

PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL: ESTUDO DE CASO DE UM RESTAURANTE DO MUNICÍPIO DE ITAPIRANGA SANTA CATARINA

Autores: Adilson Jose Fabris Fabris - Alessandra Vogt - Viviane Teresinha Broc

RESUMO

No cenário competitivo, o sucesso de uma empresa depende da satisfação do quadro de funcionários destacando-se a motivação e o bem-estar das pessoas. O capital humano tem sido considerado o grande diferencial das empresas para vencer a competitividade. Atualmente, as empresas precisam oferecer mais do que uma remuneração atraente para manter os colaboradores comprometidos e com elevado grau de eficiência. É preciso investir em programas que visem melhorar a qualidade de vida dos funcionários e seu ambiente de trabalho. Daí a importância de avaliar o clima organizacional, tema problema abordado neste artigo. Os procedimentos metodológicos quanto à natureza é teórico-empírica, a abordagem do problema é quantitativa, quanto aos objetivos à pesquisa é exploratória e quanto aos procedimentos é um estudo de caso. O artigo objetiva analisar como está o clima organizacional em um restaurante do município de Itapiranga Santa Catarina, sendo elaborado um levantamento teórico sobre o assunto, aplicado um questionário para coleta de dados com perguntas objetivas e uma aberta para os funcionários da empresa. Espera-se que o trabalho resulte em dados que concretizam a realidade da empresa e sirva de informação. A empresa obteve como resultado um clima organizacional positivo ou satisfatório, pode-se perceber que as pessoas gostam de trabalhar, estão satisfeitas com a função que exercem, existe o sentimento de trabalho em equipe e cooperação no ambiente de trabalho. Algumas oportunidades de melhorias foram identificadas e sugeridas para gestor buscar desenvolver e melhorar o clima organizacional dentro da organização.

Palavras-Chaves: Clima organizacional; Satisfação; Gestão de Pessoas.

1 INTRODUÇÃO

Na atualidade, muitas ferramentas gerenciais estão sendo desenvolvido para melhorar o nível de relacionamento entre as empresas e seus clientes, o que depende de programas que objetivem melhorar o relacionamento entre as empresas e seus funcionários, fato de grande carência na maioria das empresas. Segundo Chiavenato (1999), as pessoas passam boa parte de suas vidas trabalhando dentro da organização e as organizações precisam das pessoas para poder funcionar e alcançar sucesso, é uma relação de mútua dependência na qual há benefícios para ambas às partes. Para Maximiano (2000, p. 107) o clima é representado pelos “conceitos e sentimentos que as pessoas partilham a respeito da organização e que afetam, de maneira positiva, ou negativa sua satisfação e motivação para o trabalho”. A empresa depende do colaborador para ter sucesso, por isso quanto mais motivado estiver o colaborador melhor será a sua produtividade e o desempenho da sua função o que é possível com a realização de pesquisa de clima organizacional.

Segundo Chiavenato (1999, p. 440), “As pesquisas de clima organizacional procuram coligir informações sobre o campo psicológico que envolve o ambiente de trabalho das pessoas e a sua sensação pessoal neste contexto”.

A pesquisa de clima organizacional tem como objetivo geral, analisar como está o clima organizacional em um restaurante do município de Itapiranga Santa Catarina. Para que o

objetivo central seja possível de ser concretizado é fundamental descrever os objetivos específicos que consistem em fazer uma análise do ambiente interno da empresa, identificar pontos positivos, as oportunidades de melhorias e identificar a percepção, expectativas e aspirações das pessoas referentes à empresa.

A pesquisa de clima organizacional é uma ferramenta objetiva e segura, em busca de problemas reais na gestão dos recursos humanos. A análise, o diagnóstico e as sugestões proporcionadas pela pesquisa realizada por um questionário específico, serão instrumentos valiosos para o sucesso de programas voltados para a melhoria da qualidade, aumento da produtividade e comprometimento das pessoas.

Para que os objetivos sejam possíveis de serem contemplados, utilizar-se-á como intervenção de investigação a aplicação de um questionário com perguntas fechadas e uma aberta, direcionado aos funcionários da empresa, com intuito de verificar como está o clima organizacional dentro da empresa.

No contexto teórico, o estudo é relevante, pois permitirá avaliar e descrever as teorias que trata do nível de satisfação das pessoas em relação ao trabalho e empresa. Justifica-se ainda, a relevância desta temática para a sociedade, pois com a realização da mesma será possível identificar as oportunidades de melhorias no processo de gestão de pessoas, bem como do clima organizacional, ganho de qualidade motivacional e satisfação do funcionário do restaurante.

Enquanto pós-graduanda o estudo revela-se importante, pois as pessoas dentro de uma organização devem ser tratadas como capital intelectual e com o desenvolvimento deste artigo será possível analisar na prática diversos contextos presentes durante o curso de pós-graduação. Com os dados levantados na pesquisa poderão ser desenvolvidas estratégias para combater os pontos fracos e manter os pontos fortes.

O artigo está estruturado a partir desta introdução seguido do referencial teórico, tendo como sequência o aspecto metodológico e apresentação e análise dos resultados. Nas considerações finais serão apresentadas as conclusões do estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O tema apresentado pelo trabalho terá como embasamento teórico a descrição dos principais debates descritos por autores em relação à cultura e o clima organizacional, gestão de pessoas, bem como a comparação entre a qualidade de vida no trabalho com a diversidade cultural, ainda os fatores que o influenciam o clima organizacional dentro das organizações.

2.1 A CULTURA E O CLIMA ORGANIZACIONAL

Esta sessão aborda os conceitos e pensamentos sobre a cultura e clima organizacional, bem como o diálogo dos principais autores nesta temática.

Segundo Chiavenato (1994) quando as pessoas agem de acordo com as expectativas das outras, o seu comportamento é social. As pessoas nascem, crescem, vivem e se comportam em um ambiente social e dele recebem influências no decorrer de toda sua vida. A cultura representa o ambiente de crenças e valores, costumes e tradições, conhecimento e práticas de convívio social e relacionamento entre as pessoas. Cultura significa o comportamento aceito pela sociedade e provoca enorme influência sobre as ações e comportamento das pessoas.

Da mesma forma que ocorre na sociedade, cada organização social também tem a sua própria cultura organizacional. A cultura organizacional significa o modo de vida, o sistema de crenças e valores sociais, a forma aceita de interação e de relacionamento que caracterizam cada organização.

Ainda a palavra cultura, Marras (2011, p. 292) afirma sob o ponto de vista da chamada “cultura subjetiva”, é o que exprime o desenvolvimento cognitivo das pessoas (inteligência, conhecimento, memória, etc.). A ponta oposta é representada pela “cultura objetiva”, aquela que os antropólogos usam para identificar a maneira de ser de cada um (crenças, valores, etc.).

A cultura apresenta um forte e crescente impacto no desempenho da organização, sendo sua personalidade, seu comportamento e sua mentalidade, ou seja, sua cultura organizacional um fator de reconhecimento das empresas (BEZERRA, 2011, et al CHIAVENATO, 2010).

A cultura pode ser um conjunto de valores em vigor numa empresa, suas relações e sua hierarquia, definindo os padrões de comportamento e de atitudes que governam as ações e decisões mais importantes da administração. (BEZERRA, 2011, et al LACOMBE,2005, p.229)

A cultura organizacional é o conjunto de pressupostos básicos que um grupo inventou, descobriu ou desenvolveu ao aprender como lidar com os problemas de adaptação externa e integração interna. (SCHEIN, 1989, p. 86)

A aprendizagem decorrente das soluções encontradas para a resolução dos problemas internos pode ser observada de diferentes formas o que depende da estrutura organizacional de cada empresa e a cultura que se pretende seguir.

Conforme Souza (1978) as variáveis culturas dentro de uma organização resulta na formação do clima organizacional.

Para Coda (1992), clima organizacional é o indicador do grau de satisfação dos membros de uma empresa, em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade aparente da organização, tais como: política de RH, modelo de gestão, missão da empresa, processo de comunicação, valorização profissional e a identificação com a empresa.

A motivação dos funcionários influencia muito no clima organizacional, pois as pessoas precisam estar motivadas para terem bom desempenho e se sentirem bem dentro da empresa onde atuam.

Já Champion (1988) define clima organizacional como as impressões gerais ou as percepções dos empregados em relação ao seu ambiente de trabalho. Embora nem todos os indivíduos tenham a mesma opinião, o clima reflete o comportamento organizacional, isto é, os atributos específicos de uma organização, seus valores, crenças e atitudes que afetam a maneira pela qual as pessoas ou os grupos se relacionam no ambiente de trabalho.

De acordo com Luz (1996, p.6) “clima organizacional é reflexo do estado de espírito ou do ânimo das pessoas, que predomina numa organização, em um determinado período”.

Sbragia (1983) trata o clima organizacional como um aspecto psicológico do ambiente organizacional, constituído fundamentalmente por percepções acerca das propriedades do ambiente organizacional, como, por exemplo, estrutura e processos, que produzem efeitos no desempenho e na satisfação do trabalho dos membros da organização.

Segundo Chiavenato (2003), clima organizacional envolve uma visão mais ampla e flexível da influência ambiental sobre a motivação. É a qualidade do ambiente organizacional que é percebida pelos membros da organização influencia no seu comportamento. O ambiente interno existente entre as pessoas que convivem no mesmo meio organizacional está diretamente ligado ao grau de motivação e satisfação de seus participantes.

O clima organizacional constitui o meio interno de uma organização, a atmosférica psicológica e características que existem em cada organização. O clima organizacional depende das condições econômicas da empresa, da estrutura organizacional, da cultura organizacional, das oportunidades de participação pessoal, do significado do trabalho, da escolha da equipe, do preparo e treinamento da equipe, do estilo de liderança, da avaliação e remuneração da equipe,

sendo estes fatores determinantes do clima organizacional que influenciam a motivação, satisfação e produtividade dentro de uma empresa. (CHIAVENATO, 2003)

Ainda conforme Chiavenato (2002), o clima organizacional é favorável quando tem satisfação das necessidades pessoais dos participantes e desfavoráveis quando gera frustração, no entanto, o clima organizacional afeta o estado motivacional das pessoas e é influenciado por ele.

Compreende-se que a cultura de uma empresa pode contribuir para o seu sucesso, mas quando precisa passar por mudanças poderão ocorrer resistências às transformações. No mundo globalizado em que vivemos as empresas enfrentam desafios na gestão de pessoas e uma das grandes dificuldades são as diferentes culturas existentes dentro de uma mesma empresa. É importante que as organizações se posicionem e administrem os impactos na gestão, causado por essas diferenças culturais.

Conforme as definições apresentadas são possíveis constatar dois elementos principais: a percepção como meio de detecção do clima, sendo que esta depende da sensibilidade dos membros da organização e influencia no clima organizacional, na motivação, satisfação e comportamento das pessoas.

Neste ambiente, o gestor pode criar e desenvolver o clima organizacional conforme seu estilo de liderança pode conduzir a forma de administrar, selecionar as pessoas de sua equipe, treinamentos da equipe, formas de recompensa e remuneração.

2.2 GESTÃO DE PESSOAS

Este item descreve a importância da gestão de pessoas para alcançar os objetivos desejados pela organização. É notório que existem diversas formas de gerir pessoas e que estão atreladas diretamente ao modelo mental e comportamental do líder.

Modelo de gestão segundo Dutra Souza (2002) é o que estimula e cria condições necessárias para desenvolver as relações entre empresa e pessoas, não só das pessoas que trabalham para ela, mas de qualquer vínculo. O modelo de gestão é uma lente que ajuda enxergar a realidade ou real situação nos processos dentro de uma organização. Para uma boa gestão de pessoas é necessário ter transparência nos critérios que norteiam a gestão. Simplicidade também é fundamental para facilitar a compreensão, a análise, aceitação e comprometimento dos valores aplicado pela gestão. A gestão precisa muitas vezes ter flexibilidade para poder ajustar as mudanças que podem ocorrer com o passar do tempo.

Pode ser considerada como uma balança que mantém o equilíbrio nas relações entre pessoas e empresa, mas para isso é necessário um conjunto de políticas e práticas organizacionais que sirvam de base na sustentação do equilíbrio.

Segundo Armstrong (2006), a estratégia de gestão de pessoas expressaria as intenções da organização em termos de pessoas, direcionando o planejamento, a definição de políticas e práticas de pessoas, bem como as maneiras como estas serão integradas às estratégias corporativas.

Dutra Souza (2002) ainda afirma que dentro de uma gestão de pessoas existem diversos papéis: papel das pessoas, papel da empresa, processos de gestão de pessoas, bases estruturais, processos de apoio.

No papel de funcionário é necessário buscar o desenvolvimento, aprimorar conhecimentos e conseqüentemente melhorar a competitividade profissional e sua carreira. É interessante notar a parceria entre empresa e colaboradores, quando colaboradores buscam seu desenvolvimento e a organização oferece oportunidades de ascensão profissional.

Para as empresas cabe criar o espaço, estimular o desenvolvimento e dar condições para as pessoas atenderem suas expectativas e necessidades.

Entretanto, é estratégico que a empresa busque ter boa interação com as pessoas, pois não é um processo ou ferramenta que trará os resultados esperados, mas sim o comprometimento das pessoas com empresa e vice-versa.

Além disso, Dutra Souza (2002) diz que o processo de gestão de pessoas é a interação entre as partes por um objetivo em comum definido. É forma que a empresa vai fazer para manter o bom e saudável relacionamento com as pessoas.

Bases estruturais é o conjunto de compromissos, políticas ou práticas estabelecidas entre a empresa e pessoas que orientam o comportamento. Nestes compromissos estão vinculados ao clima dentro da organização, relações interpessoais ou intergrupais, integridade das pessoas, qualidade de vida e compromissos das próprias pessoas com o meio ambiente.

Os processos de apoio é a interação não ligada somente à gestão de pessoas, mas é fundamental e influencia fortemente. São consideradas fontes de apoio às informações, comunicação dentro da empresa ou entre empresa e comunidade, relações sindicais e relações com a comunidade.

O modelo de gestão deve oferecer condições de compreender a realidade organizacional e desenvolver projetos para agir e melhorar a realidade identificada dentro de uma empresa (DUTRA SOUZA, 2002).

Conforme Bergamini (2008, p. 210), o líder precisa conhecer as expectativas pessoais dos seguidores, interpretando para eles a realidade, de tal forma que isso consiga ajuda-los a chegar aos objetivos que almejam. É quase certo que a crise organizacional está ligada à crise da liderança, e esta, por sua vez, liga-se necessariamente à crise da motivação pessoal.

Percebe-se através das literaturas que nos tempos atuais é desafiador a administração de uma empresa. É necessário agir estrategicamente para fazer a gestão de pessoas gerando lucros financeiros, desenvolvendo e estimulando o crescimento da empresa. Importante também é ter uma equipe de pessoas comprometidas, que valorizem as diferenças culturais e criem um clima organizacional positivo.

Nota-se que existem empresas que utilizam o modelo de gestão autoritário e pressionam os funcionários a seguirem suas políticas com recompensas ou punições. Essa prática interfere no clima organizacional da empresa e por isso as lideranças precisam atuar de forma inteligente na aplicação das políticas da organização, para que seja possível ter uma equipe agregadora e não precisar utilizar as formas de punição.

2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO X DIVERSIDADE CULTURAL

Torna-se necessário fazer uma breve conceituação sobre a qualidade de vida das pessoas no trabalho e relacionando com a diversidade cultural dentro de uma organização, sendo este, um assunto de suma importância para as organizações.

Conforme Marras (2011), enquanto as organizações preocupam-se em serem mais competitivas, produzindo mais e melhor a custos menores, os empregados buscam no interior das empresas onde trabalham a compensação do estresse causado pela busca frenética de resultados. A conscientização do desejo de “viver qualitativamente melhor” é algo patente e palpável para a grande massa dos trabalhadores.

Segundo Limongi-França (2014) a existência de confronto causado pelo choque das diversidades culturais dentro de uma empresa pode ser um aspecto positivo quando existir uma boa relação entre as pessoas ou negativo gerando muitos problemas desgastantes no ambiente

de trabalho. Trabalhar com a diversidade é preciso respeitar as diferenças e promover o crescimento integrado.

As diversidades culturais também podem gerar um enriquecimento do clima organizacional pela interação das pessoas e desenvolvimento, pois umas aprendem com as outras e compartilham situações diferentes. (LIMONGI-FRANÇA, 2014)

Ainda conforme o autor citado, a qualidade de vida no trabalho influencia diretamente no clima organizacional, pois se tiver uma boa qualidade de vida no trabalho, a tendência é ter um bom clima organizacional. E o modelo de gestão de pessoas aplicada também influencia na qualidade de vida dos funcionários, pois com uma maior satisfação das pessoas melhor será a qualidade de vida no trabalho.

Qualidade de vida no trabalho é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias, inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção de qualidade de vida ocorre a partir do momento em que olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa (JESUS; FIGUEIREDO, 2010, et al França, 1997).

Qualidade de vida no trabalho é ouvir as pessoas e utilizar ao máximo sua potencialidade. É procurar saber o que as pessoas sentem, o que as pessoas querem, o que as pessoas pensam. É desenvolver as pessoas, e procurar criar condições para que as pessoas consigam auxiliar no desenvolvimento da empresa (JESUS; FIGUEIREDO, 2010, et al França, 1997).

Neste sentido conclui-se com base nos autores, que é desafiador para as organizações manter uma equipe de pessoas enxuta, constituídas de diversas culturas e ter uma gestão por competências com programas de qualidade de vida. O envolvimento da empresa com a sociedade através de programas de responsabilidade social também é uma forma de gerar satisfação e orgulho, melhorando assim o ambiente de trabalho e a qualidade de vida das pessoas.

2.4 FATORES QUE INFLUENCIAM O CLIMA ORGANIZACIONAL

Os fatores que influenciam o clima organizacional são vários, dentre elas estão à motivação, satisfação e formas de liderança. As organizações precisam desenvolver formas constantemente para elevar a motivação e autoestima de seus membros.

Conforme Chiavenato (1994), o clima organizacional influencia a motivação, o desempenho humano e a satisfação no trabalho. Ele cria certos tipos de expectativas cujas consequências se seguem em decorrência de diferentes ações. As pessoas esperam certas recompensas, satisfações e frustrações na base de suas percepções do clima organizacional. Essas expectativas tendem a conduzir à motivação.

Segundo Maximiano (2007) a palavra motivação deriva do latim *motivus, movere*, que significa mover, que em seu sentido original representa incentivo, estímulo ou energização por algum motivo ou razão. A motivação é um estado psicológico em que o indivíduo se encontra, onde afeta o grau de interesse ou vontade de realizar uma meta ou tarefa.

A influência no clima organizacional sobre o indivíduo é profunda, interfere na produtividade e, conseqüentemente no desempenho da organização. Assim, o mesmo deve ser favorável, proporcionar motivação e interesse nos colaboradores, além de uma boa relação entre os funcionários e a empresa, pois ao contrário, pode levar a uma situação desconfortável

em termos de relacionamentos, bem como pode afetar e comprometer a imagem da organização no seu ambiente interno e externo (CHIAVENATO, 1994).

Cada pessoa se motiva por razões diferentes, que podem ser: desafios, realização, satisfação, valorização, participação, perspectiva de crescimento profissional, liderança, integração ou reconhecimento financeiro.

Segundo Maximiano (2007) a liderança é um dos papéis do administrador, é ele que interfere no comportamento de um ou mais liderados, é um processo que está intimamente ligado com a motivação.

Líderes são profissionais que podem exercer influência sobre as pessoas, definindo as relações entre os indivíduos. É também através da liderança que se cria um clima organizacional produtivo, elevando o potencial das pessoas com motivação e satisfação dos colaboradores.

Depois de observarmos os aspectos citados, podemos constatar que o clima organizacional dentro de uma organização é influenciado pelas percepções e sentimento de seus membros. As pessoas precisam se sentir motivadas e envolvidas dentro da empresa que pertencem para gerarem melhores resultados.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos quanto à natureza é teórico-empírica, a abordagem do problema é quantitativa, quanto aos objetivos à pesquisa é exploratória e quanto ao procedimento é um estudo de caso.

Considera-se uma pesquisa exploratória pelo levantamento bibliográfico realizado sobre o tema para melhor compreendê-lo. Segundo Gil (2007, p. 41) a pesquisa exploratória “tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses”. Tem como objetivo principal o aprimoramento de ideias e a descoberta de intuições.

Com relação aos procedimentos técnicos para a realização da pesquisa foi escolhida fazer um estudo de caso. Segundo Yin (2001), o estudo de caso permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos eventos da vida real - tais como ciclos de vida individuais, processos organizacionais e administrativos, mudanças ocorridas em regiões urbanas, relações internacionais e a maturação de alguns setores.

Sobre a abordagem da pesquisa foi quantitativa, pois foi estruturado um questionário que possibilita transformar em números as informações coletadas. O questionário conta com 39 perguntas com opções de respostas e a uma pergunta livre para o colaborador descrever sugestões para melhoria da empresa.

A população da pesquisa são todos os restaurantes do município de Itapiranga de Santa Catarina, que segundo ASSEMIT totalizam 10 restaurante constituindo 100% da população.

A amostragem do estudo corresponde a 01 restaurante escolhido de forma intencional e não probabilística. A amostra da pesquisa em questão tem como base, a entrevista direcionada aos 26 funcionários devidamente ativos no restaurante, sendo que a aplicação dos questionários foi realizada no mês de julho de 2015. Para validar a pesquisa e para que esta seja representativa, o questionário foi aplicado aos 20 colaboradores do restaurante. Não responderam ao questionário três funcionários que estavam de férias no período de aplicação da pesquisa e três não quiseram participar da pesquisa.

Depois de realizada a coleta de dados, fez-se uma análise dos dados encontrados e concluídas as informações da pesquisa.

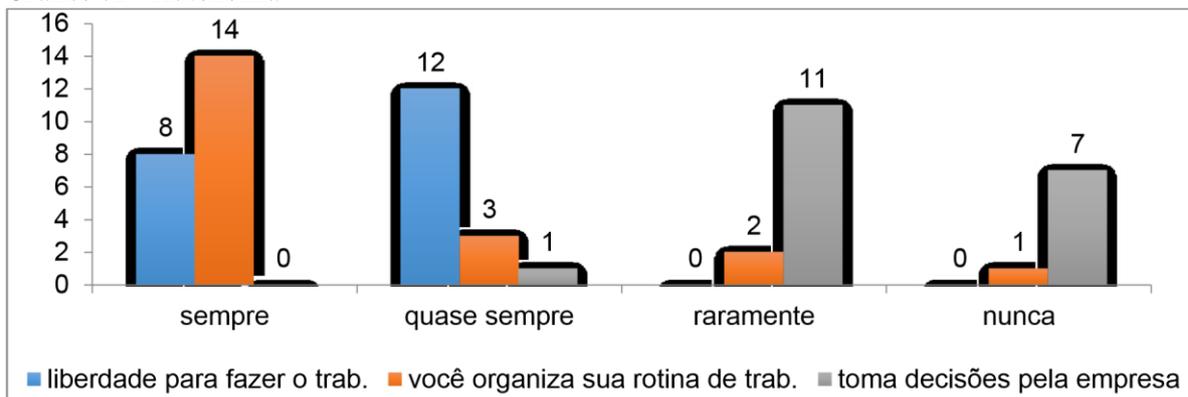
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise de pesquisa visa demonstrar a opinião dos colaboradores, como está o clima organizacional dentro da empresa pesquisada. Através do levantamento realizado, identificaram-se como está o ambiente interno da empresa, quais são os pontos positivos, as oportunidades de melhorias e também as percepções, expectativas e aspirações das pessoas referentes à empresa. Segue dados detalhados referentes às perguntas do questionário, os quais foram analisados conforme conteúdo desenvolvido anteriormente.

Conforme o Gráfico 01 aborda as questões relacionadas a autonomia. Das respostas obtidas observa-se que os funcionários da empresa pesquisada no que se refere à autonomia no trabalho, tem suas atividades com uma rotina pré-determinada no dia a dia, onde 1 nunca, 3 quase sempre e 70% dos funcionários organizam sua rotina da forma que achar melhor desde que cumpra com suas funções.

A tomada de decisões foi outra questão abordada na pesquisa e relatada no Gráfico 01. As repostas demonstram que as decisões ficam mais com o nível administrativo, sendo assim, 55% raramente tomam decisões e 35% nunca decidem pela empresa.

Gráfico 01 – Autonomia

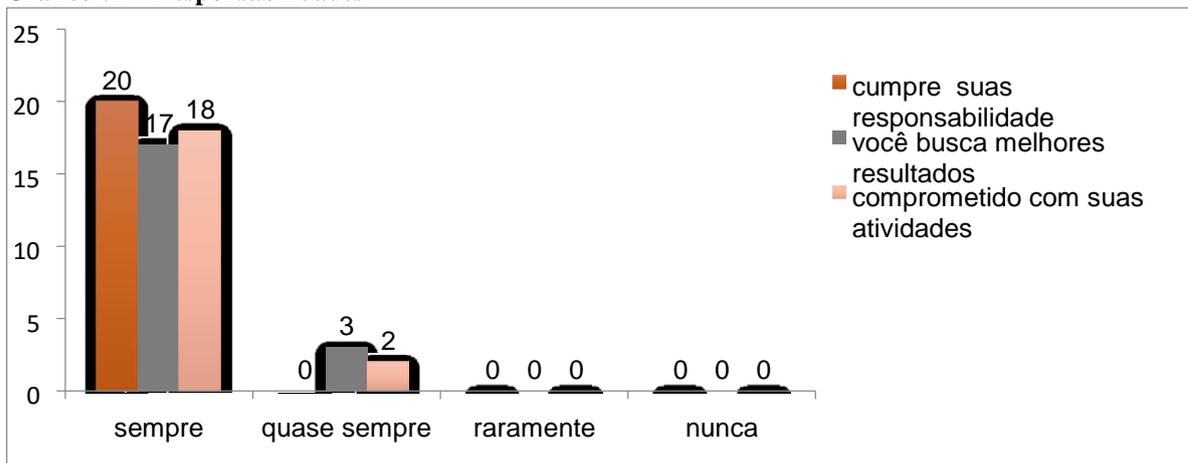


Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Pode-se observar que grande parte dos funcionários não tem essa autonomia, tornando-se assim um dos fatores que pode influenciar de forma negativa o clima organizacional.

O Gráfico 02 apresentam os questionamentos em relação as responsabilidades.

Gráfico 02 – Responsabilidades

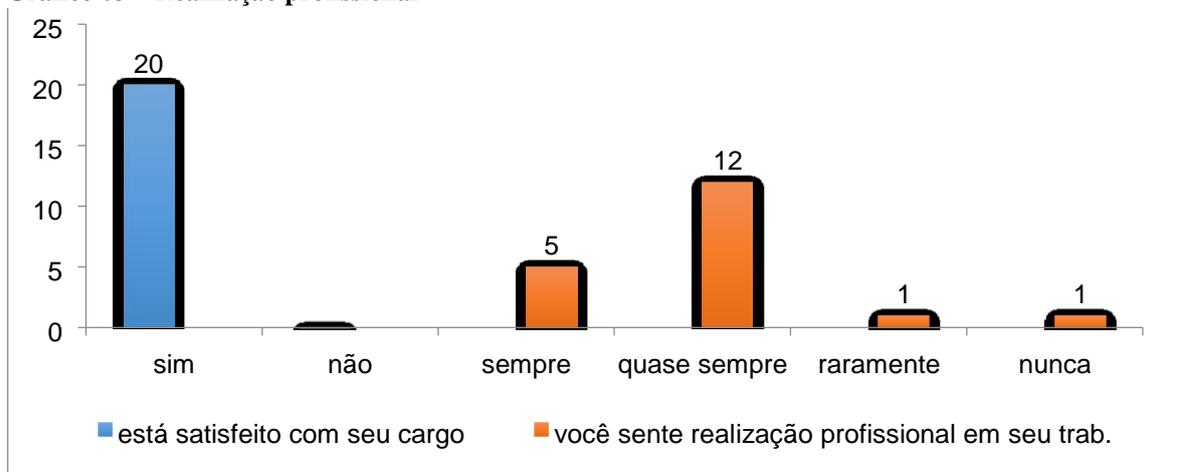


Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Analisando o Gráfico 02 percebe-se que 100% dos funcionários cumprem com as responsabilidades de suas funções, 85% buscam melhores resultados e 3 quase sempre, 90% sente-se comprometidos com suas atividades e 2 quase sempre.

Nota-se que, os funcionários estão comprometidos com seu trabalho, à maioria buscam melhores resultados e podem ser considerados comprometidos com a empresa. O Gráfico a seguir aborda as questões sobre a realização profissional.

Gráfico 03 – Realização profissional

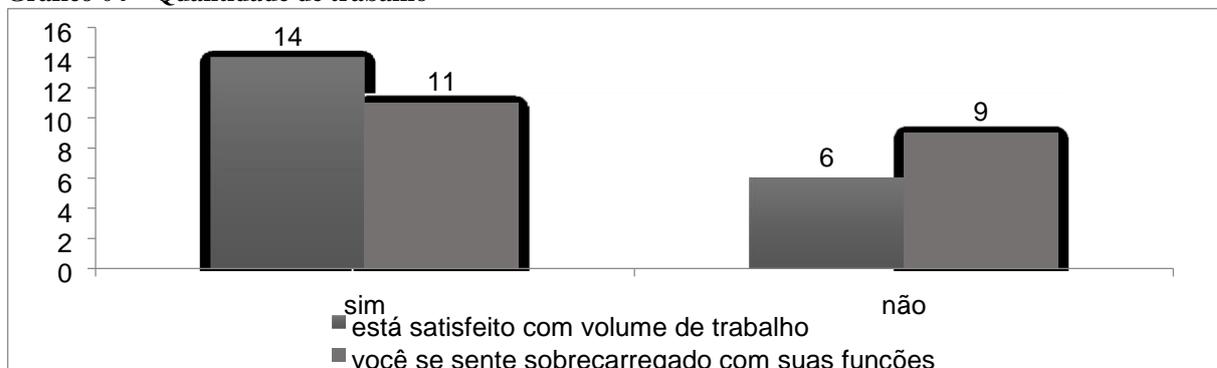


Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Segundo o Gráfico 03, constata-se que 100% dos funcionários estão satisfeitos com o seu cargo, mas apenas 5 sempre sente realização profissional em seu trabalho, 60% quase sempre, 1 raramente e 1 nunca. Conclui-se que os colaboradores gostam de sua função e a maioria sentem-se satisfeita no trabalho.

Já o Gráfico 04 apresenta as respostas sobre a qualidade no ambiente de trabalho.

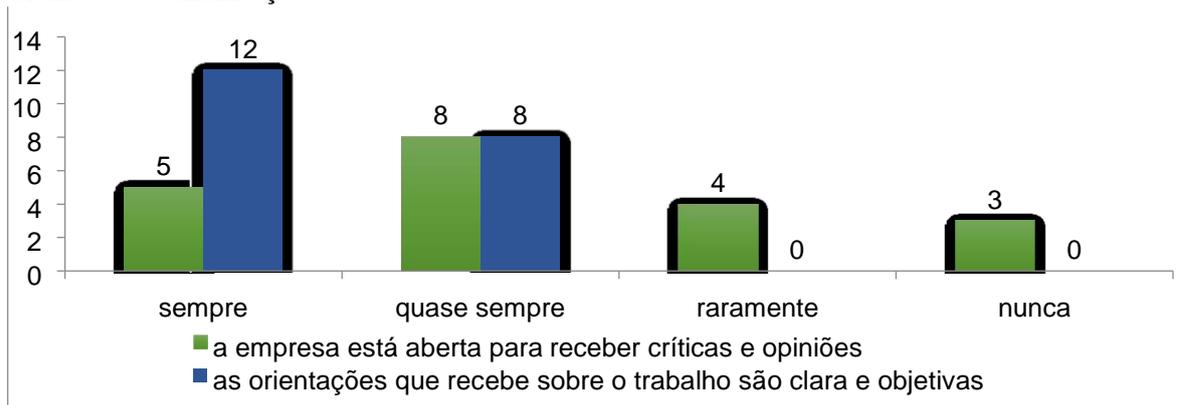
Gráfico 04 – Quantidade de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Conforme exposto no Gráfico 04, as pessoas foram questionadas sobre o volume de trabalho se estão satisfeitos ou sobrecarregados. No entanto as respostas são contraditórias, onde 70% estão satisfeitos e 30% estão insatisfeitos. O mesmo gráfico demonstra que 55% se sente sobrecarregados com suas funções e 45% não estão sobrecarregados. Importante esclarecer que as pessoas sinalizaram que se sentem sobrecarregados quando alguma colega falta.

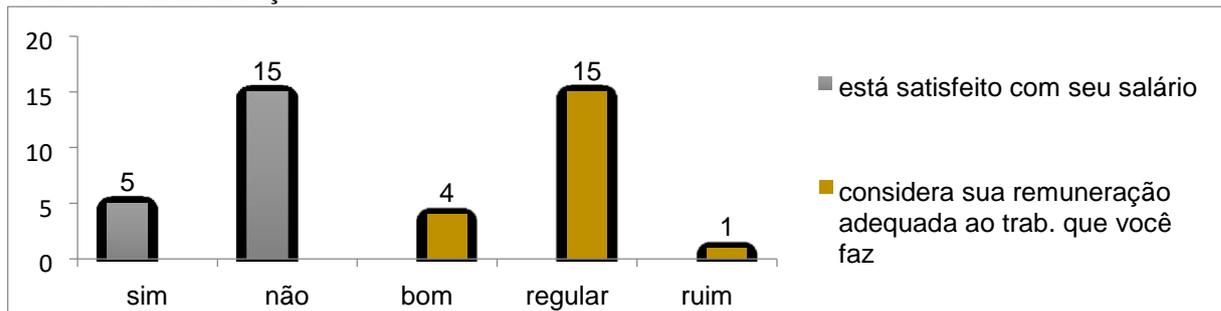
Gráfico 05– Comunicação



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

A comunicação é um fator fundamental para ter um bom clima organizacional, observando o gráfico 05, apenas 5% consideram a empresa aberta para receber críticas e opiniões, 8 quase sempre, 4 raramente e 3 afirmam que a empresa nunca está aberta. Também foram questionados sobre as orientações que recebem se são claras e objetivas, onde se considera bom, pois 12 afirmam sempre e 8 quase sempre.

Gráfico 06– Remuneração

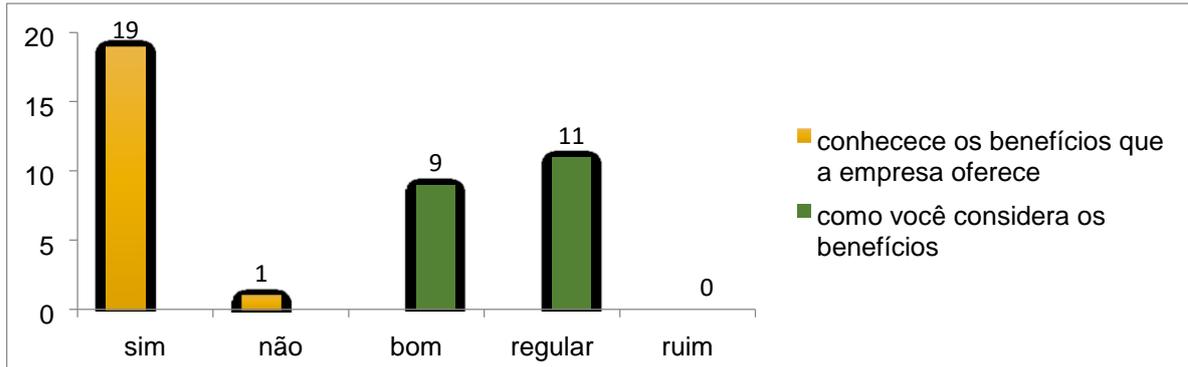


Fonte: Dados da pesquisa (2015)

A pesquisa abordou a questão de remuneração, o Gráfico 06 sinaliza que as pessoas não estão satisfeitas com sua remuneração, sendo que 75% estão insatisfeitos e apenas 25% responderam sim quanto a satisfação salarial. No entanto, quando questionados sobre como considera sua remuneração adequada ao trabalho que você faz 20% consideram bom, 75% regular e 05% ruim.

Percebe-se que existe um descontentamento em relação à remuneração oferecida..

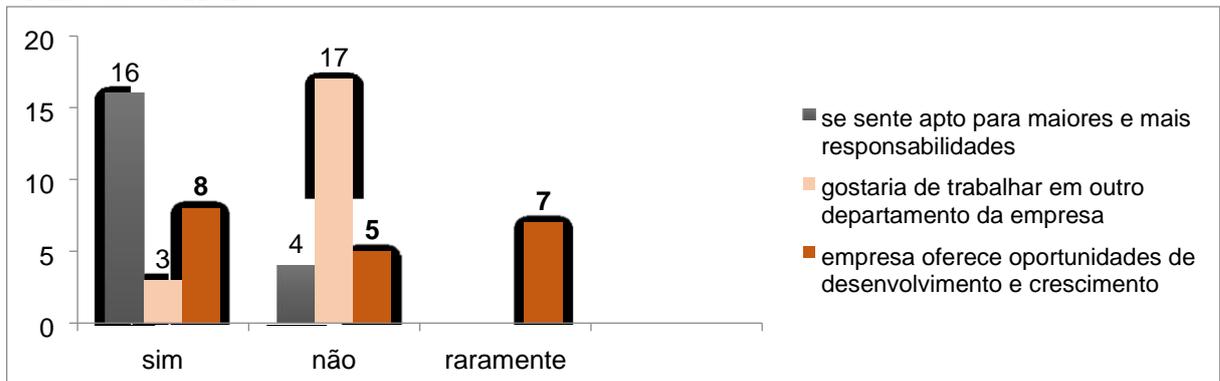
Gráfico 07– Benefícios



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

O Gráfico 07, demonstra que 95% dos funcionários conhecem os benefícios oferecidos pela empresa e 5% não conhece. Os benefícios oferecidos são considerados bons para 45% e 55% considera regular. Percebe-se que a empresa pode melhorar seus benefícios oferecidos, pois não está sendo bem visto pelos colaboradores.

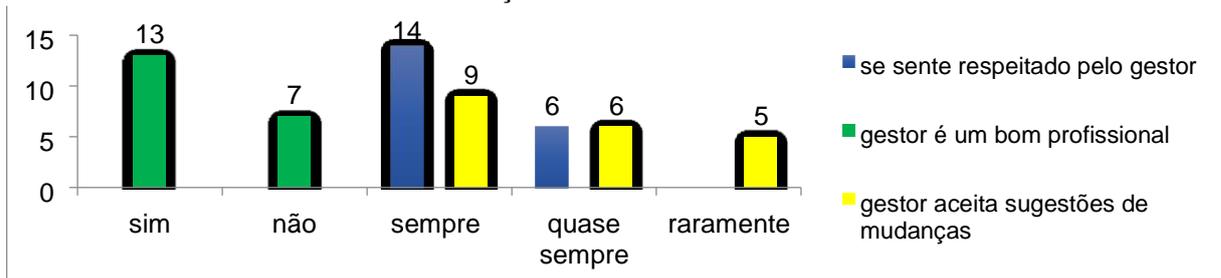
Gráfico 08 – Carreira



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Referente ao exposto no Gráfico 8, o questionário investigou o que as pessoas estão sentindo sobre carreira dentro da empresa pesquisada. Sendo assim, 80% dos pesquisados se sentem aptos para assumir mais e maiores responsabilidades dentro da empresa e 20% não. Percebe-se ainda, que as pessoas estão satisfeitas no setor que trabalham, pois 17 não gostariam de trabalhar em outro departamento da empresa e apenas 3 respostas “sim”. Já na questão de oportunidades de desenvolvimento e crescimento oferecidos pela empresa verificase que pode ser melhorada, a pesquisa relata que 8 afirmaram sim, 5 “não” e 7 confirmam que a empresa raramente oferece.

Gráfico 09 – Relacionamento com a liderança

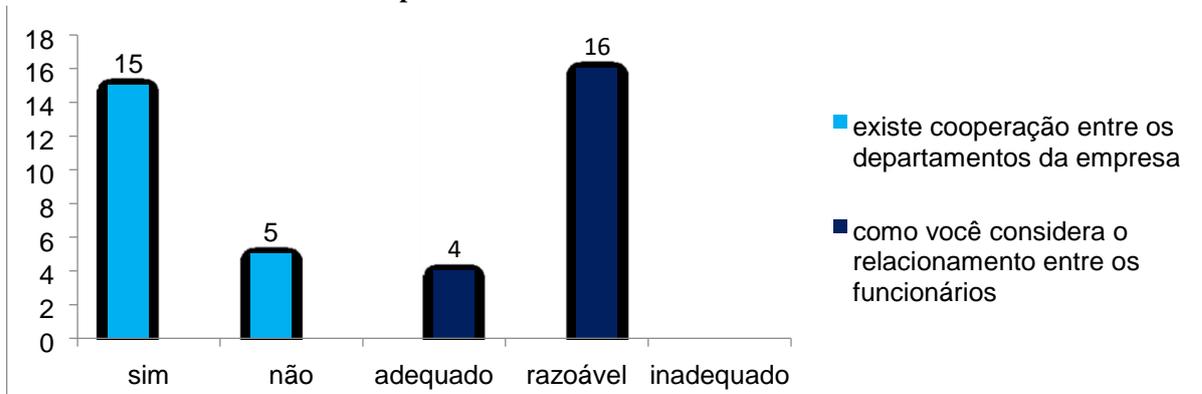


Fonte: Dados da pesquisa (2015)

O Gráfico 9 relata que em uma parte da equipe existe um descontentamento com a liderança da empresa pesquisada, quando questionados se sente respeitado pelo gestor, 14 afirmam sim e 6 quase sempre. Quando perguntado se o gestor é um bom profissional 13 marcaram “sim” e 7 “não”, o que significa que há uma satisfação em relação a liderança para 65% dos entrevistados.

Perguntando mais sobre o relacionamento com liderança, constata-se que 9 sempre, 6 quase sempre e 5 raramente o gestor aceita sugestões de mudanças.

Gráfico 10 – Relacionamento interpessoal

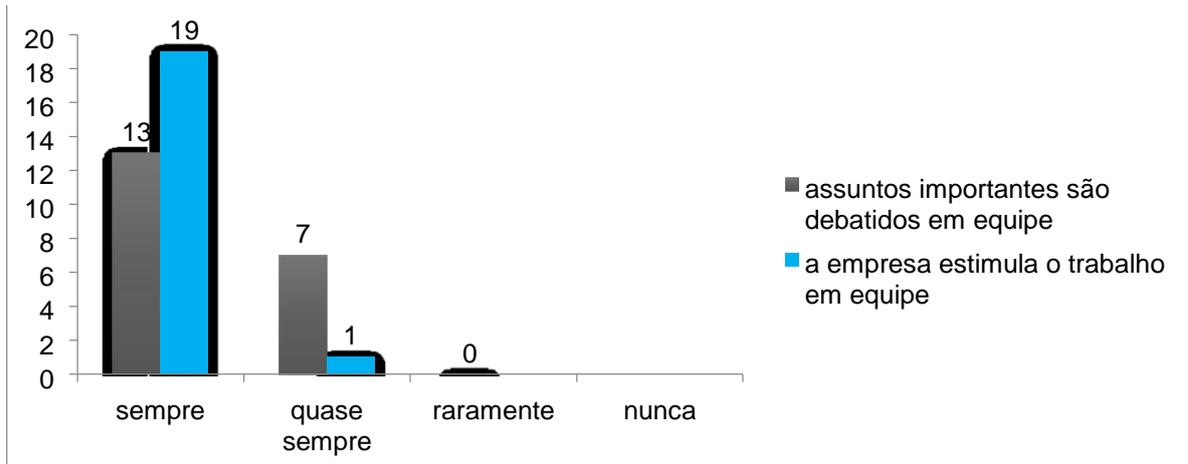


Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Quando questionados sobre a cooperação, de acordo com o Gráfico 10, 75% dos colaboradores do restaurante confirmam sim que existe cooperação entre os departamentos da empresa e 25% firmam não. Quando questionados sobre o relacionamento entre os colaboradores, 80% relatam razoável e apenas 20% adequado. Percebe-se a necessidade de dar mais atenção no relacionamento entre as pessoas.

Existindo cooperação e bom relacionamento entre as pessoas, aumenta o prazer e motivação dos colaboradores no local de trabalho, o clima fica mais agradável e melhorando assim o desenvolvimento pessoal e organizacional.

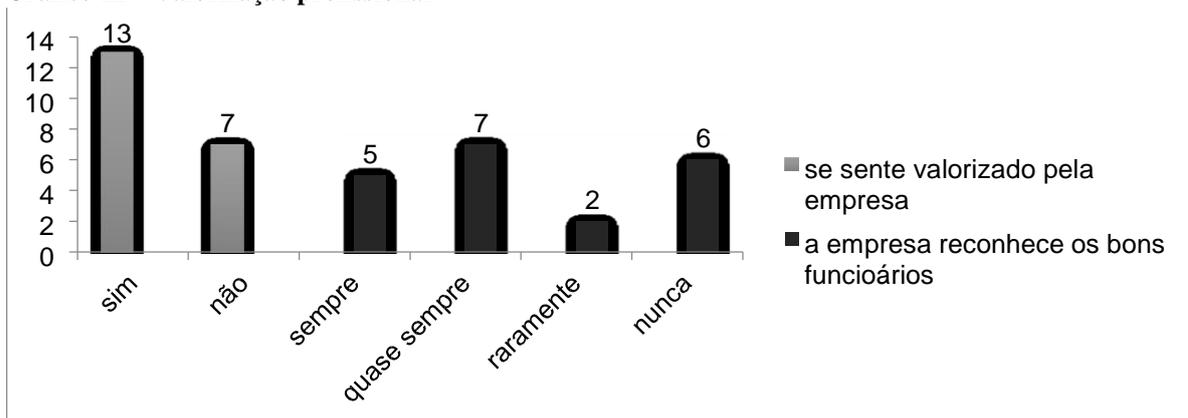
Gráfico 11 – Trabalho em equipe



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

De acordo com o Gráfico 11, o trabalho em equipe é valorizado dentro da empresa analisada. Torna-se evidente, sendo que 95% afirmam que a empresa estimula o trabalho em equipe e 5% quase sempre. Percebido também que 65% evidenciam que os assuntos importantes dentro da empresa são debatidos em equipe e 35% quase sempre. O trabalho em equipe faz com que as pessoas trabalhem mais felizes, sabendo que pode contar com ajuda e apoio de seu colega, melhorando assim o clima dentro da empresa.

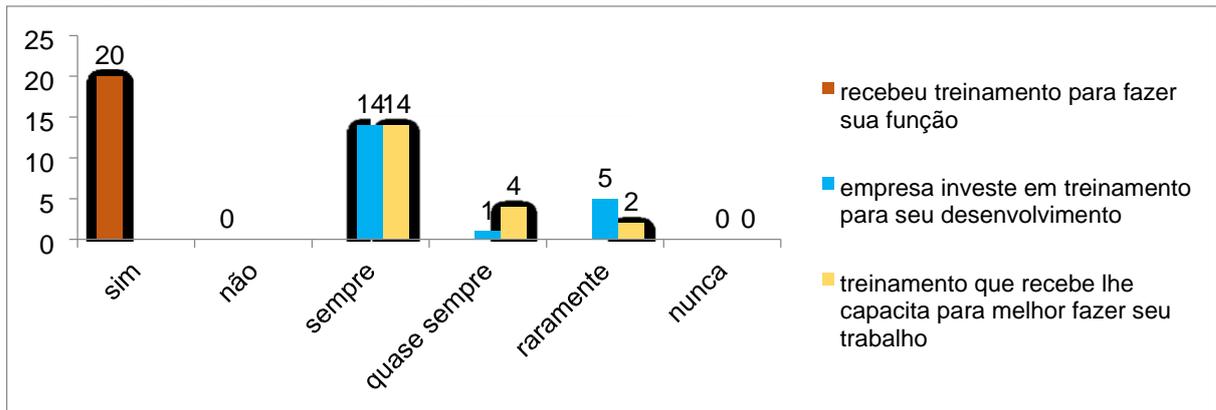
Gráfico 12 – Valorização profissional



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

O Gráfico 12 demonstra que 13 dos colaboradores se sentem valorizados pela empresa e 7 não. Considera-se um percentual alto que não se sentem valorizados dentro da empresa. Além disso, foi questionado se a empresa reconhece os bons funcionários e 5 afirmaram sim, 7 quase sempre, 3 raramente e 6 nunca. A valorização das pessoas seja ela, financeira ou não, pois ela pode ser muitas vezes um simples elogio ao funcionário, está diretamente ligada ao bem-estar, motivação e satisfação dos colaboradores.

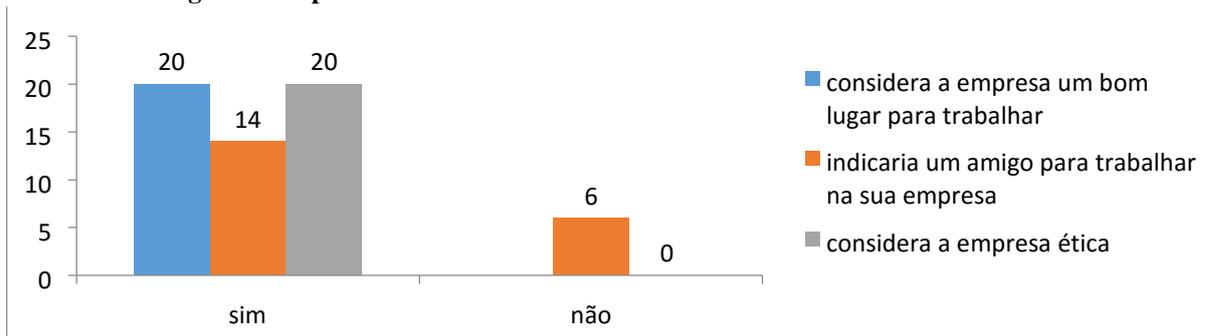
Gráfico 13- Treinamento e desenvolvimento



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

Conforme o gráfico 13, todas as pessoas recebem treinamento para fazer sua função sendo 100% sim. Ainda conforme o gráfico averigua-se que a empresa investe em treinamentos para desenvolvimento das pessoas, pois 14 afirmam sempre, 1 quase sempre, 5% raramente. Os treinamentos aplicados 14 concorda que capacita para melhorar seu trabalho, 4 considera quase sempre e 2 raramente capacita. Treinar e desenvolver as pessoas faz com que elas se sintam valorizadas pela empresa, é bom a empresa analisar em que as pessoas precisam ser desenvolvidas e buscar treinamentos que atendam essas carências.

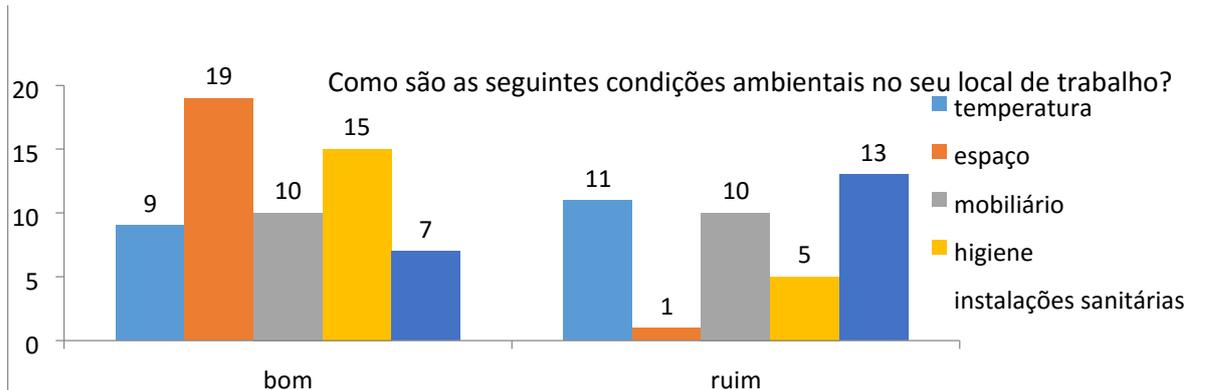
Gráfico 14- Imagem da empresa



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

O Gráfico 14 demonstra que 100% dos colaboradores consideram a empresa um bom lugar para trabalhar e uma empresa ética. Porém, 14 indicariam um amigo para trabalhar na empresa e 6 não indicariam.

Gráfico 15- Condições física no local de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2015)

De acordo com o Gráfico 15, percebe-se que com as condições ambientais os colaboradores estão parcialmente satisfeitos. No que se refere à temperatura do ambiente 9 consideram bom e 11 ruim, espaço 19 bom e 1 ruim, mobiliário 10 bom e 10 ruim, higiene 15 bom e 5 ruim, instalações sanitárias 7 bom e 13 ruim. Nota-se que a empresa tem um bom espaço físico, mas precisa melhorar na questão de temperatura do ambiente, mobília, higiene e nas condições sanitárias para os colaboradores. Sendo que estas condições ambientais afetam diretamente o bem-estar e qualidade de vida das pessoas no trabalho.

Quanto a pergunta aberta que questionou o seguinte: Que sugestão você daria para tornar a empresa um lugar melhor para se trabalhar? As repostas obtidas foram as assim descritas: Melhorar o salário; trabalhar mais em equipe; valorizar mais os funcionários; mais treinamentos; melhorar as condições de trabalho; Direitos iguais para todos; mais reconhecimento dos funcionários; melhorar os equipamentos de trabalho; ter uma funcionária reserva para não sobrecarregar quando falta alguém; menos intrigas entre turnos de trabalho; ter mais reconhecimento para os funcionários com mais tempo de empresa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho procurou identificar como está o clima organizacional de um restaurante de Itapiranga Santa Catarina, através dos fatores autonomia, responsabilidades, realização profissional, volume de trabalho, comunicação, remuneração, benefícios, carreira, relacionamento com chefia, relacionamento interpessoal, trabalho em equipe, valorização profissional, treinamento e desenvolvimento, condições físicas no trabalho, imagem da empresa e uma questão aberta para sugestão das pessoas para melhorar o local de trabalho.

O clima organizacional observado não pode ser visto como permanente, mas como os funcionários estão percebendo no momento, ele é temporário, e pode sofrer alterações no decorrer do tempo em funções de fatores internos e externos à organização.

A empresa de modo geral obteve como resultado um clima organizacional positivo ou satisfatório, pode-se perceber que as pessoas gostam de trabalhar na empresa, satisfeitos com a função que exercem, existe o sentimento de trabalho em equipe e cooperação no ambiente de trabalho.

Entre os índices apresentados a remuneração é um fator com pouca porcentagem de satisfação, os benefícios oferecidos também não estão sendo bem aceitos pela maioria, sendo que os benefícios podem ser incluídos na remuneração total, desde que as pessoas consigam visualizar.

O absenteísmo existente gera grande descontentamento dentro do grupo, pois acaba sobrecarregando as pessoas quando falta alguém por ser uma equipe pequena por turno.

O relacionamento entre as pessoas precisa ser melhorado, sendo este um fator de suma importância dentro do clima organizacional. Observou-se que existem alguns conflitos entre os colegas de turnos. Um bom relacionamento interpessoal fortalece o sentimento de amizade e confiança entre as pessoas, tornando o clima organizacional agradável e gerando comprometimento por parte dos funcionários.

O relacionamento da liderança com a equipe pode ser fortalecido, as pessoas se sentem respeitadas pela liderança, porém o grupo parece esperar um maior posicionamento da gestão diante dos problemas.

Vários colaboradores não consideram a empresa acessível para receber críticas e opiniões, sendo que a comunicação entre funcionários e empresa deve ser transparente para haver comprometimento entre ambas as partes.

Percebe-se que a empresa tem uma boa estrutura física com bom espaço, mas com oportunidades de melhorias na questão de temperatura do restaurante, mobiliário, higiene e instalações sanitárias, sendo estes fatores fundamentais para o bem-estar das pessoas.

Sugere-se a empresa pesquisada, a reavaliação do plano de carreira dos colaboradores, levando em consideração o tempo de serviço, buscar mais treinamentos de desenvolvimento para os funcionários, principalmente de relacionamento entre as pessoas, buscar identificar que benefícios às pessoas consideram importante ter, desenvolver programas para melhorar a comunicação entre colaboradores e empresa, onde conseqüentemente irá gerar bons resultados para a organização.

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas organizações**. 5 edição. São Paulo: Atlas, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando Pessoas**. 3 Edição. São Paulo: Makron Books, 1994,1992.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 9ª Tiragem. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 7 Edição. São Paulo: Atlas, 2002.

CODA, Roberto. **Pesquisa de Clima Organizacional: Uma Contribuição Metodológica**. Tese apresentada ao departamento de administração. USP. São Paulo, 1992.

DUTRA SOUZA, JOEL. **Gestão De Pessoas**. 1 Edição. Paulo: Atlas, 2002.

JESUS, Cintya Regina Barbosa Bonfim de; FIGUEIREDO, Izabella Luiza Santos. **Qualidade de vida no trabalho: um instrumento diferencial para a organização**. Disponível em: <http://www.opet.com.br/faculdade/revista-cc-adm/pdf/n5/QUALIDADE-DE-VIDA-NO-TRABALHO-UM-INSTRUMENTO-DIFERENCIAL-PARA-A-ORGANIZACAO.pdf>. Acessado em 21/07/2015

Acessado em 21/07/2015.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade De Vida No Trabalho- Qvt.** 2 Edição. São Paulo: Atlas, 2014.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos do operacional ao estratégico.** 14 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

MUSSAK, Eugenio. **Gestão humanista de Pessoas.** Rio de Janeiro: elsevier,2010.

ROCHA-PINTO, S. R.. Et Al. **Dimensões Funcionais Da Gestão De Pessoas.**9 Edição. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso planejamento e métodos.** 2. ed. Porto Alegre: Bookmann, 2001. Disponível em:
https://saudeglobaldotorg1.files.wordpress.com/2014/02/yinhttps://saudeglobaldotorg1.files.wordpress.com/2014/02/yin-metodologia_da_pesquisa_estudo_de_caso_yin.pdf . Acessado em 24/07/2015
metodologia da pesquisa estudo de caso yin.pdf . Acessado em 24/07/2015

BEZERRA, Aline de Sousa. **Clima Organizacional: Fatores que influenciam na empresa XYZ.** 2011.61 páginas. Curso de Bacharelado em Administração. Universidade Federal do Piauí – UFPI. Campus Senador Helvídio Nunes de Barros – CSHNB. Disponível em:
<http://www.ufpi.br/subsiteFiles/admpicos/arquivos/files/ALINE%20DE%20SOUSA%20.pdf>
Acessado em 24/07/2015.