

# Pesquisa de Clima Organizacional em uma Loja Varejista no Interior de S.p

**Claudia Cobêro**  
**claudia.cobero@terra.com.br**  
FAQ / FAEX / FAAT

**Josiane de Souza Pinto**  
**claudia.cobero@terra.com.br**  
FAQ

**Resumo:** A presente pesquisa teve como finalidade, analisar o grau de satisfação dos colaboradores em relação à empresa, utilizando-se de uma pesquisa de clima organizacional, em uma loja varejista na filial da cidade de Socorro interior de SP. O objetivo da pesquisa foi verificar os pontos positivos e negativos que influenciam no clima organizacional da empresa analisada, para isso utilizou o método de pesquisa exploratória. A população foi composta por um total de 24 colaboradores que representam 100% da equipe. Para realizar a pesquisa foi desenvolvido um questionário, formado por um total de 13 questões, sendo 4 questões de variáveis nominais, e as 9 questões de variáveis intervalares, usando a escala de Likert de 5 pontos, sendo: 5 ótimo, 4 bom, 3 regular, 2 ruim, 1 péssimo. As variáveis foram comparadas, por uma planilha elaborada no Excel para verificação dos dados. A pesquisa mostrou que o resultado geral foi satisfatório, o fator que obteve a maior média, foi o bom relacionamento entre os colaboradores e líderes, e o fator com menor média foi à estrutura do espaço físico, algumas áreas precisam de total atenção, para que possam ser reparados e os seus colaboradores considerem-se, satisfeitos, motivados no ambiente de trabalho.

**Palavras Chave:** Pesquisa - Clima - Organizacional - Varejo -

## **1 - INTRODUÇÃO**

Com o mercado mais competitivo e a concorrência acirrada, as empresas precisam inovar realizar mudanças, ter planejamento administrativo e ter melhorias para um bom atendimento e com isso conquistar os mercados. Com essa competição entre empresas quem quiser se manter tem que se adequar a essas mudanças, para um ambiente mais seguro, agradável e ter uma visão para a tomada de decisões.

Assim sendo as empresas tem que estar atentas a estas mudanças, verificar as necessidades dos seus colaboradores e saber o porquê determinados comportamentos está prejudicando o seu rendimento, atendimento aos clientes, impactando no resultado esperado.

Diante de muitos fatores que colaboram para as pessoas estarem desmotivadas, e sem tempo para nada, visualiza-se a necessidade de obter um planejamento para sua vida, colocar metas, e um objetivo a ser conquistado. Para isso é importante que a empresa ofereça um ambiente de trabalho com bom relacionamento, e o colaborador esteja satisfeito no cargo que exerce, onde sua remuneração será de acordo com o seu trabalho. Consequentemente quanto maior o esforço melhor reconhecido e remunerado será.

A importância de estarem motivados nas atividades de uma empresa é fundamental tanto para os líderes quanto para colaboradores, para alcançar suas metas, ter bons resultados e atingir aos objetivos da empresa. É importante ainda que os líderes possam ajudar os colaboradores a se motivarem, dando maior rendimento, tendo comprometimento com a empresa e com as pessoas.

Vale ressaltar a importância do bom clima organizacional e a satisfação em relação à empresa, pois os colaboradores passam grande parte do seu dia no trabalho. Seria importante transformar o ambiente em um local agradável, que busca motivar os colaboradores para um melhor desempenho nas atividades da empresa. Um ambiente onde cada pessoa realize seu trabalho com motivação e satisfação.

Assim sendo, o presente trabalho analisou o seguinte problema de pesquisa: Quais os fatores que colaboram positivamente e negativamente para o clima organizacional na loja analisada?

E teve por objetivo verificar em uma pesquisa individual os pontos positivos e negativos que influenciam no clima organizacional, podendo assim obter melhoria no rendimento, atendimento de clientes e um bom relacionamento entre os colaboradores. Além de colaboradores mais motivados e satisfeitos com a empresa.

### **1.1 – OBJETO DE ESTUDO**

As empresas começaram a ser criadas em Pernambuco, iniciando sua trajetória distribuindo tecidos fabricados pela companhia de Tecidos Paulista, indústria têxtil. No final do ano de 1908 foi inaugurada a primeira loja para o comércio varejista de tecidos.

Tanto progrediram os seus negócios com a comercialização desses tecidos que mãe e filho resolveram criar, para essa estabelecida rede de lojas, a sociedade, sendo ele como sócio ostensivo e solidário e ela como sua sócia comanditária, tornando-se um símbolo do comércio varejista Nacional cujas lojas se espalharam por todo o Brasil.

No final da década de 1920 tendo dezenas de filiais, tal sociedade entre mãe e filho passou a ser responsabilidade limitada, e nela ingressando mais três filhos. Atualmente seus descendentes montam a mais 1000 membros.

A loja de Socorro é uma entre as mais de 250 lojas distribuídas no Brasil, empregando na sua totalidade mais de 15.000 funcionários. O seu compromisso é oferecer melhor serviço com variedades de produtos, superando as expectativas dos consumidores.

A pesquisa foi aplicada em uma das filiais, localizada na cidade de Socorro interior do Estado de São Paulo, ela foi inaugurada em 12 Setembro de 1984 e até hoje continua no mesmo prédio, com uma equipe multidisciplinar de 24 funcionários sendo: 1 gerente geral, 2 atendente sênior, 3 atendente pleno, 12 atendente Junior, 4 atendente administrativo, 2 atendente temporário, e distribuída em quatro departamentos.

## 2 – REFERENCIAL TEÓRICO

Nesse tópico serão apresentadas algumas das definições e bases teóricas usadas para o desenvolvimento do presente estudo.

### 2.1-GESTÃO DE PESSOAS

Conforme Chiavenato (2004), o administrador em seu trabalho, executa quatro atividades que forma ao procedimento administrativo: planejar, organizar, liderar e comandar. O administrador tem que exercer essas atividades porque não faz seu trabalho sozinho, depende das pessoas que formam sua equipe, que através dela o administrador realiza suas atividades atingindo metas e objetivos.

Para Chiavenato (2004), a gestão de pessoas é a atividade que admite a ajuda eficiente das pessoas, para atingir os objetivos pessoais e organizacionais. A maneira que as pessoas são tratadas pode acrescentar ou diminuir as forças e fraquezas de uma empresa. Para se alcançar os objetivos da gestão é fundamental que as pessoas sejam princípios fundamentais para a eficácia da empresa.

Os objetivos da gestão são variados:

- Ajudar a organização a alcançar seus objetivos e realizar sua missão.
- Proporcionar competitividade à organização.
- Proporcionar à organização pessoas bem treinadas e bem motivadas.
- Aumentar a auto realização e a satisfação das pessoas no trabalho.
- Desenvolver e manter qualidade de vida no trabalho.

Ainda Chiavenato (2004), a avançada gestão de pessoas depende de diversas atividades associadas como: definição, descrição de cargos, elaboração de projetos de RH, recrutamento, escolha, orientação, incentivo as pessoas, análise das atividades, comportamento, salários, treinamentos, aperfeiçoamentos, estabilidade, motivação e satisfação.

Os seis processos de gestão de pessoas:

- **Processos de agregar pessoas:** São processos usados para acrescentar novas pessoas na organização, podem ser designados processos de nomeação para o cargo. Integram recrutamento e escolha de pessoas.
- **Processos de aplicar pessoas:** São processos usados para descrever as operações e tarefas que as pessoas irão cumprir na organização, ensinar e observar seu comportamento.

- **Processos de recompensar pessoas:** São processos usados para estimular as pessoas, atender suas necessidades pessoais, gratificação, prêmios, salários, lucros e proveitos.
- **Processos de desenvolver pessoas:** São processos usados para qualificar, desenvolver o crescimento individual, profissional das pessoas. Envolve sua prática, crescimento, administração da capacidade, eficiência, habilidade, projetos de mudanças e crescimento de carreiras.
- **Processos de manter pessoas:** São processos usados, para que as pessoas tenham condições ambientais e psicológicas para o bem-estar.
- **Processos de monitorar pessoas:** São processos usados para conduzir, monitorar as atividades, examinar os resultados. Engloba-se tecnologia, sistema de informação.

Segundo Tachizawa; Ferreira & Fortuna (2006), no processo de gestão de pessoas, a elaboração de um projeto deve ser compreendido como um conjunto de atividades que visa organizar pessoas certas para executar suas atividades, em qualidade dos produtos, capacidade considerável, com proporção de satisfação, que condicionem a motivação para execução das atividades.

Para Knapik (2008), a gestão de pessoas está cada vez mais, abrangendo uma posição estratégica nas empresas, buscando garantir vantagem competitiva no mercado.

Desta forma, o administrador é necessário e fundamental criar, difundir conhecimentos, comportamentos constantemente, visando ao desenvolvimento econômico, da mesma maneira incentivar as pessoas de novas atividades, capacidade de conhecimento.

## 2.2- MOTIVAÇÃO

Segundo Chiavenato (2010) motivação é um procedimento psicológico ligado com percepção, atitude, personalidade e aprendizagem, importantes para compreender o comportamento humano. Motivação é consequência da relação com os acontecimentos que o cerca. A motivação varia nas pessoas dependendo da situação ou acontecimento, que ela vivencia.

Conforme Gomes & Michel (2007), motivação é um estímulo interiormente, ou seja, que tem suas fontes de energia, dentro de cada indivíduo, é um esforço que conduz o indivíduo para alguma coisa, isto é, uma meta, propósito. A motivação de uma pessoa deriva de acordo com seus motivos compreendidos como estímulos ou esforços, que acontecem dentro das pessoas.

Os motivos e que incentivam, preservam o comportamento das pessoas, são desta forma, o incentivo das atividades, igualmente pode-se caracterizar motivos com necessidades e assegurar que as pessoas são instigadas pelas necessidades.

Para Chiavenato (1992), a motivação está dentro de cada indivíduo, pode ser influenciado pelo trabalho que realiza ou por situações que surgem no decorrer do dia. O trabalho gerencial deve agregar a motivação interna e externa, os dois não podem ser deixados eventualmente a mercê dos fatos.

Elas devem ser percebidas pelo gerente e usa-las para agilizar, aprimorar ao bem estar das pessoas. O gerente deve analisar o potencial interior de motivação das pessoas, saber como tirar do ambiente de trabalho, as situações externas para alcançar satisfação profissional.

Maximiano (1995), Motivação especifica o conjunto de propósitos ou princípios, que esclarecem, aconselham, estimulam, ou provocam qualquer espécie de atividade ou desempenho.

A motivação para o trabalho é uma expressão que indica um estado psicológico de disposição ou vontade de perseguir uma meta ou realizar uma tarefa. Uma pessoa motivada para o trabalho é uma pessoa com disposição tarefa favorável para perseguir a meta ou realizar a tarefa. Estudar a motivação para o trabalho é procurar entender quais são as razões ou motivos que influenciam o desempenho das pessoas, que é a mola propulsora da produção de bens e da prestação de serviços. (MAXIMIANO, 1995, p. 318).

Conforme Robbins (2004), Motivação é caracterizada como comportamento externo, as pessoas motivadas empenham-se mais nas atividades no que se refere às desmotivadas. Motivação constitui a fazer algo, e seria comandado pela eficiência de essa atividade atender uma necessidade pessoal.

Para o autor, a teoria sobre motivação é baseada na hierarquia das necessidades de Abram Maslow, segundo a qual em cada pessoa encontra a hierarquia das cinco necessidades.

- 1- Fisiológicas:** Comida, água, abrigo, sexo.
- 2- Segurança:** Proteção contra ameaça, malignidade.
- 3- Sociais:** Afeto, amizade, carinho, ser aceito pela sociedade.
- 4- Estima:** Independência, realização, reconhecimento, respeito, consideração.
- 5- Auto- realização:** O objetivo de ser tudo aquilo que é apto a fazer.

Ainda para o autor, à proporção que cada necessidade é obedecida, a seguinte torna-se a principal, como mostra a figura, a pessoa desloca para o topo da pirâmide. A teoria de Maslow lembra que, nenhuma necessidade nunca será realizada por completo, uma necessidade suprida acaba-se a motivação.

Maslow destaca as cinco necessidades em níveis mais altos, e mais baixos, fisiológicas e as de segurança são representada como necessidade de nível baixo, sociais, estima e auto realização são representadas necessidades de nível alto. A necessidade de nível alto conduz ao bem-estar no interior das pessoas e as de nível baixo são quase sempre realizadas externamente. (salário, estabilidade, segurança).

Segundo o autor, teoria das necessidades de David Mc Clelland três importantes motivos ou necessidades no trabalho.

- **Necessidade de realização:** A procura da perfeição, realização e a busca de ser bem sucedido.
- **Necessidade de poder:** O desejo de fazer que o indivíduo se comporte de maneira diferente, do que é de costume.
- **Necessidade de associação:** É o querer de uma convivência boa e amável entre as pessoas.

### 2.3- QUALIDADE DE VIDA

Segundo Ogata & Simurro (2009), a qualidade de vida, deriva da compreensão específica de cada pessoa, constituída durante a prática, conhecimento próprio do indivíduo. Uma agradável qualidade de vida é o conjunto de uma complexa relação, compreendida de

forma construtiva, por meio dos elementos de acordo com: estado psicológico, perspectivas, culturas, princípios, convivência social e o meio ambiente.

Para Minayo; Hartz; & Buss (2000), qualidade de vida é uma definição altamente individual, está relacionada à satisfação, bem-estar, identificado nas relações sociais, familiares, ambientais e a própria vivência. A expressão envolve muitos conceitos que refletem experiências, princípios das pessoas, sociedade que se atribuem em diversas épocas, ambientais e diferentes histórias, assim sendo uma construção geral com efeito da contingência cultural.

De acordo Chiavenato (2004), qualidade de vida no trabalho, refere às características do aprendizado no trabalho, como tipo de administração, autonomia para tomar decisões, estabilidade, carga horária satisfatória de trabalho, tarefas consideráveis e um agradável local de trabalho.

Qualidade de vida no trabalho busca constituir o ambiente de trabalho com propósito de atender a maior parte das necessidades específicas das pessoas, e tornar a empresa e um ambiente agradável e desejável.

#### 2.4- CLIMA ORGANIZACIONAL

Segundo Chiavenato (1992), clima organizacional é o local humano, onde as pessoas de uma organização realizam seus trabalhos, pode ser referido ao ambiente em um departamento, de uma indústria ou de uma empresa. O clima não pode ser visto ou tocado, mas pode-se perceber psicologicamente a expressão clima organizacional é referido especificamente aos acontecimentos dentro de uma empresa.

Isto é as características dentro da empresa que induzem ao estímulo de diferentes tipos de motivação nos seus integrantes, o comportamento é influenciado as pessoas, quando a qualidade ou propriedade da organização é compreendida ou conhecida. Deste modo, o clima organizacional é benéfico quando proporciona bem-estar, satisfação das necessidades, aumentando a moral interna das pessoas, é desvantajoso quando apresenta fracassos daquelas necessidades.

Para o autor, a complexidade do conceito, é que o clima é visto de diferentes formas pelas diferentes pessoas, algumas são mais emotivas que outras, em relação às características do clima organizacional, isso pode ser um aspecto positivo ou negativo. O comportamento humano, motivação, satisfação no trabalho são influenciadas pelo clima organizacional, ele cria perspectiva a respeito de quais consequências que constantemente segue em conclusão de diversas atividades.

E ainda o autor, clima organizacional depende da condição financeira da empresa, estrutura, cultura organizacional, chances de atividades pessoais, importância do trabalho, seleção, disposição, treinamento da equipe, atitude de liderança e remuneração. O clima varia, pode ser benéfico positivo, até um clima ostensivo, negativo, entre os dois encontra-se condição intermediária que é o clima neutro.

Para Maximiano (1995), clima organizacional é demonstrado pelas opiniões, emoções, pensamentos que as pessoas dividem em relação à empresa, que podem afetar positivamente ou negativamente a motivação, satisfação, ao realizar sua atividade na empresa. Ainda clima organizacional é para distinguir se a empresa beneficia para o crescimento das pessoas.

Segundo Tachizawa; Ferreira & Fortuna (2006), clima organizacional é a condição ou propriedade do ambiente institucional que:

- Compreendido e vivenciado pelas pessoas da empresa.

- Influencia o comportamento dos mesmos.

Ainda para os autores, clima é o ambiente interno de uma empresa em que as pessoas se relacionam, juntamente com satisfação, motivação. E induzido por vários elementos de culturas, religiões e princípios que orientam o relacionamento entre as pessoas definindo o que é certo ou errado para as pessoas e para a empresa por completo.

Deste modo, o clima organizacional é benéfico quando as necessidades pessoais são satisfeitas, são desfavoráveis quando essas necessidades são fracassadas.

Conforme Sório (2011), clima organizacional é a compreensão que as pessoas têm da organização, por meio das experiências técnicas, conhecimentos, princípios, estruturas, procedimentos e sistemas em consequência a está percepção.

## 2.5- PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Segundo Kahale (2004), pesquisa de clima organizacional, é um instrumento para analisar dentro de uma organização, a começar da verificação de suas necessidades. A finalidade é apresentar, demonstrar aspectos críticos da motivação dos colaboradores da empresa por meio dos pontos fortes, dificuldades, perspectivas e pretensões.

Pesquisa de clima organizacional é um meio de administração voltado para analisar o ambiente interno de uma organização. A finalidade é mapear ou apresentar características críticas da motivação das pessoas e da organização, por meio de verificação dos pontos fortes, pretensões, deficiências, perspectivas. A pesquisa de clima aponta as características positivas e negativas que influenciam o ambiente de trabalho (SÓRIO, 2011).

Para autor, é considerável que a pesquisa de clima organizacional analise questões de diferentes variáveis organizacionais.

- **O trabalho em si:** Está variável, busca analisar o comportamento e a atitude das pessoas no ambiente de trabalho.
- **Integração setorial e interpessoal:** Analisa o grau de colaboração, relação entre as pessoas e os vários setores da organização.
- **Salário:** Analisa se existe distorção entre salário dentro da organização, e eventuais aborrecimentos sobre pagamento de outras empresas.
- **Estilo gerencial:** Mostra se as pessoas da organização estão satisfeitas com o gerenciamento, considerando a administração em termos de capacidade, convivência, disciplina.
- **Comunicação:** Analisa o conhecimento que as pessoas têm sobre os acontecimentos fundamentais da organização.
- **Desenvolvimento Profissional:** Analisa as chances de treinamentos, oportunidades de melhoria, plano de carreira.
- **Imagem da empresa:** Busca analisar o que as pessoas sentem em relação à empresa.
- **Processo decisório:** Está variável declara uma faceta do controle, que se refere à concentração de suas decisões.
- **Benefícios:** Verifica a satisfação das pessoas em relação aos benefícios que as organizações oferecem.
- **Condições físicas no trabalho:** Analisa a característica das condições físicas, bem-estar, instalações, acidentes de trabalho.

- **Trabalho em equipe:** Determina algumas formas de envolvimento, no gerenciamento da organização.
- **Orientação para os resultados:** Analisa até que ponto a organização incentiva, ou ordena que os indivíduos se comprometam realmente pela execução dos resultados.

Pesquisa de Clima Organizacional é um meio de administração voltado para analisar o ambiente interno de uma organização. A finalidade é mapear ou apresentar características críticas da motivação das pessoas e da organização, por meio de verificação dos pontos fortes, pretensões, deficiências, perspectivas. A pesquisa de clima aponta as características positivas e negativas que influenciam o ambiente de trabalho (SÓRIO, 2011).

Conforme Bispo (2013), pesquisa de clima organizacional é classificada como uma indispensável ferramenta para as empresas, porque facilita que as organizações diferenciem os pontos positivos e os negativos que necessitam ser aprimorados.

Segundo Matos; Matos & Almeida (2007), clima organizacional é um acontecimento resultado da comunicação dos princípios, cultura. As pressões exageradas dos gestores, regras da empresa causa preocupação, medo, ansiedade. O respeito às pessoas, sem esquecer as obrigações e o trabalho, conduz a um ambiente de motivação, calmo, seguro.

Ainda para os autores clima organizacional refere-se ao ambiente interno de uma organização, está ligado com o nível de motivação das pessoas. A expressão organizacional refere-se principalmente aos fatos motivacionais do ambiente de trabalho.

## 2.6- A IMPORTÂNCIA DO CLIMA ORGANIZACIONAL

Conforme Brescancini (2004), o clima organizacional na empresa é de extrema importância, pois refere-se à atmosfera do ambiente de trabalho, integrando um conjunto de expectativas, conhecimento pessoal e de grupo. Alternada por referências estratégicas, administrativas, elementos estruturais do ambiente de trabalho, que indica e determina o desempenho, atitudes, modos dos indivíduos, obtendo um local com características próprias.

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 políticas de RH, modelo de gestão, missão da empresa, processo de comunicação, valorização profissional e identificação da pesquisa. (OLIVEIRA, 1995, p.21, APUD, LUZ, 2003, p.29).

Conforme Ávila & Yonemoto (2010), Clima Organizacional reflete as maneiras, procedimentos da organização, isto é característica específica de uma empresa, princípios, modo que induzem na maneira que as pessoas se relacionam e com a equipe no local de trabalho. Ainda para os autores, as empresas com bom clima estão bem mais organizadas que suas concorrentes.

“Clima organizacional refere-se ao ambiente interno existente entre os membros da organização e está intimamente relacionado com o grau de motivação de seus participantes” (CHIAVENATO, 2002, p.183).

Segundo Vieira (2004), clima organizacional tem por finalidade examinar como as pessoas se relacionam e se identificam dentro das empresas, o relacionamento entre elas e os clientes. A importância do bom clima para a empresa, para as pessoas, aperfeiçoamento no trabalho, relacionamento pessoal.



### 3 – METODOLOGIA

Para o desenvolvimento desse trabalho utilizou-se da pesquisa exploratória que segundo Lakatos e Marconi (1991), é um estudo de descoberta da qual a finalidade é a elaboração de perguntas, ou de um problema, com propósitos desenvolver possibilidades, tornar maior o conhecimento do ambiente da pesquisa ou alterar com clareza os princípios.

#### 3.1- POPULAÇÃO

A população pesquisada foi composta por um total de 24 colaboradores que representam 100% da equipe sendo: 4% gerente geral, 8% colaboradores como Atendente Sênior, 13% Atendente Pleno, 50% Atendente Junior, 17% Atendente Administrativo, 8% Temporários.

Dos 24 colaboradores da empresa analisada 21% são do sexo masculino e 79% dos colaboradores são de sexo feminino. Em relação ao tempo de serviço 25% colaboradores tem menos de 1 ano, 50% dos colaboradores tem de 1 a 5 anos, 25% dos colaboradores acima de 5 anos. Quanto à idade dos colaboradores que participaram da pesquisa está entre 16 a 51 anos.

#### 3.2.- INSTRUMENTO DE PESQUISA

Para realizar a pesquisa de Clima Organizacional foi desenvolvido um questionário, a fim de buscar informações sobre o clima organizacional da empresa analisada.

O questionário é formado por um total de 13 questões, sendo 4 questões de variáveis nominais e as 9 questões de variáveis intervalares.

Nas variáveis nominais conceituou-se: Sexo, 1- feminino, 2- masculino. Idade 1-15 a 25 anos; 2- 26 a 35 anos; 3- 35 anos a mais. Cargos 1- atendente administrativo; 2- atendente junior; 3- atendente sênior; 4- atendente pleno; 5- atendente temporário. E relação ao tempo de serviço: 1- menos de 1 ano; 2- 1 a 5 anos; 3- acima de 5 anos.

Já as 9 questões de variáveis intervalares utilizou-se de uma escala *Likert* de 5 pontos, sendo: 5 ótimo, 4 bom, 3 regular, 2 ruim, 1 péssimo, para mostrar o grau de satisfação dos colaboradores na empresa em que trabalha.

Após a aplicação do questionário, foi elaborado uma planilha de resultados, onde foram incluídos os dados coletados, para o tratamento estatístico como médias, desvio padrão e gráficos. E através dos gráficos pode-se analisar a satisfação e a insatisfação dos colaboradores.

#### 3.3- PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Após a elaboração do questionário e aprovado pelos orientadores, foi apresentado ao gerente da empresa, o mesmo liberou para que a aplicação fosse realizada.

Com a autorização foi aplicada a pesquisa piloto com 3 colaboradores, essa aplicação foi realizada no intervalo de almoço. Foram chamados em uma sala onde habitualmente são realizadas as reuniões diárias e mensais, e foi passado o objetivo da pesquisa.

Feito o teste verificou que as questões eram de fácil entendimento e compreensão, não houve dúvida da parte dos colaboradores tornando possível a aplicação.

O procedimento utilizado foi à aplicação do questionário foi em um dia normal de trabalho no horário comercial, onde os colaboradores levaram para suas casas, e responderam livremente.

Os colaboradores entregaram o questionário respondido, em um período de aproximadamente 5 dias, que foram entregues confidencialmente, considerando que os colaboradores colocaram em uma caixa que serviu de urna, para recolher os envelopes, a fim de garantir a máxima descrição.

Apresentado isto, as variáveis foram comparadas, com o auxílio de uma planilha elaborada no *Excel* para verificação dos dados alcançados, podendo chegar à definição de porcentagens através das respostas, a fim de verificar e definir por meio das informações o clima organizacional da empresa analisada.

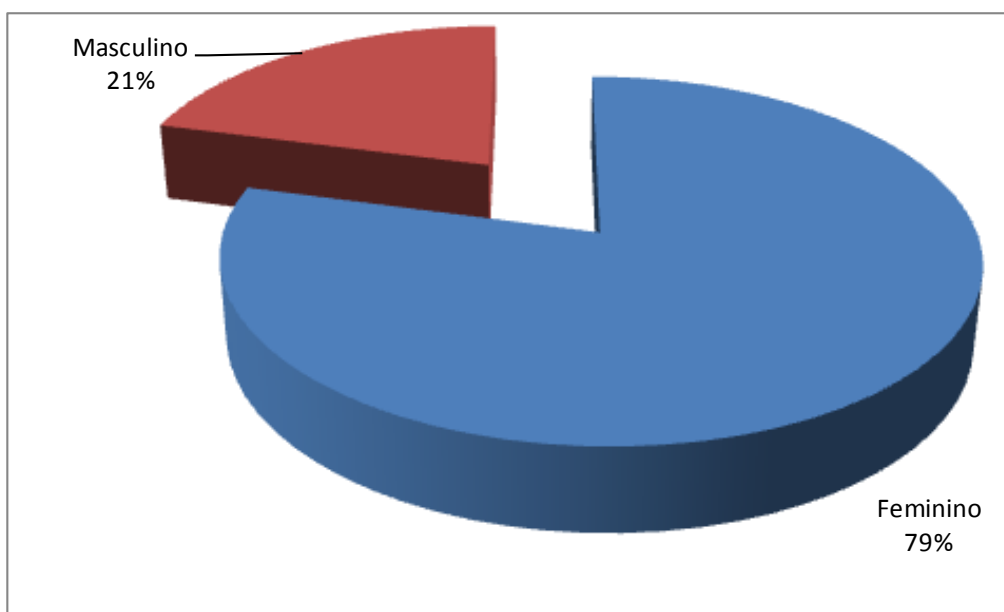
Os dados e informações foram sigilosamente cuidados, para respeitar a individualidade dos colaboradores.

#### **4 - RESULTADOS E ANÁLISES**

Serão apresentados neste capítulo as análises dos resultados encontrados na pesquisa, de clima organizacional dos 24 colaboradores da empresa analisada.

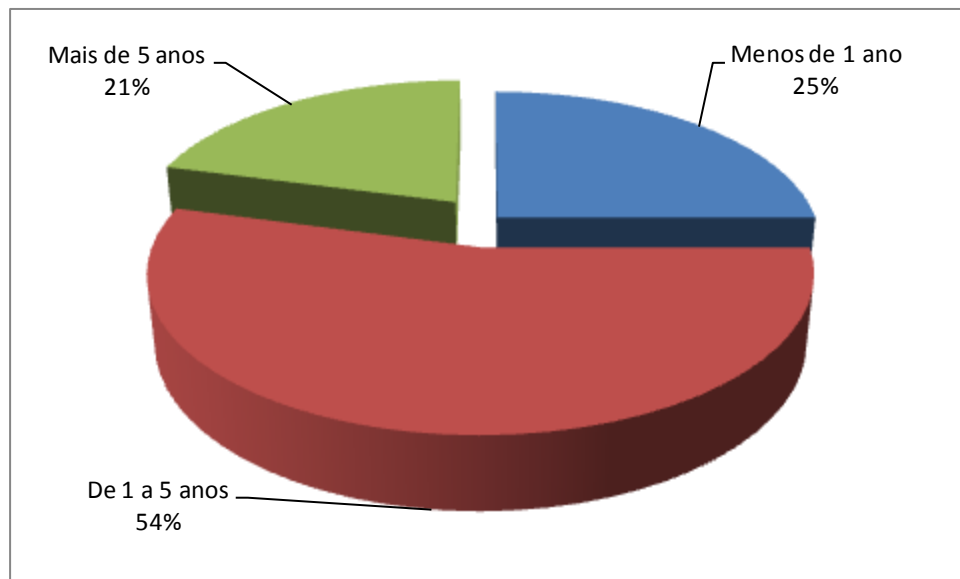
##### **4.1- VARIÁVEIS NOMINAIS**

Serão apresentados neste tópico, os resultados obtidos nas questões nominais.



**Figura 1:** Sexo dos colaboradores  
**Fonte:** Dados de pesquisa elaborados pelo autor

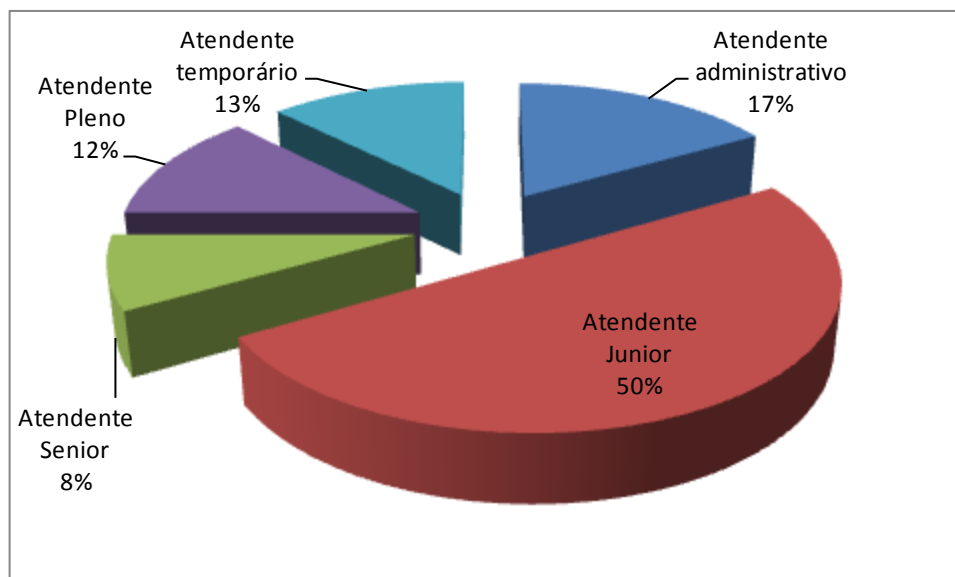
Na figura acima observa que o sexo feminino predomina na equipe de colaboradores da empresa analisada, pois na área de vendas a mulher é mais comunicativa e paciente.



**Figura 2:** Tempo na empresa

**Fonte:** Dados de pesquisa elaborados pela autora

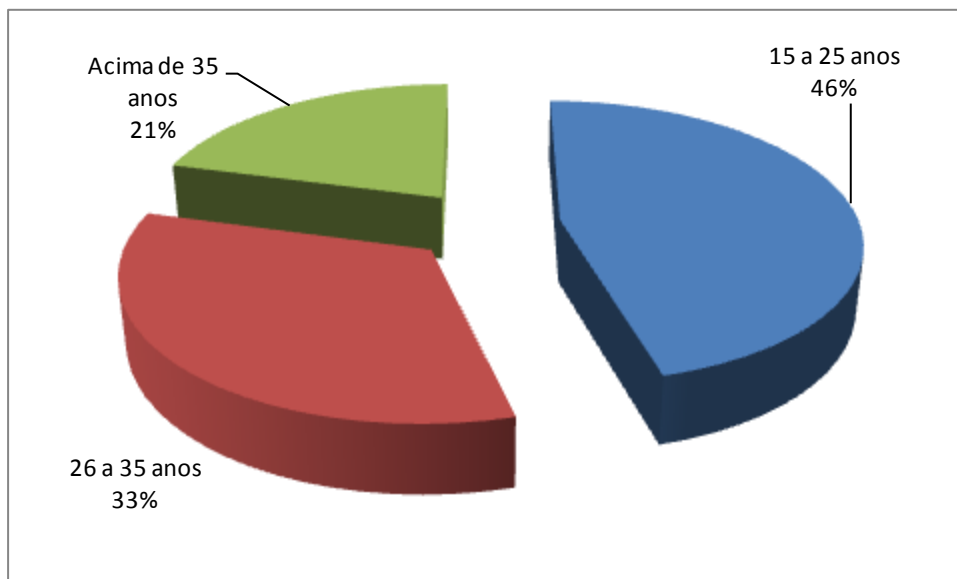
Com base na figura acima, a empresa conta com colaboradores, prestando serviço no período de 1 a 5 anos, devido ser uma empresa que oferece plano de carreira, segurança e satisfação profissional.



**Figura 3:** Cargo dos colaboradores

**Fonte:** Dados de pesquisa elaborados pela autora

Na figura 6 a posição como atendente Junior é predominante, em função do atendimento direto aos clientes.

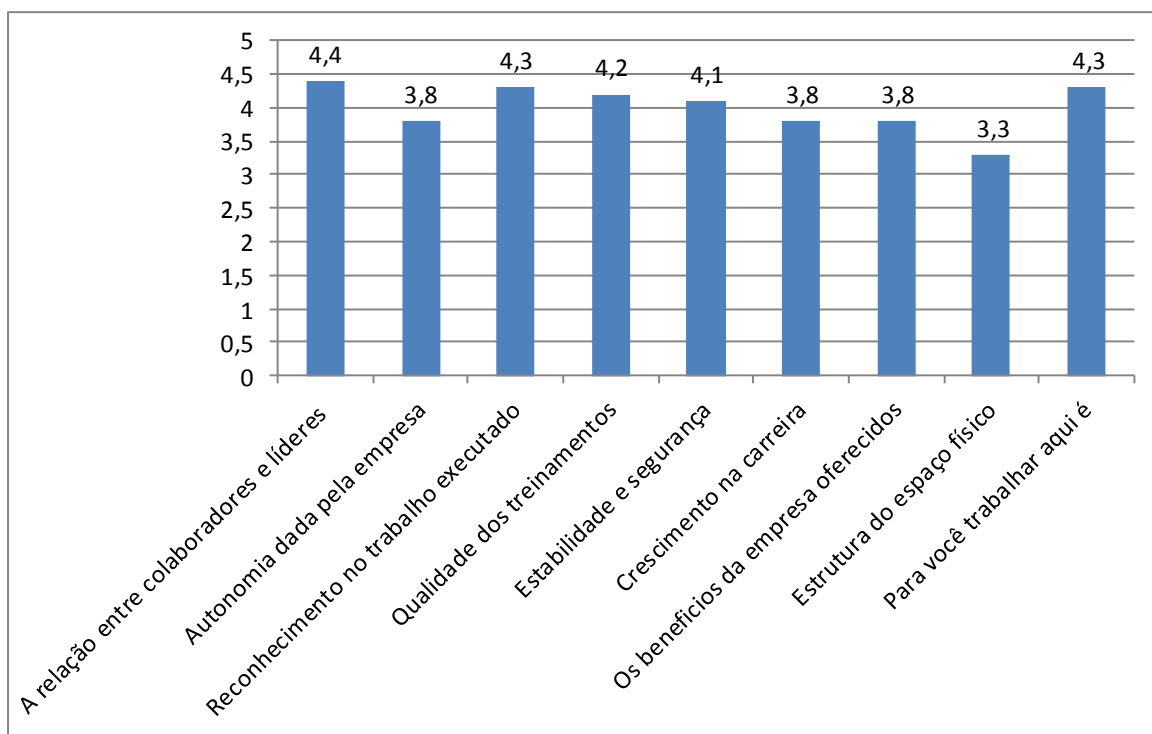


**Figura 4:** Idade dos colaboradores  
**Fonte:** Dados de pesquisa elaborados pela autora

Quanto à idade, a faixa etária 15 a 25 anos predomina, sendo uma idade considerada com maior disposição para atendimento aos clientes.

#### 4.2- VARIÁVEIS INTERVALARES

Serão apresentados neste tópico, os resultados obtidos nas questões com variáveis intervalares.



**Figura 5:** Variáveis Intervalare

Observa-se na figura acima que das variáveis avaliadas para diagnosticar o Clima Organizacional da loja analisada, a variável com a maior média foi “A relação entre colaboradores e Líderes” (4,4). O bom relacionamento entre os colaboradores e líderes dentro da empresa é essencial, para uma boa convivência, satisfação com o trabalho e consequentemente um Clima Organizacional favorável. Já a variável com pior avaliação foi “Estrutura Física” (3,3), o que demonstra que a percepção do colaborar sobre a estrutura da empresa não é tão favorável e é considerada regular. É sabido que a estrutura física da empresa interfere no Clima Organizacional, pois necessita-se de uma boa estrutura para trabalhar adequadamente, se sentir confortável e com suas necessidades satisfeitas, favorecendo assim um bom desempenho.

Numa avaliação geral a média foi 4 numa escala de 1 a 5 o que significa dizer que na percepção dos colaboradores participantes da pesquisa, o Clima Organizacional da empresa é bom, ficando apenas a ressalva e necessidade de adequações na estrutura física da empresa.

#### 4.3- CORRELAÇÃO DOS DADOS

**Tabela 1:** Correlação entre os itens

	SEXO	TEMPO DE EMPRESA	CARGO	IDADE	A relação entre colaboradores e líderes	Autonomia dada pela empresa	Reconhecimento no trabalho executado	Qualidade dos treinamentos	Estabilidade e segurança	Crescimento na carreira	Os benefícios da empresa oferecidos	Estrutura do espaço físico	Para você trabalhar aqui é
SEXO	1												
TEMPO DE EMPRESA	0,18	1,00											
CARGO	0,02	-0,12	1,00										
IDADE	0,30	0,54	0,10	1,00									
A relação entre colab. E lid.	-0,37	-0,17	-0,31	0,05	1,00								
Autonomia dada pela empresa	0,18	-0,28	0,29	0,11	-0,05	1,00							
Reconhecimento	-0,30	-0,68	0,13	-0,31	0,25	0,20	1,00						
Qualidade dos treinamentos	0,03	0,12	0,36	0,00	0,16	0,09	0,15	1,00					
Estabilidade e segurança	-0,07	0,44	0,17	-0,05	-0,23	-0,26	-0,08	0,31	1,00				
Crescimento na carreira	0,01	-0,03	0,05	-0,03	0,45	0,21	0,24	0,38	0,06	1,00			
Os benefícios	0,17	-0,21	0,14	0,15	0,01	0,43	0,04	0,09	-0,29	0,25	1,00		
Estrutura física	-0,25	0,03	-0,21	0,08	0,18	-0,21	0,14	0,06	0,14	-0,16	0,25	1,00	
Trabalhar aqui é	-0,06	-0,11	-0,02	-0,19	-0,08	0,20	0,11	0,31	-0,25	0,05	0,19	0,14	1,00

	Correlação Positiva
	Correlação Negativa

Na tabela acima observa que houve algumas correlações positivas. Dentre elas a maior correlação se deu as variáveis “Idade e Tempo de empresa” (0,54), o que significa dizer que os colaboradores com maior idade são os colaboradores com mais tempo de empresa.

Uma outra correlação se deu entre “Crescimento na carreira” e “ A relação entre colaboradores e líderes” (0,45) , o que significa dizer que à medida que os colaboradores tem crescimento na carreira, eles tende a ter um bom relacionamento com seus líderes.

Verifica-se outra correlação positiva entre as variáveis, “Estabilidade e segurança” e “Tempo de empresa” (0,44), o que pode-se dizer que o colaborador com mais tempo de empresa, tende a sentir mais estabilidade e segurança.

## 5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo demonstrar os fatores positivos e negativos, que influenciam o clima organizacional na empresa analisada, pode pesquisar, apontar e avaliar os resultados. De forma que possa propor melhorias nos aspectos definidos como fracos e preservar a eficácia dos pontos fortes.

Fazer o estágio foi uma experiência muito gratificante, e pude perceber como é importante se preocupar com o bem-estar, satisfação das pessoas, não somente a busca de metas, produtividades e lucros. Pude fazer pesquisas mostrar os problemas, propor melhorias, consequentemente gerar um bom clima no ambiente de trabalho.

Através da apresentação dos questionários para serem respondidos, e não havendo dúvidas, facilitou o andamento da pesquisa. Após a pesquisa ser aplicada constatou o clima como bom. Uma das deficiências da empresa é que a maior parte dos colaboradores não se sente reconhecidos no trabalho que executa, o reconhecimento é de muita importância, pois os colaboradores sentem mais valorizados para trabalhar na empresa, conduzindo a motivação.

Em relação aos demais itens, a empresa se destaca, entretanto para melhorar ainda mais, como sugestão poderia haver: reuniões diárias, para abordar assuntos sobre objetivos e metas, promover premiações, investir em cursos e treinamentos, com isso consequentemente aumentarão mais a motivação e satisfação dos colaboradores.

É importante destacar que os objetivos deste trabalho foram alcançados, considerando que onde existem pessoas, há desentendimento, conflitos e propósitos, e que enfrentemos os desafios para existir oportunidade de crescimento.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ÁVILA, L. A.S; YONEMOTO, H.W. **A relação entre a cultura e clima organizacionais**. [S.l: S.n], 2010. Disponível <<http://www.intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/Etic/article/view/File/.../2322>> Acesso em 21 ago. 2013.

BISPO, Patrícia. **Ações que contribuem para o êxito da pesquisa de clima**. [S.l: S.n], 2013. Disponível em< <http://www.rh.com.br>>motivação<dicas > Acesso em: 22 ago.2013.

BRESCANCINI, Ana M. Insatisfeito, Satisfeito, Motivado. **Revista SP Fundap**, 2004. Disponível em <<http://www.revista.fundap.sp.gov.br/revista2/paginas/ferramentas.htm>> Acesso em 19 ago.2013.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional: A dinâmica do sucesso nas organizações**. 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: E o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria geral de administração**. 6.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2002. V.02. p.183.

- CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciamento de pessoas**: O passo decisivo para a administração participativa. [S.n]. São Paulo: Makron Books, 1992.
- GOMES, Elaine Dias; MICHEL, Murilo. **A motivação de pessoas nas organizações e suas aplicações para obtenção de resultados**. [S.l:S.n], 2007. Disponível em: <<http://www.revista.inf.br/adm13/pages/artigos/adm-edic13-anovii-art05.pdf>> Acesso em 25 ago. 2013.
- KAHALE, Flávia, **Criando um clima de motivação**. [S.l:S.n], 2004. Disponível em: <[http://www.institutomvc.com.br/clima.htm\(1of35\)](http://www.institutomvc.com.br/clima.htm(1of35))> Acesso em 18 ago. 2013.
- KNAPIK, Janete. **Gestão de pessoas**. 2.ed. Curitiba, Ibpx, 2008.
- LAKATOS, Eva Maria, MARCONI, Maria A. **Fundamentos de metodologia científica**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1991.
- LUZ, Ricardo Silveira. **Gestão do clima organizacional**. [S.l:S.n], 2003. Disponível em: <<http://www.btdt.ndc.uff.br/tde.../14/.../dissertação%20ricardo%20luz.pdf>> Acesso em: 22 ago. 2013.
- MATOS, Gilvomar R; MATOS, Rosa Maria B; ALMEIDA, Josimar R. **Análise do ambiente corporativo**: Do caos organizado ao planejamento estratégico das organizações. Rio de Janeiro: E.papers, 2007.
- MAXIMIANO, Antonio Cesar A. **Introdução à administração**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1995. p.318.
- MINAYO, M.C.S; HARTZ, Z.M.A & BUSS, P.M. **Qualidade de vida e saúde**. [S.l:S.n], 2000. Disponível em:< <http://www.scielo.br/pdf/csc/v5n1/7075.pdf>> Acesso em: 25 ago. 2013
- ÓGATA, Alberto; SIMURRO, Sômia. **Guia prático de qualidade de vida e saúde**: Como Planejar e gerenciar o melhor programa para sua empresa. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- ROBBINS, Stephen Paul. **Fundamentos do comportamento organizacional**. 7.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004. p.47.
- SÓRIO, Washington. **Clima organizacional**. [S.l:S.n], 2011. Disponível em: <<http://www.rh.com.br>motivação>artigo>> Acesso em: 21 ago. 2013.
- TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Victor C.P; FORTUNA, Antonio A.M. **Gestão de Pessoas**: Uma abordagem aplicada às estratégias de negócios. 5.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.
- VIEIRA, Rufina Gustaman. **A influência do clima organizacional nas empresas e nas pessoas**. [S.l:S.n], 2004. Disponível em < <http://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev04-04pdf>> Acesso 21 ago 2013.