

PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL EM UMA FACTORING EM BLUMENAU - SC

Mirian Magnus Machado¹
Ruana Carla Nardelli²

RESUMO

Nos dias atuais as empresas necessitam saber quão motivados e satisfeitos com o trabalho seus colaboradores estão, desta forma faz se necessário investigar os fatores que influenciam diretamente os colaboradores, ou seja, investigar o clima organizacional. Desta forma surgiu a necessidade de analisar o clima da empresa em questão, que resultou neste estudo de caso. Desta forma pode-se saber a real satisfação e motivação dos colaboradores. O clima organizacional é composto de vários fatores tais como: comunicação, motivação, satisfação no trabalho, liderança, ambiente físico e psicológico e remuneração. Com base nesses fatores se objetivou analisar a percepção dos colaboradores e confrontá-las com a percepção obtida pelos gestores, sendo assim pode-se analisar dentro dos fatores do clima quais é que afetam diretamente no desempenho dos colaboradores. A pesquisa foi elaborada através de questionários e entrevistas, onde os dados quantitativos foram apresentados através de tabelas e gráficos e os dados qualitativos representam a visão dos gestores referente aos fatores do clima organizacional. Com base esses dados pode-se propor estratégias para melhorar o clima organizacional dentro da empresa.

Palavras-chave: Gestão de Pessoas. Fatores do Clima Organizacional. Pesquisa de Clima Organizacional.

1 INTRODUÇÃO

Com as mudanças advindas da globalização, das tecnologias de informação e comunicação, da crise econômica mundial e os problemas e desafios que surgem com ela, as organizações precisam adequar-se e manterem-

1 Professora Orientadora: Mestre em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). (mirianmagnus@terra.com.br)

2 Graduada em Administração pelo IBES - SOCIESC (ruana_admg@hotmail.com)

MACHADO, Mirian Magnus; NARDELLI, Ruana Carla. Pesquisa de clima organizacional em uma factoring em Blumenau – SC. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.4, p.184-204, Sem II 2009. Temática TCC.
ISSN 1980-7031

se competitivas nas atuais exigências do mercado. Em outras palavras, mudanças sociais e econômicas acabam repercutindo no clima da organização.

Com base nessa constatação, busca-se por meio de uma pesquisa avaliar o clima organizacional na empresa X, seus limites e perspectivas, na percepção de seus colaboradores, bem como de seus gestores, investigando assim uma forma de suprir as necessidades ainda deficientes na empresa.

Clima organizacional dentro de uma empresa é muito importante, pois podemos avaliar o comportamento dos colaboradores, a satisfação dos mesmos em relação a determinado fator que pode se tornar um problema ou uma solução para a empresa.

A relevância desse estudo para empresa é que com ele possamos investigar a situação atual do clima organizacional existente dentro da empresa, podendo assim sugerir alguma ação de melhoria dentro deste contexto.

2 CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DE UMA ORGANIZAÇÃO

Para Chiavenato (2004) a Gestão de Pessoas é formada por colaboradores e pela organização, ou seja, seus colaboradores precisam da empresa para poder alcançar seus objetivos tanto pessoais como profissionais, entretanto, a organização também precisa deles para poder funcionar e alcançar o sucesso desejado. Por outro lado, o trabalho ocupa muito tempo das pessoas, isto é, as pessoas dão de tudo, seu potencial, sua criatividade, todos os seus esforços para obter o sucesso da organização. Podemos dizer que uma parte depende da outra, em outras palavras, o colaborador precisa da empresa como a empresa precisa do colaborador.

Podemos dizer que Gestão de Pessoas da uma importância também para a satisfação dos seus colaboradores, ou seja, se preocupa com a remuneração, com a motivação dos colaboradores como um todo e individualmente. Com isso a organização acaba se fortalecendo também, pois para uma organização a satisfação dos seus colaboradores é um ponto muito importante para a saúde da empresa. Como complemento deve buscar colaboradores qualificados para

MACHADO, Mirian Magnus; NARDELLI, Ruana Carla. Pesquisa de clima organizacional em uma factoring em Blumenau – SC. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.4, p.184-204, Sem II 2009. Temática TCC.
ISSN 1980-7031

auxiliar a organização em sua meta, através de um ambiente confortável de trabalho e da motivação dos próprios colaboradores.

No mesmo contexto podemos dizer que o clima organizacional se refere ao ambiente interno de uma empresa, podendo ser da empresa num todo ou separada por setores, ele constitui a característica da empresa, o comportamento psicológico de cada um. O clima organizacional é composto por aspectos internos da organização que influenciam na motivação dos colaboradores da organização, sendo positivas ou não. (Chiavenatto, 1997)

Segundo Maximiano (2000), clima organizacional é um produto de sentimentos, pois ele pode medir o sentimentos das pessoas em relação a organização e seus gestores. Dentro de uma organização o clima pode afetar positivamente ou negativamente a organização num todo e como também seus colaboradores, pois a cada motivação que a pessoa ganha se torna um ponto positivo para a empresa, e a cada sentimento negativo que exerce dentro da empresa, uma indiferença em relação aos colaboradores, pode muitas vezes desmotivar o colaborador, com isso o seu desempenho vai caindo. (CHIAVENATTO, 1997)

Numa organização pode ser percebido muito facilmente se existe um clima agradável ou não, isso é percebido através do tratamento das pessoas que ali convivem, das atitudes umas com as outras, pois o clima não é somente composto de regulamentos estipulados pela organização, mas é composto do dia-a-dia, do relacionamento das pessoas. O clima organizacional é muito influenciado dentro da empresa através dos fatores que os cercam, ou seja, motivação, remuneração, comunicação, liderança, satisfação no ambiente de trabalho e ambiente físico e psicológico, desta forma podemos dizer que o clima organizacional somente acontece quando a uma boa adaptação de todos os fatores, em outras palavras, quando os colaboradores tem um relacionamento cordial e agradável.

No mesmo contexto, podemos mencionar a importância da satisfação no ambiente de trabalho, pois ela esta ligada a motivação que o colaborador recebe, ou seja, se a organização investir no colaborador, como consequência o

MACHADO, Mirian Magnus; NARDELLI, Ruana Carla. Pesquisa de clima organizacional em uma factoring em Blumenau – SC. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.4, p.184-204, Sem II 2009. Temática TCC.
ISSN 1980-7031

colaborador vai também se comprometer mais para com a organização, onde todos acabam se beneficiando. (CHIAVENATO, 2005).

Satisfação no trabalho é uma das diversas atitudes que influenciam diretamente no ambiente de trabalho, o comportamento da pessoa. (SCHERMERHORN; HUNT; OSBORN, 1999).

Podemos dizer também que dentro de uma organização existem vários tipos de liderança, ou seja, nada mais é que a forma em que o líder trata sua equipe de trabalho, melhor dizendo, é o comportamento do líder diante da equipe. A liderança para uma empresa é algo primordial, pois estrutura a organização, de forma que os colaboradores terão mais respeito com alguém que sempre está disposto a superar barreiras sempre contando com a ajuda dos colaboradores que ali estão, e desta maneira sempre tendo como consequência um trabalho em equipe.

Ainda podemos salientar que dentro da organização a liderança pode alterar o clima organizacional, ou seja, pode influenciar os colaboradores, pois da mesma maneira em que fornecer resultados positivos pode também oferecer algo negativo, e com isso a organização deve estar sempre atenta a qualquer mudança dentro do cenário da organização, a ponto de saber distinguir uma boa liderança de uma não boa, além do mais dentro de uma organização sempre a um colaborador que se sobressai e acaba tendo uma atitude correta como se fosse um líder de uma equipe de trabalho. (ROBBINS, 2003)

A partir do momento que dentro de uma organização não se possui uma boa liderança, a produtividade da mesma decai, ou seja, todos os colaboradores precisam de alguém que esteja sempre observando e fazendo críticas, muitas delas construtivas, para uma futura mudança no comportamento e no desempenho do colaborador dentro da organização. (CHIAVENATO, 2004)

Podemos dizer ainda quão é importante para o clima organizacional o fator remuneração, pois se entende como dinheiro, salário, é algo que o colaborador espera da organização onde trabalha como forma de mostrar que a organização gostou de seu desempenho, do seu trabalho num todo. É muito

MACHADO, Mirian Magnus; NARDELLI, Ruana Carla. Pesquisa de clima organizacional em uma factoring em Blumenau – SC. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.4, p.184-204, Sem II 2009. Temática TCC.
ISSN 1980-7031

importante como fonte de reconhecimento do colaborador dentro da organização. (CHIAVENATO, 2004).

Cada colaborador esta disposto a oferecer para a organização todo o seu potencial, toda a sua habilidade deste que haja um retorno satisfatório, pois todo colaborador deve ser motivado, neste caso através da recompensa e da remuneração. A organização deve dispor de um bom plano de remuneração, pois é partindo deste ponto que a organização vai conseguir alcançar suas metas.

Dentro de uma empresa sempre deve haver uma boa comunicação, pois é uma das capacidades humanas mais importantes, ou seja, dentro de uma organização a comunicação é muito importante, pois através dela são passadas várias informações, e se essa comunicação não for bem adequada o clima na organização fica prejudicado. (GIL, 2001)

Dentro do clima da organização a comunicação também tem sua parcela de participação, pois os distúrbios obtidos através de uma má comunicação refletem no clima organizacional, desta maneira toda a organização é afetada, deste o gerente até o operacional.

Toda organização é formada por diversos fatores que por sua vez afetam de alguma forma os colaboradores, sendo positivamente ou negativamente. O ambiente físico dentro de uma organização é constituído de vários aspectos que influenciam diretamente o desempenho do colaborador. Os aspectos que influenciam são: iluminação, ventilação, temperatura, ruídos, todos tem um papel muito importante dentro da organização, pois para um bom desempenho a organização deve dispor de um ambiente agradável, em que o colaborador se sinta bem. (CHIAVENATO, 2005)

Já o ambiente psicológico pode ser chamado também de ambiente comportamental, ou seja, avalia o comportamento do indivíduo dentro de uma organização e fora dela também. (CHIAVENATO, 2002).

O ambiente físico e psicológico tem um alto grau de importância para o clima organizacional da empresa, pelo fato de que se o ambiente não esta bom, o colaborador não vai ter seu melhor desempenho, da mesma forma acontece

MACHADO, Mirian Magnus; NARDELLI, Ruana Carla. Pesquisa de clima organizacional em uma factoring em Blumenau – SC. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.4, p.184-204, Sem II 2009. Temática TCC. ISSN 1980-7031

quando o colaborador não está centrado no trabalho, esta com o pensamento longe, assim seu desempenho vai decair também. (CHIAVENATO, 2005)

Podemos mencionar como é importante para uma empresa ter uma boa motivação, pois a motivação de um colaborador dentro da empresa pode ser entendida através de um colaborador comprometido, no entanto, é muito mais fácil achar alguém competente. (GIL, 2001)

Entretanto podemos salientar ainda que a meta da motivação é mostrar para a pessoa o interesse da organização, ou seja, motivar a pessoa para que ela possa ir em busca do interesse da organização. Desta forma a organização deve promover um ambiente onde o indivíduo consiga se sentir bem para como consequência ser motivado. A motivação pode ser percebida em uma pessoa de diversas maneiras, através do comportamento dela na hora da execução de alguma tarefa dentro da organização, da forma com que ela trata os outros colaboradores, mas de uma certa forma motivar as pessoas é uma das tarefas mais difíceis de se executar numa organização, pelo motivo de se tratar de um ser humano, ou seja, um ser racional.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Quanto ao objetivo, a pesquisa é classificada como Descritiva.

Segundo Andrade (1993, p. 98): “Neste tipo de pesquisa os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles”

Em relação aos procedimentos de investigação, a pesquisa se define como um estudo de campo. Conforme Lakatos e Marconi (2001, p 186):

Pesquisa de campo é aquela utilizada como objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

MACHADO, Mirian Magnus; NARDELLI, Ruana Carla. Pesquisa de clima organizacional em uma factoring em Blumenau – SC. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.4, p.184-204, Sem II 2009. Temática TCC. ISSN 1980-7031

Com base nas considerações, pode-se inferir que ao investigar-se o clima organizacional da empresa X é necessária uma pesquisa descritiva e de campo.

A pesquisa foi realizada na empresa X no ramo de factoring. A empresa investigada nesta pesquisa vai ser citada como empresa X, por motivos de descrição a pedido da própria empresa. Neste contexto, o universo investigado foi com todos os colaboradores: quatro funcionários, três gestores, totalizando assim 7 colaboradores.

Os dados necessários para o desenvolvimento da pesquisa foram coletados por meio de questionários (com os funcionários) e entrevista estruturada (com os gestores).

Segundo Lakatos e Marconi (2001 p. 201): “Questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por um serie de ordenadas perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.”

Já para Andrade uma entrevista estruturada (1993, p. 118): “Consiste em fazer uma serie de perguntas a um informante, segundo um roteiro preestabelecido.”

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para atingir os objetivos do trabalho foi realizada uma pesquisa com os colaboradores e gestores da empresa, com perguntas relacionadas ao clima organizacional. Para melhor entendimento, os fatores pertinentes ao clima organizacional foram classificados, separadamente, como segue a seguir:

Quanto a Remuneração:

Tabela 3 - Remuneração somada a Benefícios

OPÇÕES DE RESPOSTA	QDADE
Ruim	1
Regular	2
Bom	1
Ótimo	0
Total	4

MACHADO, Mirian Magnus; NARDELLI, Ruana Carla. Pesquisa de clima organizacional em uma factoring em Blumenau – SC. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.4, p.184-204, Sem II 2009. Temática TCC.

ISSN 1980-7031

Fonte: Dados de pesquisa (2009)

Na visão da maioria dos colaboradores, os benefícios oferecidos pela empresa comparado com outras empresas não está de acordo, as outras empresas fornecem mais benefícios aos colaboradores do que a factoring. A insatisfação dos colaboradores provavelmente se dá devido a alguns benefícios não somarem nenhum valor para o salário dos colaboradores, ou seja, desta forma a remuneração recebida continua a mesma.

Na visão dos gestores o fator remuneração está:

Gestor 1: este relatou que com relação a remuneração, essa esta dentro dos padrões pagos pelas outras empresas dentro do mesmo setor, e a empresa também oferece benefícios que complementam essa remuneração, e dentro da remuneração a empresa esta em processo de implantar para os colaboradores o vale-alimentação como um beneficio a mais para os colaboradores.

Gestor 2: Este também relatou dizendo que a remuneração oferecida pela empresa é boa, mas complementou dizendo que as pessoas nunca estão satisfeitos, uma hora acabam se acomodando e sempre querendo mais.

Quanto a Comunicação:

Tabela 5 – Comunicação entre todos os níveis da empresa

OPÇÕES DE RESPOSTA	QDADE
Raramente	0
Às vezes	2
Quase sempre	0
Sempre	2
TOTAL	4

Fonte: Dados de pesquisa (2009)

Pode-se dizer que de acordo com a tabela 5 a metade dos colaboradores sempre se sente a vontade para conversar com as pessoas de todos os níveis dentro da empresa, já a outra metade quase sempre se sente a vontade para conversar, isso se deve porque os colaboradores têm receio e medo dos gestores, de como vão conversar e se expressar com eles, acham que dependendo de

MACHADO, Mirian Magnus; NARDELLI, Ruana Carla. Pesquisa de clima organizacional em uma factoring em Blumenau – SC. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.4, p.184-204, Sem II 2009. Temática TCC.
ISSN 1980-7031

como falarem podem ser punidos por isso, outro fator pode ser o tumulto do dia-a-dia dentro da empresa, com que faz que não se tenha muita comunicação com relação a determinados assuntos.

Tabela 7 – Informações internas chegam de forma rápida e clara

OPÇÕES DE RESPOSTA	QDADE
Raramente	0
Às vezes	1
Quase sempre	2
Sempre	1
TOTAL	4

Fonte: Dados de pesquisa (2009)

Com base no que os colaboradores opinaram pode-se dizer que as informações na opinião da maioria chegam quase sempre de forma rápida e clara ao destino, mas um dos colaboradores acha que as vezes as informações são claras e rápidas. Em algumas situações esta informação acaba sendo passada de forma muito rápida onde acaba confundindo a pessoa que esta recebendo a informação, distorcendo a informação e ocasionando um problema futuro, por isso este pode ser considerado um ponto a ser melhorado dentro do contexto da empresa.

No fator comunicação de acordo com a visão dos gestores está:

Gestor 1: relatou dizendo que a comunicação entre gestor e colaborador é boa, e sempre é deixando bem claro que o colaborador tem toda a liberdade de vir e falar independente do assunto. Já na comunicação interna entre todos, como se trata de uma empresa pequena a comunicação é feita de forma informal, ou seja, boca-a-boca, quando se trata de um assunto com um grau de importância maior ele é tratado, ou passado de forma formal, ou seja, via email para que não haja distorções na hora em que for ser utilizada essa informação. Concluiu dizendo que muitas vezes a informação é passada de forma formal para poder se resguardar de futuros problemas.

MACHADO, Mirian Magnus; NARDELLI, Ruana Carla. Pesquisa de clima organizacional em uma factoring em Blumenau – SC. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.4, p.184-204, Sem II 2009. Temática TCC. ISSN 1980-7031

Gestor 2: relatou dizendo que a comunicação dentro da empresa é considerada regular, que poderia melhorar um pouco em alguns aspectos, pois na hora em que a informação é passada muitas vezes há uma distorção, com que faça que a informação chegue incorreta ao destino.

Quanto ao Ambiente Físico:

Tabela 9 – Horário adequado para a realização de todas as tarefas

OPÇÕES DE RESPOSTA	QDADE
Raramente	0
Às vezes	3
Quase sempre	0
Sempre	1
TOTAL	4

Fonte: Dados de pesquisa (2009)

Na tabela 9 podemos observar que a maioria dos colaboradores acham que o horário de trabalho às vezes é suficiente para a realização das tarefas, mas em determinados dias o movimento é muito alto, isso faz com que as tarefas menos importantes fiquem para depois.

No fator ambiente físico os gestores opinarão da seguinte maneira:

Gestor 1: quanto ao ambiente físico, diz ser muito bom, disse que nunca ninguém veio reclamar referente a esse assunto, até por que não temos um ambiente muito grande, pois a empresa é pequena e tem poucos funcionários. A empresa sempre procura ver o lado do colaborador.

Gestor 2: quanto ao ambiente físico relatou também dizendo que é um ambiente bom e que até o momento ninguém chegou e reclamou de alguma coisa com relação ao ambiente físico da Factoring.

Quanto a Satisfação no Trabalho:

Tabela 14 – Espontaneidade e Descontração no ambiente de trabalho

MACHADO, Mirian Magnus; NARDELLI, Ruana Carla. Pesquisa de clima organizacional em uma factoring em Blumenau – SC. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.4, p.184-204, Sem II 2009. Temática TCC.
ISSN 1980-7031

OPÇÕES DE RESPOSTA	QDADE
Ruim	0
Regular	2
Bom	2
Ótimo	0
TOTAL	4

Fonte: Dados de pesquisa (2009)

Neste ponto pode-se observar que para a metade dos colaboradores acha bom o ambiente de descontração e espontaneidade da empresa, já para a outra metade este ponto poderia melhorar, pois dentro da empresa os colaboradores sofrem uma pressão muito forte, todos os dias, desta forma o ambiente acaba se tornando um ambiente estressante e complicado. Partindo deste ponto podemos considerar este um ponto a ser melhorado dentro da empresa, pois como o ambiente de trabalho é bem complicado no dia-a-dia dentro da empresa, pois atualmente a empresa não possui nenhuma forma de descontração no dia-a-dia dentro da empresa, isso seria importante para o colaborador, desde que o mesmo não interfira no trabalho executado por cada colaborador dentro da empresa, ou seja, na produtividade dos colaboradores, mas é sempre importante uma descontração e/ou a espontaneidade dentre os colaboradores e gestores.

No fator satisfação no trabalho para os gestores está:

Gestor 1: Diz que até o momento nenhum colaborador veio comunicá-lo que estava insatisfeito com relação ao trabalho, disse também que gostaria que se houve-se algum problema não hesitasse e viesse falar, dialogar para que o problema seja solucionado.

Gestor 2: diz também que ninguém veio até ele dizer algo, mas disse também que as opiniões sempre são bem vindas, pois há coisas que se enxerga sem alguém vir colocar isso como um problema.

Quanto ao Estilo de Liderança

Tabela 19 – Opinião dos colaboradores é levada em conta pelos gestores

MACHADO, Mirian Magnus; NARDELLI, Ruana Carla. Pesquisa de clima organizacional em uma factoring em Blumenau – SC. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.4, p.184-204, Sem II 2009. Temática TCC.
ISSN 1980-7031

OPÇÕES DE RESPOSTA	QDADE
Raramente	0
Às vezes	1
Quase sempre	1
Sempre	2
TOTAL	4

Fonte: Dados de pesquisa (2009)

De acordo com a tabela 19 a maioria dos colaboradores diz que as opiniões expostas por eles sempre são levadas em conta pelos gestores da empresa, isso é muito importante para que o colaborador se sinta importante para a empresa e também ajuda no bom relacionamento entre os gestores e colaboradores. Já para outro colaborador as idéias as vezes são levadas em conta pelos gestores e desta forma acaba deixando o colaborador sem vontade de dar novas idéias para melhorar o processo dentro da empresa. Na factoring as opiniões dos colaboradores são levadas em conta, muitas vezes não são aplicadas, não são passadas a diante, mas sempre são escutadas e sempre bem vindas.

No fator liderança os gestores opinarão da seguinte maneira:

Gestor 1: relatou que um líder já nasce líder, isso é um dom, um líder não precisa de muita autoridade para que a equipe de trabalho ouça o que o ele tem para dizer, para que essa equipe pense e haja como uma equipe de trabalho realmente, pois dentro de uma empresa tem hora para tudo, para descansar e principalmente para trabalhar, mas sempre fazendo com comprometimento com a empresa, isso é muito importante.

Gestor 2: Diz que um líder sempre deve estar aberto para todas as idéias expressadas pelos colaboradores, todas sempre são bem vindas, mas nem todas as idéias podem ser aceitas, pois devemos pensar no futuro, ou seja, na consequência que essa idéia vai ter no futuro, pois nem sempre essa consequência é boa. Mas disse que no geral os colaboradores estão tendo poucas idéias, ou estão expressando poucas.

Quanto ao Ambiente Psicológico

MACHADO, Mirian Magnus; NARDELLI, Ruana Carla. Pesquisa de clima organizacional em uma factoring em Blumenau – SC. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.4, p.184-204, Sem II 2009. Temática TCC.
ISSN 1980-7031

Tabela 24 – Aproximação e integração dos colaboradores

OPÇÕES DE RESPOSTA	QDADE
Ruim	0
Regular	2
Bom	1
Ótimo	1
TOTAL	4

Fonte: Dados de pesquisa (2009)

Como mostra a tabela 24 a maioria dos colaboradores disseram que a aproximação e integração dos colaboradores está regular, ou seja, precisa melhorar um pouco em alguns aspectos, para que os colaboradores se interajam mais e o ambiente de trabalho fique mais harmonioso. Dentro da factoring os colaboradores sofrem uma pressão muito grande com relação ao trabalho, deste modo acabam não se interagindo em dentro da empresa e nem fora dela, podemos salientar que a empresa deve buscar uma forma de suprir esta necessidade dos colaboradores, pois desta forma o clima organizacional existente na empresa vai sofrer influencia também.

Tabela 28 – Processo de Recrutamento e Seleção

OPÇÕES DE RESPOSTA	QDADE
Ruim	0
Regular	2
Bom	1
Ótimo	1
TOTAL	4

Fonte: Dados de pesquisa (2009)

O processo de recrutamento e seleção da empresa na visão da maioria dos colaboradores está regular, ou seja, precisa de uma melhorara em alguns aspectos, pois a empresa não se possui uma pessoa específica para este trabalho é o próprio gestor que faz este processo, muitas vezes o gestor não obtêm subsídios necessários para poder fazer um recrutamento e seleção de um novo

MACHADO, Mirian Magnus; NARDELLI, Ruana Carla. Pesquisa de clima organizacional em uma factoring em Blumenau – SC. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.4, p.184-204, Sem II 2009. Temática TCC.
ISSN 1980-7031

colaborador corretamente. Desta forma pode-se dizer que este é um ponto que a empresa deveria rever.

No fator ambiente psicológico na visão dos gestores está:

Gestor 1: Quanto ao ambiente psicológico, diz que no ramo em que trabalhamos exige muita atenção do colaborador na hora de executar algum trabalho, pois de certa maneira se houver algum problema agora, pode gerar um problema futuro também e por isso devemos prestar bastante atenção na hora de executar algum trabalho, de passar alguma informação ao cliente, de passar alguma informação internamente. Concluiu dizendo que não acha o ambiente estressante, mas complicado.

Gestor 2: Quanto ao ambiente psicológico diz que acredita que nosso ramo de trabalho sofremos uma pressão psicológica muito grande e que de vez em quando acaba sendo estressante, mas conclui dizendo que apesar disso a empresa tem um bom clima internamente.

Quanto a Motivação:

Tabela 31 – Motivação no Trabalho

OPÇÕES DE RESPOSTA	QDADE
Ruim	0
Regular	1
Bom	3
Ótimo	0
TOTAL	4

Fonte: Dados de pesquisa (2009)

Com relação a motivação no trabalho, para a maioria dos colaboradores a motivação está boa, é muito bom uma empresa que mantém seus colaboradores motivados, independente da motivação, seja ela monetária ou não. Mas para um dos colaboradores esta motivação não está de acordo, poderia sim, melhorar em alguns aspectos. Mas sobre tudo, alguns colaboradores precisam de mais incentivos para se motivarem, a empresa sempre deve estar na busca constante de uma motivação para seus colaboradores, pois quão mais motivados os colaboradores serem melhor para a empresa vai ser.

Tabela 34 – Realização Profissional

OPÇÕES DE RESPOSTA	QDADE
Ruim	2
Regular	0
Bom	2
Ótimo	0
TOTAL	4

Fonte: Dados de pesquisa (2009)

De acordo com a tabela 34 pode-se observar que a metade dos colaboradores dizem que não estão realizados profissionalmente exercendo o trabalho que faz dentro da empresa, já por outro lado a outra metade dizem que estão mais ou menos realizados com o que fazem dentro da empresa. Podemos ainda salientar que os colaboradores da factoring podem não estarem realizados, pois se trata de uma empresa pequena onde a probabilidade de crescimento é pequena, mas não é nula, isto pode ser um dos fatores que façam com que os colaboradores não se sintam realmente realizados profissionalmente.

No fator motivação os gestores disseram que:

Gestor 1: Diz que o colaborador deve se auto-motivar, pois ou a pessoa é motivada ou não é, claro que outras pessoas podem auxiliar neste processo, mas é um processo que não acontece de uma hora para outra. O líder pode achar um meio de interagir com a equipe de trabalho e fazer com que o outro se motive, ou seja, isso não deixa de ser um estímulo para que a própria pessoa se motive. Conclui dizendo que a empresa ajuda da maneira que pode, mas que neste ponto poderia melhorar em alguns aspectos.

Gestor 2: relata que acha que os colaboradores estão um pouco desmotivados, que a empresa poderia motivar seu colaboradores de alguma forma, no salário, ou ate mesmo num benefício a mais, por exemplo o vale-alimentação, pois no dia-a-dia temos bastante trabalho, então o dia acaba ficando bem turbulento e isso faz com que os colaboradores se desmotivem um pouco.

Desta forma, analisando as tabelas e os gráficos com percepção dos colaboradores, confrontando os mesmos com a percepção dos gestores

MACHADO, Mirian Magnus; NARDELLI, Ruana Carla. Pesquisa de clima organizacional em uma factoring em Blumenau – SC. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.4, p.184-204, Sem II 2009. Temática TCC.
ISSN 1980-7031

juntamente com a fundamentação teoria pertinente aos fatores que influenciam diretamente no clima organizacional, desta forma, diante dos resultados obtidos surgiram oportunidades de melhoria em alguns aspectos dentro de cada fator para a empresa em questão, os quais serão demonstrados através de um plano de ação para melhor visualização e entendimento.

PLANO DE AÇÃO						
OBJETIVOS	AÇÕES ESTRATÉGICAS	RESPONSÁVEL	INÍCIO	FIM	ORÇAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO
Divulgar os resultados da pesquisa de clima organizacional aos colaboradores e gestores	Fazer a verificação dos dados da pesquisa para divulgação	Gestor 1 e Ruana	3/1/2011	21/1/2011	sem custo	Documento Formal e Planilha
	Promover reunião para expor a pesquisa para os colaboradores e gestores	Gestor 1 e Ruana	24/1/2011	28/1/2011	sem custo	Pauta
Elaborar plano de cargo e salários	Verificar as atividades executadas pelos colaboradores	Empresa terceirizada e Gestor 1	10/2/2010	10/3/2010		Através de planilhas
	Analisar de que forma é feita as atividades pelos colaboradores	Empresa terceirizada e Gestor 1	11/3/2010	25/3/2010		Através de planilhas
	Descrição de cargos	Empresa terceirizada e Gestor 1	2/4/2010	2/5/2010		Através de planilhas
	Criar indicadores para o programa	Empresa terceirizada e Gestor 1	5/5/2010	19/5/2010		Planilhas, gráficos, documento formal e uma reunião com os superiores
	Formalizar o plano de cargos e salários	Empresa terceirizada e Gestor 1	26/5/2010	26/6/2010	R\$ 400,00	Documento Formal
Reorganizar os meios de comunicação interna	Verificar a forma que os meios de comunicação são utilizados dentro da empresa	Gestor 2	31/6/2010	11/7/2010	sem custo	Pauta
	Criar um mural de informações importantes do ramo de Factoring	Gestor 2	15/7/2010	18/7/2010	sem custo	Documento Formal
	Padronizar email's como forma de comunicação formal entre os colaboradores	Gestor 2	21/7/2010	30/7/2010	sem custo	Planilha
Melhorar a distribuição das atividades internas	Verificar toda as atividades exercidas pelos colaboradores diariamente	Gestor 2	6/1/2010	15/1/2010	sem custo	Planilhas
	Fazer um fluxograma das atividades diárias de cada colaborador	Gestor 2 e Ruana	18/1/2010	27/1/2010	sem custo	Fluxograma
	Dividir as atividades entre os colaboradores	Gestor 2	29/1/2010	9/2/2010	sem custo	Planilhas e Fluxograma
Proporcionar espontaneidade e descontração no ambiente de trabalho	Criar um ambiente agradável para o colaborador usufruir no horário de almoço (sala com revistas, jornais, entretenimento)	Gestor 1	18/10/2010	29/10/2010		Pauta
	Verificar disponibilidade de implantar ginástica laboral para os colaboradores	Gestor 1	3/11/2010	11/11/2010		Lista de Contatos Profissionais
	Contratação da ginastica Laboral	Ruana	15/11/2010	18/11/2010	R\$ 62,00 por aula	Contrato

Trabalhar as relações internas entre gestores e colaboradores	Fazer reuniões com mais frequência entre colaboradores e gestores	Gestor 1 e 2	2/8/2010	20/8/2010	sem custo	Pauta
	Fazer brainstorming das ideias dos colaboradores	Gestor 1 e 2	23/8/2010	27/8/2010	sem custo	Documento Formal
	Dar um feedback das ideias propostas pelos colaboradores e dos prontos críticos de dentro do processo individualmente	Gestor 1 e 2	30/8/2010	3/8/2010	sem custo	Pauta e Documento Formal
Reformular o processo de recrutamento e seleção da empresa	Verificar o atual processo utilizado dentro da empresa	Gestor 1	22/11/2010	25/11/2010	sem custo	Planilha
	Propor um novo sistema de recrutamento e seleção	Gestor 1	26/11/2010	30/11/2010	sem custo	Documento Formal
	Criar um guia para ser usado pelo gestor na hora de recrutar e selecionar um novo colaborador	Gestor 1	2/12/2010	10/12/2010	sem custo	Pauta e Documento Formal
Proporcionar uma melhor motivação aos colaboradores	Criar uma premiação para o funcionário que se destacar dentro do processo de trabalho	Gestor 1	6/8/2010	24/8/2010	sem custo	Avaliação de desempenho
	Premio de Acuidade (Chega no Horário)	Gestor 1	30/8/2010	15/10/2010	sem custo	Livro Ponto

Figura 8 – Plano de Ação

Fonte: Dados da Pesquisa (2009)

5 CONCLUSÃO

Observa-se que dentro de uma empresa os fatores de clima organizacional têm grande influência sobre os colaboradores e gestores, desta forma se faz necessário avaliá-lo de forma a verificar os aspectos que mais influenciam dentro da empresa. Tendo como base a fundamentação teórica, podendo também analisar as tabelas com a percepção dos colaboradores, juntamente com a entrevista dos gestores e confrontando-as quando necessário, pode-se dizer que no geral a empresa obtêm um clima organizacional satisfatório, sendo que, a vários itens deficientes dentro do clima da empresa atualmente. Em vista disso, sugeriu-se a empresa que busque uma forma de suprir as deficiências deste clima. Sendo assim, este presente estudo de caso resultou na análise do clima organizacional da empresa X, com isso a empresa poderá vir a fazer

MACHADO, Mirian Magnus; NARDELLI, Ruana Carla. Pesquisa de clima organizacional em uma factoring em Blumenau – SC. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.4, p.184-204, Sem II 2009. Temática TCC.
ISSN 1980-7031

algumas análises com mais frequência dentro da empresa, desta forma resultando em um melhor clima organizacional para a mesma, e como consequência vir a ter resultados positivos para a empresa, sendo assim, com este estudo de caso a empresa dispõem de mais uma ferramenta que a auxilie a dispor de um ambiente onde o clima organizacional seja positivo em todos os aspectos.

ABSTRACT

Nowadays companies need to know how motivated and job satisfied the employees are; therefore it is necessary to investigate the factors that act directly on the employees, that is, to investigate the organizational climate. Hence arose the need for analyzing the organizational climate of the company in question, and it resulted in this case study. Thus it is possible to know the real satisfaction and motivation of the employees. The organizational climate is composed of several factors such as: communication, motivation, job satisfaction, leadership, physical and psychological environment and remuneration. Based on these factors, the objective was to analyze the employees' perception and compare it with the managers' perception. Thus, among the climate factors, the analysis of which ones act directly on the employees' performance could be done. The research was developed through questionnaires and interviews; the figures were presented in tables and graphs and the qualitative data reflect the managers' views regarding the factors of organizational climate. Based on these information, it was possible to propose strategies to improve the company's organizational climate.

Keywords: People Management. Factors of Organizational Climate. Organizational Climate Research.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida. **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Atlas, 1993.

BOOG, Gustavo e Magdalena (Coord). **Manual de Gestão de Pessoas e Equipes**. Vol 2. São Paulo: Gente, 2002.

CARVALHO, Antonio Vieira. **Aprendizagem Organizacional em Tempos de Mudança**. São Paulo: Pioneira, 1999.

CHIAVENTO, Idalberto. **Gerenciando Pessoas: O Passo Decisivo para a Administração Participativa**. 3 ed. São Paulo: Makron Books, 1997.

MACHADO, Mirian Magnus; NARDELLI, Ruana Carla. Pesquisa de clima organizacional em uma factoring em Blumenau – SC. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.4, p.184-204, Sem II 2009. Temática TCC. ISSN 1980-7031

_____, Idalberto. **Recursos Humanos: Edição Compacta**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____, Idalberto. **Gestão de Pessoas: e o Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

_____, Idalberto. **Treinamento e Desenvolvimento de Recursos Humanos: como Incrementar Talentos na Empresa**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

_____, Idalberto. **Comportamento Organizacional: a Dinâmica do Sucesso das Organizações**. 2 ed. Rio de Janeiro, 2005.

DAVIS, Keith. **Comportamento Humano no Trabalho: Uma abordagem Psicológica**. São Paulo: Pioneira, 1992.

DUBRIN, Andrew J. **Fundamentos do comportamento Organizacional**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Pessoas: Modelos, Processos, Tendências e Perspectivas**. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

FISCHER, André Luiz. O Conceito de modelo de gestão de pessoas – Modismo e realidade em gestão de Recursos Humanos nas empresa brasileira. In: DUTRA, Joel Souza. (Org.). **Gestão por Competências: um modelo avançado para o gerenciamento de pessoas**. São Paulo: Gente, 2001.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas:Enfoque nos Papeis Profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

GRIFFIN, Ricky W; MOORHEAD, Gregory. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. São Paulo: Ática, 2006.

KINICKI, Ângelo; KREITNER, Robert. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

KWASNICKA, Eunice Laçava. **Introdução à Administração**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MACHADO, Mirian Magnus; NARDELLI, Ruana Carla. Pesquisa de clima organizacional em uma factoring em Blumenau – SC. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.3, n.4, p.184-204, Sem II 2009. Temática TCC.

ISSN 1980-7031

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MARSHALL, Don R. **Os Quatro Elementos da Administração de Sucesso**. São Paulo: Futura, 1999.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração: da Escola Científica à Competitividade na Economia Globalizada**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças. **Planejamento Estratégico: Conceitos, Metodologia e Práticas**. 18 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

RIBEIRO, Antonio de Lima. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Saraiva, 2005.

ROBBINS, Stephen Paul. **Administração: Mudanças e Perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2003.

SCHERMERHORN JR., John R.; et al. **Fundamento Organizacional**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 1999.

SOTO, Eduardo. **Comportamento Organizacional: o Impacto das emoções**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

TÔRRES, Ofélia de Lanna Sette (Coord.). **O Indivíduo na Organização: Dimensões Esquecidas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1996.

XAVIER, Ricardo. **Gestão de Pessoas na Prática: Os Desafios e as Soluções**. São Paulo: Gente, 2006.