



## **O clima organizacional e seus impactos: Um estudo de caso em uma empresa do ramo contábil**

***Lucas Viana de Freitas***

***José Carlos de Souza***

***Curso: Administração    Período: 8º    Área de Pesquisa: Recursos Humanos***

**Resumo:** O ambiente organizacional de uma empresa pode ser percebido de maneira diferenciada pelos seus colaboradores, a isso chamamos de clima organizacional, sobre tudo durante as interações, o clima organizacional influencia os comportamentos dentro da empresa, refletindo nas relações entre gestores, colaboradores e cliente. Dessa maneira, a pesquisa partiu do seguinte questionamento: como a pesquisa de clima auxilia aos gestores na melhoria do ambiente organizacional? Nesse sentido, guiando-se pela pergunta de partida foi realizado um estudo de caso na empresa de prestação de serviços contábeis de Manhauçu no setor prestação de serviços do ramo contábil, tendo como objetivo geral: compreender os benefícios de uma pesquisa de clima; e como objetivos específicos: pesquisar a forma de realização da pesquisa de clima, o conceito de pesquisa de clima e conhecer os fatores que influenciam o clima organizacional. A pesquisa apresenta-se como um estudo de caso, utilizando-se, assim de um levantamento de dados secundários advindos de pesquisa de bibliografias. Dessa maneira, pode-se afirmar que o clima organizacional é fundamental para o bom andamento da empresa, devendo estar sempre em observação pelos gestores; as variáveis que mais trazem satisfação a empresa são as oportunidades de crescimento e liderança, sendo esse um fator de alta importância no ambiente de trabalho.

**Palavras-chave:** Clima Organizacional. Pesquisa de Clima. Gestão do Clima.

## 1. INTRODUÇÃO

O ambiente de uma empresa pode ser percebido de maneira diferenciada pelos seus colaboradores, a isso chama-se de clima organizacional. O clima organizacional apresenta-se como de relevância para as organizações, pois é por meio dele que se identifica como os colaboradores percebem o ambiente de trabalho. De acordo com Luz (2003, p.10) “O clima organizacional é a qualidade do ambiente organizacional, percebida ou experimentada pelos participantes da empresa e que influencia o seu comportamento”.

O local de trabalho é, para a maioria das pessoas, o ambiente em que passa a maioria das horas semanais, sendo que a convivência com os colegas ocorre com mais frequência do que com os próprios familiares e amigos. Além disso, o clima organizacional é uma influência para a produtividade de uma empresa. Dessa maneira, se compreende a sua relevância para os gestores de um clima favorável nas empresas, à pesquisa de clima tem o propósito e analisar o andamento do clima organizacional, possibilitando aos gestores medi-lo e se necessário formular ações para melhorá-lo.

A relevância de se realizar um estudo que envolva o clima organizacional e a pesquisa de clima está compreendida na grande influência que o clima organizacional tem sobre a produtividade, bem-estar e qualidade de vida no trabalho dos colaboradores. (LUZ, 2003)

Nesse sentido, é necessário identificar os fatores que motivam e desmotivam aos funcionários. Sendo assim os benefícios de se realizar uma pesquisa de clima podem ser amplos, uma vez que, os colaboradores e os gestores obterão vantagens como o processo. (SALIM ; FERREIRA, 2012)

Dessa maneira, a pesquisa partiu do seguinte questionamento: como a pesquisa de clima auxilia aos gestores na melhoria do ambiente organizacional?

Nesse sentido, guiando-se pela pergunta de partida foi realizada uma revisão bibliográfica, tendo como objetivo geral: compreender os benefícios de uma pesquisa de clima.

E objetivos específicos: pesquisar a forma de realização da pesquisa de clima, o conceito de pesquisa de clima e conhecer os fatores que influenciam o clima organizacional.

Como método do estudo, caracterizado como descritivo, foi desenvolvido, um estudo de caso empresa de prestação de serviços contábeis, localizada no município de Manhuaçu e que conta com 18 (dezoito) funcionários, por meio da aplicação de um questionário (dados primários) com perguntas direcionadas para os funcionários da empresa e uma entrevista com o gestor.

## 2. DESENVOLVIMENTO

### 2.1. Referencial Teórico

#### 2.1.1. Clima organizacional

O local de trabalho é, para a maioria das pessoas, o ambiente em que passa a maioria das horas semanais, sendo que a convivência com os colegas ocorre com mais frequência do que com os próprios familiares e amigos. Além disso, o clima organizacional é uma influência para a produtividade de uma empresa. Dessa maneira, se compreende a sua relevância para os gestores de um clima favorável nas empresas, à pesquisa de clima tem o propósito de analisar o andamento do clima

organizacional, possibilitando aos gestores medi-lo e se necessário formular ações para melhorá-lo.

De acordo com Salim e Ferreira (2012,p.52) “medir o nível de satisfação dos funcionários é necessário, mas para isso é preciso definir como fazer e como a empresa vai considerar esse aspecto na política de gestão”.

Dessa maneira, é fundamental que sejam identificadas motivações e os motivos que levam aos colaboradores se sentirem desmotivados, pois atitudes simples como diminuir o período de tempo para tomar café, pode fazer com que os funcionários mais estressados devido ao pouco tempo possam distrair a mente.

O clima organizacional, de acordo com Menezes e Gomes (2002), apresenta como base a avaliação de características como: relacionamento interpessoal, as recompensas, o reconhecimento do trabalho realizado, e a liderança. Essas características são relevantes pois auxiliam na formação do clima organizacional de uma empresa.

#### 2.1.1.2 Relacionamento interpessoal e o clima organizacional

O relacionamento interpessoal se apresenta como um fator importante para a forma com que o clima organizacional será percebido pelos colaboradores. Nesse sentido, é relevante avaliar como o relacionamento interpessoal influencia no clima da organização.

Dos Reis Rodrigues *et.al* (2013) afirma que o relacionamento interpessoal pode ser apontado como uma habilidade indispensável para o bom desenvolvimento profissional. Nesse sentido, as autoras objetivaram realizar uma análise das concepções do relacionamento interpessoal, das habilidades gerencias, comportamento e comunicação.

Dos Reis Rodrigues *et.al* (2013) destacam a importância de profissionais capacitados, competentes e dinâmicos no cenário econômico da atualidade. O bom desempenho profissional é constantemente cobrado e a maneira com que o profissional lida com as relações interpessoais cotidianas é um diferencial, sobre tudo, tendo em vista a atuação profissional na gerencia de informações, acompanhamento e edição de documentos, intermediação de acontecimentos, assim, saber como se relacionar com os clientes e os colaboradores é uma maneira de garantir o desempenho adequado das funções e atendimento das necessidades da empresa.

Destaca-se, assim, que o aprimoramento das relações interpessoais, auxilia na melhoria do clima organizacional, beneficiando todo o ambiente de trabalho da empresa.

Da Costa (2004) tem enfoque em três temáticas da administração, sendo elas: a humanização, o relacionamento interpessoal e a ética. Da Costa delimita a humanização como o respeito à pessoa do trabalhador, nesse sentido, a humanização de aproxima da dignidade nas relações, sendo isso necessário em uma sociedade que tem desconsiderado os valores e a ética.

O desenvolvimento econômico, científico e tecnológico não deve se basear na desvalorização humana, a cultura das organizações de se considerar os profissionais como meros recursos, de acordo com Da Costa (2004), precisa ser revista, a fim de se considerar a integralidade, e, por muitas vezes os relacionamentos interpessoais saudáveis, por exemplo, não tem encontrado espaço para ocorrerem, o que tem acabado por “desumanizar” as empresas. Os relacionamentos interpessoais são destacados como de grande relevância para os indivíduos, quanto para o aumento da produtividade, e da qualidade de vida no trabalho.

A ética, por sua vez, é abordada por Da Costa (2004) como item necessário de conscientização, não apenas nas empresas, mas por todos. A sociedade, assim, necessita de empresas que se comportem eticamente, com o repensar dos valores e atitudes atuais, fazendo com que ocorra maior respeito em relação ao que é bom, honesto, sério. Assim, compreende-se a relevância do vínculo entre ética, relacionamento interpessoal e a humanização, afirmando que nas relações os valores morais, éticos e voltados para o bem-estar da sociedade devem ser priorizados.

A competência nas relações interpessoais, contudo, não se apresenta como algo fácil de ser vivenciado, sendo que, por muitas vezes nos questionamos como trabalhar com os demais, quais as formas poderão ser utilizadas para entender e ser entendido, como demonstrar clareza nas ações e palavras. A interação humana de apresenta de uma maneira bastante complexa. (MOSCOVICI, 2005)

Este fato é notório, sendo que os relacionamentos interpessoais são fundamentais para a percepção do clima, uma vez que a forma com que o colaborador se relaciona com os gestores, superiores e colegas é ponto chave para que ele permaneça na empresa. Sendo que a gerencia desse tipo de relação é complexa, principalmente por envolver pessoas com características e personalidades diferenciadas.

Conforme afirmam Punte-Palacios e Freitas (2006, p.53) “[...] como as relações são gerenciadas na organização, estando, portanto no cerne daquilo que no presente trabalho é defendido como componente central do clima. ” Dessa maneira, pela afirmação do autor as relações interpessoais são ponto fundamental do clima organizacional.

A primeira impressão ou contato inicial se apresenta como o primeiro momento de contato com o outro, esse momento está relacionado a uma gama de fatores como as expectativas criadas para o encontro, a motivação, entre outros. Assim, quando a primeira impressão é uma experiência boa é mais fácil fazer com que o relacionamento interpessoal dê certo, pois, estabelece-se uma situação de simpatia e de aproximação. (MOSCOVICI, 2005)

Sendo que é desde o primeiro momento de contato que acontecerá a formação de uma impressão e a construção do relacionamento interpessoal, visando um clima organizacional satisfatório a empresa deve estar atenta a todos os momentos possibilitando a interação entre os colaboradores de forma respeitosa.

As relações interpessoais são desenvolvidas por meio de um processo de interação, nas relações de trabalho quando compartilhadas por um grupo de indivíduos a maneira com que ocorre a comunicação, cooperação, respeito e amizade influenciam todo o processo. Interessante se faz destacar que nem sempre o profissional que é competente de maneira individual, é também tão competente quando inserido em um grupo. (MOSCOVICI, 2005)

Este fator é relevante, já que muitos profissionais são altamente capacitados em suas funções, mas pouco capazes de trabalhar sadiamente em equipe. Para que o clima organizacional não seja afetado é importante que a empresa considere todos os fatores no momento de contratação do funcionário e que trabalhe habilidades de trabalho em equipe com seus colaboradores.

Nesse sentido, pode-se entender que num trabalho em equipe o desempenho individual terá como influenciadores as opiniões, preconceitos, experiências anteriores, os sentimentos do colaborador em relação a aquele grupo. Sendo que, se há respeito no grupo, cooperação é estabelecido um tipo de relacionamento, contudo, se as opiniões dos demais não são ouvidas, não há respeito com o próximo, estes

fatores afetam a maneira com que se desenvolverá o relacionamento interpessoal e até mesmo a produtividade na empresa.

Identificam-se, assim, dois tipos de relacionamento interpessoal, de acordo com Moscovici (2005), aquelas em que há influência recíproca e circular caracterizando um ambiente agradável e estimulante e aqueles em que se é desagradável e adverso formando um ambiente insatisfatório, ou seja, caracterizando um clima organizacional de qualidade e outro prejudicial à empresa.

### 2.1.1.3 O estresse e o clima organizacional

Limonge-França e Rodrigues (2007) apud Seyle (1993, p.36) define o termo estresse como “um conjunto de reações que ocorrem em um organismo quando está submetido a um esforço de adaptação.”

Por meio de este conceito, pode-se compreender que o estresse, palavra tão usual na atualidade e no meio corporativo, está relacionado ao corpo que tenta, por meio de esforço adaptar-se a uma situação diferenciada. O excesso de estresse pode causar danos físicos, psicológicos e no comportamento de um profissional, conforme afirmam Limongi-França e Rodrigues (2007) ao abordar que o estresse pode atingir o comportamento mental e o comportamento afetivo dos indivíduos, sendo assim, modifica seu estado físico e afeta o seu relacionamento interpessoal.

O termo também tem sido utilizado para significar “opressão, desconforto e adversidade.” (SPIELBERGER apud LIPP, 2001, p.17) Contudo apesar da comum ligação entre estresse e negatividade, o estresse também pode ser considerado como algo positivo, sendo assim, o estresse positivo é capaz de motivar e impulsionar o profissional com entusiasmo e otimismo na realização de seu trabalho e no alcance das metas estabelecidas pela organização. Como esclarece Lipp (1996) ao afirmar que o estresse é causado pelo confronto de situações que levem a reações físicas ou psicológicas no organismo.

Tendo compreendido o significado do termo torna-se mais fácil entender os motivos que levam aos profissionais permanecerem, muitas vezes, em estado de estresse. É notório que nas organizações a pressão para trazer resultados, as exigências e tensões são diárias. O estresse, quando em excesso, esgota o indivíduo e prejudica a sua qualidade de vida como um todo, dessa maneira, vem a prejudicar o clima da empresa como um todo. Alguns sintomas de estresse mais comuns são: baixa produtividade, irritação, depressão, fadiga, pessimismo, etc. (ROSSI, 2004, p.20)

Uma das causas do estresse pode estar relacionada, principalmente no âmbito das grandes comparações, a aqueles profissionais que são denominados *Workaholics* que são pessoas “viciadas, dependentes do trabalho” (LIPP, 2005, p. 01) A este vício que leva facilmente ao estresse negativo chamamos de adição ao trabalho.

A adição comportamental ao trabalho, por sua vez, está relacionada à: concessão de maior valor ao ato de trabalhar do que aos familiares e amigos; os altos índices de competitividade; trabalhar além daquilo que foi pré-definido na relação contratual; sentir-se incomodado diante da perda de controle pessoal; recusa quanto à delegação de. Funções. Este problema tem sido considerado uma patologia psicossocial. A adição ao trabalho afeta a vida familiar, convívio social, além de ser nociva à saúde. Um trabalhador compulsivo tem dificuldades em se desligar do trabalho, como na atualidade, com o uso dos celulares e notebooks, tornou-se mais



difícil ainda, os portadores de adição ao trabalho precisam de auxílio psicológico para conseguir vencer os obstáculos presentes. (DIEHL, 2016).

“A centralidade que a discussão sobre o estresse tem nos dias atuais decorre, dentre outras razões, do poder que tem de impactar negativamente tanto nos indivíduos como nas organizações.” (PUENTE-PALACIOS; PACHECO e SEVERINO, 2013, p.38) conclui-se que o estresse, pode ser considerado como um fator que contribui fortemente para que o clima da empresa seja afetado, dessa maneira, é importante que esse fator seja considerado no momento da pesquisa de clima.

### 2.1.2 Pesquisa de clima

A pesquisa de clima organizacional significa a possibilidade de modificar tudo o que for necessário para que o clima organizacional seja melhorado. Segundo Bergamini (1997) “Resumidamente, pode-se dizer que a pesquisa de clima organizacional é um levantamento de opinião que caracteriza uma representação da realidade organizacional”.

Assim, por meio da pesquisa de clima acontece a criação de uma comunicação entre os colaboradores e os gestores, o que demonstra ao colaborador que a empresa deseja ouvi-lo, ou seja, que se preocupa com a sua opinião e que deseja que o seu ambiente de trabalho seja o melhor possível, assim, permite-se um clima de cordialidade com o funcionário, demonstrando interesse e desejo em obter um ambiente de trabalho adequado.

Dessa forma, Conforme Bispo (2006) a pesquisa de clima organizacional é um recurso ou ferramenta de diagnóstico que pode ser definida como objetiva e que busca auxiliar na solução de problemas na gestão de Rh, dessa forma, os dados coletados podem ser definidos como instrumento de relevância para percepção do clima.

A aplicação da pesquisa se mostra relevante, principalmente se considerarmos o mercado competitivo e que almeja a alta produtividade, sendo que funcionários que estão em um ambiente melhor, produzirão mais e melhor. Conforme afirma Rosso (2003) a pesquisa de clima tem como função retratar a satisfação do colaborador em relação ao ambiente de trabalho, sendo de relevância a personalização da pesquisa para o local, não utilizando apenas questionários padrão para a pesquisa.

Assim, por meio do diagnóstico apresentado pela aplicação de uma pesquisa de clima, seja por meio de questionário, entrevista, por e-mail, entre outros, é uma busca pela melhoria da empresa como um todo.

Dessa forma, para o profissional de administração e para o gestor de uma organização é fundamental compreender que o clima da organização é uma medida para compreender-se a satisfação dos funcionários. As empresas que almejam diminuir, por exemplo, a rotatividade de funcionários, pode valer da pesquisa de clima para identificar os problemas e reivindicações dos colaboradores para melhorar o clima e assim, alcançar colaboradores interessados em permanecer na empresa.

## 2.2. Metodologia

Quanto aos objetivos a presente pesquisa de caracteriza como descritiva, uma vez que vai compreender os benefícios de uma pesquisa de clima organizacional desenvolvida em uma empresa de prestação de serviços contábeis.

O presente estudo foi realizado através de pesquisa bibliográfica, o seu objetivo é compreender os benefícios de uma pesquisa de clima organizacional para a empresa, além de perceber os fatores que a influenciam. Assim, foram utilizados dados secundários para a parte do referencial teórico. “Podemos definir método como caminho para chegarmos a determinado fim. E método científico como o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para atingirmos o conhecimento” (GIL, 2007, p. 26).

Foi desenvolvido, um estudo de caso empresa de prestação de serviços contábeis, localizada no município de Manhuaçu e que conta com 18 (dezoito) funcionários, por meio da aplicação de um questionário (dados primários) com perguntas direcionadas para os funcionários da empresa. O questionário foi fechado e os colaboradores não precisam se identificar, garantindo, assim o sigilo em relação às respostas apresentadas, além disso, será realizada uma entrevista com o gestor da referida empresa. Por meio da pesquisa de campo poderemos realizar uma pesquisa de clima e por meio dos resultados delimitar a relevância e os benefícios da pesquisa de clima organizacional. A escolha por esse método de pesquisa se deve ao fato de poder, por meio dela, relacionar a teoria e a prática, ou seja, as abordagens teóricas sobre o clima organizacional e sua aplicação em um caso.

### 2.3. Discussão de Resultados

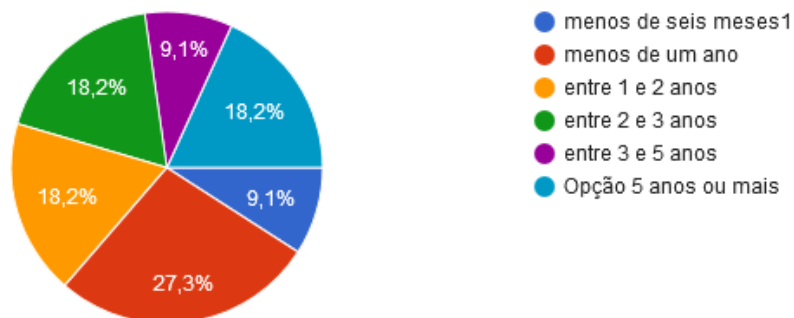
Este trabalho teve como objetivo avaliar a importância da pesquisa de clima na gestão da empresa, para tanto foi aplicado um questionário fechado contendo 10 questões, onde as informações se dão pela forma de tabulação, tratadas de formas estatísticas representadas através de percentuais, onde o resultado do mesmo foi feito através do *google docs*. O mesmo trabalho contou com uma entrevista com o gestor da referida empresa com intenção de obter melhores resultados e sugestões para o clima organizacional da empresa possibilitando assim uma análise mais profunda dos dados.

A aplicação dos questionários aos funcionários da empresa do ramo contábil obteve os seguintes resultados: em relação ao tempo de empresa, foi verificado que 18,2% estão há mais de cinco anos na empresa analisada, e que 27,3% são colaboradores há menos de um ano, contudo, observando o gráfico 1, nota-se que a empresa não possui um alto índice de rotatividade.

Gráfico 1 – Tempo de empresa

A quanto tempo você é colaborador na empresa?

11 respostas



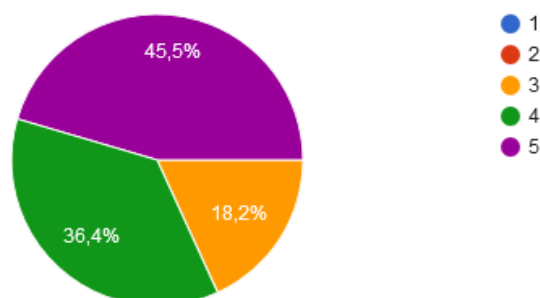
Fonte: Dados da pesquisa.

Ao serem questionados em relação a satisfação com a empresa do ramo contábil, foi observado que grande parte dos funcionários deram notas 4 e 5 (81,9%) no índice de satisfação de 1 a 5 além disso, nenhum funcionário afirmou insatisfação com a empresa dando nota 1. Conforme afirmam Puente-Palacios; Pacheco e Severino (2013) existe uma grande relação entre a satisfação do colaborador com o ambiente de trabalho e o desempenho do mesmo, demonstrando que funcionários mais satisfeitos produzem mais e melhor.

Gráfico 2- Satisfação com a empresa

Em uma escala entre 1 e 5 (1 é insatisfeito e 5 é extremamente satisfeito) o quanto está satisfeito com o trabalho na empresa?

11 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

Um dos índices observados que obteve opiniões diversas, foi a respeito da satisfação das necessidades por meio da remuneração recebida, sendo que 45,5% considerou-se apenas parcialmente atendido, 9,1% não considerou as suas

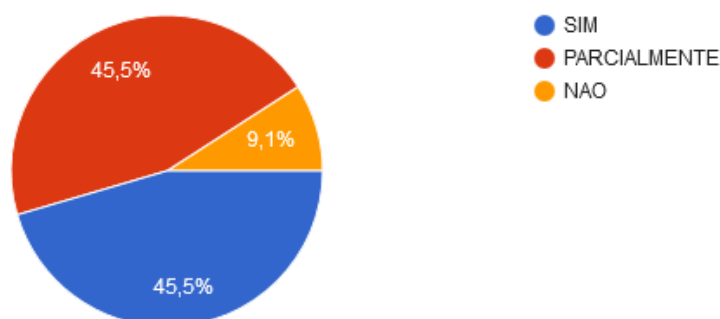


necessidades atendidas pela remuneração e outros 45,5% afirmaram que se consideraram atendidos. Lima; Leuch e Buss (2017) abordam que a remuneração se define como uma das formas de se identificar o grau de satisfação do colaborador em relação ao clima organizacional, juntamente com fatores como a função exercida na empresa. Dessa forma, a remuneração é fundamental para que o profissional perceba o clima de forma favorável ou não.

Gráfico 3- Remuneração e o atendimento das necessidades

**Você considera que suas necessidades são atendidas pela remuneração recebida?**

11 respostas



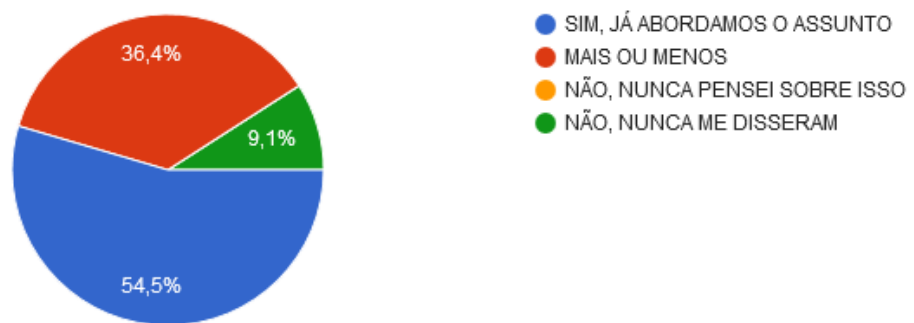
Fonte: Dados da pesquisa.

Interessante observar sobre a clareza das expectativas da empresa de prestação de serviços contábeis em relação aos funcionários (as suas funções, quanto ao atendimento ao cliente, enfim, sobre todas as atividades a serem desempenhadas pelo colaborador no ambiente de trabalho), ficando observado por meio dos questionários respondidos que 54,5% dos colaboradores tiveram o assunto abordado com os gestores da empresa e que apenas 9,1% afirmaram nunca ter sido abordado o assunto. Percebe-se que, de maneira geral, a empresa do ramo contábil, é clara com os colaboradores quanto as expectativas... Lima; Leuch e Buss (2017) afirmam que a organização precisa levar em consideração as expectativas do colaborador também, ou seja, não basta apenas expor para o funcionário as suas aspirações em relação ao trabalho dele, mas também, ouvir as expectativas e aspirações do colaborador, pois elas também se relacionam com a percepção do clima organizacional.

Gráfico 4- Clareza quanto as expectativas da empresa

Está ciente em relação as expectativas da empresa em relação a realização das suas funções?

11 respostas



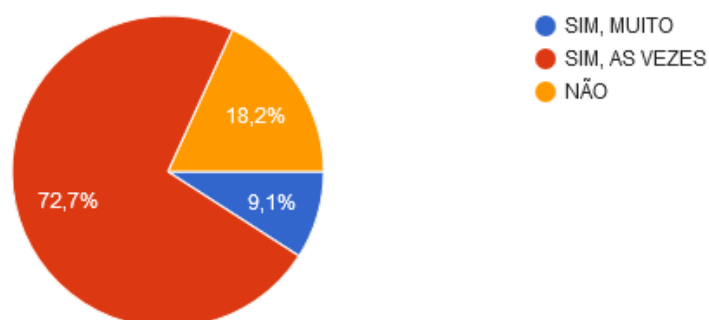
Fonte: Dados da pesquisa.

Sobre o estresse no trabalho, em quase consenso os colaboradores afirmaram em 72,7% que possuem um trabalho estressantes, lembrando que o estresse, conforme já exposto, apresenta-se com um dos problemas para a diminuição do bom clima organizacional. Puente-Palacios; Pacheco e Severino (2013) afirmam que o estresse, de maneira geral, pode estar relacionado com a incompetência ou a inadequação em relação as funções e ao cargo de trabalho, sendo importante que a empresa ofereça suporte ao funcionário visando melhorar os níveis de estresse.

Gráfico 5- Estresse no ambiente de trabalho

Você considera o seu trabalho estressante?

11 respostas



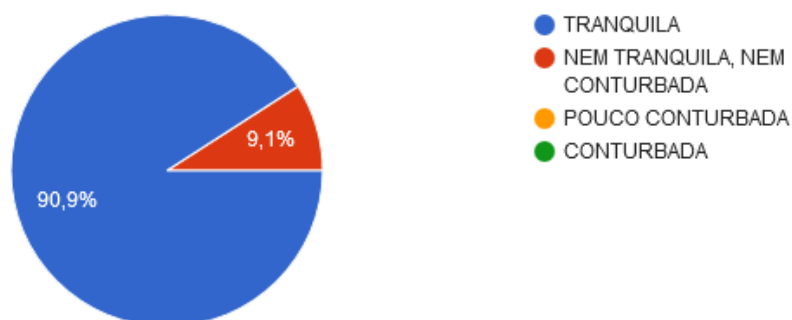
Fonte: Dados da pesquisa.

O relacionamento interpessoal é outro ponto relevante abordando-se que 90,9% considera o relacionamento com os colegas e gestores como tranquilo, sendo este, mais um ponto positivo para o clima organizacional da empresa analisada. Puente-Palacios; Pacheco e Severino (2013) relacionam o relacionamento interpessoal, quando mal gerido com o estresse, sendo que é fundamental o estabelecimento de um relacionamento interpessoal saudável com os colegas, pois, a percepção do ambiente de trabalho é afetada pelas relações com colegas e superiores.

Gráfico 6- Relacionamento interpessoal

Como é sua relação com os demais colegas e a direção da empresa?

11 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

É importante compreender o que motiva aos colaboradores na empresa do ramo contábil analisada, sendo que o questionário possibilitou concluir que os funcionários estão satisfeitos, em maioria, com a oportunidade de crescimento e o ambiente de trabalho, demonstrando um clima organizacional satisfatório.

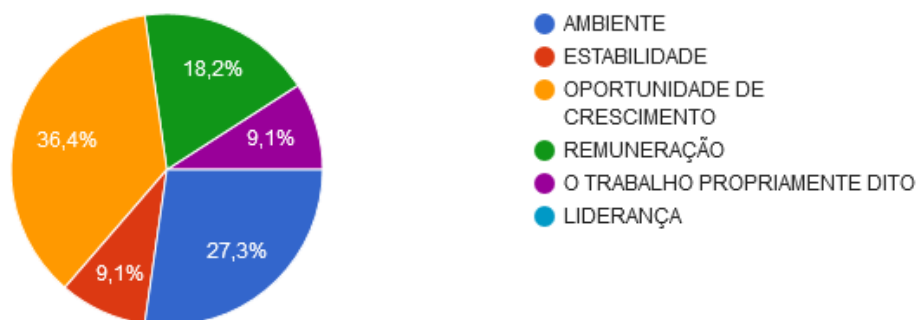
Percebe-se que existe um foco dos colaboradores com a proposta de crescimento profissional, demonstrando com clareza que a equipe está mais interessada em buscar um maior desenvolvimento do que a remuneração, por exemplo, o que foi considerado apenas a terceira importância.

Outro aspecto que ficou muito significativo foi o indicador alusivo a liderança, demonstrado que esta é relevante para os colaboradores. Percebe-se, assim, sobre o clima organizacional da empresa que o mesmo pode ser apontado como bom, uma vez que, os colaboradores percebem a empresa do ramo contábil como um local voltado para o crescimento avanço na profissão, além da remuneração ser considerada adequada, sendo estes motivadores para a satisfação e consequente melhoria do clima organizacional.

Gráfico 7- Satisfação

## Qual item traz mais satisfação em relação a empresa

11 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

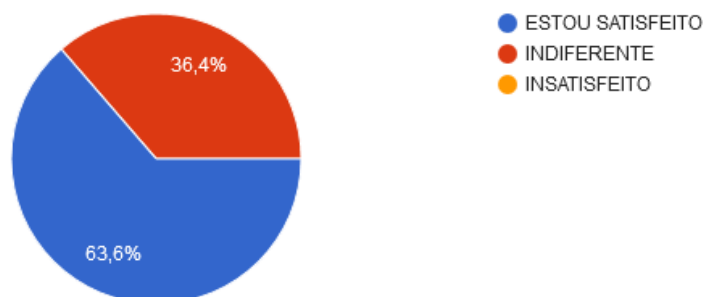
Em relação a percepção dos colaboradores quanto ao ambiente de trabalho, ao serem questionados diretamente, foi afirmado que 63,6% estão satisfeitos com o ambiente da empresa do ramo contábil, sendo assim, considera-se que a empresa tem uma excelente imagem e credibilidade diante dos colaboradores afirmando o excelente clima organizacional presente entre os colaboradores da empresa dado em consonância com o gráfico 7. Em contrapartida 36,4% declarou sua percepção com indiferente. Carr, Schmidt, Ford e DeSchoon (2003) abordam que a satisfação e comprometimento com o ambiente de trabalho estão relacionados com o bem-estar, comprometimento e demais práticas, tais como a percepção do ambiente de trabalho,

Aponta-se, dessa forma que a percepção sobre o clima organizacional dita pelos colaboradores é adequada ao desejado para um clima satisfatório. Dessa maneira, unindo os resultados do gráfico 7- Satisfação e 8- Percepção do ambiente de trabalho, conclui-se que a empresa tem sido bem gerida em relação ao clima.

Gráfico 8- Percepção do ambiente de trabalho

## SOBRE O AMBIENTE DE TRABALHO, QUAL SUA PERCEPÇÃO

11 respostas



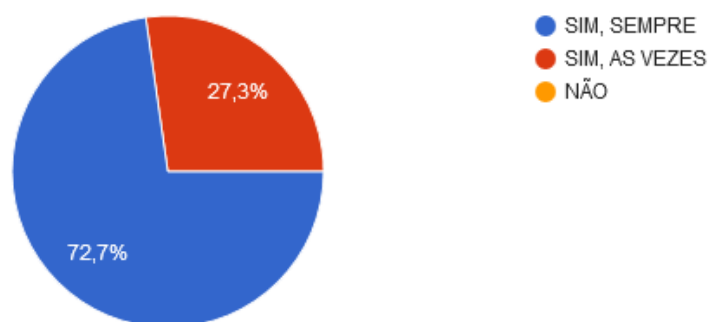
Fonte: Dados da pesquisa.

Outro item relevante e influente no clima organizacional é a confiança dos colaboradores na liderança, nesse quesito, pode-se evidenciar que 72,7% estão sempre confiantes no líder e que 27,3% confiam “as vezes”, interessante destacar que nenhum dos colaboradores afirmou não confiar na liderança da empresa Stordeur et al. (2000) afirma que quando os líderes antecipam os problemas diminuem os possíveis problemas relacionados ao clima, sendo percebidos, assim, como mais confiáveis pelos colaboradores.

Gráfico 9- Confiança no processo decisório

Tem confiança nas decisões do seu líder?

11 respostas



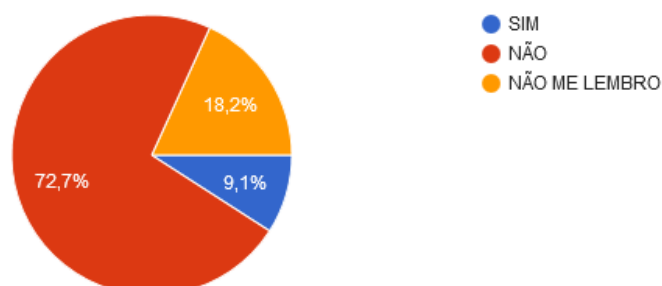
Fonte: Dados da pesquisa.

Por fim, questionou-se aos colaboradores sobre a participação em pesquisas de clima, sendo que apenas 9,1% afirmou já ter participado de uma pesquisa semelhante, este fato demonstra a necessidade de realizar pesquisas periodicamente afim de fazer essa verificação. Puente-Palacios; Pacheco e Severino (2013) entendem que conhecer o clima organizacional e seus fatores influenciadores é essencial, dessa forma, é necessária a implementação da pesquisa de clima periódica.

Gráfico 10- Participação em pesquisa de clima

Já participou de uma pesquisa de clima, nesta empresa, anteriormente?

11 respostas



Fonte: Dados da pesquisa.

Foi realizada também, uma entrevista com o gestor da empresa, sendo que o mesmo identificou que a gestão afirma priorizar a questão do clima organizacional, afirmando que o mesmo é o carro chefe do trabalho de sucesso. A percepção sobre a pesquisa de clima é que a por meio dela, de acordo com o gestor a empresa poderá identificar os pontos a serem melhorados e o que deve ser continuado, além disso, ele avaliou o clima como em crescimento e alinhado com as mudanças do comércio. Sobre as estratégias utilizadas, o gestor afirma que acompanha por meio da fala, dos gestos e atitudes de cada colaborador, assim como, o resultado do trabalho dos mesmos, observando que, para o gestor, é possível por meio dessa observação, perceber se o trabalhador encontra-se satisfeito, insatisfeito ou apenas cumprindo com aquilo que se comprometeu na relação de trabalho. Carr, Schmidt, Ford e DeSchoon (2003) identificam a gestão como responsável pela moderação dos problemas no ambiente de trabalho, sendo assim, a observação dos colaboradores é sua função, com vistas a antecipar problemas e a solucionar os que ocorrerem.

O gestor afirma que entre as ações implementadas para incentivar o desenvolvimento do colaborador, está a valorização humana, do trabalho e dos resultados. Sobre o trabalho no ambiente contábil afirma-se que as atividades são realizadas de modo coletivo, mas os trabalhos são feitos em cada departamento, se completando no coletivo.

Além disso, por meio da satisfação pessoal e dos resultados é que será minimizada a rotatividade. O clima organizacional pode contribuir, segundo o gestor, para um atendimento melhorado ao cliente, uma vez que, a padronização do atendimento é fundamental, e essa padronização acontece quando há menor rotatividade no atendimento. O gestor prossegue destacando que o clima representa um diferencial competitivo, uma vez que, é sempre buscada a inovação em relação a concorrência.

A liderança, nesse contexto, possui, de acordo com o gestor, um papel fundamental para o clima organizacional, uma vez que é ela que enxerga os pontos negativos, positivos, o mercado, fazendo com que sejam transmitidas as informações corretas que contribuem para melhoria do clima organizacional. Puente-Palacios; Pacheco e Severino (2013) entendem que a liderança é o ponto principal de suporte aos colaboradores, sendo assim, todas as suas ações contribuem para a formação do clima organizacional.

### 3. CONCLUSÃO

Por meio da pesquisa aplicada a empresa do ramo contábil, com participação do gestor e dos colaboradores, pode-se evidenciar que a empresa possui uma gestão que se afirma consciente da relevância do clima organizacional e da motivação dos funcionários para o êxito da organização. Os questionários aplicados auxiliaram na compreensão de que a empresa se apresenta como um local de ambiente satisfatório e onde possuem probabilidade de crescimento profissional; além disso, o relacionamento interpessoal pode ser considerado saudável tanto entre colaboradores, como com os gestores. Todavia, se faz necessária a aplicação frequente de pesquisa de clima na empresa do ramo contábil, uma vez que, o índice de participação nesse tipo de pesquisa foi pequeno (9,1%). De acordo com o que



afirma Lima, Leuch e Buss (2017) o monitoramento do clima organizacional faz com que a organização obtenha benefícios, tais como: o envolvimento dos colaboradores, a manifestação dos mesmos em relação ao ambiente de trabalho e a antecipação de problemas por parte dos gestores.

Partindo do objetivo geral determinado para o desenvolvimento do presente trabalho de analisar como o clima organizacional influencia no desenvolvimento profissional dos colaboradores, sendo uma ferramenta importante para a gestão; pode-se afirmar que, por meio da revisão bibliográfica desenvolvida, que o clima organizacional é fundamental para o bom andamento de uma empresa, seja ela de pequena, médio ou grande porte, em consonância com o que afirma Guskuma (2009) que as empresas tem cada vez mais ampliado o seu interesse em relação ao bem estar dos funcionários sendo essa uma vantagem competitiva entre as organizações.

A percepção dos colaboradores é importante, pois é determinante para que tenha produtividade na organização, uma vez que, o clima apresenta motivadores em relação a forma de trabalho, os agentes de motivação (remuneração, benefícios, segurança do ambiente de trabalho, relações interpessoais, entre outros), precisam estar em constante avaliação pela gestão para que possam ser modificados ou mantidos de acordo com a necessidade dos colaboradores, conforme afirma Matos (2009) ao expor que a pesquisa de clima é um recurso de auxílio a gestão sendo que os resultados alcançam a área externa da empresa.

Dessa maneira, a avaliação do clima deve ser realizada de forma a garantir a integração e a participação dos funcionários. Dessa maneira, pode-se afirmar que o clima organizacional é fundamental para o bom andamento da empresa, devendo estar sempre em observação pelos gestores, em consonância com Lima, Leuch e Buss (2017, p.8) "Um clima organizacional favorável traz muitos benefícios à organização e também ao trabalhador, pois gera bem-estar e uma boa qualidade de vida no trabalho e também resultados favoráveis à organização".

#### 4. REFERÊNCIAS

BERGAMINI, **Cecília W.** **Motivação nas organizações.** 4º ed. São Paulo: Atlas, 1997.

BISPO, Carlos A. Ferreira. **Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional.** EESC – USP, 2006

CARR, J. Z., SCHIMMELT, A. M., FORD, J. K., e DESHON, R. P. **As percepções climáticas são importantes: uma análise do caminho meta-analítico que relaciona o clima molar, os estados cognitivos e afetivos e os resultados de trabalho a nível individual.** Journal of Applied Psychology, 88,605-619. 2003. Disponível em < <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12940402> > Acesso em 13 dez. 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração Geral e Pública.** 6 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

DA COSTA, Wellington Soares. **Humanização, relacionamento interpessoal e ética.** **Caderno de Pesquisas em administração**, v. 11, n. 1, p. 17-21, 2004.

DIEHL, Liciane. **Paixão ou adição ao trabalho?** Disponível em: <http://www.jornalahora.com.br/conteudo/paixao-ou-adicao-ao-trabalho/>. Acesso em: 20 Set.2017.

DOS REIS RODRIGUES, Rafaela et al. **Análise das habilidades interpessoais desenvolvidas na atuação do secretário executivo**. Revista Extensão em Ação, v. 2, n. 5, p. 02-13, 2013.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GOMES MENEZES, Igor; PASSOS GOMES, Ana Cristina. **Clima organizacional: uma revisão histórica do construto**. Psicol. rev. (Belo Horizonte), Belo Horizonte, v. 16, n. 1, p. 158-179, abr. 2010. Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1677-11682010000100011&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-11682010000100011&lng=pt&nrm=iso)>. acesso em 17 set. 2017.

GUSKUMA, Edilmar Arakaki. **Evidências da satisfação no trabalho com base nas demonstrações financeiras publicadas**. 2009. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade: Contabilidade) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12136/tde-02022010-123120/>>. Acesso em: 17 set. 2017.

LIMA, Luiz Cesar dos Santos; LEUCH, Veronica; BUSS, Bruno Roberto. **A importância da pesquisa de clima organizacional para análise de satisfação dos colaboradores e da estrutura organizacional**. Revista Espacios, v.38, n. 28. 2017.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – Q.V.T. Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas, 2007.

LIPP, Marilda Novaes; NOVAES Lucia Emmanuel. **Conhecer e enfrentar o stress**. 1. ed. São Paulo: Contexto, 1996.

\_\_\_\_\_. **Pesquisas sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco**. 3. ed. São Paulo: Papyrus, 2001.

MATOS, Gustavo Gomes de. **Comunicação Empresarial sem Complicação**. 2ª Edição. São Paulo: Manole, 2009.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo**. 15 ed. Rio de Janeiro: Editora José Olympio Ltda, 2005.

PUENTE-PALACIOS, Kátia; FREITAS, Isa Aparecida de. **Clima organizacional: uma análise de sua definição e de seus componentes**. O& S.v,13,n.38. Julho/Setembro, 2006.

PUENTE-PALACIOS, Kátia; PACHECO, Erica Augusta; SEVERINO, Aline Fernandes. **Clima organizacional e estresse em equipes de trabalho**. Revista Psicologia: organizações e trabalho. 13(1), jan-abr-2013.

PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2ª ed. Novo Hamburgo - Rio Grande do Sul – Brasil, 2013, p. 24.

ROSSI, Ana Maria Org. **Estressado, eu?** 1.ed. Porto Alegre: RBS, 2004.

ROSSO, Fabrício. **Gestão ou Indigestão de Pessoas? Manual de sobrevivência para RH na área de saúde**. São Paulo: Loyola. 2003.

SALIM, Cesar Simões; SALIM, Helena; FERREIRA; Carlos Frederico Correa. **Implantando uma empresa: a partir do plano de empreendimento**. 1 ed. São Paulo: Campus, 2010.

STORDEUR, S., et al. **Liderança, estresse organizacional e exaustão emocional entre a equipe de enfermagem do hospital**. Journal of Advanced Nursing, 35,533-542.2001. Disponível em < <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11529953> > Acesso em 13 dez.2017.