



CLIMA ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO DO SISTEMA SICOOB

TEREZA CRISTINA M P DE LIMA, KEYLLA SANTOS, KARLA Kelem LIMA,
GABRIELLA ARAUJO ROMAO

(Pontifícia Universidade Católica de Goiás / Escola Superior Associada de Goiânia)

Resumo: Clima organizacional é uma ferramenta fundamental para verificação da percepção dos funcionários sobre a satisfação do ambiente de trabalho, auxiliando na motivação e na produtividade das pessoas envolvidas com a organização. O presente estudo teve por objetivo pesquisar o clima organizacional em uma Cooperativa de Crédito a Sicoob Centro Sul Morrinhos-GO. Trata-se de um estudo de caráter descritivo e exploratório, realizado através da aplicação de questionários aos funcionários que aborda os seguintes temas: Motivação, Política salarial, Relacionamento com a chefia, Comunicação, Oportunidade de carreira, Relacionamento no trabalho, Ambiente de trabalho. Nos pontos abordados percebe-se que os percentuais de satisfação foram bem elevados, informando que os funcionários da Sicoob centro Sul encontram-se satisfeitos com o clima organizacional.

Palavras-chaves: Clima Organizacional. Comportamento Organizacional. Gestão de Pessoas.

INTRODUÇÃO

A história da humanidade retrata sua necessidade de associação. Desde os primórdios, os seres humanos enfrentavam animais ferozes, protegiam-se das adversidades do clima e resolvia problemas como fome e doença, através de relações de ajuda mútua, parcerias e união, como estratégia para o alcance dos seus objetivos. E foi através desta cooperação que a humanidade sobreviveu no passado e continua sobrevivendo.

Atualmente inúmeras pessoas trabalham juntas, cooperam entre si. Formando uma organização social conhecida como Cooperativismo, que visa satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais dos seus integrantes. É em meio a esse contexto que surge as Cooperativas de Crédito. Que são caracterizadas como uma instituição de crédito organizada sob a forma de sociedade cooperativa, mantida pelos próprios cooperados, que exercem ao mesmo tempo o papel de donos e usuários. As cooperativas de crédito são eficientes para o fortalecimento da economia, a democratização do crédito e a desconcentração de renda. Essa união de pessoas resulta, através de ajuda mútua, uma melhor administração de seus recursos financeiros.

Nesse contexto, a presente pesquisa pretende levantar dados sobre a percepção dos colaboradores do ambiente de trabalho de uma cooperativa de crédito. Verificando a sinergia da empresa, abordando pontos como: Liderança, remuneração, motivação entre outros aspectos que influenciam a produtividade no local de trabalho. Para isso, utilizou-se da ferramenta Pesquisa de Clima Organizacional para obter os referidos resultados.

Sabe-se que o conjunto de valores, atitudes, costumes, crenças e expectativas compartilhadas pelo membro da organização, resultam o Clima Organizacional. Segundo Coda (1997) define clima organizacional como “o indicador do nível de satisfação (ou de insatisfação) experimentada pelos empregados no trabalho” que reflete “uma tendência ou inclinação a respeito de até que ponto as necessidades da organização e das pessoas que dela fazem parte estariam efetivamente sendo atendidas, sendo esse aspecto um dos indicadores da eficácia organizacional.” A Organização para funcionar efetivamente, precisa ter colaboradores motivados e engajados no desenvolvimento de suas atividades.

Desta forma, foi elaborado e aplicado um questionário de pesquisa de clima organizacional em uma Cooperativa de Crédito, a Sicoob Goiás Central, a fim de mapear o nível de satisfação dos colaboradores buscando melhorias contínuas tanto para o indivíduo quanto para a organização.

A pesquisa teve como metodologia caráter descritivo e exploratório, segundo Vergara (2007, p.47) a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de

determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação.

No presente trabalho foi abordados fatores como a motivação, política salarial, relacionamento com a chefia, comunicação, oportunidade de carreira, relacionamento no trabalho, ambiente de trabalho. O instrumento de pesquisa realizado constitui na aplicação de um questionário com 42 questões abordando os temas referidos acima, utilizou-se uma amostra com diversos trabalhadores de variados pontos de atendimento da empresa que totalizou em 46 pessoas participando dos resultados obtidos.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

As pessoas passam boa parte de suas vidas trabalhando dentro de Organizações. Sendo assim, a busca por satisfação no ambiente de trabalho torna-se constante. Os colaboradores anseiam por um ambiente dinâmico, no qual pessoas sejam valorizadas, reconhecidas. E ainda, que o ambiente de trabalho caminhe junto com os seus interesses e ideais. O trabalho está ganhando gradativamente uma maior importância social deixando de ser apenas uma fonte de renda, passando a ser uma fonte de significado. A busca desta satisfação no ambiente de trabalho influencia diretamente na produtividade de cada indivíduo.

Assim, o papel do administrador de recursos humanos deixa de ser apenas um gestor de um departamento isolado dentro da empresa passando a integrar conjuntamente com a alta gestão da organização que se preocupa com desenvolvimento estratégico da empresa. Segundo Chiavenato (2003) “Todo processo produtivo somente se realiza com a participação conjunta de diversos parceiros, cada qual contribuindo com algum recurso.” E ainda, “Os empregados contribuem com seus conhecimentos, capacidades e habilidades, proporcionando decisões e ações que dinamizam a organização”.

Toda organização depende, em maior ou menor grau, do desempenho humano para seu sucesso. E o que se espera das pessoas é que elas desempenhem suas funções da melhor maneira possível, atingindo um alto grau de eficiência. Os administradores eficazes sabem que não podem construir nada em cima de deficiência. Já alertava Drucker (2006 p. 97) “O administrador eficaz preenche cargos e promove os indivíduos com base no que eles são capazes de realizar; suas decisões de designação de pessoal não visam minimizar as deficiências, mas sim maximizar seus pontos fortes”.

Essa busca por excelência na administração de Pessoas teve-se início as ações de recrutamento, treinamento e controle de pagamento visando o uso da força dos trabalhadores envolvidos na produção. Inicia-se o movimento taylorista, onde prevaleceu o mecanicismo nas empresas. Com o passar dos anos, surge à teoria das relações humanas, que segundo Chiavenato (2003) difere da teoria proposta por Taylor, pois “a transferência da ênfase antes colocada na tarefa e na estrutura organizacional passa a dar ênfase nas pessoas que trabalham ou que participam nas organizações”. Ao surgir à teoria humanista as pessoas passaram a fazer parte da gestão sistêmica da empresa. E a partir de então, é que começa a preocupação com as relações de trabalho, os interesses dos funcionários, sua satisfação, motivação, retenção de talentos. Com essas mudanças ocorreu uma maior eficiência no ambiente de trabalho. Colocando em evidencia a influência do clima organizacional na obtenção de resultados.

Para trabalhar com pessoas, faz-se necessário entender o comportamento humano, e conhecer os vários sistemas e práticas disponíveis para ajudar a construir uma força de trabalho qualificada e motivada. Para Bohlander (2003) embora as pessoas tenham sido sempre fundamentais no ambiente empresarial, hoje elas desempenham um papel ainda mais central para a obtenção da vantagem competitiva de uma empresa. De fato, um número crescente de especialistas alega atualmente que a chave para o sucesso de uma empresa está no estabelecimento de um conjunto de competências essenciais.

Desta forma, entender a atmosfera psicológica que influencia a produtividade dos colaboradores é essencial para o desenvolvimento estratégico da empresa. Os estudiosos do clima, em sua maioria, consideram que ele influencia fortemente o comportamento humano dentro das organizações. Podendo contribuir para melhoria ou não do ambiente de trabalho. A pesquisa de Clima organizacional tem sido o instrumento mais utilizado para esse estudo, e tem sido realizado principalmente através de questionários.

Para CODA (1997), a pesquisa de clima organizacional constitui um levantamento de opiniões e percepções dos empregados sobre a realidade organizacional. A pesquisa serve de diagnóstico sobre a situação atual da empresa, bem como sobre problemas e disfunções no ambiente de trabalho. Os questionários para a pesquisa de clima são constituídos de fatores/dimensões ou componentes do clima a serem avaliados. Conforme ressalta TAMAYO (1999). Existe uma diversidade de fatores que podem ser identificados, dentre os quais: a estrutura organizacional, a responsabilidade, o comprometimento, políticas e práticas organizacionais, reconhecimento, apoio, comunicação, liderança, etc. Existem vários modelos para o estudo de

clima, levando sempre em consideração a realidade organizacional pesquisada. Na concepção de Puentes-Palacios (2002):

[...] o clima pode ser entendido como o resultado de processos de percepção, carregados de um significado cognitivamente construído e psicologicamente importante para o sujeito. O papel outorgado ao indivíduo é o de autor, que percebe as condições organizacionais e, a partir delas, cria um mapa de representações abstratas ou psicológicas.

Entretanto, conforme afirma TAMAYO (1999), é importante ressaltar que apesar de os componentes do clima ser específicos de uma organização, alguns são universais, como o reconhecimento, o autodesenvolvimento, a valorização e a autonomia, podem ser encontrados em praticamente todos os estudos de clima.

A partir dos estudos de clima fica evidente que há necessidade de realizar pesquisas com o objetivo de definir de maneira clara os limites dos conceitos nos quais se pretende trabalhar. A partir dessas variáveis torna-se importante discorrer sobre as mesmas, já que são relevantes para o entendimento do clima na empresa.

Motivação

A motivação constitui um importante campo de conhecimento da natureza humana e da explicação do comportamento humano. É difícil definir com exatidão o conceito de motivação. Segundo Kast (1970) motivo é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma ou, pelo menos, que dá origem a um comportamento específico. Muitos gestores acreditam que é possível gerar motivação condicionando os comportamentos por meio de prêmios. Porém, as pessoas têm diferentes formas de motivar-se. Em um ambiente de trabalho cada colaborador possui um aspecto de motivação que é gerado internamente nos processos mentais.

Com base no exposto acima, O comportamento das pessoas dentro da organização depende de fatores internos (decorrentes de suas características de personalidade, como capacidade de aprendizagem, de motivação, de percepção do ambiente externo e interno, de atitudes, de emoções de valores etc.) e externos (decorrentes do ambiente que envolve das características organizacionais, como sistemas de recompensas e punições, de fatores sociais, de políticas, de coesão grupal existente etc.).

Sendo assim, a variável motivação, referente ao bloco 2, a terceira pergunta do questionário aplicado aos colaboradores da SICOOB Goiás Central, tem como objetivo a

compreensão e o entendimento a respeito de fatores como a valorização no trabalho, o comprometimento com as tarefas, as expectativas perante o crescimento profissional, a busca pelo conhecimento, a busca contínua na realização do trabalho e o incentivo ao empreendedorismo no ambiente de trabalho.

Política Salarial

As pessoas trabalham nas empresas em função de certas expectativas e resultados. Como parceiro da organização, cada funcionário está interessado em investir com trabalho, dedicação e esforço pessoal, com seus conhecimentos e habilidades desde que receba uma retribuição adequada. Um plano de cargos e salário é fundamental para a sustentabilidade de uma empresa, pois, empresas que não efetuam essa implantação encontram dificuldades para se organizar. Segundo (CHIAVENATO, 2004), recompensa é uma retribuição, prêmio ou reconhecimento pelos serviços de alguém. A recompensa mais comum é a remuneração. A remuneração total é o pacote de recompensas quantificáveis que uma pessoa recebe pelo seu trabalho e é constituída de remuneração básica, incentivos salariais e benefícios.

Verifica-se em autores como PONTES (2008), que a eficiência de um sistema de avaliação de cargos e administração de salários repousa no desenvolvimento aprimorado da descrição e especificação de cargos. “As descrições e especificações de cargos fornecem o alicerce firme para avaliação dos cargos, da qual resultará a fixação de salários internamente coerentes”. (p.45)

Portanto, a implantação de um plano de cargos e salários é fundamental, pois uma organização não tendo uma forma justa de remuneração sempre terá conflitos internos.

Treinamento

Desenvolver equipes é uma das maiores metas do setor de Recursos humanos. Afinal, o maior patrimônio dentro das organizações é o capital humano e este, precisa ser desenvolvido constantemente através de treinamentos e informações sobre os produtos ou serviços que a empresa oferece aos seus consumidores.

O treinamento é um processo educacional de curto prazo que utiliza procedimento sistemático e organizado pelo qual o pessoal não gerencial aprende conhecimentos e habilidades técnicas para um propósito definido. (CHIAVENATO, p. 30) Como visto, para desenvolver as potencialidades dos colaboradores dentro das organizações é necessário o treinamento constante

não apenas relacionado à sua área de atuação, mas também, desenvolver novas habilidades e buscar crescimento daquelas já existentes.

A qualidade do produto ou serviço oferecido pela empresa depende do grau de conhecimento dos seus colaboradores. Na presente pesquisa o tópico treinamento foi avaliado no bloco: Oportunidade de Carreira, tornando-se clara o posicionamento dos colaboradores quanto a sua qualificação para exercer o papel estabelecido pela empresa.

Comunicação interna

Existem diversos instrumentos para veicular a comunicação interna, que vão desde a informação fornecida informalmente pelos colegas e superiores hierárquicos, até as reuniões, seminários e comunicados formais.

A comunicação é um instrumento para veicular informação e é importante que a empresa tenha essa preocupação de informar os seus colaboradores para que eles se sintam envolvidos no desenvolvimento dos negócios, criando um clima de parceria e confiança. De acordo com Tomasi e Medeiros (2009) contribuir para a manutenção de um “clima positivo é favorável ao cumprimento das metas da organização, ao crescimento e realização do lucro”.

Ao abordar o ponto Comunicação interna em uma pesquisa de clima organizacional visa avaliar a satisfação dos colaboradores quanto ao processo comunicacional aplicado a fim de tornar a comunicação mais transparente, democrática e participativa, requisitos vitais para o desenvolvimento e sobrevivência das companhias.

Relacionamento no Trabalho

Ao falar de relação de trabalho evidencia-se a ideia de que a construção de uma empresa fundamenta-se em reunir indivíduos em grupos em prol de um objetivo comum. O desafio dos gestores é fazer com que todas as pessoas envolvidas nesse processo caminhem na mesma direção. Carvalhal e Ferreira (2000) alertava a importância de saber lidar com a personalidade e pensamentos diferentes na equipe alicerçada da confiança e respeito buscando uma comunicação franca e aberta, visando à dissolução de conflitos e alcances dos objetivos propostos. É evidente que o sinergismo que vem de pessoas trabalhando juntas torna o ambiente mais produtivo, mantem o apoio e o entusiasmo mesmo em tempo difíceis.

Conforme Peter (1992) À medida que as organizações se envolvem mais com o movimento de qualidade, descobrem as vantagens de ter pessoas de todos os níveis trabalhando juntas em equipe. Os gerentes, geralmente em grupos, identificarão muitos processos ou

problemas necessitados de melhoria e formarão equipes de projetos encarregados de encontrar soluções.

Nesse contexto, para desenvolver um relacionamento de qualidade no ambiente de trabalho os gestores precisam desenvolver estratégias, ter objetivos definidos, uma comunicação eficaz, feedbacks constantes e liderança compartilhada.

Relacionamento com a Chefia

Definir o papel do líder dentro da Organização é uma tarefa desafiadora. Pois, o sucesso de um líder depende das características do grupo liderado. A escola de Relações Humanas mostrou uma nova postura de tratamento e consideração ao indivíduo, demonstrando que a participação dos funcionários no processo de decisão possibilita que a produção cresça progressivamente (KWASNICKA, 1991). Aliada a essa teoria, é possível compreender a influencia da liderança no rendimento dos grupos.

Vergara (2007) compartilha do mesmo conceito destacando que nem todo administrador ou chefe é líder e, para que haja o processo de liderança é necessário que a pessoa exerça influência sobre outras com o propósito de se alcançar a missão da empresa, para que a visão se torne realidade e os objetivos sejam atingidos, magnificando a cooperação e direcionando os conflitos no intuito de contribuir para as mudanças necessárias e para o despertar da criatividade. Evidentemente, os novos tempos exige o enfoque à cooperação entre as pessoas, ao invés de coordená-las seguindo linha de autoridade.

Ambiente de Trabalho

Utiliza-se da ferramenta de estudos do Clima Organizacional exatamente para mapear e definir o ambiente de trabalho. Sendo assim, a abordagem desse tópico na presente pesquisa é essencial. Segundo Ferreira, Fortuna e Tachizawa (2006) o Clima Organizacional é a qualidade ou propriedade do ambiente da empresa. Ela é percebida ou experimentada pelos colaboradores da empresa e influencia seus comportamentos. Este é o ambiente interno, onde os membros da organização convivem entre si e, por este motivo há uma ligação com o grau de motivação e satisfação deles.

A motivação de determinados comportamentos pode ser provocada através do ambiente organizacional que representa algumas propriedades. O clima Organizacional contém a

importância no que diz respeito à influência de motivar pessoas, seus desempenhos e satisfação do trabalho (CHIAVENATO, 2008).

Dessa forma, o ambiente de trabalho e sua atmosfera são fatores consideráveis para um melhor desempenho e alcance de resultados.

Oportunidade de Carreira

O cenário atual revela que a carreira tem enfrentado diversas mudanças em torno de suas concepções, em decorrência dos acontecimentos econômicos, políticos e sociais. Tais mudanças estão pautadas em avanços tecnológicos, globalização, agilidade no processo de comunicação, expectativa de vida, desemprego, dentre outros. Diante deste contexto, Dutra(1996) afirma que carreira passa a ideia de um caminho estruturado e organizado no tempo e espaço que pode ser seguido por alguém.

A oportunidade de Carreira para ser efetiva, deve atender as necessidades tanto da organização quanto das pessoas. Por isso, espera-se identificar nos resultados dos estudos de Clima Organizacional um ambiente que oferece oportunidades de aprimoramento profissional, reconhecimento, mobilidade de cargos e salários e desenvolvimento contínuo no processo de qualificação do profissional.

MÉTODOS E INSTRUMENTOS

A pesquisa realizada tendo em vista seus objetivos é classificada como exploratória e descritiva. Trata-se de um estudo de caso realizado no sentido de entender o clima organizacional presente na Cooperativa de Crédito SICOOB Centro Sul localizada na cidade de Morrinhos – Goiás.

Para descrição das características de tal população, definiu-se como instrumento de pesquisa, o questionário para coleta de dados. Tendo inicialmente um levantamento quantitativo abordando um número representativo de funcionários transformando opiniões em números e posteriormente qualitativo a partir da análise realizada. Segundo Marconi e Lakatos (2007, p.269), a metodologia qualitativa fornece uma “análise mais detalhada sobre as investigações de hábitos, atitude, tendências do comportamento etc.”.

A população alvo são 46 funcionários da SICOOB CENTRO-SUL, com finalidade de medir o nível de satisfação destes com o clima organizacional atual da empresa.

Os dados foram coletados por meio de pesquisa de campo, com questionários aplicados aos funcionários da PACs (Pontos de Atendimento) da empresa SICOOB CENTRO-SUL, totalizando 29 (vinte e nove) questionários respondidos, representando uma amostra de 63,04%.

O questionário foi estruturado em blocos sendo o primeiro bloco dividido em 6 pontos: Política Salarial; Oportunidade de Carreira; Comunicação; Relacionamento com a chefia; Relacionamento no trabalho e Ambiente de trabalho. O segundo bloco dividido nos temas: relacionamento do funcionário com o chefe imediato; o relacionamento com a empresa e os aspectos motivacionais. No terceiro bloco são questões relacionadas aos dados pessoais e por fim, a visão dos funcionários quanto à satisfação e a motivação que levaram a trabalhar na empresa SICOOB.

Os questionários foram tabulados fazendo-se uso de recurso estatístico e representação através de gráficos e tabelas. Realizou-se a interpretação e análises dos dados, após estudos nas diversas abordagens sobre clima organizacional nas empresas. Finalizou-se a pesquisa com a entrega de um relatório final a diretoria administrativa, demonstrando os fatores com a menor média de satisfação e priorizando a solução das mesmas.

APRESENTAÇÃO DA COOPERATIVA DE CREDITO SICOOB CENTRO SUL

Em 1902 no Rio Grande do Sul, sob a inspiração do padre jesuíta Theodor Amstad, surge à primeira cooperativa de crédito da América latina, no distrito de Nova Petrópolis. Nomeada neste período como; Caixa de Economia e Empréstimos Amstad. Posteriormente, recebeu o nome de Caixa Rural de Nova Petrópolis e hoje atua sob a denominação de Cooperativa de Crédito Rural de Nova Petrópolis Ltda-Sicredi-Pioneira.

Os agricultores da época, liderados por padre Theodor Amstad, buscavam na Cooperativa, desenvolvimento socioeconômico, fortalecimento da economia local e melhores condições de vida. Esse segmento do cooperativismo conseguiu um grande desenvolvimento no Rio Grande do Sul, desde sua implantação, chegando, inclusive, a dispor de uma cooperativa central com mais cinquenta cooperativas singulares a ela filiadas. (TEREZA CRISTINA, ANO)

Nos anos seguintes, As cooperativas de crédito foram estruturadas e normatizadas a fim de disciplinar o funcionamento das organizações cooperativas no país. Segundo informações do livro Sicoob Agrorural(ano), a primeira norma criada foi o Decreto nº 1.637 do ano de 1907, que permitia as cooperativas serem organizadas como sociedades anônimas, sociedade sob denominação coletiva ou sub comandita, sendo reguladas por leis específicas. Com o aumento da

complexidade dessas organizações foi preciso um controle mais rigoroso quanto ao registro, regulamento e fiscalização. Assim, em 19 de dezembro de 1932, criou-se o Decreto nº 22.239 reformulando o Decreto nº 1.637/07, no que tange às cooperativas em geral.

No estado de Goiás, as pesquisas realizadas indicam que a partir de 1949, surgiram as primeiras cooperativas de créditos, constituídas de imigrantes italianos e poloneses. Porém, o cooperativismo de crédito goiano ganhou força a partir de 1990 através da criação da Cooperativa Central de Crédito Rural do Estado de Goiás. (COCECRER-GO). A COCECRER-GO nasceu com o objetivo de auxiliar as cooperativas filiadas buscando a profissionalização de seu sistema de gestão a partir de uma assessoria nos assuntos de relevância do sistema cooperativista e do sistema financeiro. Em 1995, a central alterou seu nome para Credigoíás Central para unificar o sistema cooperativista do estado. E por fim, em 2005 a Central adotou a terceira e atual nomenclatura para Sicoob Goiás Central, essa mudança consolida o crédito cooperativo goiano.

O Sicoob Goiás Central trabalha em prol de uma educação cooperativa a profissionalização e qualificação do quadro funcional das cooperativas singulares filiadas, bem como procura assessorar e prestar serviço com qualidade e excelência às cooperativas. Seu quadro social é formado por 32 cooperativas singulares, totalizando 81 unidades de atendimento e 34.000 associados nos Estados de Goiás e Tocantins.

Em Goiás, destacamos aqui a Cooperativa de Crédito Rural de Morrinhos Ltda. (CREDIGOÍÁS COMPLEM) que nasceu do desejo de um pequeno grupo de produtores rurais, associados à COMPLEM (Cooperativa Mista dos Produtores de Leite de Morrinhos), com objetivo único de conseguir o crédito mais favorável e com taxas mais acessíveis ao ramo da atividade. Fundada em 10 de novembro de 1989, a cooperativa teve início de suas atividades em 11 de agosto de 1991, sob o nome fantasia de CREDIGOÍÁS COMPLEM, com funcionamento nas dependências da COMPLEM, na sequência, teve a mudança do nome de fantasia para CREDIGOÍÁS MORRINHOS.

Em 20 de Maio de 2006, a Cooperativa teve mudança de sua sede, ocupando um espaço maior e mais confortável devida seu crescimento desejável. Novamente obteve mudança do nome de fantasia para SICOOB CENTRO-SUL.

Em Março de 2010 teve sua aprovação junto ao banco central do Brasil, para se tornar uma Cooperativa de Livre Admissão, podendo ser associadas todas as pessoas físicas e jurídicas de qualquer ramo ou segmento. Assim, teve a mudança da sua razão social para Cooperativa de crédito de Livre Admissão do Centro-Sul Goiano Ltda. SICOOB CENTRO-SUL.

Em 16 de Julho de 2011, ficou concretizado o sonho da sede própria, com amplas e modernas instalações para atender melhor o seu quadro social, que praticamente dobrou nos últimos anos. Também foi adequada a nova logomarca da rede SICCOOB.

RESULTADOS: COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

A coleta e análise dos dados foram baseadas em um total de 29 questionários respondidos por funcionários da cooperativa de crédito, que se portam em diferentes ambientes, mas sobre uma mesma cultura organizacional.

Apresenta-se a seguir a descrição das variáveis dos blocos analisados referente ao tema pesquisado. Começaremos pelo terceiro bloco, por se tratar de questões que visam identificar o perfil dos funcionários. As questões vão de 1 a 9 onde se verifica os dados pessoais dos colaboradores. Logo após, passa-se ao bloco 1 e bloco 2 que tratam de variáveis referentes a satisfação e percepção dos funcionários perante a motivação, política salarial, oportunidade de carreira, comunicação, relacionamento com a chefia, relacionamento no trabalho e ambiente de trabalho. E por fim, as questões 10 e 11 do quarto bloco que aborda os motivos que levaram os colaboradores a trabalhar na empresa pesquisada.

BLOCO 3 – DADOS PESSOAIS

Este bloco tratou do levantamento de dados referentes à: Idade, Sexo, Estado Civil, Escolaridade, Cargo/Função, Tempo de Empresa, Faixa Salarial, Naturalidade.

Os colaboradores da SICCOOB Centro Sul, participantes da pesquisa de Clima Organizacional com uma amostra de 63,04%, apresentou um perfil composto por sua maioria de mulheres com um total de 65,5% com uma menor presença masculina de 31,0%. Um percentual de 36,0% está na faixa de 23 a 28 anos. Quanto à composição familiar 44,8% são solteiros, 37,9% casados, 3,4% divorciados e 6,9% em uma união estável não formalizada.

No contexto da formação profissional, 44,8% estão cursando o curso superior tendo uma maioria de 30,8% cursando Direito, 55,2% dos funcionários trabalham de 2 a 3 anos na empresa, 48,3% dos funcionários recebe uma faixa de R\$ 1.000,00 a 1.990,00 e 79,3% são naturais de Goiás.

Após a análise do perfil, percebe-se que os colaboradores possui um nível escolar elevado. Sendo que, 44,8% responderam que concluiu o ensino superior e ainda 34,5% responderam que estão concluindo o curso superior. O nível escolar elevado é uma vantagem competitiva da empresa, pois qualifica as suas atividades. Porém, exige uma faixa salarial que acompanhe o

interesse desses colaboradores. Na pesquisa a faixa salarial pode ser considerada baixa, analisando a formação dos colaboradores e as responsabilidades ocupadas pelo grupo.

BLOCO 1 – ANÁLISE SÍNTESE

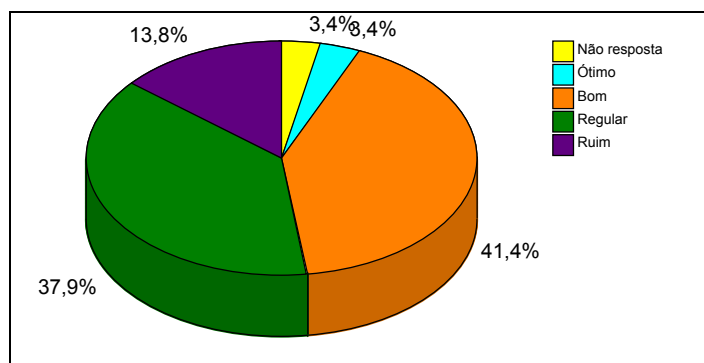
Política Salarial

Esse primeiro ponto levantou dado referente à satisfação dos funcionários quanto à forma de pagamento e exatidão nos valores da folha de pagamento. O nível de satisfação dos colaboradores quanto à forma de pagamento ofertada pela empresa é de 55,2% que afirmam estarem satisfeitos e 34,5% afirmam ser um salário Bom. Um número de 48,3% dos colaboradores se mostra satisfeito com a exatidão do pagamento do salário. Uma grande maioria se mostra satisfeita mas, revela-se a necessidade de um plano de cargos de salários mais estruturado.

Oportunidade de Carreira

Atualmente, os profissionais buscam ser reconhecidos dentro do ambiente de trabalho através do seu empenho e do trabalho que exercem diariamente. No item valorização do esforço, os resultados se mostram bom e regular com 41,4% e 37,9% respectivamente.

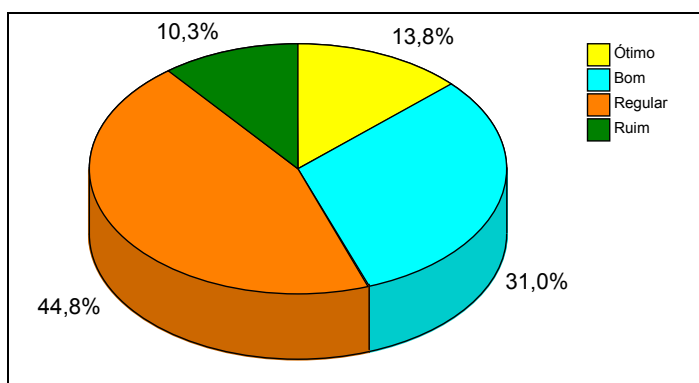
Gráfico 1: Valorização do esforço



Fonte: Pesquisa no SICCOOB Centro Sul (2013)

Na abordagem, incentivo a qualificação 44,8% afirmam ser regular e apenas 31,0% afirmam ser bom, o que resulta uma necessidade da empresa de viabilizar a qualificação como; oferta de cursos e treinamento.

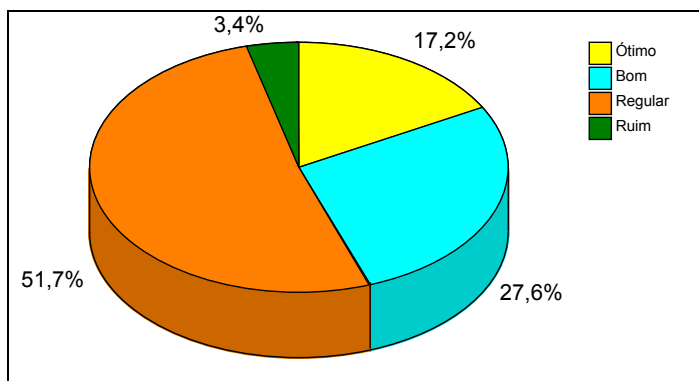
Gráfico 2: Incentivo a qualificação



Fonte: Pesquisa no SICOOB Centro Sul (2013)

Na figura abaixo, observa-se que 51,7% dos entrevistados responderam que o treinamento tem sido regular enquanto 27,6% consideram bons e 17,2 % afirmam ser ótimo. Evidenciando a necessidade da empresa em capacitar melhor seus profissionais, para que os mesmo possam atender as expectativas da organização.

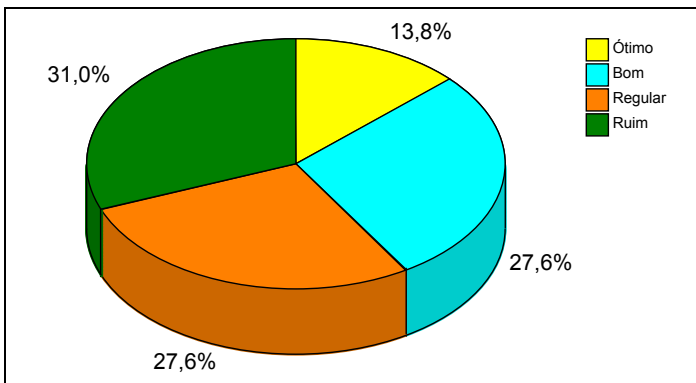
Gráfico 3: Treinamento



Fonte: Pesquisa no SICOOB Centro Sul (2013)

Os resultados indicam que, 31,0% dos colaboradores estão insatisfeitos com a possibilidade de crescimento da empresa SICOOB Centro Sul, tendo ainda um número de 27,6% que acha bom e regular esse ponto. Observa-se que a falta de oportunidades de crescimento pode ser um fator que colabora para desmotivar os funcionários e fazer com que eles não realizem seu trabalho de forma eficiente.

Gráfico 4: Possibilidade de Crescimento

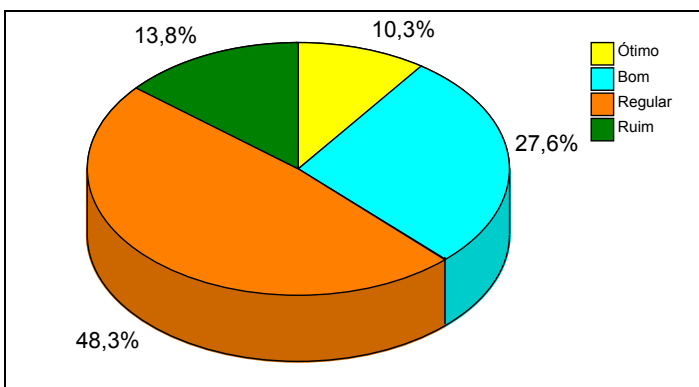


Fonte: Pesquisa no SICOOB Centro Sul (2013)

Comunicação Interna

Através da análise do gráfico a seguir é possível verificar o nível de satisfação dos colaboradores quanto à comunicação interna da empresa. De acordo com os entrevistados, 48,3% consideram regular a comunicação interna. Apenas 27,6% consideram bom e 10,3% ótimo. O gráfico mostra que os colaboradores estão insatisfeitos com as informações sobre mudanças e melhorias da empresa.

Gráfico 5: Informação sobre mudanças e melhorias



Fonte: Pesquisa no SICOOB Centro Sul (2013)

Relacionamento com a Chefia

O presente ponto aborda a visão da equipe quanto à relação com seu chefe imediato. Caracterizando aspectos como: Respeito e Cordialidade.

Os dados revelam que 58,6% consideram o respeito e a cordialidade da chefia ótima e 34,5% bom. A relação dos líderes com sua equipe é uma relação que precisa ter um equilíbrio entre o

relacionamento de amizade e profissionalismo garantindo assim um tratamento agradável e produtivo para ambas as partes.

Relacionamento no Trabalho

A abordagem relacionamento no trabalho observa a qualidade do relacionamento interpessoal entre os indivíduos da equipe pesquisada. De acordo com os entrevistados, o relacionamento com os colegas é ótimo e bom (55,2% e 41,4% respectivamente). O que por sua vez, proporciona um ambiente de trabalho respeitoso e cordial em suas relações.

No que se refere ao relacionamento dos colaboradores com os supervisores percebe-se que 58,6% consideram ótimos, 24,1 % consideram bom indicando um nível de satisfação de 82,7% de satisfação.

Ambiente de Trabalho

O item Ambiente de trabalho aborda as características do local onde os colaboradores exercem suas atividades. Destacando a limpeza, ventilação e iluminação do local de trabalho e ainda as condições dos maquinários e equipamentos. Percebe-se que os profissionais estão satisfeitos 62,1% responderam estar ótimo, 13,8% bom e 20,7% afirmam ser regular.

A média do nível de satisfação deixa equilibrado entre ótimo 44,8% e bom 41,4% apenas 13,8% afirmam ser regular as condições de segurança dos maquinários e equipamentos.

Finalizando as percepções do ambiente de trabalho, o gráfico mostra a questão dos recursos materiais. Os colaboradores estão satisfeitos, 48,3% consideram ótimo e uma parcela de 37,9 considera bom e 13,8% regular.

BLOCO 2 – RELACIONAMENTOS

Relacionamento com a Chefia

No segundo bloco o ponto referente ao relacionamento com a chefia, mostrou-se resultados satisfatórios que serão apresentados em forma de tabela. Para isso, utilizou-se de símbolos para melhor caracterizar os sentimentos da amostra pesquisada: contente, quase satisfeito; indiferente e chateado.

Tabela 1: Como é que você se sente em relação ao seu chefe imediato?

	😊	?😊!	😐	😞
Nosso relacionamento pessoal me deixa:	62,1%	24,1%	6,9%	6,9%

Trabalhar com ele me torna uma pessoa:	55,2%	27,6%	10,3%	6,9%
Tê-lo como chefe me deixa:	58,6%	20,7%	20,7%	0%
A maneira como ele se comunica, dá instruções e orientação me faz ficar:	34,5%	34,5%	17,2%	13,8%
A valorização que ele atribui a mim me deixa:	37,9%	34,5%	17,2%	10,3%

Fonte: Pesquisa no SICCOOB Centro Sul (2013)

Os resultados da pesquisa indicam que os colaboradores da cooperativa de crédito estudada estão satisfeitos com o relacionamento com seu chefe imediato. Apenas nos itens comunicação e valorização que as resposta contente caiu de forma relevante. Diante dessas informações pode-se perceber a importância de uma comunicação transparente e compartilhada com todos.

A falta de uma comunicação eficaz reflete na perspectiva do colaborador quanto a sua valorização no ambiente de trabalho. Uma comunicação transparente colabora para uma boa relação com o chefe gerando resultados positivos, propiciando o desenvolvimento, o reconhecimento da equipe.

Relacionamento com o Ambiente de trabalho

Tabela 2: Como você se sente em relação à empresa?

	☺	?☺!	☹	☹☹
O ambiente de trabalho me deixa:	72,4%	20,7%	6,9%	0%
O trabalho que faço me torna uma pessoa:	79,3%	17,2%	3,4%	0%
Em relação à satisfação com a função que exerço, eu estou:	65,5%	31,0%	3,4%	0%
O nível de Qualidade da Empresa (produto, atendimento ao cliente, organização, precisão, limpeza) me deixa:	41,4%	58,6%	0%	0%

Fonte: Pesquisa no SICCOOB Centro Sul (2013)

De acordo com a pesquisa realizada, percebe-se que os trabalhadores da cooperativa de crédito estão satisfeitos com o ambiente de trabalho. No entanto, no ponto onde aborda as características referentes à qualidade da empresa percebe-se que 58,6% dos colaboradores responderam estar quase satisfeitos com o nível de qualidade. O que caberia a empresa verificar quais são os pontos falhos para melhor atender o seu cliente interno.

Nível de Motivação dos Colaboradores

Na pesquisa, o ponto motivação aborda questões referentes à inovação, satisfação no local de trabalho, reconhecimento e outros. A fim de verificar o investimento da organização em relação ao desenvolvimento de novas habilidades dos seus colaboradores.

Tabela 3: Quanto à motivação, escolha umas das quatro respostas para cada questão:

	Sempre	Quase sempre	Raramente	Nunca
Você acorda pela manhã disposto e pensando nos projetos do dia?	55,2%	37,9%	6,9%	0%
Você tem pelo menos uma ideia ou solução inovadora a cada semana?	27,6%	51,7%	20,7%	0%
Você tem curiosidade em aprender cada vez mais a respeito de seu trabalho?	86,2%	13,8%	0%	0%
Cada nova conquista é motivo de prazer e satisfação?	89,7%	6,9%	3,4%	0%
Sente orgulho de dizer para seus amigos o que faz e onde trabalha?	96,6%	3,4%	0%	0%
Tem interesse em assumir posições mais elevadas e vislumbra esta possibilidade?	93,1%	6,9%	0%	0%
Recebe espontaneamente reconhecimento de seus superiores pelo seu trabalho?	13,8%	20,7%	51,7%	13,8%
Se precisar ficar depois do horário, fica pelo prazer de mais uma tarefa concluída?	69,0%	27,6%	3,4%	0%

Fonte: Pesquisa no SICOOB Centro Sul (2013)

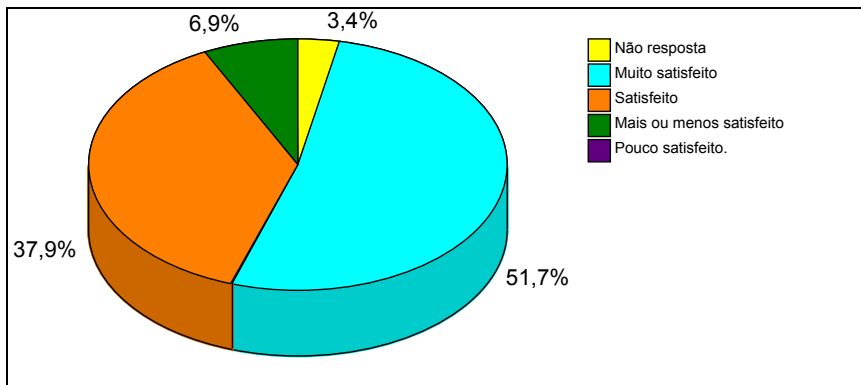
Os colaboradores mostram-se motivados com o seu ambiente de trabalho. O único ponto que destoa nesse resultado é em relação ao reconhecimento de seus superiores 51,7% responderam que raramente recebem um reconhecimento de forma espontânea do seu líder imediato.

BLOCO 4 – MOTIVAÇÃO/SATISFAÇÃO

Motivos que levaram a trabalhar na empresa

Neste último bloco foram questionados aos colaboradores os motivos que levaram a escolher a empresa estudada para trabalhar. Verificando qual é a solidez da empresa em relação aos seus funcionários e como está a imagem da organização. Conforme o gráfico 51,7 % dos colaboradores está muito satisfeito com o seu local de trabalho.

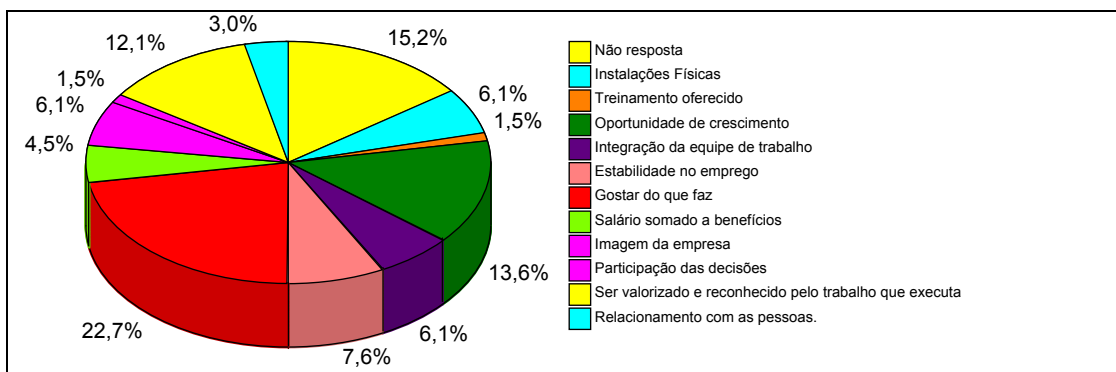
Gráfico 7: Como você se sente em trabalhar no SICOOB?



Fonte: Pesquisa no SICOOB Centro Sul (2013)

Por fim, ao questionar sobre os principais fatores que motivam os colaboradores a trabalhar na empresa observa-se que 22,7% da amostra estudada consideram que gostar do que faz é o fator de maior relevância para a permanência na empresa.

Gráfico 8: Quais são os principais fatores que te motivam a trabalhar no SICOOB?



Fonte: Pesquisa no SICOOB Centro Sul (2013)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Aliando os resultados verificou-se que em nível geral os colaboradores da empresa SICOOB Centro Sul estão satisfeito com ambiente de trabalho e isso reflete na qualidade e na produtividade da equipe. Um clima organizacional harmonioso é materia prima para eficácia global do sistema.

Atualmente, o mercado tem mudado muito e as empresas precisam enxergar novas oportunidades, inovar sempre, buscar novas soluções. E para obter esses resultados é preciso ter uma equipe motivada. Sabemos que um funcionário motivado é um funcionário produtivo. Tempos á atras acreditava-se que a motivação dos colaboradores dava-se somente por motivos salariais e econômicos. Nos dias atuais, percebe-se que os colabodores ânseiam por um ambiente

de trabalho mais participativo onde suas idéias são ouvidas e seus esforços são reconhecidos constantemente pelos seus líderes.

O uso da ferramenta de pesquisa de clima organizacional permite aos gestores uma visão ampla e completa em relação à satisfação de seus funcionários. Com posse desses dados os líderes devem alinhar os resultados e solucionar os pontos falhos levantados pela pesquisa. Os gestores precisam valorizar o seus recursos humanos, afinal essa é a fonte de prosperidade da empresa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BOHLANDER, G., SNELL S., SHERMAN A. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Thomson, 2003.
- CARVALHAL, E; FERREIRA, G. **Ciclo de Vida das Organizações**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2000.
- CODA, R. Pesquisa de clima Organizacional e Gestão Estratégica de Recursos Humanos. In: C. W. Bergamini; R. Coda (orgs.). **Psicodinâmica da Vida Organizacional: motivação e liderança**. (PP. 117 – 191). São Paulo: Atlas, 1997.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**, 7. ed. , Rio de Janeiro, Elsevier, 2004
- _____. **Treinamento e desenvolvimento de Recursos Humanos: como incrementar talentos na empresa**. 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- _____. **Introdução a teoria geral da administração**. 7ºed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- _____. **Introdução a teoria geral da administração**. 7ºed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- _____. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro; Editora Elsevier, 2008.
- FERREIRA, V. C. P.; FORTUNA, A. A. M.; TACHIZAWA, T. **Gestão com Pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 5ª. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006;
- KAST, Fremont E.; ROSENZWEIG, James E. **Organization and management: a systems approach**. Nova York: McGraw-Hill, 1970, p.245.
- KWASNICKA, E. L. **Teoria geral da administração: uma síntese**. São Paulo: Atlas, 1991.
- PETER R. SCHOLTERS, **Times de qualidade: como usar equipes para melhorar a qualidade**. Rio de janeiro: qualitymark, 1992
- PONTES, Benedito Rodrigues. **Administração de cargos de salários**. 11. ed. São Paulo: LTr, 2008.
- PUENTE-PALACIOS, K. E. **Abordagens teóricas e dimensões empíricas do conceito de Clima Organizacional**. Revista de Administração. São Paulo v.37, n.3, p.96-104, jul./set.2002.
- TAMAYO, A. Valores e clima organizacional. In: PAZ, M. G. T.; TAMAYO, A (Orgs.). **Escola, saúde e trabalho: estudos psicológicos**. Brasília: UnB, 1999.
- TOMASI, C.; MEDEIROS, J. B. **Comunicação Empresarial**. São Paulo: atlas, 2009.
- TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa científica em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.
- VERGARA, S. C. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Atlas, 2007.
- _____. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9º ed. São Paulo: Atlas, 2007.