGOS

PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL EM EMPRESAS DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE DE BLUMENAU – SC.

CLIMATE RESEARCH IN ORGANIZATIONAL BUSINESS DEVELOPMENT SOFTWARE BLUMENAU – SC.

Simone Cristina Aléssio

Esp. Universidade Regional de Blumenau, Instituto Nacional de Pós-Graduação, MBA em Gestão de Recursos Humanos.

E-mail: simone.alessio@hbtec.com.br

Oscar Dalfovo

Dr. Prof. Universidade Regional de Blumenau, Programa de Pós-Graduação em Administração.

E-mail: dalfovo@furb.br

Michael Samir Dalfovo

Prof. Instituto Blumenauense de Ensino Superior

E-mail: msdalfovo@gmail.com

Francisco Antonio Pereira Fialho

Prof. Dr. Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento.

E-mail: fapfialho@gmail.com

Recebido em Jul. 2008. Disponibilizado em 05 nov. 2009.

Avaliado pelo Sistema *double blind review*

Estratégia e Negócios, Florianópolis, v. 2, n. 1, jan./jun. 2009

<http://portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/EeN/index>



©Copyright 2008 UNISUL-PPGA/Estratégia e Negócios. Todos os direitos reservados. Permitida citação parcial, desde que identificada a fonte. Proibida a reprodução total. Em caso de dúvidas, consulte o editor:

terezinha.angeloni@unisul.br ; (48) 3229-1932.

RESUMO

O objetivo deste trabalho é estudar a influência das variáveis que compõem o Clima Organizacional em ambientes de desenvolvimento de software do município de Blumenau, SC, com o propósito de analisar as relações existentes nestes ambientes de trabalho. Parte-se do pressuposto de que as pessoas são as figuras mais importantes em uma organização, e o modo como se sente é fundamental para o equilíbrio de todos. Por isso, enfoca-se bastante a questão da cultura organizacional, que influencia diretamente o comportamento individual e coletivo dos colaboradores, sendo determinante no Clima Organizacional. Para isso, foi realizada uma pesquisa, levando-se em consideração fatores internos e externos que podem ter influência sobre o Clima Organizacional. Utilizou-se um questionário com 55 perguntas, retiradas do modelo de Carlos Alberto Ferreira Bispo (2006), aplicado em 12 empresas, das 20 selecionadas.

Palavras-chave: Clima Organizacional. Capital Intelectual. Recursos Humanos. Sistemas. Gestão do Conhecimento.

1 INTRODUÇÃO

Conquistar a satisfação dos clientes externos, antes de tudo, é conquistar as pessoas que cuidam deles. Se os colaboradores sentem-se fazendo parte da organização, satisfeitos e estimulados, automaticamente colocarão o cliente final em primeiro lugar; é uma questão de causa e efeito. Por isso, as empresas precisam elevar o índice de satisfação de seus colaboradores ao mais alto nível possíveis, de forma que este valor passe a ser um dos seus indicadores de resultado.

O universo organizacional de desenvolvimento de software necessita cada vez mais de pessoas mentalmente independentes, que ousem expressar o que pensam e se sintam livres para responder imaginativamente aos avanços tecnológicos.

Uma vez que a criatividade e inovação se alicerçam nos fatos e valores da pessoa, no consciente e inconsciente, um ambiente de trabalho inovador, (característica esta, típica de empresas de tecnologia), exige o entusiasmo e dedicação integral dos seus colaboradores.

Nesse sentido, o presente trabalho procurou promover e incentivar, mesmo que de forma restrita, o desenvolvimento de uma proposta de fatores a ser analisados em uma Pesquisa de Clima

Organizacional, de abordagem quantitativa, aplicada nas empresas de médio e grande porte do município de Blumenau, alicerçada nas seguintes variáveis: o trabalho em si, remuneração, integração interpessoal, estilo gerencial, comunicação, desenvolvimento profissional, imagem da empresa, processo decisório, benefícios, condições físicas do ambiente de trabalho, trabalho em equipe e confiança.

As questões de pesquisa que norteiam este estudo são as seguintes:

- a) É possível, com base no estudo da bibliografia, analisar questões subjetivas do Clima Organizacional?
- b) Até que ponto o Clima Organizacional é situacional?
- c) É possível através da Pesquisa de Clima Organizacional, evidenciar quais os fatores mais relevantes à adaptação dos colaboradores nas organizações?

O objetivo geral da pesquisa foi apresentar um panorama da Cultura Organizacional das empresas envolvidas, por meio de uma abordagem de parâmetros que compõem o seu Clima Organizacional, para que possa ser utilizado como referência na construção de ambientes de trabalho favoráveis às pessoas e aos objetivos organizacionais, resultando em um diagnóstico da qualidade de vida no trabalho de desenvolvimento de software praticado no município em questão.

2 CLIMA ORGANIZACIONAL

Segundo Marcovitch (1972) a primeira função encapsula o indivíduo na sua função de trabalho, proporcionando a ele, ocupação, rendimentos financeiros e realização profissional. E mesmo assim, com toda esta importância, podem ser vistas como algo estressante, sem criatividade e inovação. A função primária de ocupar as pessoas, fornecendo-lhes renda para alcançar os propósitos de suas vidas, é uma das razões para que as organizações continuem existindo. A função secundária das organizações é a de por intermédio da produção, seja de bens ou serviços, satisfazer as necessidades de outros grupos organizados socialmente.

A base para a existência das organizações “fundamenta-se no fato de que o indivíduo sozinho é incapaz de satisfazer todas as suas necessidades, e que o mesmo verifica que lhe falta capacidade, força, tempo ou resistência para a satisfação de suas necessidades básicas de alimento, abrigo e segurança”. (SCHEIN, 1982, p.10)

Em acordo, os autores Chiavenato (2001), Nassar (2000) e Vergasta (2001) afirmam que a cultura organizacional pode sofrer mudanças ao longo do tempo, mesmo que a organização resista a elas. Complementando, Vergasta (2001): “A cultura organizacional não é algo pronto e acabado, mas está em constante transformação, de acordo com sua história, os seus atores e com a conjuntura.”

As organizações estruturam-se para atender com eficiência às necessidades de seus clientes, dentro do conjunto de seus serviços, considerando as características do mercado, de seus concorrentes e fornecedores. A forma como se organizam reflete-se em seus colaboradores, em suas crenças, valores. O relacionamento das instituições organizadas com as pessoas que a estruturam e dos relacionamentos das pessoas entre si, forma o Clima Organizacional.

Clima origina-se do grego Klima e significa tendência, inclinação. O Clima Organizacional, nada mais é do que o indicador do nível de satisfação (ou de insatisfação) experimentado pelos empregados no trabalho. Quando se examina a evolução da teoria administrativa, percebe-se que a partir de determinado estágio, as organizações começam a ser comparadas a organismos vivos (CODA, 1997).

Chiavenato (2000, p. 305) define o Clima Organizacional como sendo “a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos participantes da empresa e que influencia o seu comportamento”.

Para se entender a qualidade das relações, deve-se entender que elas só existem e tornam-se passíveis de investigação e mudança, no momento em que se entende a equipe como oriunda de um grupo humano com características distintas e até opostas. Assim como as organizações, os grupos/equipes também necessitam de intervenção para que não ocorra a deterioração dos relacionamentos das partes envolvidas. Cada grupo pode ter as suas necessidades próprias que vão além das necessidades individuais. Na maioria dos casos, os responsáveis pela possível deterioração nos relacionamentos, manutenção e atendimento das necessidades também são os integrantes da própria equipe. Assim, todo integrante de equipe de trabalho precisa fazer suas contribuições para a manutenção e o atendimento das necessidades do grupo (MAXIMIANO, 1997).

Para Arantes (2007), o mundo civilizado entende que pontos como definição de pessoal, competência, treinamento, qualificação, conscientização, informação, infra-estrutura e ambiente de trabalho são fatores básicos para gerar, manter e melhorar a qualidade. São, portanto, fatores de competitividade. Sendo assim, o autor afirma que o clima é fator de competitividade.

No Brasil, pesquisas para avaliação de clima não são comuns, principalmente na área de informática, e quando ocorrem são eventuais, e na maioria dos casos são aplicadas em instituições públicas.

Para se ter um clima bom, deve-se estimular uma atmosfera que leve a um equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal dos funcionários. Quando o colaborador sabe que pode contar com a empresa em qualquer situação, seu bem estar contribuirá para melhorar o clima (DRUCKER, 1997). Mesmo contando com um bom Clima Organizacional, para conduzir uma equipe, é necessário que o gestor nunca esqueça que as organizações se mantêm unidas através de valores, crenças e objetivos comuns. Isso possibilita a superação dos problemas e alicerça os relacionamentos corporativos.

Para ter certeza que haverá compromisso com os objetivos estabelecidos o gestor terá que colocar as pessoas certas em cada função. Cada vez mais as empresas estão valorizando os customizadores dos trabalhos: as pessoas. Com a equipe certa, é possível atingir níveis de crescimento acima das metas, utilizando-se de incentivo, comunicação adequada e, antes de qualquer coisa, escolhendo de forma correta quem faz parte dela, contribuindo de forma eficaz para um Clima Organizacional que seja satisfatório para todos.

Clima Organizacional é, portanto, o ambiente interno existente entre os membros da organização. Quando há elevada integração entre os membros e estes com o trabalho e a organização, o Clima Organizacional se eleva e se traduz em relações de satisfação, animação, interesse, colaboração etc. Nestas condições, o gestor de um grupo humano nessas condições, terá melhores chances de conduzi-lo ao sucesso.

Entretanto, quando há baixa integração entre os membros de uma ou mais equipes, seja por frustração ou barreiras à satisfação das necessidades, o Clima Organizacional tende a piorar. Passam a surgir estados de depressão, desinteresse, apatia, insatisfação etc., podendo em casos extremos

chegar a atos de agressividade, tumulto e inconformidade. Nesses casos, ao contrário de equipes motivadas e de fácil condução, os gestores enfrentarão graves conseqüências.

[...] a tendência que hoje se verifica é a administração com as pessoas. É uma nova visão das pessoas não mais como um recurso organizacional, um objeto servil, mas fundamentalmente como um sujeito ativo e provocador de decisões, empreendedor das ações e criador da inovação dentro das organizações. Mais do que isso, um agente proativo dotado de visão própria e, sobretudo, de inteligência, a mais avançada habilidade humana. A organização competitiva se caracteriza pela capacidade de escolher e manter adequadamente as pessoas em sua área de atuação profissional, mantendo-as satisfeitas ao longo do tempo. Para manter as pessoas na organização e, mais do que isso, satisfeitas e motivadas para o trabalho e para o alcance dos objetivos organizacionais, são importantes alguns cuidados especiais, entre os quais destacam-se os estilos de gerência, as relações com os empregados e os programas de higiene e segurança do trabalho, visando proporcionar um ambiente físico, psicológico e social de trabalho agradável e seguro. (RUFINA, 2004)

Segundo Rizzatti (1995), para estudar o Clima Organizacional, o pesquisador tem duas opções: adotar um conjunto específico de fatores ou categorias já conhecidos na literatura, ou elaborar o seu próprio modelo.

2.1 MODELO PROPOSTO

O modelo proposto, além de vários dos fatores/indicadores apresentados nos outros modelos, considera também outros fatores que influenciam as decisões, as atitudes e o comportamento dos colaboradores. Esses novos fatores surgiram devido à globalização, inovações tecnológicas, da grande difusão das informações e do aumento da concorrência entre as empresas, o que fez com que estas exigissem mais de seus funcionários e estes, em contrapartida, mais cultos, informados e mais organizados, também passaram a exigir mais das empresas. Atualmente, as pessoas também são influenciadas por diversos fatores externos à empresa. Esse modelo apresenta-se mais próximo da realidade atual das organizações, pois considera a evolução do cenário político-econômico, sociocultural e ecológico nacional e internacional. Para atender a essa necessidade, variáveis foram divididas em internas e externas.

As variáveis de influência interna são as que se originam dentro da própria empresa, sendo que esta pode atuar diretamente sobre as melhorias necessárias delas, produzindo melhores resultados para a empresa, os clientes e os colaboradores. São variáveis obtidas por meio do estudo dos modelos estudados na literatura.

As variáveis de influência externa são as que têm origem fora do domínio da empresa, mas que não deixam de influenciar diretamente no comportamento, ações e decisões dos colaboradores dentro da empresa, por isso não podem ser desprezados. Se a empresa não puder atuar diretamente sobre eles, pode pelo menos atuar nos efeitos observados em seus colaboradores. A influência externa sempre existiu, porém, é mais atuante nos dias de hoje, do que no passado.

O modelo proposto busca investigar as variáveis internas e externas e foram definidas com a experiência da autora da monografia durante os dois anos de realização do curso.

Existem fatores internos e externos de influência como será observado a seguir.

a) fatores internos de influência:

- ambiente de trabalho – estabelece o grau de relacionamento entre os colegas de trabalho, necessário para realização das atividades individuais ou coletivas;
- assistência aos colaboradores – estabelece o nível da assistência médica, dentária, hospitalar e social aos funcionários;
- burocracia – avalia se este item está compatível com as atividades realizadas pelos colaboradores;
- cultura organizacional – avalia o nível de interferência que as tradições, práticas e costumes, adotados informalmente na empresa, exercem sobre os colaboradores e suas atividades;
- estrutura organizacional – mede o nível de relacionamento e de capacitação dos elementos que compõem esta estrutura e sua interferência nas atividades realizadas pelos colaboradores;
- nível sociocultural – procura estabelecer se os níveis intelectual, cultural e social dos colaboradores estão de acordo com as necessidades inerentes às suas atividades;
- incentivos profissionais – visam estabelecer o nível de reconhecimento profissional dos colaboradores;

- remuneração – avalia se este item está de acordo com as atividades prestadas à empresa;
- segurança profissional – avalia o risco de demissão sem motivo percebido pelos colaboradores;
- transporte casa/trabalho – trabalho/casa – mede o nível de dificuldade encontrado para a locomoção entre a casa dos funcionários e a empresa e vice-versa;
- vida profissional – estabelece o grau de identificação profissional dos colaboradores com a empresa, tentando medir o nível de seu orgulho em relação à empresa e de seu sucesso profissional.

b) fatores externos de influência:

- convivência familiar – procura avaliar o nível da convivência familiar dos colaboradores, item necessário para uma boa produtividade nas atividades realizadas na empresa;
- férias e lazer – avaliam o grau de satisfação dos colaboradores com estes itens, os quais também são necessários para garantir uma boa produtividade;
- investimentos e despesas familiares – procuram avaliar o nível do bem-estar proporcionado às famílias dos colaboradores;
- política e economia – tentam avaliar o nível de interferência proporcionado por estes itens na motivação dos colaboradores;
- saúde – tenta avaliar a opinião dos próprios colaboradores sobre suas respectivas saúdes física e mental, um dos itens de extrema importância e de difícil observação;
- segurança pública – avalia o nível de influência deste item na vida diária dos colaboradores;

- situação financeira – o fato de um colaboradores ter uma situação financeira estável o deixa muito mais tranqüilo e disposto para trabalhar.

FATORES/ INDICADORES	Modelo de Litwin & Stringer	Modelo de Kolb	Modelo de Sbragia	Modelo proposto
Fatores Internos				
Estruturas/regras	X	X	X	X
Responsabilidade/autonomia	X	X	X	-
Motivação (recompensa, promoção, remuneração)	X	-	X	-
Relacionamento/cooperação	X	-	X	X
Conflito	X	-	X	-
Identidade/orgulho	X	X	X	X
Clareza organizacional	-	X	X	X
Liderança/suporte	-	-	-	X
Participação/iniciativa/integração	-	-	X	-
Consideração/prestígio/tolerância	-	-	X	X
Oportunidade de crescimento (incentivos profissionais)	-	-	X	X
Comunicação	-	-	X	-
Cultura organizacional	-	-	-	X
Estabilidade no emprego	-	-	-	X
Transporte	-	-	-	X
Fatores Externos				
Convivência familiar	-	-	-	X
Férias, lazer	-	-	-	X
Saúde física e mental	-	-	-	X
Situação financeira familiar	-	-	-	X
Política (economia local, nacional e internacional)	-	-	-	X
Segurança pública	-	-	-	X
Vida Social	-	-	-	X

Quadro 1 - Comparação das características dos três principais modelos de pesquisa de Clima Organizacional apresentado e do modelo proposto neste trabalho

Fonte: Adaptado de Bispo (2006, p.258).

Para Coda (1997, p. 99), a Pesquisa de Clima Organizacional “é um valioso instrumento através do qual é possível proporcionar a análise da organização com o seu ambiente, bem como o conjunto de condições que caracterizam o estado de satisfação e/ou insatisfação dos colaboradores na empresa e das demais pessoas que com eles interagem”. A Pesquisa de Clima Organizacional é uma importante ferramenta para mensurar as ações de Recursos Humanos por meio de instrumentos voltados para análise do ambiente interno, a partir do levantamento de suas necessidades, retratando os aspectos críticos que configuram o momento motivacional dos funcionários da empresa, mediante apuração de seus pontos fortes, deficiências, expectativas e aspirações.

2.3 A IMPORTÂNCIA DAS PESSOAS NA ÁREA DE SISTEMAS

De acordo O'Brien (2002): "O sucesso ou fracasso de uma organização de serviços de informação reside principalmente na qualidade do seu pessoal". O'Brien (2002) relata ainda que as necessidades de atualização (seja através de treinamento ou auto-aprendizagem) por causa das mudanças tecnológicas são constantes. Muitas empresas tentam motivar seus funcionários criando uma estrutura de cargos e salários, além da oferta de prêmios e aumentos salariais por desempenho.

Laudon e Laudon (1999, p. 25) abordaram que hoje as empresas buscam características pessoais que vão muito além perfil do técnico. Hoje são muito valorizadas habilidades em áreas distintas, além das tradicionais habilidades técnicas. Isto é indispensável, uma vez que os profissionais de tecnologia de informação têm de se relacionar com as unidades de negócio da empresa, tornando todo o conhecimento nessas áreas útil. Como exemplo, pode-se citar as habilidades em comunicação e relacionamento interpessoal.

Além disso, existem outras habilidades, indicadas pelos autores como capacidade de escutar, sensibilidade, maneira de escrever, modo de se expressar e de trabalhar em equipe. Um problema antigo que ocorre na área de tecnologia de informação é a inexistência de uma definição oficial de cargos e funções. Há uma total ausência de formalismo na definição de cargos e funções. Mesmo dentro de algumas empresas, as funções não são definidas claramente, de acordo com Tavares (1983).

Um dos outros recursos que estão utilizando nos sistemas envolvendo pessoas é o uso da ciência da cognição. Cognição é um fenômeno biológico e é entendido como tal. Um sistema cognitivo é um sistema cuja organização define um domínio de interações em que ele pode atuar priorizando a manutenção dele mesmo, e o processo de cognição é o comportamento e a ação dentro deste domínio. Sistemas vivos são sistemas cognitivos e a vida é um processo de cognição. Os seguintes itens caracterizam a cognição, consciência treinada, consciência distribuída, aprendizagem, raciocínio, memória, emoção, percepção, criatividade, sensação, limites submersão e insight. Esta afirmação é válida para todos os organismos vivos, com ou sem sistema nervoso (FIALHO 2001).

3 MÉTODO DE PESQUISA

Foram encaminhados 650 formulários para as 30 empresas de desenvolvimento de software, com maior destaque no município. Apenas 12 autorizaram a pesquisa. A maioria das empresas envolvidas na pesquisa possui uma estrutura bem definida, com regras e normas preestabelecidas que são transmitidas aos seus colaboradores por escrito, no momento em que aqueles passam a fazer parte de seu quadro funcional, a fim de evitar posteriores reivindicações pela falta de esclarecimentos.

Estas regras e normas estão condensadas em um manual de integração que é entregue a cada novo funcionário com o intuito de transmitir informações a respeito da empresa e do comportamento que se espera dele a partir da sua admissão.

Um ponto que chamou atenção, é que das 30 empresas contatadas, 11 não apresentam setor de RH.

Por solicitação, não será mencionado o nome das empresas participantes da pesquisa.

O modelo de pesquisa proposto neste trabalho foi aplicado através de fichas. Não houve adaptação do questionário em relação às necessidades e características de cada empresa. O questionário apresenta questões comuns a todas as organizações envolvidas.

Após o primeiro contato para autorização, foi feita uma segunda visita em cada empresa, para a entrega de questionários (em papel). Estes ficaram sob cuidados de um responsável da empresa, nem sempre pertencentes ao setor de RH, o qual recebeu todas as instruções para aplicação.

As 12 empresas que autorizaram a pesquisa totalizaram 243 questionários.

Para a aplicação da pesquisa, o questionário foi dividido em 4 partes: uma folha de introdução com esclarecimentos da pesquisa, uma folha para avaliação das variáveis internas, uma folha para avaliação das variáveis externas e uma Folha Avulsa, caso o participante queira expor algo que o questionário não contempla. A Folha Avulsa possibilita que cada funcionário relate suas observações ou comentários sobre os questionamentos abordados.

Instruções fornecidas para o preenchimento: A pessoa encarregada de aplicar o questionário foi instruída a:

- a) frisar a importância da máxima sinceridade nas respostas para que seja possível obter dados transparentes;
- b) esclarecer que todos os funcionários receberão o material que faz parte da pesquisa, mas que a participação na pesquisa é voluntária;
- c) alertar que não precisam colocar qualquer tipo de identificação nas fichas de pesquisa e na Folha Avulsa. O objetivo principal é mensurar o Clima Organizacional e não o clima individual de cada funcionário;
- d) expor que mesmo que a tabulação final dos resultados demonstre que o Clima Organizacional não é harmonioso, não haverá atitudes por parte da empresa que possam vir a prejudicar o funcionário;
- e) orientar para que caso algum deles queira se manifestar de forma mais direta, isso pode ser feito por meio da Folha Avulsa. Nessa folha podem ser relatadas observações, comentários, reivindicações, queixas, no que diz respeito às condições de trabalho, normas e padrões, relacionamento com a chefia, colegas de trabalho, etc.;
- f) esclarecer as respostas sempre que necessário, em caso de dúvidas (nestes casos instruir para o uso da Folha Avulsa).

Após a coleta de dados, deu-se início à fase de tabulação dos dados e análise dos resultados. Existe uma ampla literatura acerca do assunto, mas não há o intuito de abordá-las neste trabalho. A tabulação foi executada de forma simples, quantitativamente. Os comentários dos dados, levantados de algumas folhas avulsas preenchidas, foram considerados na análise dos resultados, o que reforça e dá transparência aos resultados obtidos com a tabulação das variáveis internas e externas, principalmente quando o resultado indica uma situação de desconforto e/ou insatisfação. Nota-se claramente que os funcionários insatisfeitos, estão muito propensos a se manifestar, do que os que estão satisfeitos.

Os dados apurados nas Fichas de Pesquisa 1 e 2 alicerçados pelos sentimentos, queixas e reclamações da Folha Avulsa, possibilitaram realizar um mapeamento dos principais problemas inerentes ao relacionamento entre as empresas de desenvolvimento de software e seus

colaboradores. Percebe-se a existência de problemas comuns entre as empresas e alguns que podem se tornar uma grande preocupação num futuro bem próximo.

4 RESULTADO DA PESQUISA

Neste capítulo apresenta-se os resultados alcançados na pesquisa

4.1 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS GERAIS

Na tabela 2, apresenta-se um resumo das características pessoais dos participantes da pesquisa, para melhor interpretar e analisar as informações referentes as características sócio-demográficas.

Tabela 2 - Características sócio-demográficas dos participantes

Características sócio-demográficas	Amostra (TOTAL 243 participantes)
Sexo	
Feminino	48
Masculino	195
Idade	
Entre 18 e 30	137
Entre 31e 40	86
Entre 41 e 50	12
Entre 51 e 60	7
Acima de 60	1
Tempo de trabalho	
Entre 1 e 3 anos	197
Entre 4 e 7 anos	42
Acima de 7 anos	4
Instrução	
Superior completo	185
Superior em andamento	58
2 grau	-
Técnico	-
Especialização e MBA	112
Mestrado	8
Renda	
Entre 1 e 5 salários	15
Entre 6 e 10 salários	126
Entre 11 e 20 salários	96
Acima das faixas estabelecidas	6
Estado Civil	
Casado(a)	85
Solteiro(a)	121
Outros	37

Fonte: Elaboração dos autores, 2008

4.2 ANÁLISE SÓCIO-DEMOGRÁFICA

A análise sócio-demográfica dos 243 questionários revela que a área de TI é predominantemente masculina e com remuneração acima da média, se observadas outras profissões não relacionadas à área tecnológica. O perfil profissional é altamente qualificado e jovem. O tempo de trabalho na empresa em sua maioria ficou entre 1 a 3 anos, transparecendo a alta rotatividade da área. Grande parte dos respondentes é solteiro, o que reforça o perfil de profissional que prioriza o conhecimento e capacitação, em relação ao lado afetivo/emocional.

4.3 ANÁLISE DAS VARIÁVEIS INTERNAS

Pode-se observar, analisando-se os dados coletados referente às variáveis internas que:

- a) os participantes sentem mais orgulho da função que desempenham na organização, do que da própria organização (questões 1 e 2);
- b) a grande maioria acha que a empresa não lhes propõe um bom plano de carreira. Nesta avaliação encaixaram-se os perfis com pós-graduação, MBA ou Mestrado, o que pode estar indicando o não reconhecimento pelo investimento em especialização por parte das organizações. A análise das folhas avulsas revelou a insatisfação da maioria destes funcionários, ao relatarem a ausência de plano de carreira na organização. Das 12 empresas participantes, 5 não possuem plano de carreira definido, segundo o relato dos entrevistados (questão 3);
- c) a análise revela o lado estressante da profissão, onde há quase unanimidade no sentimento de não achar justa a carga horária de trabalho, e também no desempenho de mais de uma função; há relatos na Folha Avulsa de analista de sistemas, que desempenham 3 funções ao mesmo tempo: análise, projeto e programação (questão 4 e 5);
- d) há um equilíbrio entre os que acham que estão obtendo sucesso com a profissão e os indecisos. Uma minoria acha que não. Entre os que acham que obtiveram sucesso encontram-se 100% dos entrevistados com mais de 3 anos de trabalho na empresa. Os

indecisos estão com tempo de serviço entre 1 e 3 anos, englobam as 48 mulheres participantes, e tem idade entre 18 e 30 anos(questão 6);

- e) na questão 7, a maioria gostaria que os filhos não trabalhassem na empresa ou estão indecisos; os relatos da Folha Avulsa indicam que apenas 35 questionários evidenciaram a existência de filho(s) e o desejo do(s) mesmo(s) seguir(em) outra profissão menos estressante; 28 destes, respondido por mulheres;
- f) boa parte dos entrevistados acha que não depende só dos próprios esforços para obter sucesso profissional e de carreira na empresa(questão 8); há 15 relatos que identificam a liderança como empecilho imediato; depois as políticas e burocracias da empresa;
- g) há insatisfação quanto aos cursos e treinamentos realizados para desempenho das atividades(questão 9); encontram-se neste grupo 100% dos entrevistados que possuem pós-graduação, MBA ou Mestrado, indicando alta capacitação e capacidade de auto-análise; relatos da Folha Avulsa indicam a insatisfação com instrutores, carga horária e tipos de treinamentos/cursos;
- h) as questões 10, 11, 12, 13 evidenciam uma grave e transparente insatisfação com as lideranças; a maioria não confia no chefe imediato (questão10); a minoria acha que o chefe é um líder(questão 11); a minoria também acha que o chefe não é a pessoa certa para desempenhar a função(questão 12); a maioria não está satisfeita com a estrutura hierárquica ao qual é submetido(a) (questão 13);
- i) o sentimento de reconhecimento do trabalho desempenhado sob o olhar da empresa (questão 14), pela família(questão 15) e pelos colegas de trabalho(questão 16) teve resultado satisfatório, embora a maioria admita maior reconhecimento pela família e colegas, do que pela empresa;
- j) os profissionais mostram-se satisfeitos com o salário recebido (questão 17), porém, não o acham compatível com os esforços feitos em prol da empresa (questão 18); há novamente relatos da excessiva carga horária nas folhas avulsas;

- k) o resultado da questão 19 reflete o grau de insegurança que a área de TI propõe; na Folha Avulsa há relatos de que questões de política nacional interferem diretamente nos investimentos em tecnologia, tornando a área muito instável; também há relatos de redução de carga de horário para prestadores de serviços, quando ocorrem as chamadas "crises de projetos";
- l) a questão 20 mostra o grau de satisfação no aspecto cultural e intelectual, comprovando a alta qualificação demonstrada na análise sócio-demográfica. Porém, revela uma grande insatisfação no que se referem ao nível social dos indivíduos (questão 21), ocasionada muitas vezes pelo perfil profissional introspectivo, e em outras pela falta de tempo resultante da carga horária de trabalho que muitas vezes ultrapassa 10 horas diárias;
- m) a análise da questão 22 revela um dado interessante: não há queixas quanto às formas de transporte utilizadas para a chegada até o trabalho, excluindo este fator como sendo uma das variáveis que pudessem contribuir para um clima desfavorável;
- n) as questões 23 e 24 referentes ao ambiente de trabalho e relacionamento com colegas, respectivamente, indicam um provável clima desfavorável existente nas organizações participantes da pesquisa, por estarem muito equilibradas no resultado;
- o) os entrevistados tendem a apoiar a burocracia adotada na empresa (questão 25) e também, e em conjunto com a cultura organizacional existente (questão 26), acreditam que elas favorecem o trabalho a ser desempenhado pela organização;
- p) demonstram estar satisfeitos com a assistência médica, odontológica e social oferecida pela empresa.

4.4 ANÁLISE DAS VARIÁVEIS EXTERNAS

- a) todos os participantes mostram-se preocupados com o próprio futuro e também com o de familiares (questão 1);
- b) todos os participantes que tem filhos preocupam-se com o futuro destes (questão 2);

- c) também há unanimidade em relação à satisfação com a alimentação (questão 3);
- d) a questão 4 revela um equilíbrio no que se refere à educação; relatos da Folha Avulsa expõem um esforço maior por parte dos que tem filhos em manter-se atualizados e possibilitar ensino de qualidade aos mesmos;
- e) 77 pessoas estão em dúvida em relação ao convívio com pessoas próximas (questão 5). Excluem-se daqui os filhos, pois a questão 6 aponta que todos os entrevistados que tem filhos convivem bem com eles. Esta questão merece destaque, pois, problemas emocionais ou afetivos de qualquer ordem, podem afetar o estado de ânimo da pessoa e indiretamente comprometer o Clima Organizacional no trabalho;
- f) há equilíbrio no que se refere à satisfação com a residência; entre os insatisfeitos aparece novamente a maioria de 48 mulheres (questão 7); o que não se repete em relação ao carro (questão 8), onde tabularam-se apenas 9, indicando a preferência masculina pelo quesito; os homens relataram na Folha Avulsa o desejo de sempre possuir o carro do ano e de nem sempre conseguir; já, as mulheres, muito pragmáticas, relataram apenas a necessidade de um meio de locomoção que não sejam os transportes coletivos;
- g) há unanimidade na questão de vestuário para si e para a família (questão 9);
- h) a maioria está com a situação financeira em ordem (questão 10) confirmando a boa remuneração da área de TI, porém não está satisfeita com o patrimônio (questão 11); não há relatos de desejos ou sonhos na Folha Avulsa;
- i) há também grande insatisfação com o nível e convívio social pessoal (questões 12 e 13), bem características da área de TI e de sobrecarga de trabalho, abordada na questão 4;
- j) novamente predomina a satisfação nas questões 14 e 15, referentes ao nível intelectual e cultural, comprovando o que foi abordado na questão 20, encaixada na análise das variáveis internas do ambiente;

- k) nota-se uma grande insatisfação com a questão religiosa (questão 16); relatos da Folha Avulsa apontam a Religião Católica como fator determinante deste questionamento;
- l) práticas desportivas (questão 17) e estado físico de saúde (questão 18), também não tem resultado satisfatório; relatos da Folha Avulsa apontam falta de tempo para a prática de atividades físicas; há 63 relatos sugerindo a prática de ginástica laboral;
- m) ao contrário do estado físico, no estado mental (questão 19), os entrevistados mostram-se muito satisfeitos; os não satisfeitos, relataram na Folha Avulsa princípio de stress ocasionado pelas dificuldades encontradas na realização das tarefas diárias;
- n) 65 pessoas demonstram estar em dúvida em relação à sua vida afetiva (questão 20), cujo resultado comprova a tabulação apresentada na questão 5 onde 77 pessoas afirmam não estar convivendo bem com pessoas próximas; o resultado das duas questões é muito semelhante;
- o) a questão 21 revela a satisfação masculina em relação ao time de futebol, e, relatos da Folha Avulsa deixaram transparecer a insatisfação com a questão, por ter abordado apenas um esporte masculino, não havendo opção para mulheres que não gostam de futebol; todas as 48 mulheres optaram pelo "não" como resposta;
- p) as pessoas demonstram estar insatisfeitas com as férias (questão 22); exposto na Folha Avulsa que a insatisfação é em relação à quantidade de dias das férias e não com o que foi realizado nos dias de descanso; relatos da Folha Avulsa expõem uma tendência dos prestadores de serviços em não reservar muitos dias para suas férias, ocasionado pelos descontos financeiros; em contrapartida mostraram-se dispostos ao planejar as próximas férias (questão 23);
- q) há unanimidade na afirmação da insatisfação em relação à segurança pública (questão 24);
- r) as questões 25, 26 e 27 demonstram de forma clara que as pessoas têm seu ânimo afetado pela corrupção, violência e impunidade e isso pode ser considerado um fator

comprometedor do Clima Organizacional, se somatizado ao resultado de outras variáveis;

- s) as questões que mais obtiveram não como resposta (questões 28, 29 e 30) são as que abordam a satisfação em relação à política nacional, estadual e municipal, respectivamente; não há relatos na Folha Avulsa;
- t) reafirmando os dados tabulados nas questões 28, 29 e 30, e apoiando-se ainda o resultado nas questões 25, 26 e 27 a grande maioria dos entrevistados afirma ter seu estado de ânimo afetado pelas crises políticas (questão 31); para este questionamento também não há relatos na Folha Avulsa.

5 CONCLUSÕES

A aplicação da pesquisa proposta neste trabalho permitiu a montagem de uma idéia bastante real de como está o Clima Organizacional em ambientes de desenvolvimento de software, apontando claramente alguns problemas, por meio de críticas ou desabafos expostos na Folha Avulsa. Com isso, as organizações envolvidas e cientes do resultado da pesquisa podem de imediato buscar resolver os problemas menores, esforçando-se assim para encontrar caminhos favoráveis à solução de problemas complexos como, por exemplo, a total insatisfação com os líderes imediatos. Há resultado de insatisfações ou até desabafos por questões de origem externa, na maioria das vezes desconhecidos da alta administração ou dos responsáveis em manter a harmonia da empresa e que na maioria das vezes comprometem o Clima Organizacional.

Os resultados obtidos possibilitam que as organizações envolvidas na pesquisa repensem sobre alguns pontos referentes à: políticas e estratégias de recursos humanos, estilos de liderança, capacitação dos colaboradores, conflitos de interesse, cultura organizacional, tipos de assistência prestada aos colaboradores, rotinas organizacionais, relacionamentos interpessoais etc.

A abordagem das variáveis externas é importante no sentido que permitiu investigar em que ponto se encontra a qualidade de vida das pessoas que compõem as organizações de desenvolvimento de software, contribuindo para um melhor planejamento das empresas no

momento de elaborar as suas políticas internas e, criando de certa forma um forte indicativo para a área de TI de um modo geral.

Percebe-se que as inquietações e insatisfações não são situacionais, uma vez que ocorrem em todas as organizações participantes. Das variáveis mensuradas, chama atenção a falta de segurança dos colaboradores em relação ao líder imediato. Atenção especial deve ser dada às variáveis externas, e que afetam claramente o estado de ânimo das pessoas.

A pesquisa de clima permite evidenciar os problemas. Porém, a solução destes vai depender do empenho das empresas no que refere aos recursos disponíveis, estilo gerencial, das políticas de RH para as empresas que possuem este departamento e para a criação dele nas empresas abordadas que ainda não o tem oficialmente em sua estrutura. Com posse dos resultados, cada empresa terá que solucionar seus problemas da melhor forma possível dentro de suas limitações.

PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL EM EMPRESAS DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE DE BLUMENAU – SC

ABSTRACT

The objective of this work is to study the influence of the variables that comprise the organizational climate environments in software development in the city of Blumenau, SC, in order to analyze the relationships in these environments. It starts from the assumption that people are the most important figures in an organization, and how they feel is in the balance of all. Therefore, it focuses on the very issue of organizational culture, which directly influences the individual and collective behavior of employees, and determining the organizational climate. For this, we conducted a survey, taking into account internal and external factors that can influence the organizational climate. We used a questionnaire with 55 questions taken from the model of Bishop Carlos Alberto Ferreira (2006), applied to 12 companies, selected from 20.

Key-words: Organizational Climate. Intellectual Capital. Human Resources. Systems. Knowledge Management.

REFERÊNCIAS

ARANTES, Aloysio S. **Clima organizacional, qualidade e KAIZEN**. Disponível em: <<http://www.uol.com.br/diariodovale/arquivo/2000/fevereiro/29/page/frcolunas2.htm>>. Acesso em 08.07.2007.

- BISPO, Carlos Alberto Ferreira. Um novo modelo de pesquisa de Clima organizacional. **Produção**, v. 16, n. 2, p. 258-273, Maio/Ago. 2006.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.
- DRUCKER, Peter F **O líder do futuro**. 3.ed. Rio de Janeiro: Futura, 1997.
- FIALHO, Francisco Antônio Pereira. **Introdução às ciências da cognição**. Florianópolis: Insular, 2001.
- LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação**. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora LTC, 1999.
- MARCOVITCH, J. **Contribuição ao estudo da eficácia organizacional**. 1972. 113 f. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 1972.
- MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru, **Administração de projetos**. São Paulo: Atlas, 1997.
- NASSAR, Paulo. História e cultura organizacional. **Revista Comunicação Empresarial**, n. 36, 2000.
- O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da Internet**. São Paulo: Editora Saraiva, 2002.
- RIZZATTI, Gerson. **Análise de fatores significativos do Clima Organizacional da UFSC: contribuição para implantação do programa de qualidade**. Dissertação. (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1995.
- RUFINA, Gustmann Vieira, Shirley Piccolo Vieira Curso de Especialização em Gestão Estratégica de Recursos Humanos. **Revista de divulgação técnico-científica do ICPG**, v. 1, n. 4, jan.-mar 2004.
- SCHEIN, E. H. **Psicologia organizacional**. Rio de Janeiro: Prentice- Hall do Brasil, 1982.
- VERGASTA, Patrícia Dantas. **Cultura e aprendizagem organizacional**. 2001. Disponível em: <<http://www.terravista.pt/enseada/5831/trabalho/t20001310.html>>. Acesso em: 6 maio 2007.