

PERCEPÇÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL: ESTUDO DE CASO NA AGÊNCIA SHOPPING NORTE SUL – VITÓRIA/ES

Graduando do Curso de Administração da Faculdade Multivix - Campus Serra.

1. INTRODUÇÃO

O presente projeto de estágio será desenvolvido na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, mais precisamente na Agência dos Correios Shopping Norte Sul, localizada na cidade de Vitória – Espírito Santo. O trabalho apresentado pretende identificar a percepção que os funcionários possuem do clima organizacional da empresa em que trabalham.

O clima organizacional é um elemento muito importante no contexto de uma organização ou de uma empresa. O clima adequado no ambiente de trabalho se tornou um fator relevante na satisfação dos funcionários, pois estes passam grande parte do seu tempo dentro do seu ambiente de trabalho. O clima organizacional quando bom ou pode influenciar positivamente na motivação, entretanto, se o clima é ruim ou desfavorável, pode haver frustração e, conseqüentemente, desmotivação para a realização das atividades.

No presente projeto de estágio o tema será delimitado na agência de minha atuação profissional. Buscarei analisar quais como os funcionários percebem o clima organizacional no ambiente onde trabalham. Já como problema e pesquisa temos: Como os funcionários da Agência dos Correios Shopping Norte Sul – Vitória/ES percebem o clima organizacional?

A hipótese para a pesquisa surge por perceber através da minha vivência profissional e pelo conhecimento adquirido até o presente momento na graduação, que o clima organizacional no ambiente de trabalho pesquisado pode ser melhorado.

1.1 OBJETIVO GERAL

Realizar um estudo junto aos funcionários da Agência dos Correios Shopping Norte Sul a fim de analisar sua percepção em relação à qualidade do Clima

Organizacional no seu ambiente de trabalho.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Observar a realidade da instituição pesquisada;
- Conhecer e aplicar os conhecimentos teóricos e técnicos aprendidos em sala de aula através da integração entre a teoria e a prática desenvolvida para a formação e a atuação em situações concretas da realidade profissional;
- Comparar a teoria com a prática no decorrer da execução do Projeto de Estágio;
- Se possível, propor melhorias;
- Identificar junto aos funcionários os fatores que influenciam positivamente e negativamente na qualidade do clima organizacional;
- Avaliar o nível de satisfação dos colaboradores sobre os fatores identificados;

1.3 METODOLOGIA

A metodologia em um trabalho científico tem por finalidade relatar como foi apresentado e organizado o trabalho e também orientar por meio dos procedimentos o desenvolvimento da pesquisa.

Conforme Gil (2008), pesquisa pode ser definida como o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico, tendo como objetivo fundamental descobrir respostas para problemas, mediante o emprego de procedimentos científicos.

Quanto à abordagem trata-se de uma pesquisa quantitativa e qualitativa. Quantitativa, no que se refere à coleta de dados, que buscou quantificar as informações coletadas; e qualitativa, no que diz respeito à análise dos dados coletados, e em relação à teoria já estudada com prática alcançada no ambiente pesquisado. Dessa maneira o objetivo da pesquisa quantitativa é descrever as ocorrências e hipóteses a fim de chegar a um resultado com relação ao assunto estudado, que é a percepção dos funcionários Agência dos Correios Shopping Norte Sul com relação ao clima organizacional, o que foi quantificado e posteriormente avaliado.

Quanto aos objetivos classifica-se como pesquisa exploratória e descritiva. Exploratória por além de ser a primeira a ser realizada Agência dos Correios Shopping Norte Sul, buscou conhecer o clima organizacional da mesma; e descritiva pois procurou descrever a situação existente.

Quanto aos meios classifica-se como pesquisa bibliográfica, documental, de campo. Foi realizado o levantamento bibliográfico em livros, artigos e trabalhos acadêmicos acerca do tema do projeto de pesquisa; a análise de alguns documentos disponibilizados pela a empresa campo da pesquisa; estudo de campo na Agência dos Correios Shopping Norte Sul, como maneira de aprofundar o estudo do tema; levantamento de dados e opiniões dos participantes através da aplicação de questionário.

Usaremos da pesquisa descritiva e exploratória. Referente à abordagem do problema, utilizaremos a pesquisa a exploratória, pois ela tem o ambiente como fonte direta dos dados, no caso a Agência de Correios do Shopping Norte Sul – Vitória/ES. Nessa etapa os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados. A observação se dará através de um contato pessoal, acompanhando as experiências diárias, de forma a adquirir as informações relevantes para o desenvolvimento do trabalho.

Esta pesquisa terá como fonte para coleta de dados os funcionários da Agência dos Correios Shopping Norte Sul, do município de Vitória/ES, em virtude de ser o ambiente de trabalho do pesquisador, o que facilita a execução do meu projeto de estágio, por fazer parte do meu cotidiano de trabalho me permitindo maior proximidade e profundidade com o tema desse projeto. Esta agência opera atualmente com 06 colaboradores efetivos, sendo 01 gestor, 01 tesoureiro, 04 operativos. Dentre estes operativos estão 05 atendentes, responsáveis pelo atendimento direto ao cliente. A capacidade operacional estimada para esta unidade é de 100 clientes/dia. Para a realização da coleta de dados foi aplicado um questionário semiestruturado a todos os funcionário da agência, incluindo o gestor da unidade, com perguntas fechadas para identificar os principais aspectos da qualidade de vida no trabalho. Posteriormente, apresentou-se os dados por meio de gráficos, relacionando as respostas dos envolvidos.

2. DESENVOLVIMENTO

Convém destacar que esta foi a primeira vez em que a agência foi alvo de uma pesquisa de clima organizacional, a qual foi viável, pois os sujeitos da pesquisa são colegas da realizadora da pesquisa.

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, conhecida pela maioria da população como Correios são uma empresa pública vinculada ao Ministério das Comunicações. Desde a criação da empresa, em 1969, para prestação do serviço postal pelo Estado brasileiro, a estatal vem se modernizando ao criar e disponibilizar serviços de qualidade e adequados às necessidades dos seus clientes e da própria sociedade em um mercado cada vez mais competitivo.

Trata-se de uma empresa que beneficia toda a população brasileira, presente em 5.558 municípios do país, responsável por garantir o acesso a universalização dos serviços postais básicos a toda população, independentemente da localização. Os Correios prestam serviços que vão desde o envio e o recebimento de cartas e encomendas a logística integrada, serviços financeiros e de conveniência. Como agente de integração nacional, os Correios cumprem o seu papel social ao garantir à população o acesso à cidadania, por meio da disponibilização de diversos serviços de governo.

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos é muito importante para o Estado Brasileiro e para a sociedade brasileira, porque além de prestar serviço de abrangência nacional, tem papel fundamental nas políticas públicas e ações de responsabilidade social desenvolvidas pelo Governo. Os Correios oferecem serviços que vão muito além da entrega de cartas e correspondências, oferecem serviços de importante função de integração e de inclusão social, podemos citar a distribuição e entrega de medicamentos, vacinas, alimentos, doações, documentos e provas do Exame Nacional do Ensino Médio. Ao lado de sua vertente social, os Correios oferecem soluções, com tecnologia de ponta, para atender as necessidades de comunicação de pessoas, empresas e instituições em um mercado cada vez mais competitivo.

Um dos fatores que mais influenciam a motivação ou a falta desta em uma organização é o clima organizacional. A relação entre pessoas e organização é

de reciprocidade, nada mais conveniente que o ambiente, o clima interno seja adequado e harmonioso. Entende-se que clima organizacional é a percepção dos empregados de uma organização a tudo que está relacionado ao seu ambiente de trabalho. Pode-se dizer também que clima organizacional é todo sentimento e comunhão partilhado entre os empregados da organização em seu ambiente de trabalho, que pode influenciar positivamente ou negativamente não só a sua vida pessoal, mas principalmente a produtividade do indivíduo e, conseqüentemente da organização.

Um das principais e mais importantes ferramentas utilizadas para avaliar o ambiente de trabalho e identificar pontos que possam ser melhorados é a pesquisa de clima organizacional. Essa ferramenta permite que a área de gestão de recursos humanos estruture um planejamento estratégico mais eficiente, pois por meio dela, o gestor consegue visualizar a empresa sob a visão dos empregados e, assim, pode entender como cada um deles reage diante as situações do dia a dia, sendo elas positivas ou negativas. (www.solides.com.br acesso em 17 - 10 - 2017, 16:00 horas).

A pesquisa de clima organizacional em uma organização é o levantamento das percepções dos integrantes da mesma com relação a fatos e maneiras de ser da organização que afetam o nível de satisfação e motivação dos mesmos (BERGAMINI e CODA, 1997). A pesquisa de clima organizacional mostra a satisfação do empregado com a sua chefia imediata, ambiente físico, condições de trabalho, remuneração, imagem institucional, equipe de trabalho, meios de comunicação da empresa, desenvolvimento profissional e benefícios.

Pode-se resumir que o clima organizacional reflete na qualidade do ambiente de trabalho percebidas pelas pessoas da empresa. Ele é fortemente influenciado pela cultura da empresa. Está relacionado ao grau de satisfação do empregado que por sua vez está relacionado à qualidade de vida.

Informamos que todo o levantamento de dados mencionados nos gráficos a seguir foram coletados mediante a aplicação de questionário nos 06 funcionários da agência no mês de agosto de 2021.

Gráfico 01



Gráfico 02

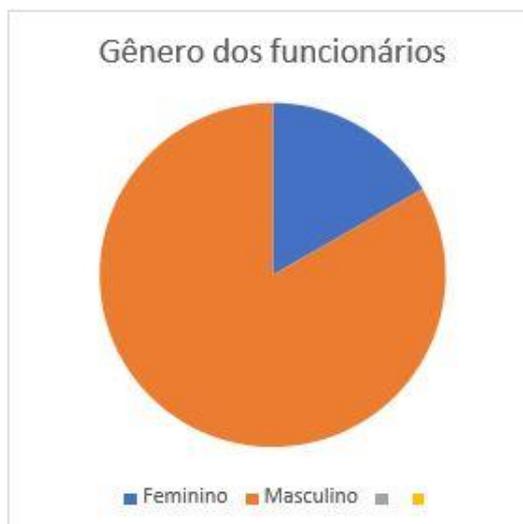


Gráfico 03



Gráfico 04



Gráfico 05



Gráfico 06



Gráfico 07

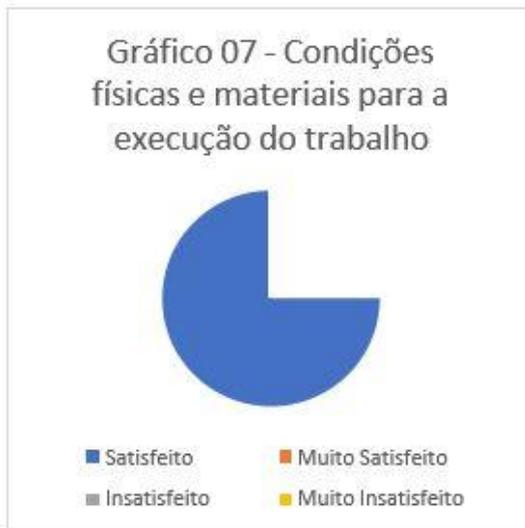


Gráfico 08

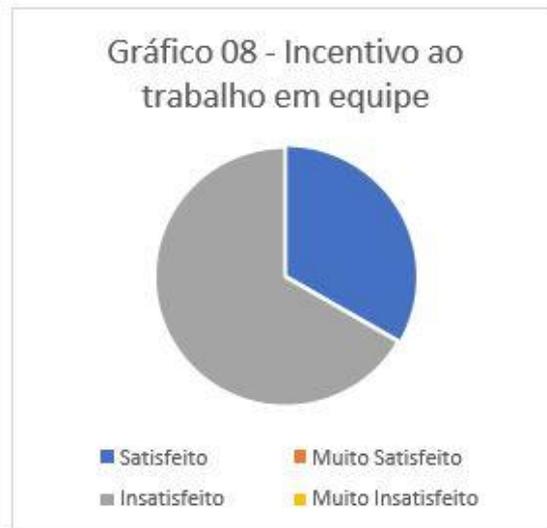


Gráfico 09



Gráfico 10



Gráfico 11



Gráfico 12



Gráfico 13

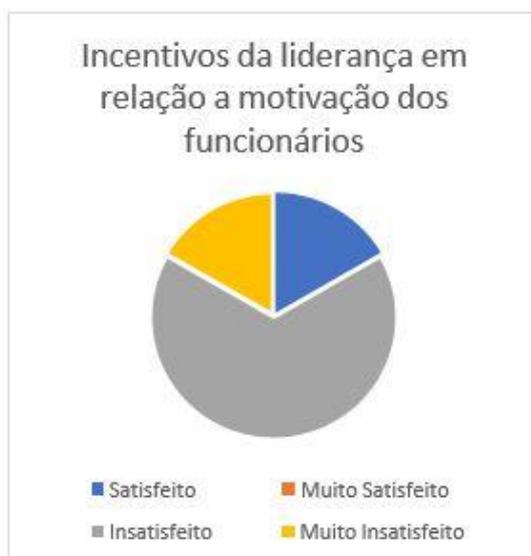


Gráfico 14



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O clima organizacional é um dos principais fatores que interferem diretamente na produtividade e motivação de uma equipe. “O clima não se manifesta apenas na realização ou na omissão de um trabalho. Ele é sentido no ar. Tanto quanto os atos, as expressões dos funcionários revelam, as vezes de forma inequívoca, o clima da empresa, especialmente quando ela está muito boa ou quando está muito ruim” (LUZ. 1995, p.17).

O perfil biográfico dos entrevistados se definiu da seguinte forma: 50% tem entre 30 e 39 anos, 83,33% são homens, 66,67% dos funcionários da agência possuem ensino superior completo, e 66,67% recebem entre R\$ 2.000,00 a R\$ 3.999,00.

Com relação aos gráficos acima apresentados, poderíamos analisarmos um a um profundamente e proporcionar uma análise de dados bem aprofundada e bem embasada teoricamente, no entanto, a característica deste projeto de pesquisa não nos permite ultrapassar 15 laudas de estudo. Essa análise poderá ser retomada nos próximos semestres da graduação ou até ser objeto de pesquisa do trabalho de conclusão de curso.

Dessa forma, nos ateremos em analisar os dados mais enfáticos. Identificamos através da pesquisa que 100% dos funcionários estão satisfeitos com as

condições físicas e materiais disponíveis para a execução do seu trabalho. A grande maioria dos funcionários (66,67%) apesar de algumas questões apresentadas, estão satisfeitos em trabalhar na equipe pesquisada. Outro dado que vale a pena destacar é que 66,67% dos funcionários da agência se mostram insatisfeitos em relação a motivação no trabalho e o mesmo percentual de 66,67% estão muito insatisfeitos em relação à ausência de oportunidades de crescimento pela empresa. E com relação ao quesito remuneração e benefícios ofertados pela empresa, 66,67% dos funcionários se mostram muito insatisfeitos. No que se refere ao clima organizacional, de maneira geral, o mesmo é percebido pelos funcionários de maneira desfavorável. Foram analisadas 09 categorias referentes do clima organizacional. Observou-se que muitas destas categorias tiveram como resposta insatisfeito ou muito insatisfeitos.

Os dados resultantes deste projeto podem servir de base para o gestor da agência pesquisada, bem como do gestor da empresa ao qual se vincula a agência, melhorarem o clima organizacional e a satisfação dos funcionários, evitando o desgaste emocional desnecessário e a falta de motivação de seus funcionários, contribuindo assim para um bom desempenho dos funcionários.

Percebe-se pela pesquisa realizada, que o clima organizacional pode ser melhorado, dando-se atenção aos fatores que tiveram índices de insatisfação. Podemos apontar como sugestões possíveis para melhoria do clima organizacional: a motivação da equipe através de elogios ao trabalho realizado pela equipe como forma de reconhecimento; oferta de curso e treinamentos como forma de pontuação para crescimento de carreira dentro da empresa; a promoção de atividades de integração fora do expediente de maneira a melhorar o relacionamento pessoal entre os funcionários.

O estudo também tem contribuição pessoal e profissional, pois o graduando é funcionário da agência estudada e tem grande interesse em saber como os colegas percebem o clima organizacional do ambiente de trabalho em que está inserido, e posteriormente informar os resultados aos gestores para serem tomadas algumas medidas que sejam possíveis, melhorando assim a qualidade de vida dos funcionários, os serviços prestados e garantindo a satisfação dos clientes.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marcos Antonio Bettine de; GUTIERREZ, Gustavo Luis; MARQUES, Renato. **Qualidade de vida: definição, conceitos e interfaces com outras áreas, de pesquisa.** São Paulo: Escola de Artes, Ciências e Humanidades – EACH/USP, 2012.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

BERGAMINI, C. W. **Motivação nas Organizações.** 5.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos.** São Paulo: Atlas, 3ª ed., 2002 – Edição Compactada.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas.** Rio de Janeiro: Elsevier, 3ª ed., 2010 – 6ª reimpressão.

CORREIOS. Disponível em:

<http://www2.correios.com.br/institucional/concursos/correios/lst_concurso.cfm?con_nu=391> Acesso: 01 novembro. 2021.

CORREIOS. Disponível em: < <https://www.correios.com.br/sobre-os-correios/a-empresa/quem-somos>>. Acesso: 30 outubro. 2021.

CORREIOS. **Correios entre as 20 maiores empresas do Brasil.** Disponível na internet em:< <https://www.correios.com.br/para-voce/noticias/correios-entre-as-20-maiores-empresas-do-brasil>> Acesso em 12 novembro. 2021.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008. 200 p.

GIL, A C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** São Paulo: Editora Atlas, 2002.

GUTEMBER JÚNIOR, Luiz. **Você sabe o que é Qualidade de Vida no Trabalho?** 01 de outubro de 2016. www.administradores.com.br/artigos/carreira/voce-sabe-o-que-e-qualidade-de-vida-no-trabalho/98682/. Acesso em 06 nov. 21.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração.** 15ª. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2014.

<<http://www.solides.com.br/como-fazer-pesquisa-de-clima-organizacional/>>

Pesquisa de Clima Organizacional. Acesso em 17 out. 17.

<<http://atitudeenegocios.com/qualidade-de-vida-no-trabalho-qvt/>> **Qualidade de Vida no Trabalho-QVT.** Acesso em 06 nov. 2021.