

# **ANÁLISE DE CLIMA ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO DA EMPRESA MOTOPEÇAS PADRE CÍCERO**

**ANDREIA MÁRCIA GONÇALVES DOS SANTOS**

Universidade Federal do Ceará  
deaum\_santos@hotmail.com

**ANTÔNIO AUCÉLIO DE SOUZA FILHO**

Universidade Federal do Ceará  
auceliosouza@hotmail.com

**LEOND MENDONÇA**

Universidade Federal do Ceará  
leond.ufc@gmail.com

## **1. INTRODUÇÃO**

Por mais que o avanço da tecnologia seja um fator importante nas organizações, o capital humano é o principal diferencial de uma empresa para outra, pois o que irá ser mais exigido pelo cliente é a qualidade de atendimento, a qualidade dos processos e serviços; e estes estão diretamente relacionados com o capital humano. As empresas hoje em dia estão em busca da eficiência de suas atividades. E para isso é importante analisar os fatores que influenciam na produtividade e nas relações entre os membros. Tendo em vista as constantes transformações que ocorrem no ambiente organizacional e a competitividade perante o mercado, as empresas necessitam formar estratégias para manter seus funcionários motivados e satisfeitos onde trabalham a fim de obterem um melhor desempenho na relação com o cliente. O clima organizacional é um fator que, quando bem administrado pelos funcionários ajuda na relação entre os membros da empresa, bem como na interação com o cliente. Segundo Fleury (1996, p. 291), "Clima organizacional refere-se à percepção que as pessoas têm da organização em que trabalham". Este fator na organização não é facilmente administrado, pois há diversidade cultural entre os indivíduos, fazendo com que essa variável seja alterada periodicamente dentro da empresa. Para se ter uma noção da satisfação dos colaboradores, suas carências e os fatores positivos dentro do ambiente organizacional é necessário realizar uma pesquisa.

Há muitas razões que determinam a realização de uma pesquisa. Podem, no entanto, ser classificadas em dois grandes grupos: razões de ordem intelectual e razões de ordem prática. As primeiras decorrem do desejo de conhecer pela própria satisfação de conhecer. As últimas decorrem do desejo com vistas a fazer algo de maneira mais eficiente ou eficaz. (GIL, 2006, P.16)

E é por meio de uma pesquisa entre os colaboradores que se pode analisar o clima, e posteriormente, através da coleta de informações, quando estas organizadas, poderão servir de subsídio para a formação de estratégias de relacionamento e melhoria de processos. O objetivo desse trabalho é a análise do clima organizacional da empresa MOTO PEÇAS PADRE CÍCERO, e é através de aplicação de questionários entre os membros que se pretende obter um diagnóstico do clima da organização. A empresa citada trabalha no ramo ciclomotor na parte de venda de peças e manutenção de motos na cidade de Juazeiro do Norte, atuando no centro da cidade. Tem por missão “Realizar serviços de venda e manutenção de motos com qualidade e satisfação para o nosso cliente”. A empresa atua no mercado há mais de dez anos, sendo referência no serviço de troca de peças para motocicletas na cidade de Juazeiro do Norte. Atualmente possui uma equipe de 16 funcionários distribuídos nas áreas de vendas, estoque, oficina e setor administrativo.

## **2.OBJETIVO**

A motivação está diretamente relacionada com a satisfação dos trabalhadores com seu trabalho e conseqüentemente a satisfação é influenciada pelo clima organizacional. A finalidade desse trabalho é realizar uma pesquisa sobre clima, tendo como base os assuntos estudados na disciplina, na empresa MOTO PEÇAS PADRE CÍCERO, a fim de analisar esse fator organizacional relativo aos membros da empresa “pesquisa é um conjunto de ações, propostas para encontrar a solução para um problema, que têm por base procedimentos racionais e sistemáticos”(SILVA E MENEZES, 2005, P. 20). Uma pesquisa é realizada quando se tem um problema e não se têm informações para solucioná-lo". A pesquisa foi feita a partir de questionários objetivos tratando de temas sobre apoio da chefia na organização, recompensas, conforto físico e coesão entre os

colegas. Feita a pesquisa pretende-se analisar os resultados que, quando organizados, serão traduzidos na forma de diagnóstico relativo ao clima organizacional.

### **3. JUSTIFICATIVA**

Tendo em vista as constantes mudanças no ambiente organizacional houve o interesse no estudo do clima, e de como ele está relacionado com a realização das atividades. A partir do pressuposto de que os fatores de bem estar dos colaboradores contribuem para a realização das tarefas de uma organização, observou-se a importância de estudar o clima a fim de melhorar os fatores que influenciam na satisfação no ambiente empresarial relacionando-os com a produtividade.

### **4. EMBASAMENTO TEÓRICO**

O clima organizacional são os sentimentos que envolvem as pessoas a realizarem trabalhos em grupo, em prol de algum benefício, ele está presente em grupos que tem mais de dois componentes. O clima favorável no ambiente de trabalho é de fundamental importância nas organizações, sendo um fator que colabora para o sucesso de uma empresa. Em 1927 começaram os estudos sobre clima organizacional através de Elton Mayo Ashkanasy, Wilderom e Peterson (2000, *apud* MENEZES E GOMES, 2010, p. 160), sobre um clássico experimento em uma fábrica da *Wester Electric Company* em Chicago. Quem assim como “Experimento de Hawthorne”, Mayo constatou que modificações nas configurações física e social do ambiente de trabalho podem provocar mudanças emocionais e comportamentais significativas nos trabalhadores, como fadiga, acidentes de trabalho, redução no desempenho e produtividade. Na década posterior os estudos de Kurt Lewin a teoria de campo começaram a se tornar conhecidas através de suas atividades psicológicas. Com base na introdução de tais conceitos na Psicologia social, Lewin, Lippitt e White (1939, *apud* MENEZES E GOMES, 2010, p.160) desenvolveram um novo estudo com o intuito de verificar quais eram as condições psicológicas criadas pelos líderes de um grupo de rapazes dentro de um ambiente controlado. Entre outras considerações finais para esse estudo, os autores ressaltaram a importância de se investigarem elementos culturais para o entendimento ou compreensão dos ambientes sociais, tais quais as organizações.

Os trabalhos de Argyris (1958) influenciaram significativamente as pesquisas sobre clima em organizações a partir da década de 1950, ganhando, primeiro, uma maior popularidade dentro da Administração nos Estados Unidos, Forehand & Gilmer (1964, *apud* MENEZES E GOMES, p.161). Após a segunda guerra mundial, houve um grande interesse por parte de psicólogos em estudar o comportamento humano, sendo que, os principais temas estudados eram a motivação, as relações humanas, dinâmicas de grupo, treinamento e liderança. Estes estudos contribuíram fortemente para a pesquisa do clima nas empresas, onde o fator humano começou a ser valorizado e visto com mais importância. A ser amplamente divulgados após a Segunda Guerra Mundial, com a Escola ou Movimento das Relações Humanas. Esse movimento foi um resultado direto da experiência de Hawthorne e teve como objetivo favorecer a humanização das relações de trabalho, ao se opor ao movimento clássico da Administração científica, de Taylor (1911). De acordo com Schneider (1985, *apud* MENEZES E GOMES, 2010, p.170) a maior parte dos estudos que usam o termo “clima” até a década de 1980 ainda se refere a práticas interpessoais que refletem o clima social, em vez do clima organizacional. Nesse contexto, falar sobre clima social remete a um conjunto de políticas e atividades formais e informais que são características do modo como os trabalhadores descrevem uns aos outros, além das relações estabelecidas entre superiores e subordinados.

Os Estados Unidos foram o grande centro de descobertas sobre o comportamento do homem no seu local de trabalho. Nesse período já se discutiam a importância do treinamento das pessoas para a melhoria das relações humanas. Já se analisavam que através dos treinamentos e em consequência a mudança de comportamento dos líderes e gerentes, haveria um aumento da produtividade dos trabalhadores e também qualidade nas relações humanas, nos relacionamentos em grupo. O conceito de clima organizacional consolidou-se no final da década de 60 e durante os anos 70 com aplicação dos conceitos de organização e desenvolvimento organizacional. Nessas décadas surgiram várias pesquisas sobre o clima organizacional e sobre a cultura organizacional das empresas, por meio de questionários aplicados aos funcionários. Nesse período houve uma supervalorização do fator humano dentro das organizações. Nos tempos de hoje, a pesquisa e avaliação do clima organizacional é um instrumento utilizado pela área de Recursos Humanos e é de fundamental importância nas empresas, já que através dela a empresa pode conhecer melhor seus funcionários, saber das suas necessidades e se comunicar com eles de forma a tornarem parceiros, buscando atingir os objetivos de ambas as partes.

O clima organizacional é dependente de vários aspectos como a cultura organizacional, a estrutura adotada, as características do ambiente, o tipo de atividade, o sistema de gestão, etc. Estes devem estar em harmonia, motivação salarial, liderança, participação, favorecendo o clima da organização. A pesquisa do clima organizacional é considerada uma ferramenta de grande importância para a área de Recursos Humanos, e para a empresa tem a finalidade de proporcionar conhecimentos e melhoria das relações dos funcionários. Há uma grande diferença entre clima organizacional e cultura

organizacional, o clima é a percepção que as pessoas têm da organização em que trabalha, essa percepção pode ser mudada ou influenciada por fatores externos e internos da organização. Já a cultura possui um caráter histórico mais profundo que remete a origem da organização que definem seus valores básicos e seus padrões culturais. O clima organizacional é um dos construtos de maior centralidade dentro do campo do comportamento organizacional e têm sido uma das variáveis psicológicas mais investigadas em organizações. Diretamente relacionado com o estudo das percepções que os trabalhadores constroem acerca de diferentes aspectos do seu trabalho, o clima organizacional corresponde a um dos atributos mais relevantes à detecção dos elementos reguladores e orientadores do comportamento humano dentro de organizações.

## **5.METODOLOGIA**

### **5.1 TIPO DE PESQUISA**

A pesquisa realizada quanto a sua natureza, foi uma pesquisa aplicada, pois segundo Silva e Menezes (2005) pesquisa aplicada, objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática e dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais. Quanto a seu método de abordagem ela é considerada quantitativa já que " considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas (percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, etc.)" (SILVA E MENEZES, 2005, p. 20). Do ponto de vista do seus objetivos ela é descritiva. "As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o relacionamento de relações entre variáveis" (GIL, 2006, p.42). Em relação aos procedimentos técnicos a pesquisa realizada é considerada um Estudo de Caso, segundo Gil *apud* Silva e Menezes (2005) Estudo de caso é quando envolve o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento.

### **5.2 INSTRUMENTOS DE PESQUISA**

O instrumento utilizado foi um questionário com perguntas estruturadas que buscam analisar alguns fatores dos funcionários em relação ao seu chefe ou superior "questionário é uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante. O questionário deve ser objetivo, limitado em extensão e estar acompanhado de instruções" (SILVA E MENEZES, 2005, P.33). Esses fatores são:

apoio da chefia e da organização; recompensa; conforto físico; controle e pressão e coesão entre colegas. As respostas foram organizadas numa escala de concordância de 1 a 5, onde o número 1 correspondia a discordo totalmente e o 5 a concordo totalmente. Esses fatores e também o questionário que foi tomado como base para a pesquisa foram retirados do livro *Medidas do Comportamento Organizacional*.

### **5.3 MÉTODO DE ABORDAGEM**

O método pelos quais os dados foram analisados, foram os métodos quantitativos, pois utilizamos como instrumentos de pesquisa questionários que foram traduzidos utilizando métodos estatísticos e os resultados foram analisados qualitativamente para a descrição de cada fator e sua influência no clima organizacional da empresa.

### **5.4 POPULAÇÃO E AMOSTRA**

Como nosso trabalho visa conhecer o clima organizacional de uma empresa escolhemos a empresa Motopeças Padre Cícero, da cidade de Juazeiro do Norte. Com a finalidade de conhecer o clima de toda a empresa, utilizamos os questionários nas áreas administrativas e operacionais num total de dezesseis pessoas, quase todos os funcionários da empresa menos o gerente da loja e a proprietária.

## **6. APRESENTAÇÃO DO ESTUDO DE CASO**

O clima organizacional é influenciado por vários aspectos, que dependendo da percepção, que o funcionário tem deles vai determinar se o clima está bom ou ruim, essa percepção também é influenciada por fatores com sexo, idade, cargo e tempo de empresa que também serão analisados aqui.

## **6.1 PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS**

O Total de funcionários que compõem a amostra são 16 (dezesesseis), destes 12 são do sexo masculino e 4 do sexo feminino, a média de idades deles é 28,5 anos, sendo que o tempo médio que eles entraram na empresa é de 4,5 anos. destes, 8 são vendedores (as), 2 caixas, 2 auxiliares administrativos, 2 estoquistas, 1 gerente de compras e 1 gerente de oficina.

### **6.1.1 FATORES RELACIONADOS AO CLIMA ORGANIZACIONAL**

#### **6.1.2 APOIO DA CHEFIA E DA ORGANIZAÇÃO**

com relação a esse fator a média de respostas dos funcionários foi de 3,6. O que significa que eles percebem um clima bom, que há suporte afetivo por parte dos chefes e da organização no desempenho de suas atividades diárias.

#### **6.1.3 RECOMPENSAS**

neste fator a média de respostas dos funcionários foi de 3,2. Eles avaliaram esse fator como sendo bom também, no entanto um pouco menor que o primeiro fator, eles percebem que há formas de recompensa usadas pela empresa para premiar a qualidade, a produtividade, o esforço e o desempenho do trabalhador.

#### **6.1.4 CONFORTO FÍSICO**

Na avaliação do fator conforto físico a média de respostas dos funcionários foi de 3,4. verifica-se que eles percebem que a empresa oferece um bom ambiente físico, segurança e conforto.

### **6.1.5 COESÃO ENTRE COLEGAS**

Neste fator assim como o primeiro teve uma média um pouco melhor em relação aos outros, talvez devido ao tempo de empresa que eles tem, pois a maioria já tem mais de 4 anos de empresa, ou seja, já desenvolveram um grau de afinidade maior do que os que trabalham a menos tempo na empresa, nesse fator a média de respostas foi de 3,6. eles percebem uma boa coesão entre eles, a união, vínculo e colaboração entre colegas de trabalho.

## **7. CONCLUSÃO**

A média geral das respostas foi de 3,4. Isso demonstra que em relação aos fatores avaliados os funcionários percebem que o clima dentro da organização é considerado bom. No entanto, vale ressaltar que qualquer tipo de empresa deve buscar um grau de clima organizacional cada vez melhor. Pois, este influencia na satisfação do trabalho, na produtividade entre outros fatores. E também, os gestores devem levar em consideração que um bom clima organizacional tem importância sim, para o desenvolvimento das atividades da empresa, pois favorecem ao melhor desenvolvimento dos trabalhos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico:** elaboração de trabalhos na graduação. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

APPOLINÁRIO, Fábio. **Metodologia da ciência:** filosofia e prática da pesquisa. São Paulo: cengage learning, 2012.

FERREIRA, M. C.; ASSMAR, E. M. L. Cultura Organizacional. In: Siqueira, M. M. M. **Medidas do comportamento organizacional:** ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008.

FLEURY, M. T. L.; SAMPAIO, J. dos R. Uma discussão sobre cultura organizacional. In: FLEURY, M. T. L. **As pessoas na organização.** 4ª Ed. São Paulo: Editora Gente, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MENEZES, I. G.; GOMES, A. C. P. Clima organizacional: uma revisão histórica do construto. **Psicologia em Revista**, 2010, v.16, n. 1, p. 158 – 179.

OLIVEIRA, Laísa Morgana; ANDRADE, Waissy Grazielly “A importância do clima organizacional na empresa: Um estudo de caso em um hotel X em Caldas Novas”. Caldas Novas, 2010. Disponível em: [http://www.cdn.ueg.br/arquivos/caldas\\_novas/conteudoN/530/LASAMORGANADEO LIVEIRA.pdf](http://www.cdn.ueg.br/arquivos/caldas_novas/conteudoN/530/LASAMORGANADEO LIVEIRA.pdf)

SILVA, Edna Lúcia Da. MENEZES Estera Muszkat. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**, 2005, 4º Ed. rev. e atual. UFSC, Florianópolis, 138p.

