

VI JORNADA ACADÊMICA 2012
Sustentabilidade e Ética: Oportunidade e desafios na formação profissional
22 a 27 de outubro
Unidade Universitária de Santa Helena de Goiás

**A INFLUÊNCIA DO CLIMA ORGANIZACIONAL NO DESEMPENHO DOS
FUNCIONÁRIOS DO CONSÓRCIO FERROVIÁRIO ENGEVIX/ASTEC¹**

Ana Cássia Garcia Paula²

Letícia de Oliveira³

Jozilaine Borges Mendonça Frias⁴

RESUMO- Diante das mudanças tecnológicas, e a adaptação do homem á estas fez com que as condições do ambiente de trabalho sofressem alterações devido à substituição de pessoal por máquinas, da instabilidade profissional que pode vir a influenciar o clima organizacional, que por sua vez pode alterar o comportamento dos funcionários. Surge então, a necessidade de uma pesquisa que revele as causas que se encontra o clima organizacional e a sua influência sobre o desempenho dos funcionários e a relação destes conceitos com a qualidade na prestação de serviços. Foi realizada uma pesquisa de clima organizacional na organização Consórcio Ferroviário Engevix/ Astec feita por meio de um questionário que revelou a opinião dos funcionários sobre aspectos referentes ao clima organizacional e seu possível impacto sobre o desempenho dos funcionários e a relação desse desempenho na qualidade dos serviços prestados. Foi constatado um bom clima organizacional que contribui para o bom desempenho dos funcionários e reflete positivamente na qualidade dos serviços prestados.

PALAVRAS-CHAVES: desempenho – motivação – qualidade – serviços - clima

INTRODUÇÃO

As organizações são formadas por uma estrutura física, na qual abrange seus aparatos tecnológicos, materiais diversos que possibilitam o desenvolvimento do trabalho e, também, de uma natureza humana, os funcionários, que sem o conhecimento, motivação, inovação e descoberta de novas possibilidades de se fazer no trabalho, as organizações não teriam evoluído até os dias de hoje. Assim, a gestão de pessoas, que é um das áreas organizacionais tem realizado pesquisas e investimentos, visto que visualizam nas pessoas a possibilidade de crescimento.

Um dos temas abordados e pesquisados pelos gestores que trabalham nessa área consiste no clima organizacional, que é um conceito em evidência nas organizações modernas, pois as empresas querem identificar qual a imagem que os funcionários possuem sobre o ambiente de trabalho. A partir deste conhecimento surge aos administradores à possibilidade de se precaverem de futuras atitudes que não estejam alinhadas com os objetivos da empresa, podendo ser reflexos de um clima com condições desfavoráveis.

¹ Artigo dos resultados parciais do Trabalho de Conclusão de curso.

² Acadêmica do Curso de Administração da Unidade Universitária de Santa Helena de Goiás. E-mail: ana.cassia@consorcioea.com.br

³ Acadêmica do Curso de Administração da Unidade Universitária de Santa Helena de Goiás. E-mail: leticia.oliveira01@hotmail.com

⁴ Professora da Universidade Estadual de Goiás e do e especialista em Psicologia Cognitivo Clínico – FESURV. E-mail: jozialt@yahoo.com.br

VI JORNADA ACADÊMICA 2012
Sustentabilidade e Ética: Oportunidade e desafios na formação profissional
22 a 27 de outubro
Unidade Universitária de Santa Helena de Goiás

O ambiente de trabalho ao fornecer condições propícias que satisfaçam as necessidades de seus colaboradores sejam elas de origem pessoal ou profissional, acarretará que estes se sintam motivados a possuírem um maior comprometimento, maiores responsabilidades, o ambiente também deve contribuir para o aumento da criatividade, da inovação e assim fidelizar seus clientes internos.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Luz (2010) comenta que o clima organizacional é um retrato de como está o nível de satisfação dos funcionários, o seu grau de entusiasmo num momento específico. O autor define o estado individual para cada momento, pois são vários acontecimentos que podem interferir no estado emocional das pessoas, sendo que o comportamento humano é movido pelos sentimentos. Podem-se demonstrar satisfeitos, renovados, comprometidos com suas atividades em contrapartida noutras ocasiões podem apresentar um péssimo estado de ânimo.

Ressalta o clima como sendo temporal, por ser um estado de ânimo e este ser oscilante, alterável devido às situações que ocorrem dentro ou fora do ambiente de trabalho, e intangível, porém perceptivo através dos seus indicadores que se manifestam em comportamentos. Os indicadores citados são *turnover*, faltas injustificadas e justificadas, falta de cuidado pelos bens da empresa, greves, conflitos de relacionamento entre colegas e departamentos, desperdício de material, reclamações no serviço médico, avaliação de desempenho.

Para cada sujeito-trabalhador, o clima assume a forma de um conjunto de atitudes e de expectativas que descrevem a organização de características subjetivas, como grau de percepção de autonomia ou de reconhecimento. É significativo lembrar que a unidade de análise no clima organizacional é a organização ao passo que é percebida pelos sujeitos e da forma pela qual as suas dimensões – autonomia, desafios, conflitos, equidade, colaboração, apoio, confiança e calor interpessoal – são interpretadas, generalizadas e inferidas.” (COELHO, 2004, p. 14 e 15)

Deste modo, as percepções de como os funcionários visualizam a organização assim como interpretam suas características através das expectativas que possuem e pelo conjunto de atitudes que a empresa toma é denominada clima organizacional. Os funcionários analisam o ambiente conscientemente e moldam suas percepções, seus sentimentos sobre a empresa, tentam suprir suas aspirações e seus anseios, tais como autonomia e reconhecimento.

Cultura Organizacional

Os seres humanos vivem numa sociedade e dela recebem influências, e que durante a vida passam por várias experiências estabelecendo seus costumes, suas crenças moldando seu comportamento nos ambientes sociais. As pessoas possuem diferentes culturas, devido às religiões, à educação recebida e a forma que foi criada. Como apresenta Rosini e Palmasiano (2003, p.112):

As pessoas nascem, crescem, vivem e se comportam em um ambiente social e dele recebem complexa e contínua influência no decorrer de toda a sua

VI JORNADA ACADÊMICA 2012
Sustentabilidade e Ética: Oportunidade e desafios na formação profissional
22 a 27 de outubro
Unidade Universitária de Santa Helena de Goiás

vida. A cultura representa o ambiente de crenças e valores, costumes e tradições, conhecimentos e práticas de convívio social e relacionamento entre as pessoas.

Matos, Matos e Almeida (2007) retratam que a cultura organizacional é informal, não sendo formalizada em documentos, mas que servem como um norte para o comportamento das pessoas dentro das organizações cotidianamente para que assim a empresa alcance seus objetivos. A cultura se difere de organização para organização, depende de seus dirigentes, como também reflete nas estratégias criadas. Ainda complementa que a cultura se “*caracteriza pelas tradições internas, pelo modo de pensar e sentir as oportunidades e ameaças com as quais as organizações se deparam*” (p. 255).

Maximiano (2011, p. 218) concorda com Matos, Matos e Almeida (2007), ao descrever que “*a cultura organizacional abrange as normas informais de conduta, os hábitos, crenças, valores e preconceitos, cerimônias e rituais, símbolos e outros comportamentos*” e que essas normas guiam os funcionários das organizações.

A cultura organizacional possui aspectos formais e abertos como também aspectos informais e ocultos, segundo Matos, Matos e Almeida (2007). Os formais e abertos são percebidos com facilidade, pois consiste na forma pela qual a empresa é administrada em seus diferentes setores, a política da empresa, entre outros, e os informais e ocultos são de difícil percepção que são de caráter social e psicológico.

Pesquisa de Clima Organizacional

O foco das organizações, hoje, está na qualidade de produtos e serviços e a maneira como os funcionários percebem o clima existente na organização os leva a determinados tipos de comportamentos que poderão confrontar com objetivos da organização, daí a importância de ser verificado o que as pessoas pensam em relação à ela, pois este posicionamento terá influência nos seus resultados.

A utilização da pesquisa de clima organizacional nas empresas possibilita a mensuração do grau de satisfação dos colaboradores seja ela material ou emocional, analisando os fatores que possam afetar este grau. As organizações investindo em outras ferramentas gerenciais para melhoria na área de Gestão de Pessoas, e não observando a relevância da aplicação da pesquisa de clima, coloca em risco todo o capital investido como também a própria permanência da organização no mercado (ROSSO, 2003).

A pesquisa de clima serve como medida para analisar como as características do trabalho e como o seu contexto interfere no comportamento das pessoas e nas suas atitudes, na qualidade de vida que possuem no trabalho e o impacto destes no desempenho empresarial.

DESEMPENHO E QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

As organizações estão cada vez mais conscientes da importância das pessoas, tendo em vista que máquinas, equipamentos, tecnologias é possível ser comprado, mas o comprometimento, a satisfação e a lealdade das pessoas somente podem ser advindos delas mesmas. Portanto, uma organização pode ter todo um aparato tecnológico de última geração, mas se não tiver o ser humano para gerenciar processos, definir metas e encontrar meios para alcançá-las, dentre tanto outros benefícios que as pessoas trazem para a organização, não adiantará tantos investimentos em maquinário, tecnologia, insumos, dentre outros.

VI JORNADA ACADÊMICA 2012
Sustentabilidade e Ética: Oportunidade e desafios na formação profissional
22 a 27 de outubro
Unidade Universitária de Santa Helena de Goiás

Dois conceitos diretamente relacionados que estão implicados, de uma maneira direta ou indireta, para a otimização da qualidade na prestação dos serviços são a motivação do funcionário no trabalho e o desempenho organizacional.

A motivação é manifestada quando um colaborador está comprometido com a empresa, e se sente disposto a realizar suas metas organizacionais, porém isso só ocorre quando suas necessidades pessoais e profissionais estão sendo supridas. A motivação apresenta um certo nível de complexidade, pois as necessidades são variáveis de funcionário para funcionário, uns dão mais valor a remuneração enquanto outros podem dar mais valor a seu reconhecimento no trabalho cabendo a empresa descobrir essas necessidades e tentar supri-las. (ROBBINS, 2009).

Chiavenato (2003, p. 106) ainda complementa como o ambiente corporativo se apresenta ao observar o nível motivacional de seus clientes internos:

Quando há elevada motivação entre os membros, o clima motivacional se eleva e se traduz em relações de satisfações, de animação, interesse, colaboração etc. Todavia, quando há baixa motivação entre os membros, seja por frustração ou barreiras à satisfação das necessidades, o clima organizacional tende a abaixar-se, caracterizando-se por estados de depressão, desinteresse, apatia, insatisfação, etc., podendo, em casos extremos, chegar a estados de agressividade, tumulto, inconformidade, etc., típicos em que os membros se defrontam abertamente com a organização.

Verifica-se que a motivação pode influenciar no clima, porém, não há como desconsiderar a influência da política e dos processos organizacionais na motivação dos funcionários, uma vez que estes são o reflexo de tudo o que acontece na organização.

“Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo as necessidades do cliente” (CAMPOS, 2004, p. 2).

Duarte (2011, p. 984) complementa a visão de Campos sobre qualidade quando define: “Atendimento às características técnicas por parte de uma organização, bem ou serviço produzidos capazes de atender às expectativas e proporcionar a satisfação do cliente, de acordo com as avaliações de controle da qualidade”.

O termo qualidade é subjetivo, pela avaliação que as pessoas possuem sobre determinado produto ou serviço serem distintas, pois as necessidades são diferentes, sendo assim a qualidade é uma resposta à satisfação de suas necessidades após o consumo de um bem.

O cliente é a razão da organização se manter, e a existência da busca pela qualidade é que o cliente tenha a preferência pelo produto ou serviço que esta organização ofereça, para isso deve ser atendido o seguinte conjunto de fatores: um projeto perfeito com ausência de defeitos a um custo acessível que demonstre segurança ao cliente e que seja entregue no prazo e endereço certo e na quantidade solicitada.

MATERIAIS E METODOS

Foi realizada uma pesquisa de campo, aplicando-se questionários fechados aos profissionais que exercem suas atividades no ambiente de escritório, avaliando assim as condições deste ambiente, medindo os fatores a ele pertencentes, tais como apoio da chefia e da organização, as recompensas, o conforto físico, o controle/pressão e a coesão

VI JORNADA ACADÊMICA 2012
Sustentabilidade e Ética: Oportunidade e desafios na formação profissional
22 a 27 de outubro
Unidade Universitária de Santa Helena de Goiás

entre colegas a partir da pesquisa ECO (Escala de Clima Organizacional) validada cientificamente por Martins (2008).

CONCLUSÕES

Verificamos que o clima organizacional influencia o comportamento das pessoas e estas precisam estar motivadas para que possa contribuir com a organização em alcançar os objetivos da empresa. A empresa por sua vez deve contribuir para o clima com um bom ambiente de trabalho propício a criatividade e inovação.

O desempenho dos funcionários esta condicionado a uma relação de troca onde o funcionário se despenha bem de acordo com a expectativa de recompensa que ele tem em receber reconhecimento da empresa.

Portanto, é essencial a aplicação da pesquisa de clima organizacional pois esta permitirá saber como os funcionários estão visualizando a empresa e suas políticas e por meio do resultado da pesquisa a empresa tem como tomar decisões para a melhoria do clima consequentemente melhorando a qualidade dos serviços prestados.

REFERÊNCIAS

- CAMPOS, Vicente Falconi. TQC – Controle da Qualidade Total (no estilo japonês). 8 ed. Nova Lima: INDG, 2004. 256 p.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos: fundamentos básicos**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003. 324 p.
- COELHO, Cristina Lúcia Maia. Clima Organizacional e stress numa empresa de comércio varejista. **Psicologia: Organização e Trabalho/ Universidade Estadual de Santa Catarina**, Florianópolis, v. 4 n. 1, p. 11 - 36, Jan./Jun. 2004
- DUARTE, Geraldo. **Dicionário de Administração e Negócios**. [S.l.]: Edição Digital, KBR Editora Digital, 2011. 1304 p.
- LUZ, Ricardo Silveira. **Gestão do Clima Organizacional**. 1 ed. 5 reimp. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010. 143 p.
- MATOS, José Gilvomar R.; MATOS, Rosa Maria B.; ALMEIDA, Josimar Ribeiro de. **Análise do Ambiente Corporativo: do caos organizado ao planejamento estratégico das organizações**. 1 ed. Rio de Janeiro: E-pappers, 2007. 487 p.
- MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração: da revolução urbana á revolução digital**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2011. 491p.
- ROBBINS, Stephen P; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Felipe. **Comportamento Organizacional**. 14 ed. Sao Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.
- ROSINI, Alessandro Marco; PALMASIANO, Ângelo. **Administração de Sistemas de informação e a gestão do conhecimento**. 1 ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008. 229 p.
- ROSSO, Fabrício. **Gestão ou Indigestão de Pessoas?** 1 ed. São Paulo: Loyola, 2003. 160 p.