

CLIMA ORGANIZACIONAL: ESTUDO DE CASO DA LADY CALÇADOS – ESTÂNCIA (SE)

Vanessa Oliveira dos Passos¹
Flavia Karla Gonçalves Santos²



RESUMO

Clima organizacional torna-se um meio eficaz de reter e manter e reter uma boa equipe satisfeita e dando resultados positivos para a organização. O presente artigo teve como principal objetivo analisar de clima organizacional contribui para o desenvolvimento dos funcionários da lady calçados. A pesquisa tem natureza exploratória e descritiva, foram utilizados métodos de abordagem quantitativos e qualitativos em relação aos dados levantados em pesquisa de campo. Foram aplicados 4 questionários junto aos funcionários da loja no período de realização da pesquisa. Os dados quantitativos da presente pesquisa foram tratados por meio do *Microsoft Excel* que serviu na geração de gráficos contendo informações estatísticas. Na análise de dados constatou colaboradores, na visão geral, a maioria dos clientes demonstrou satisfação quanto ao clima organizacional. Não houve ponto de insatisfação. Por fim, como contribuição desta pesquisa, foram sugeridas melhorias que viessem a contribuir com a satisfação funcionários a fim de manter um bom relacionamento visando reter cada vez mais clientes.

PALAVRAS-CHAVE

Clima Organizacional. Cultura Organizacional. Motivação.

ABSTRACT

Organizational climate becomes an effective means of retaining and maintaining and retaining a good satisfied team and giving positive results to the organization. The main objective of this article is to analyze the organizational climate that contributes to the development of lady shoe employees. The research has an exploratory and descriptive nature, quantitative and qualitative approach methods were used in relation to the data collected in field research. Four questionnaires were applied to the store employees during the research period. The quantitative data of this research were treated through Microsoft Excel that served in the generation of graphs containing statistical information. In the data analysis found employees, in the overview, most customers showed satisfaction with the organizational climate. There was no point of dissatisfaction. Finally, as a contribution to this research, improvements were suggested that would contribute to employee satisfaction in order to maintain a good relationship in order to retain more and more customers.

KEYWORDS

Organizational climate; Organizational culture; Motivation.

1 INTRODUÇÃO

O clima organizacional é uma das grandes preocupações das organizações que precisam se manter atualizadas quando as necessidades do mercado, desejos dos consumidores e principalmente a satisfação de seus colaboradores. Eles transmitem em todas as suas atividades sua satisfação ou insatisfação por meio de seus resultados e projetos.

O clima organizacional contribui para o desenvolvimento e criação dentro das organizações elevando a satisfação e motivando o desenvolvimento dentro de seus interesses. Cultura organizacional tem grande influência no comportamento seja em grupos ou individual, refletindo sua cultura em seus atos colaborando ou não no desenvolvimento de um complexo sistema de relações de leis. E constante a busca por ferramentas que se enquadrem na satisfação do colaborador que contribua para o desenvolvimento das organizações.

Esse estudo apresenta a importância da satisfação dos funcionários dentro da organização quando ao clima organizacional no ambiente de trabalho e suas metas e objetivos vida que são influenciados por diversos fatores internos e externos.

Diante disso, surge a oportunidade de estudo de caso na lady calçados para a criação do presente artigo, a fim de contribuir com o desenvolvimento da organização e suas relações entre funcionários. Face ao exposto formula-se a seguinte pergunta: De que forma o clima organizacional reflete no desenvolvimento do relacionamento entre funcionários da Lady calçados?

Diante do exposto, o presente artigo tem como objetivo analisar de que forma o clima organizacional contribui para o desenvolvimento e relacionamento entre colaboradores da lady calçados localizada no município de Estância, SE.

Busca-se, especificamente, verificar o nível de satisfação dos funcionários; verificar pontos de satisfação e insatisfação dos funcionários; identificar estratégias para melhorar o relacionamento da empresa com seus colaboradores.

Este artigo traz contribuições significativas para o enriquecimento do conhecimento científico por se tratar de um estudo de caso, mostrando, por meio dessa análise, a importância do relacionamento nas organizações.

A empresa estudada denomina-se Lady Calçados e está situada no bairro Centro do município de Estância, SE. A empresa tem como atividade principal a venda de calçados e como atividades secundárias a venda de artigos de vestuário e acessórios e artigos de viagem, atuando no mercado há 7 anos, desde 14 de agosto de 2012. Surgiu como uma pequena loja, a princípio para atender clientes em horário marcado. E seu quadro de funcionários possui 5 colaboradores, distribuídos na seguinte forma: sócio administrador e 4 vendedores.

Este artigo está dividido em cinco partes, incluindo a introdução. A segunda seção trata Clima organizacional, cultura Organizacional e Motivação. A terceira seção relata os procedimentos metodológicos. A quarta seção apresenta análise de dados dos resultados da pesquisa realizada na loja Lady calçados. Por fim, na quinta seção são apresentadas as conclusões.

2 CLIMA ORGANIZACIONAL

Clima organizacional é uma das grandes preocupações das organizações e como o próprio nome já diz, é o estado, clima de colaboradores em relação ao local de trabalho, tanto físico quanto psicológico e vem se tornando cada vez mais frequentes nas organizações por meio de pesquisas.

O clima organizacional está ligado ao ambiente e suas necessidades, com padrões destinos onde a percepção que os membros possuem transparece no clima de cada ambiente da organização. Lacombe (2011, p. 283) diz que:

O clima organizacional reflete o grau de satisfação do pessoal com o ambiente interno da empresa. Está vinculado à motivação, à lealdade e à identificação com a empresa, à colaboração entre as pessoas, ao interesse no trabalho, à facilidade das comunicações internas, aos relacionamentos entre as pessoas, aos sentimentos e emoções, à integração da equipe e outras variáveis intervenientes.

Diferentes estudos apontam que estudar o clima organizacional da empresa é uma maneira eficiente de compreender as necessidades que podem ser mensurados ou problemas já existentes preocupando-se em manter o bem-estar de seus

colaboradores construindo um clima positivo, assim essas pesquisas só tendem a contribuir (barreni, 2012).

A pesquisa de clima organizacional transcreve a opinião do colaborador sobre a empresa, conforme afirmado por Francisco Lacombe (2011, p. 283), “o clima organizacional reflete o grau de satisfação do pessoal com o ambiente interno da empresa”.

Na maioria dos casos o Local de trabalho é onde passamos a Maior parte do Tempo é de fato uma Segunda casa, onde a permanência exige relacionamento entre pessoas e comunicação (Chiavenato,2010).

Para a empresa, destes resultados a convivência em grupo, se transformando constantemente contribuindo ou não para o desenvolvimento e crescimento da empresa. “A satisfação seria uma causa provável de um desempenho melhor, mas este não seria uma causa de maior satisfação no trabalho” (Judge; Robbins; Sobral, 2011, p. 77).

É importante observar a diferenciação entre Clima e Cultura Organizacionais, para Oliveira e Medeiros (2016) os dois termos são muitas vezes interpretados de forma parecidas, o clima organizacional instiga o nível de satisfação dos membros de uma organização relacionando-se aos aspectos internos, como relacionamento, comunicação entre os membros e Por sua vez, Chiavenato (2010, p. 159), define cultura organizacional como “o conjunto de hábitos e crenças, estabelecidos por meio de normas, valores, atitudes e expectativas, compartilhado por todos os membros da organização”

2.1 CULTURA ORGANIZACIONAL

A cultura é parte do processo de aprendizado e experiência de um grupo, Segundo Barreto *et al.* (2013, p. 34-35) “a cultura organizacional permeia os diversos setores e níveis das empresas, exercendo reconhecida influência sobre diversos aspectos, desde o comportamento de seus profissionais e gestores até a formulação de estratégias e o desempenho organizacional”. Um conjunto de elementos que influenciam o comportamento sofrendo mudanças ao longo do tempo.

A cultura organizacional é vista “como um dos determinantes da inovação, uma vez que possui elementos que podem servir para reforçar ou inibir comportamentos que contribuam com inovações” (Machado, 2013, p. 165).

Segundo Pires e Macêdo (2006) a cultura, em uma acepção social e normativa, possibilita fortalecimento ou desintegração de um grupo. A cultura expressa os valores e as crenças que os membros desse grupo compartilham. Tais valores manifestam-se por meio de símbolos, como mitos, rituais, histórias, lendas e uma linguagem especializada, orientando os indivíduos de uma referida cultura na forma de pensar, agir e tomar decisões.

Toda empresa tem sua Cultura características próprias como suas Normas que exige adaptação, sabendo que cada ser tem sua História suas crenças, valores e naturalmente transparece suas práticas e hábitos no dia a dia. Os valores que constituirmos e adquirimos ao longo da vida nos molda a tomar atitudes não em fazer parte da rotina de uma organização e funciona como diretriz para guiar o comportamento e mentalidade de seus membros.

É importante ter uma cultura definida mantendo os funcionários motivados é esse conjunto de características exclusivas definem como a empresa conduz o seu negócio.

2.3 MOTIVAÇÃO

A motivação vem fazendo com que meios sejam construídos com a finalidade de humanizar cada vez mais a vivência de todos envolvidos no processo. A preocupação é direcionada para alcançar o máximo de satisfação possível dentre os envolvidos. Para Gil (2014, p. 202) “motivação é a força que estimula as pessoas a agir”.

É notório que o exercício da motivação dentro das organizações faz com que o colaborador tenha autoestima profissional onde tende a ser favorável à realização dos objetivos organizacionais e pessoais, fica evidente que o liderado terá mais facilidade em estar comprometido com a empresa, a fim de atingir as metas estabelecidas.

Segundo Marras (2016, p. 17):

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

De modo geral a motivação afeta os profissionais em qualquer atividade. Tornando-se uma ferramenta de vital importância para sobrevivência das organizações. Onde busca-se conhecer necessidades dos trabalhadores e influência nos resultados das empresas e aos próprios indivíduos e motivado na constante busca pela autorrealização. Corroborando com esta ideia: é necessário que a motivação dos colaboradores aumente e dispor no quadro de funcionários da empresa de pessoas que sejam comprometidas e aderidas às metas e à missão da organização (Oliveira; Medeiros, 2016).

A motivação está diretamente ligada à ação e equilíbrio indispensável, direcionada para alguma meta de vida onde é possível desenvolver um bom trabalho e atingir metas se tiver compreensão e clareza sobre a sua capacidade de realização com isso as organizações têm criado pesquisas e mecanismos. No contexto no qual estão inseridos que atendam às necessidades trazendo benefício para todas as partes envolvidas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Quanto aos objetivos, a pesquisa tratada neste artigo classifica-se como exploratória e descritiva. A exploratória permite ao pesquisador uma proximidade com a realidade da empresa a ser estudada e facilita a definição de hipóteses e a escolha de técnicas de pesquisa mais adequadas para estudos mais aprofundados. Descritiva

porque busca descrever características do objeto em estudo e relações existentes com o tema da pesquisa (Gil, 2010). O método de abordagem foi o estudo de caso sendo está “apenas uma das muitas maneiras de se fazer pesquisa em ciências sociais” (Yin, 2005, p.19). Permitindo analisar evidências em um estudo amplo fornecendo informações importantíssimas para desenvolver argumentos lógicos onde permite a pesquisa avaliar e propor soluções.

Com relação ao tratamento dos dados consiste em um estudo qualitativo e Malhotra (2011, p. 122) enfatiza que “a pesquisa qualitativa proporciona melhor visão e compreensão do cenário do problema”. Na perspectiva do presente estudo, a pesquisadora procura conhecer a visão dos funcionários da empresa em estudo a respeito do clima organizacional e diversos aspectos relacionados ao tema estudado.

Quanto aos procedimentos técnicos, torna-se uma pesquisa bibliográfica e de campo, sendo ele principalmente de estudos em livros e artigos científicos. Para Vergara (2006, p. 48), “pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é material acessível ao público em geral”.

Optou-se pela aplicação da pesquisa apenas aos colaboradores e a técnica de coleta de dados utilizada foi a aplicação de questionários, sendo este um instrumento de coleta de dados composto de dezessete questões, sendo, dezesseis perguntas fechadas e uma aberta, aplicado na Lady calçados, a um total de 4 funcionários. Por se tratar de uma pequena empresa com apenas 4 funcionários. Os dados obtidos foram organizados, tabulados e analisados utilizando-se da porcentagem como medida matemática para medi-los estatisticamente e comparar os valores obtidos.

Os dados quantitativos da presente pesquisa foram tratados por meio do uso do aplicativo Excel da Microsoft que serviu para a geração de gráficos contendo informações estatísticas para análise auxiliando nas tomadas de decisões.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

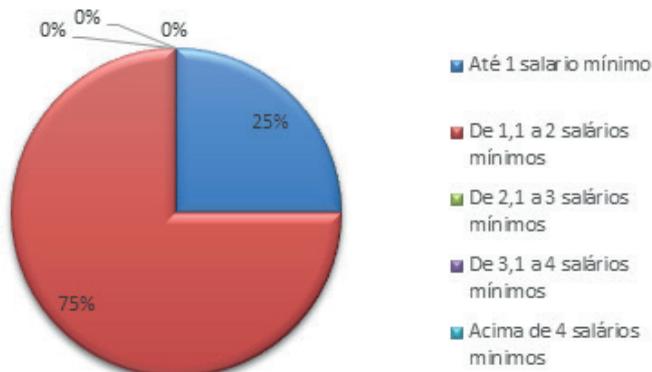
O estudo teve como objetivo analisar de que forma o clima organizacional reflete no desenvolvimento do relacionamento entre funcionários da lady calçados, localizada no município de Estância-SE. Para a consecução do mesmo foram realizadas pesquisas de campo junto a 4(quatro) funcionários que estão diariamente na loja no período da pesquisa, de caráter exploratório, priorizou a análise qualitativa dos dados obtidos junto aos colaboradores, visando responder aos objetivos da pesquisa, dá-se início à análise dos resultados.

4.1 PERFIL DOS CLIENTES

Quanto ao perfil do pesquisado, a pesquisa revelou um público que apresenta 30 anos em média, e 100% é do sexo feminino. Percebe-se, no Gráfico 1, que 75% dos Colaboradores têm como renda familiar a 1,1 a 2 salários mínimos, 25% disseram que

sua renda familiar é de até 1 salário mínimo. Trata-se do processo fundamental para que conheça especificadamente o perfil do entrevistado.

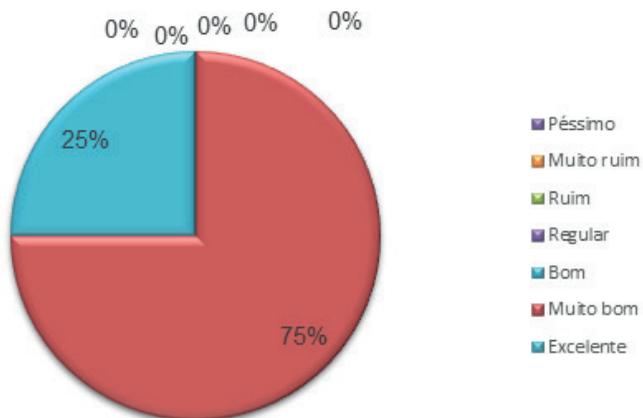
Gráfico 1 – Renda familiar do pesquisado



Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

A presente análise responde quanto ao primeiro e segundo o objetivo específico. Todos os colaboradores responderam que estão satisfeitos com o cargo que ocupam, 75% valiam como muito bom o ambiente de trabalho atual e 25% como excelente, representadas no gráfico 2. E 75% disseram que o relacionamento entre eles é considerado excelente e 25% classificaram como muito bom. Sobre as cooperações das tarefas entre colaboradores 50% disseram que é excelente e 50% muito bom. Todos disseram que mantem relação de amizade fora do ambiente de trabalho e o Gerente permite sugestões de melhorias que podem favorecer o ambiente de trabalho e o relacionamento. Todos disseram que se sente motivados e acreditam na possibilidade de crescimento bem como acham justo seu salário, visto que quando mais vendem mais podem ter retornos e comissões.

Gráfico 2 – Ambiente de trabalho

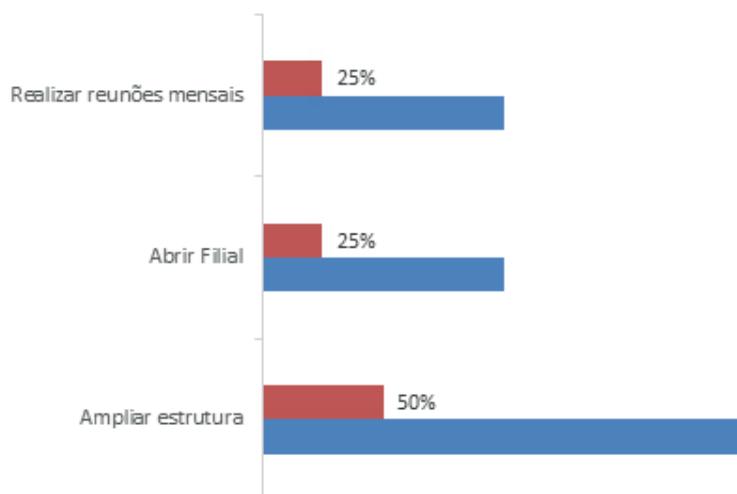


Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

A presente análise visa responder ao terceiro objetivo específico, as sugestões de melhorias apontadas pelos colaboradores ao administrador apresentadas no Gráfico 3, 50 % sugerem que ampliar estrutura, 25 % abrir filial e 25 % sugerem realizar reuniões mensais.

É importante observar os estudos sobre desenvolvimentos das pessoas, pesquisas sobre comportamentos dos indivíduos no setor de trabalho. Tais comportamentos vêm sendo estudados como forma de contribuições para assim identificar os possíveis desvios na conduta de cada membro/indivíduo dessa organização, se são capazes de comprometer ou não com os meios que levarão aos objetivos desejados.

Gráfico 3 – Sugestões para o Administrador



Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Ao apresentar os resultados da pesquisa e sugestões dos colaboradores a proprietária afirmou que estuda a possibilidade de ampliação da estrutura atual e continua a procurar um espaço maior, no centro na cidade, nas proximidades da localização atual, onde possa expor toda a sua variedade de forma confortável, quanto a possibilidade de abrir filiais está estudando o campo para loja na capital (Aracaju), onde tem conquistado muitos clientes. Reconhece a necessidade de mais reuniões e ouvir e expor sobre seus planos de curto e longo prazo para o crescimento da empresa bem como o fortalecimento de seus favores e cultura de mercado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa possibilitou analisar de que forma o clima organizacional contribui para o desenvolvimento dos funcionários no caso da Lady calçados, localizada no município de Estância no estado de Sergipe. Conforme pôde ser visto, os

objetivos dessa pesquisa foram alcançados. Neste sentido, percebeu-se que, de modo geral, os funcionários estão satisfeitos com a relação ao clima e cultura organizacional aplicada pela empresa.

Por meio da percepção consegue-se avaliar o clima organizacional, contudo, toda avaliação faz-se necessária para um bom desenvolvimento nos serviços como meio para alcançar os objetivos desejados. E um clima favorável é o principal objeto para a satisfação de cada membro na organização, pois a satisfação eleva o nível do atendimento, assim como o empenho na execução das tarefas que nos foram impostas.

Pode-se analisar que se tem um ótimo ambiente de trabalho, não foram encontrados pontos de insatisfação. Mesmo dotados de culturas e interesses diferentes, conseguimos manter um clima favorável e harmonioso no setor, respeitando-nos mutuamente, sendo empáticos, se alegrando com as vitórias dos outros e entendendo que os conflitos são degraus para o crescimento pessoal e grupal.

É importante que a empresa valorize os seus colaboradores mantendo sempre motivados, oferecendo autonomia e responsabilidade. Identificou-se uma boa distribuição de funções e colaborações entre si entre suas responsabilidades fazendo assim com que a empresa e colaborador cresçam e alcancem seus objetivos colaborando para o bom clima organizacional.

A pesquisa também conseguiu evidenciar que é de extrema importância à análise do clima organizacional em todas as empresas, independentemente de seu tamanho e segmento. Por meio dos resultados pelas pesquisas de clima organizacional poderão buscar uma melhoria nas relações e conseqüentemente no crescimento da empresa.

Além disso, com base nos resultados da pesquisa, recomenda-se à empresa: a) Por como regra reuniões mensais; b) Elaboração e criação de prêmios por destaque; c) aplicar anualmente a pesquisa de clima d) fortalecer a cultura e continuar oferecendo sempre serviços de qualidade, confiança e bom atendimento.

REFERÊNCIAS

BARRENI, Naiana Vieira Neves. **Análise do clima organizacional para a melhoria da qualidade do atendimento**. 2012. 44 f. Monografia (Graduação em Administração) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de Brasília, Rondônia, 2012.

BARRETO, Leilianne M. T. S. *et al.* Cultura organizacional e liderança: uma relação possível? **R. Adm.**, São Paulo, v. 48, n. 1, p. 34-52, 2013.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3ª. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2014.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos**: princípios e tendências. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos**: do operacional ao estratégico. 15. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2016. 336 p.

MACHADO, D. D. P. N. *et al.* Cultura de inovação: elementos da cultura que facilitam a criação de um ambiente inovador. **Revista de Administração e Inovação**, v. 10, n. 4, p. 164-182, 2013.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de marketing**: foco na decisão. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

OLIVEIRA, José Arimatés de; MEDEIROS, Maria da Penha Machado de. **Gestão de pessoas no serviço público**. 2. ed. reimp. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração, UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2016. 189 p.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento organizacional**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SOBRAL, F. **Comportamento organizacional**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

Data do recebimento: 10 de outubro de 2024

Data da avaliação: 28 de outubro de 2024

Data de aceite: 28 de outubro de 2024

1 Especialista em gestão estratégica de pessoas – UNIT. E-mail: oliveiradospassos@hotmail.com

2 Mestra em administração – UFS; Especialista em Gestão Fiscal e Planejamento Tributário – FANESE; Especialista em Docência e Tutoria em Educação a Distância – UNIT; Bacharel em Ciências Contábeis – UNIT. E-mail: fla734@gmail.com