



UniFANAP
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

**O ESTUDO DO CLIMA ORGANIZACIONAL EM TEMPOS DE
PANDEMIA NA EMPRESA SADDI E SANTOS.**

ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: RECURSOS HUMANOS
ASSUNTO: DESENVOLVIMENTO DE PESSOAL

Aluno: Jennyfer Cabrera Da Cruz
Orientador: Me. Vitor Hugo Martins e Resende

Aparecida de Goiânia, junho de 2021



UniFANAP
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

**O ESTUDO DO CLIMA ORGANIZACIONAL EM TEMPOS DE
PANDEMIA NA EMPRESA SADDI E SANTOS.**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof. Me. Vitor Hugo Martins e Resende.

Aparecida de Goiânia, junho de 2021



UniFANAP
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

Jennyfer Cabrera Da Cruz

**O ESTUDO DO CLIMA ORGANIZACIONAL EM TEMPOS DE
PANDEMIA NA EMPRESA SADDI E SANTOS.**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof. Me. Vitor Hugo Martins e Resende.

Avaliado em ____ / ____ / ____

Nota Final: () _____

Professor Orientador Vitor Hugo Martins e Resende

Aparecida de Goiânia, junho de 2021

RESUMO

O objetivo desse estudo foi analisar o clima organizacional da empresa Saddi e Santos, comparando o antes e durante a pandemia. O método utilizado foi por entrevistas através de questionário com os funcionários. Antes da pandemia as duas questões com os maiores índices de resultados negativos eram remuneração não adequada ao trabalho realizado, e realização profissional. Durante a pandemia, o mesmo item de realização profissional continuou com a maior insatisfação, junto com o item de aproveitamento do potencial de realização dos colaboradores. Portanto conclui-se que a pandemia modificou a percepção dos colaboradores em relação a remuneração, pois antes da pandemia o percentual de respostas negativas era de 23% e durante a pandemia ficou em 0%, porém ainda existe uma visão negativa sobre o sentimento de realização profissional, de 26% com respostas negativas para 22%. A proposta de melhoria sugerida é a promoção de avaliação de desempenho humano e a elaboração de um plano de carreira.

Palavras-chave: clima organizacional, pandemia, pesquisa de clima.

1. INTRODUÇÃO

A empresa Saddi e Santos atua no mercado de prestação de serviços na área de televendas. A população passou boa parte do ano em casa, com diversas limitações e foram justamente os serviços de telefonia e internet que encurtaram distâncias, proporcionaram distrações e promoveram diversos avanços na luta contra a pandemia (QUESADA). De acordo com os dados do IBGE (2014) o setor de telemarketing (quem promove vendas e serviços por telefone) empregou 478 Mil pessoas no Brasil, sendo que Goiânia participa com o total de 14,9 mil empregados, 3,1% do total do país.

Este artigo tem como objetivo estudar o clima organizacional durante a pandemia no departamento de auditoria da empresa Saddi e Santos, e como objetivos específicos, levantar o clima organizacional do departamento durante a pandemia causada pelo vírus Covid-19, buscar informações comparativas entre o clima antes e durante a pandemia e propor melhorias na área caso apresente piora nesse índice.

De acordo com Chiavenato (2008), o clima organizacional de cada organização é composto pelo ambiente interno. Esse clima organizacional está relacionado com a moral e a satisfação daquilo que os membros têm por necessidades, podendo ser: ... negativo ou positivo, satisfatório ou insatisfatório. Está sujeito ao estado em que cada membro se sente em relação à empresa. Hollanda (2016) realizou uma pesquisa em um órgão federal sobre o clima organizacional que identificou fatores que impactam na motivação, satisfação e comprometimento dos servidores e, por conseguinte, no desempenho individual e institucional.

O mundo passa por um momento de crise com a pandemia do Covid-19. As organizações podem passar por fases de dificuldades no mercado, momentos de crises que o país atravessa, que podem modificar o clima da organização e afetar seus resultados (FERREIRA; FORTUNA e TACHIZAWA, 2006), portanto, o estudo justifica-se pois o clima organização pode ter sofrido alterações.

Para o desenvolvimento desse estudo foi realizado uma entrevista estruturada onde 9 operadores do departamento de auditoria no período a se realizar a pesquisa respondeu sobre o tema através da plataforma de formulários do Google. Além da pesquisa de levantamento por meio do questionário,

também foi necessária uma pesquisa bibliográfica para entendimento do que já foi publicado em livros e artigos. Os dados das pesquisas puderam ser retratados em opiniões qualitativas e também em dados quantitativos.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Conceitos de clima organizacional

Para Judge, Robbins e Sobral (2011) o clima organizacional refere-se à percepção dos funcionários da organização sobre sua organização e seu ambiente de trabalho.

Para Bowditch e Buono (1997) o clima organizacional é definido como a percepção abrangente do ambiente e da atmosfera da empresa, o que terá consequências para o desempenho, a forma de interação entre as pessoas, e a satisfação do trabalho, e a empresa com o comportamento de ausências de pessoal, a falta de uma tarefa ou compromisso, ou uma demissão voluntária de um cargo.

Maximiano (2009) afirma que em essência, o clima organizacional é uma medida de como as pessoas se sentem em relação à empresa e seus gestores, e seu conceito evoluiu para o conceito de qualidade de trabalho.

Segundo Ferreira, Fortuna e Tachizawa (2006) o ambiente organizacional é a qualidade ou atributo do ambiente da empresa. É o que os funcionários da empresa percebem ou vivenciam e que afeta seus comportamentos.

2.2. Aspectos relevantes para um bom clima organizacional

Segundo Chiavenato (1994), o clima organizacional afeta a motivação, o desempenho dos funcionários e a satisfação no trabalho. Gera certos tipos de expectativas, cujas expectativas resultam de diferentes ações. Com base na compreensão do clima organizacional, as pessoas esperam certas recompensas, e satisfação. Essas expectativas geralmente levam à motivação.

De acordo com Pierre (2016) para um bom clima organizacional é importante ter, espírito de equipe e união do grupo; que haja divulgação da missão, visão e dos valores da empresa; os colaboradores devem entender que critérios são usados para escolher quem vai realizar a tarefa mais importante, ou

um projeto mais desafiador, e as equipes precisam confiar na competência de seus líderes.

2.3. Criação de pesquisas organizacionais

O modelo de Litwin e Stringer (1968) utiliza um questionário baseado em nove fatores, que são:

Estrutura – O que os trabalhadores pensam sobre as restrições no trabalho e se eles enfrentam muitas regras, regulamentos, procedimentos e outras restrições ao realizar seu trabalho;

Responsabilidade – Os colaboradores sentem se tem autonomia no desempenho de funções e se podem tomar decisões relacionadas ao trabalho;

Desafio – Vivência de risco ao tomar decisões e desempenhar funções;

Recompensa – A sensação de ser recompensado por um trabalho bem executado, enfatizando incentivos positivos em vez de punição, opiniões sobre a justiça das políticas de promoção e compensação;

Relacionamento – Existe um bom senso de amizade geral e assistência mútua na organização;

Cooperação – Sentem o espírito de ajuda e apoio mútuo dos superiores e/ou subordinados;

Conflito – A administração não tem medo de opiniões e que os mediadores os têm usado para resolver problemas;

Identidade – Experiência de pertencer à organização, como um elemento importante e valioso no grupo de trabalho, geralmente o sentimento de compartilhar objetivos pessoais como os objetivos profissionais;

Padrões – Este é o grau em que a organização enfatiza padrões e processos.

Já Kolb (KOLB et al., 1986) utiliza uma escala de sete fatores/indicadores. Além da responsabilidade, padrões e recompensas. Dispõe também de:

Conformismo – A organização tem muitas restrições externas;

Clareza organizacional – As coisas estão organizadas e têm um objetivo claro;

Calor e apoio – A amizade é uma forma importante na organização, onde os membros confiam uns nos outros e fornecem apoio recíproco;

Liderança – Os membros da organização estão dispostos a aceitar a liderança e orientação de outro qualificado; e quando surge a necessidade de liderança, os membros são desimpedidos para assumir e recebem recompensas quando é sucesso.

2.4. Importância da pesquisa de clima organizacional

As pesquisas devem ser “realizadas utilizando-se instrumentos para tal, sendo aplicado questionário e/ou entrevista, com o objetivo de conhecer a percepção dos colaboradores acerca de variáveis importantes das organizações e de seus ambientes”, (OLIVEIRA, 1995, p. 70).

A pesquisa de clima organizacional é o instrumento pelo qual é possível atender mais de perto as necessidades da organização e do quadro de funcionários a sua disposição, à medida que caracteriza tendências de satisfação ou de insatisfação, tomando por base a consulta generalizada aos diferentes colaboradores da empresa (BERGAMINI e CODA, 1997, p. 99).

Para Luz (2001) as pesquisas de clima organizacional podem ser utilizadas como ferramenta e, quando aplicadas de maneira séria e pautada, podem garantir que quase todas as mudanças nas organizações que buscam eficiência, eficácia e qualidade sejam consistentes.

“O grau de satisfação demonstrado pelos membros de uma organização na qual a motivação é fator fundamental para a realização dos trabalhos” (FERREIRA; FORTUNA e TACHIZAWA, 2006, p.241).

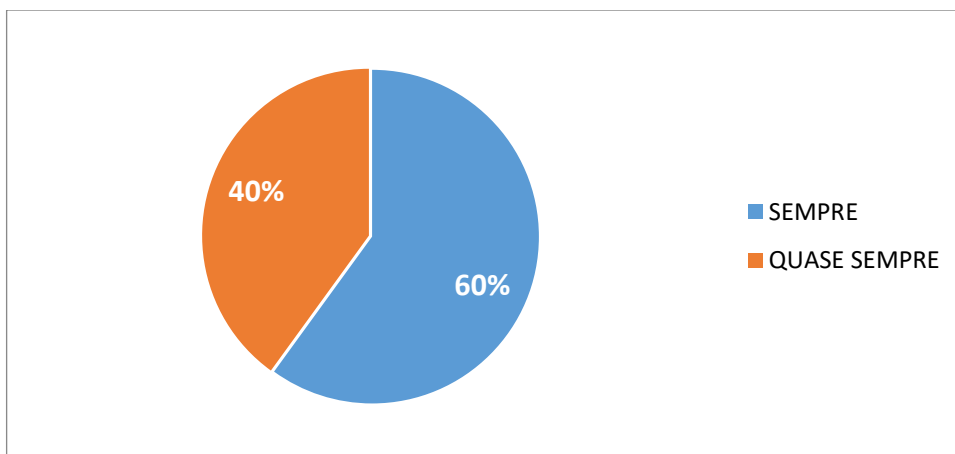
3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1. Análise do clima organizacional antes da pandemia

No ano de 2019 foi realizado uma pesquisa sobre o clima organizacional no departamento de estudo, conforme anexo A, e neste capítulo será analisado todas as questões.

O gráfico 1 apresenta o resultado da pergunta questiona se os funcionários são tratados com respeito, independentemente dos seus cargos:

Gráfico 1 - Os funcionários são tratados com respeito, independentemente dos seus cargos?

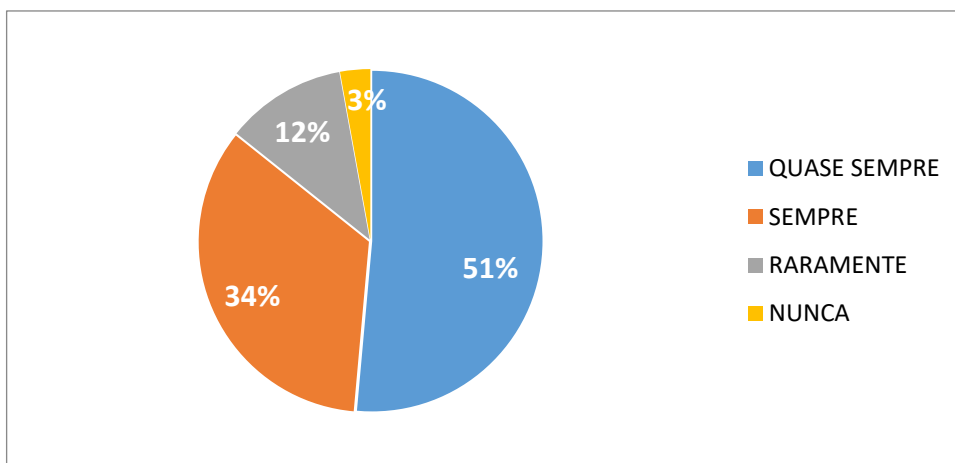


Fonte: Dados da pesquisa (2019)

É possível verificar que 60% dos entrevistados responderam que sempre, e restante dos entrevistados responderam que quase sempre os funcionários são tratados com respeito, independentemente dos seus cargos.

Na pergunta seguinte, questiona se o funcionário considera a empresa um bom lugar para trabalhar. O gráfico 2 apresenta o resultado desta pergunta:

Gráfico 2 – Considera a empresa um bom lugar para trabalhar?

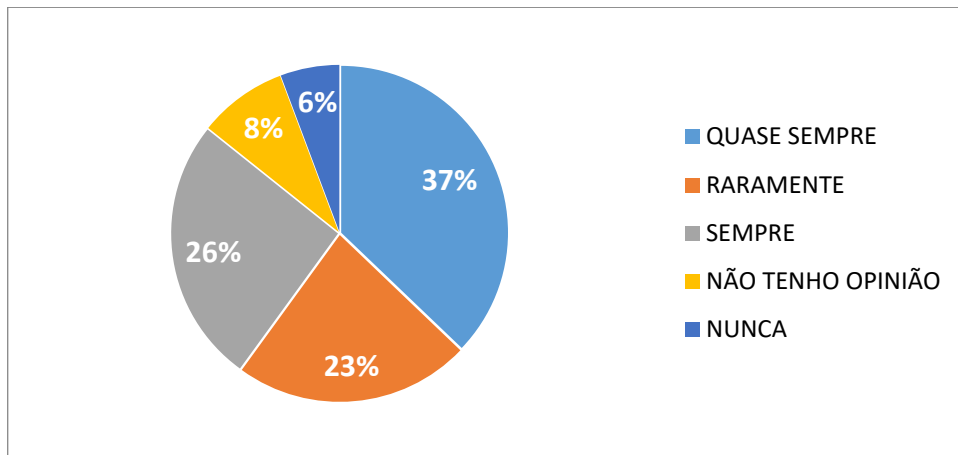


Fonte: dados da pesquisa (2019)

Percebe-se que 51% dos entrevistados responderam que quase sempre, 34% responderam que sempre, 12% responderam que raramente e 3% pensa que nunca considera a empresa um bom lugar para trabalhar.

A questão 3 refere se as pessoas competentes são as que têm as melhores oportunidades na empresa. O gráfico 3 apresenta o resultado desta pergunta:

Gráfico 3 - As pessoas competentes são as que têm as melhores oportunidades na empresa?

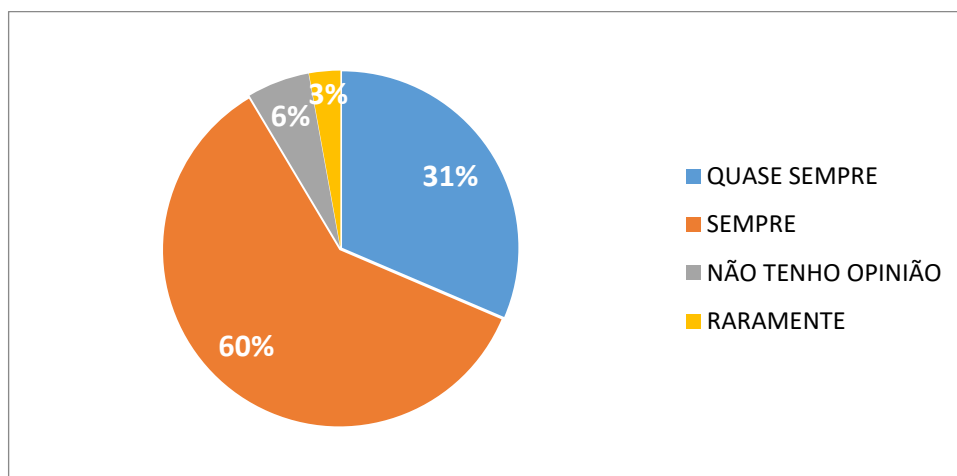


Fonte: dados da pesquisa (2019)

Verifica-se que 37% responderam que quase sempre, 26% dos entrevistados responderam que sempre, 23% responderam que raramente, 8% não tem opinião sobre o assunto e 6% pensa que as pessoas competentes nunca são as que têm as melhores oportunidades na empresa.

O gráfico 4 apresenta o resultado da pergunta sobre as orientações que o operador recebe sobre o trabalho se são claras e objetivas:

Gráfico 4 - As orientações que você recebe sobre o seu trabalho são claras e objetivas?



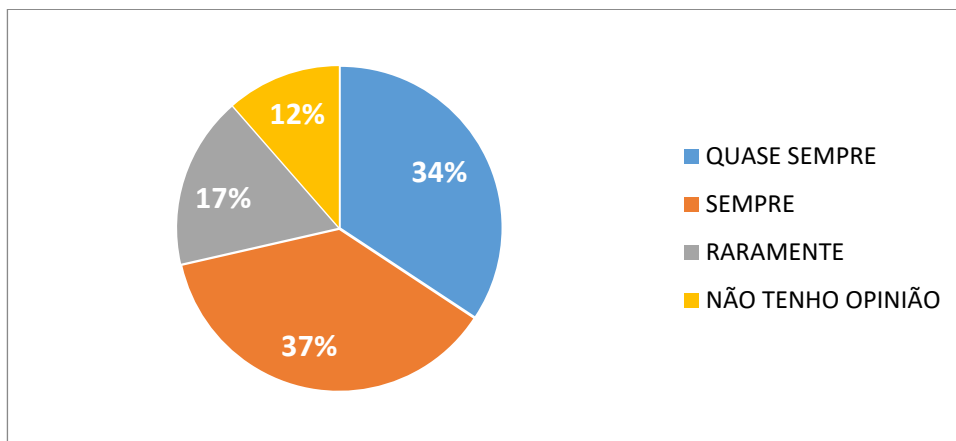
Fonte: dados da pesquisa (2019)

É possível analisar que 60% dos entrevistados responderam que sempre, 31% responderam que quase sempre, 6% dos entrevistados não tem opinião e

3% pensão que raramente as orientações que recebem sobre o trabalho são claras e objetivas.

O gráfico 5 apresenta o resultado da pergunta que indaga se existe reconhecimento pelos trabalhos bem-feitos pelos funcionários:

Gráfico 5 – Existe reconhecimento pelos trabalhos bem-feitos pelos funcionários?

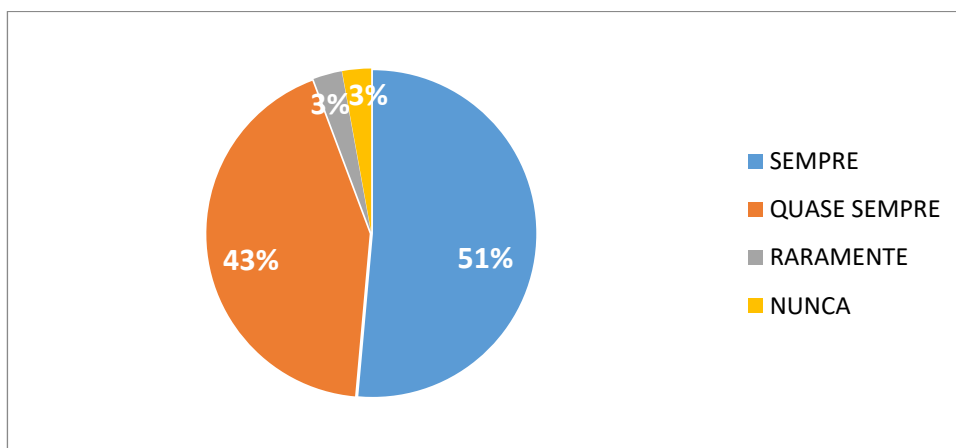


Fonte: dados da pesquisa (2019)

É possível perceber que 37% dos entrevistados responderam que sempre, 34% responderam que quase sempre, 17% pensão que raramente existe reconhecimento pelos trabalhos bem-feitos pelos funcionários, e 12% dos entrevistados não tem opinião sobre o assunto.

A pergunta 6 discuti se o clima de trabalho da equipe era bom. O gráfico 6 apresenta o resultado desta pergunta:

Gráfico 6 – O clima de trabalho da minha equipe é bom?

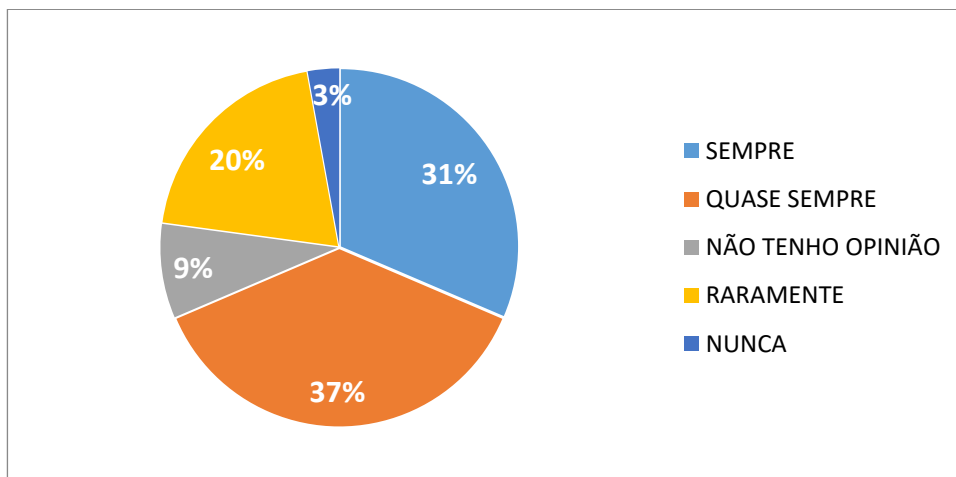


Fonte: dados da pesquisa (2019)

Observa-se que 51% dos entrevistados responderam que sempre, 43% responderam que quase sempre, e os outros 6% ficaram divididos entre raramente e nunca.

O gráfico 7 interroga se o superior imediato é receptivo a sugestões de mudança. A Figura 7 apresenta o resultado da pergunta:

Gráfico 7 – Seu superior imediato é receptivo a sugestões de mudança?

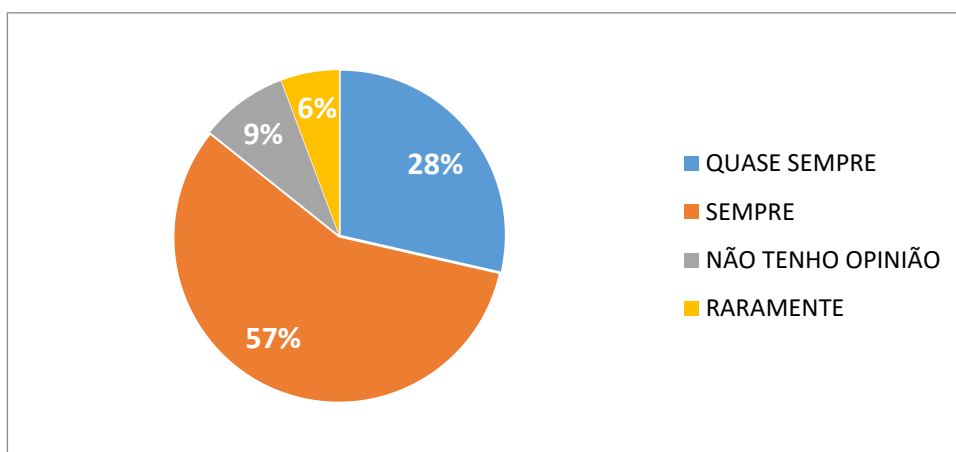


Fonte: dados da pesquisa (2019)

É possível apurar que 37% dos entrevistados responderam que quase sempre, 31% responderam que sempre, 20% disseram que raramente, 9% dos operadores não tem opinião, e 3% pensam que o superior imediato nunca é receptivo a sugestões de mudança.

O gráfico 8 aponta o resultado da pergunta que explora se o entrevistado tem uma ideia clara sobre o resultado que o seu superior imediato espera do trabalho:

Gráfico 8 – Você tem uma ideia clara sobre o resultado que o seu superior imediato espera do seu trabalho?

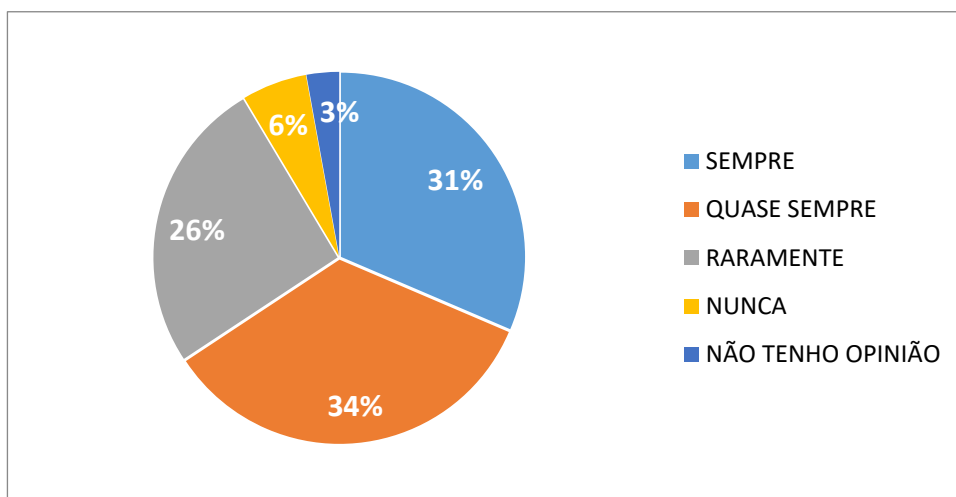


Fonte: dados da pesquisa (2019)

É possível observar que 57% dos entrevistados responderam que sempre, 28% responderam que quase sempre, 9% dos operadores não tem opinião, e 20% disseram que raramente tem uma ideia clara sobre o resultado que o seu superior imediato espera do seu trabalho.

O gráfico 9 apresenta o resultado da pergunta que se os gestores da empresa têm interesse no bem-estar dos funcionários:

Gráfico 9 – Os gestores da empresa têm interesse no bem-estar dos funcionários?

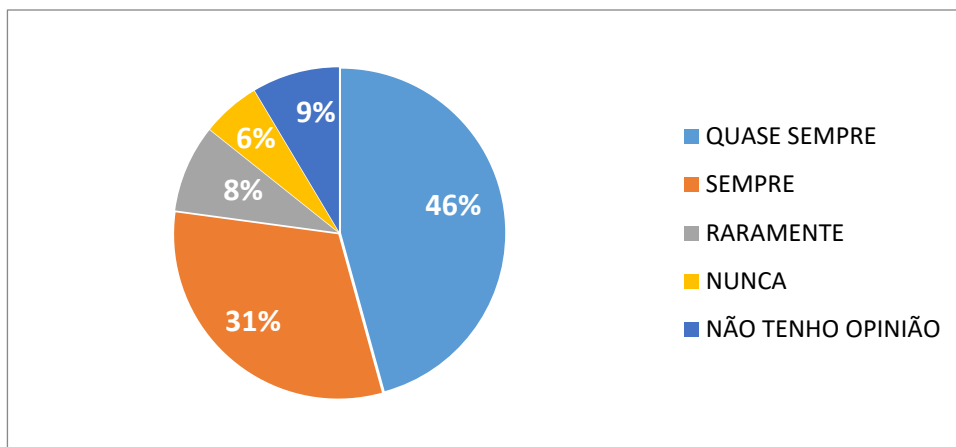


Fonte: dados da pesquisa (2019)

Apura-se que 34% dos entrevistados responderam que quase sempre, 31% responderam que sempre, 26% disseram que raramente, 6% falaram que os gestores da empresa nunca têm interesse no bem-estar dos funcionários e 3% dos operadores não tem opinião.

O gráfico 10 compreende o resultado da pergunta que se os gestores da empresa têm interesse no bem-estar dos funcionários:

Gráfico 10 – Você considera que seu trabalho é avaliado de forma justa pelos seus superiores?

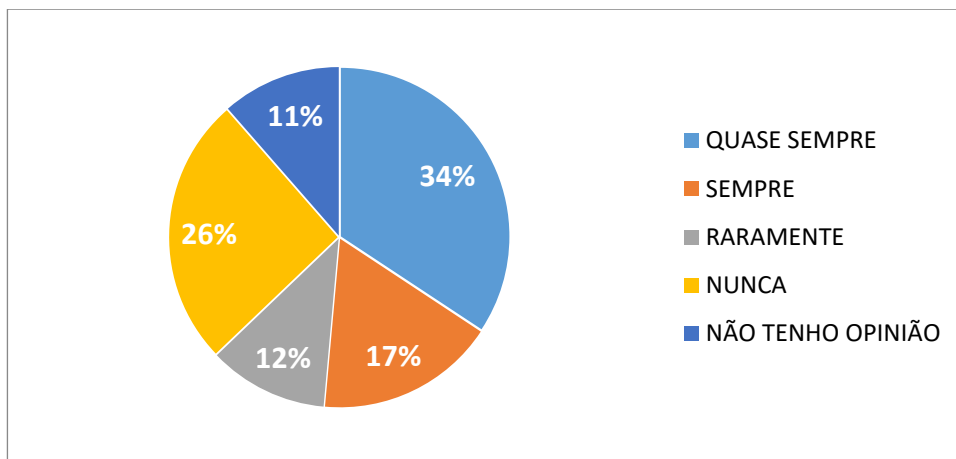


Fonte: dados da pesquisa (2019)

Averigua-se que 46% dos entrevistados responderam que quase sempre, 31% responderam que sempre, 8% disseram que raramente, 6% falaram que nunca e 9% dos operadores não tem opinião sobre o assunto.

O gráfico 11 traz o resultado da pergunta que questiona se o trabalho do entrevistado dá um sentimento de realização profissional:

Gráfico 11 – O seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional?

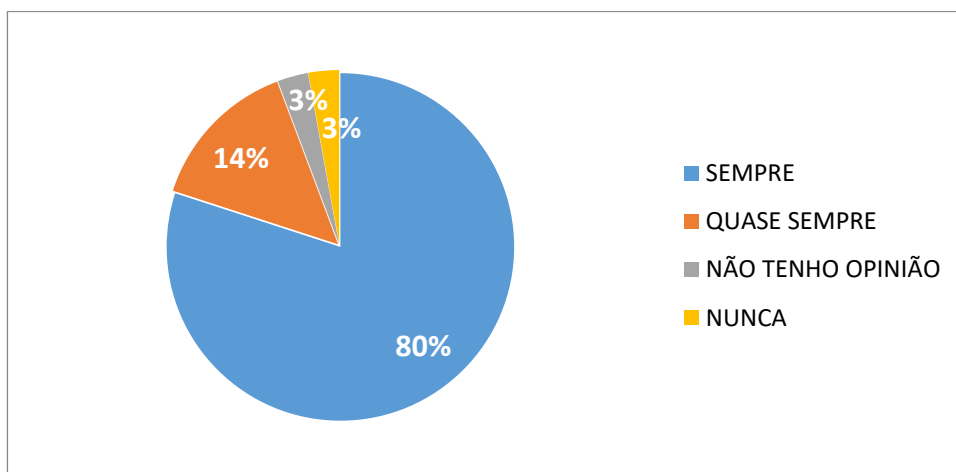


Fonte: dados da pesquisa (2019)

É possível conferir que 34% dos entrevistados responderam que quase sempre, 17% responderam que sempre, 12% disseram que raramente, 26% falaram que nunca e 11% dos operadores não tem opinião sobre o assunto.

A pergunta 12 deseja saber se o operador se considera responsável por contribuir para o sucesso da empresa. O gráfico 12 demonstra o resultado desta pergunta:

Gráfico 12 – Você considera que é sua responsabilidade contribuir para o sucesso da empresa?

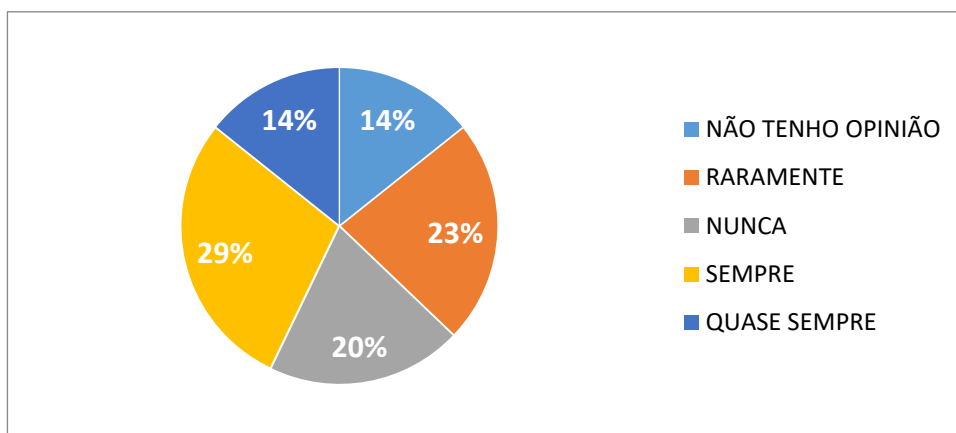


Fonte: dados da pesquisa (2019)

É possível levantar que a grande maioria sendo 80% dos entrevistados responderam que sempre consideram que são responsáveis por contribuir para o sucesso da empresa, 14% responderam que quase sempre, e 6% ficaram divididos entre nunca e que não tem opinião sobre o assunto.

O gráfico 13 apresenta o resultado da pergunta que questiona se o entrevistado gostaria de trabalhar em outro departamento da empresa:

Gráfico 13 – Você gostaria de trabalhar em outro departamento da empresa?



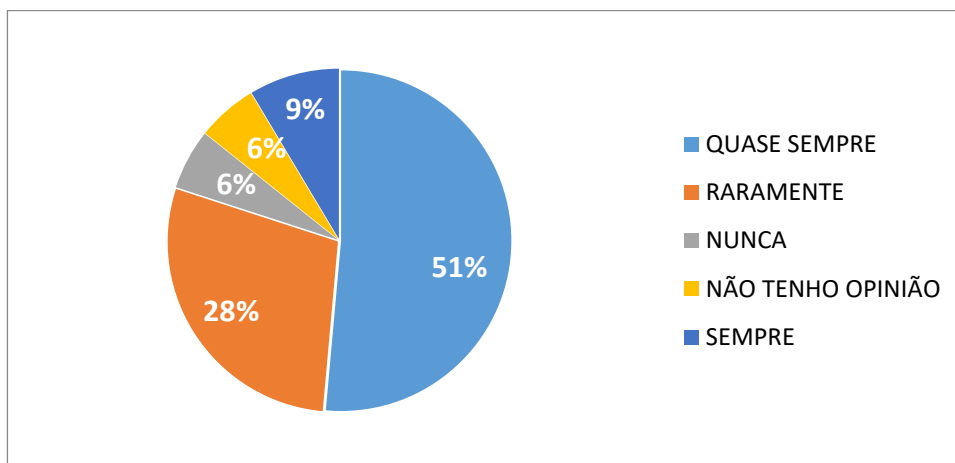
Fonte: dados da pesquisa (2019)

Descobre-se que 29% dos entrevistados responderam que sempre, 23% responderam que raramente, 20% informaram que nunca gostariam de trabalhar

em outro departamento da empresa, e os outros 28% ficaram divididos entre quase sempre, e que não tem opinião sobre o assunto.

A pergunta 14 indaga se o entrevistado considera que o seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado. O gráfico 14 apresenta o resultado desta pergunta:

Gráfico 14 – Você considera que o seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado?

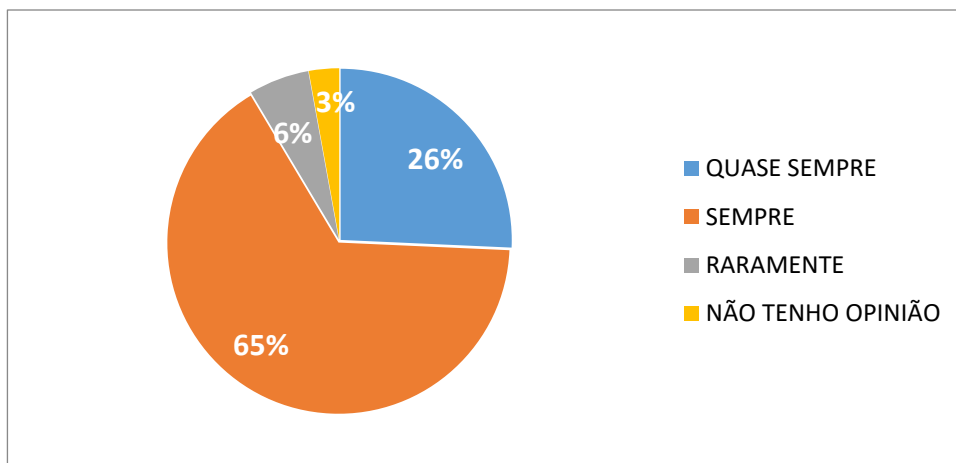


Fonte: dados da pesquisa (2019)

É possível constatar que a maioria com 51% dos entrevistados respondeu que quase sempre consideram que o seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado, 28% responderam que raramente, somente 9% informaram que sempre, e os outros 12% ficaram divididos entre não tem opinião e nunca.

A pergunta 15 interroga ao entrevistado se o treinamento que recebe o capacita a fazer bem o seu trabalho. O gráfico 15 apresenta o resultado da pergunta:

Gráfico 15 – O treinamento que você recebe o capacita a fazer bem o seu trabalho?

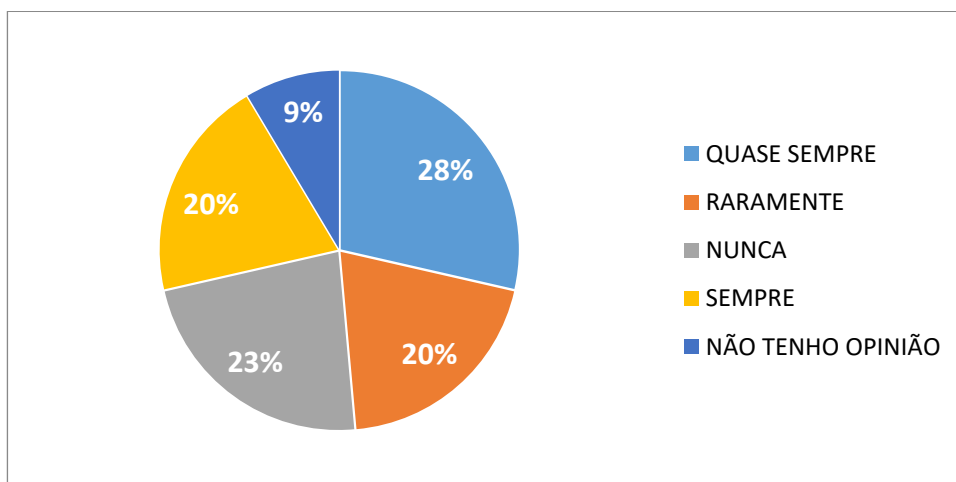


Fonte: dados da pesquisa (2019)

Aponta-se que a maioria com 51% dos entrevistados respondeu que quase sempre consideram que o seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado, 28% responderam que raramente, somente 9% informaram que sempre, e os outros 12% ficaram divididos entre não tem opinião e nunca.

O gráfico 16 mostra o resultado da questão sobre a remuneração dos entrevistados, se é adequada ao trabalho que ele realiza:

Gráfico 16 – Sua remuneração é adequada ao trabalho que você faz?

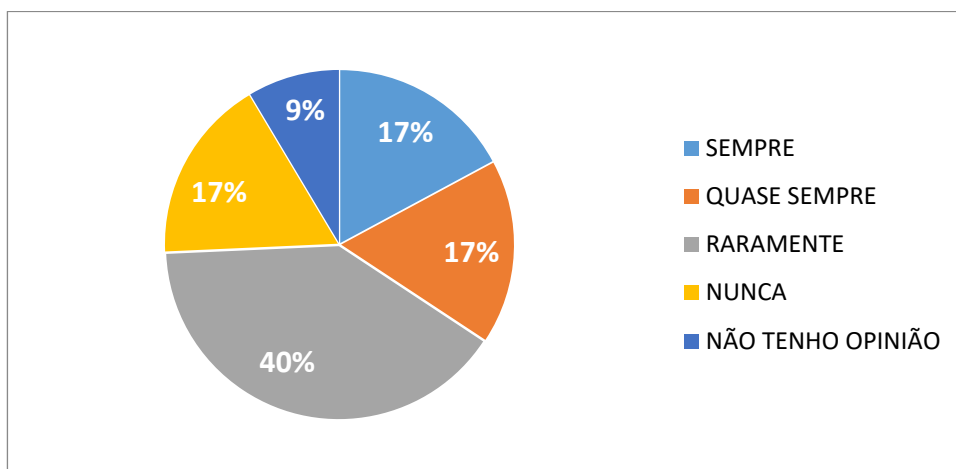


Fonte: dados da pesquisa (2019)

É possível averiguar que 28% dos entrevistados respondeu que quase sempre a remuneração é adequada ao trabalho que ele faz, 23% responderam que nunca, 40% responderam entre sempre e raramente, e 9% não tem opinião.

O gráfico 17 expõe o resultado da pergunta que se o entrevistado vê possibilidade de crescimento de carreira, a curto ou médio prazo, na empresa:

Gráfico 17 – Você vê possibilidade de crescimento de carreira, a curto ou médio prazo, na empresa?

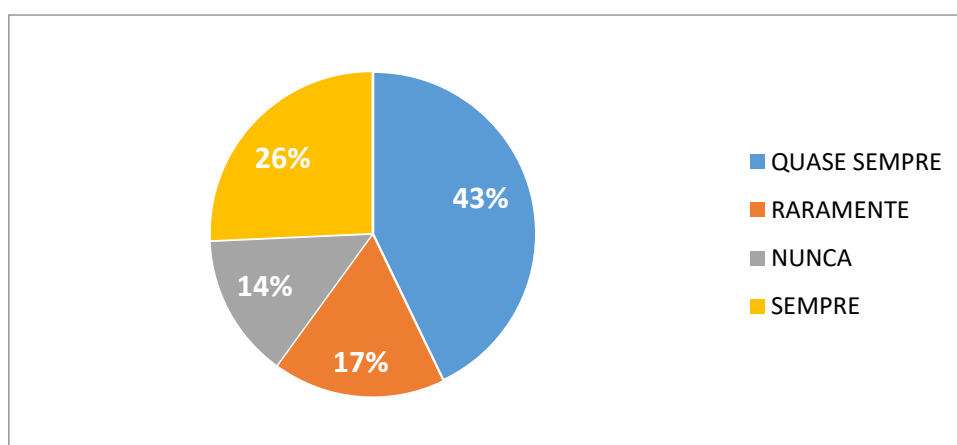


Fonte: dados da pesquisa (2019)

É possível verificar que 40% dos entrevistados respondeu que raramente vê possibilidade de crescimento de carreira, a curto ou médio prazo, na empresa, 51% ficaram igualmente divididos entre nunca, sempre e quase sempre, e 9% responderam que não tem opinião.

O gráfico 18 exibe o resultado da pergunta que discute se as condições físicas de trabalho na empresa são satisfatórias:

Gráfico 18 – As condições físicas de trabalho na empresa são satisfatórias (ruído, temperatura, higiene, mobiliário, etc.)?



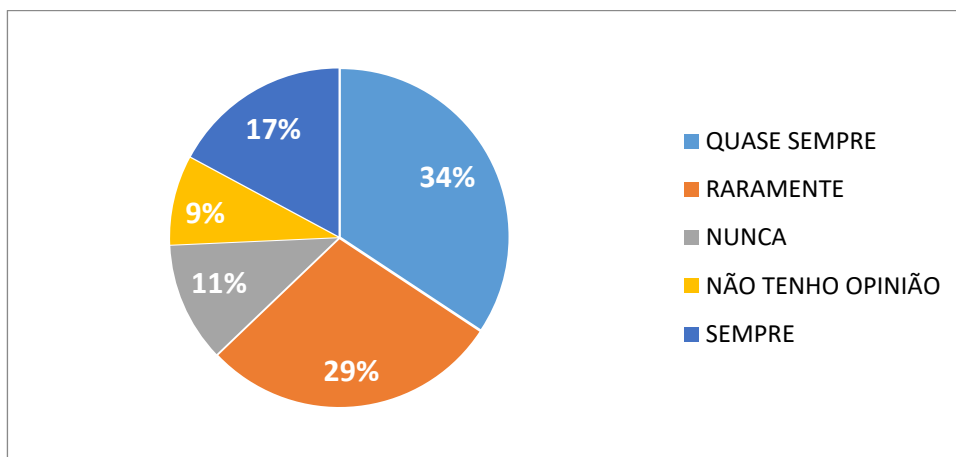
Fonte: dados da pesquisa (2019)

Observa-se que 43% dos entrevistados respondeu que quase sempre, 26% disseram que sempre, 17% informaram que raramente, e 14%

responderam que as condições físicas de trabalho na empresa nunca são satisfatórias.

A pergunta 19 questiona se a empresa tem um bom processo para selecionar internamente seus empregados para preencher suas vagas. O gráfico 19 apresenta o resultado desta pergunta:

Gráfico 19 – A empresa tem um bom processo para selecionar internamente seus empregados para preencher suas vagas?

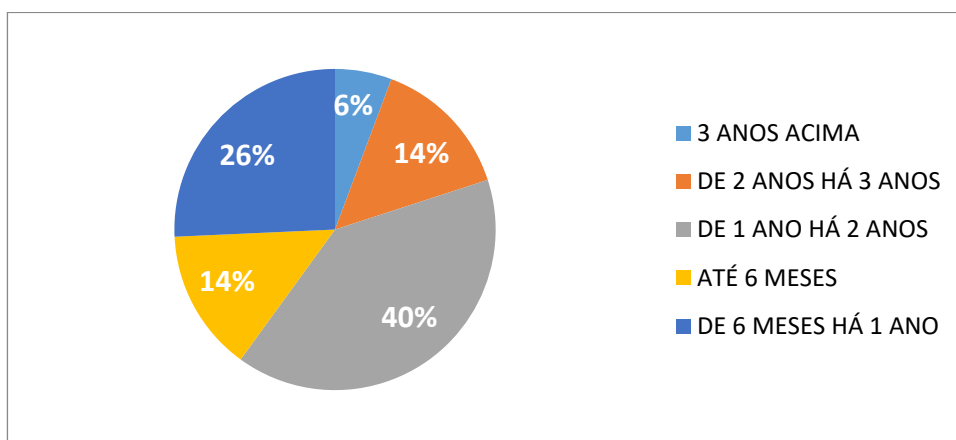


Fonte: dados da pesquisa (2019)

É possível descobrir que 34% dos entrevistados respondeu que quase sempre, 29% disseram que raramente, e 17% responderam que sempre, 11% informaram que nunca e 9% não tem opinião sobre o assunto.

O gráfico 20 se diz respeito ao tempo de trabalho dos entrevistados na empresa:

Gráfico 20 – Qual seu tempo de trabalho na empresa?



Fonte: dados da pesquisa (2019)

Percebe-se que a maioria com 40% dos entrevistados estavam na empresa de 1 ano há 2 anos, 26% de 6 meses há 1 ano, até 6 meses estão com 14% dos respondentes, o mesmo percentual para os colaboradores com 2 anos há 3 anos, e 6% estão de 3 anos acima.

3.2. Mensuração da pesquisa do clima organizacional durante a pandemia

Foi utilizado o mesmo questionário que havia sido aplicado no ano de 2019, conforme anexo A, para que seja possível comparar o clima organizacional antes da pandemia com o clima durante a pandemia.

A primeira abordagem foi em relação se os funcionários são tratados com respeito, independentemente dos seus cargos. A Figura 1 demonstra o resultado:

Figura 1 – Os funcionários são tratados com respeito, independentemente dos seus cargos?

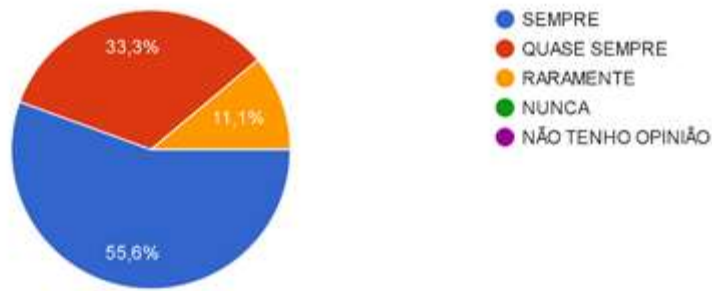


Fonte: dados da pesquisa (2021)

Onde 100% dos entrevistados informam que sempre são tratados com respeito.

A figura 2 mostra o resultado da pergunta 2 que questiona se a empresa é um bom lugar para trabalhar:

Figura 2 - Considera a empresa um bom lugar para trabalhar?

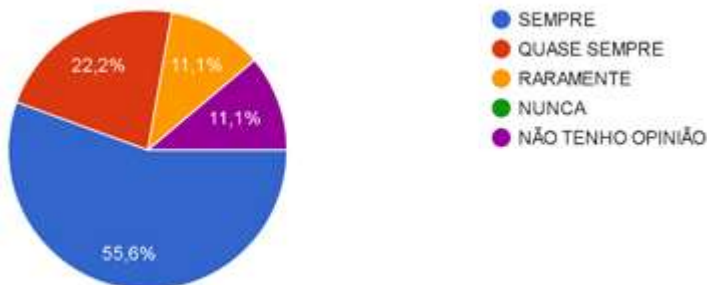


Fonte: dados da pesquisa (2021)

Observa-se que 55,6% disseram que a empresa sempre é um bom lugar para trabalhar, 33,3% pensam que é bom quase sempre, e 11,1% informam que é bom raramente.

A pergunta 3 questiona se são as pessoas competentes que têm as melhores oportunidades na empresa. A figura 3 mostra o resultado desta pergunta:

Figura 3 - As pessoas competentes são as que têm as melhores oportunidades na empresa?

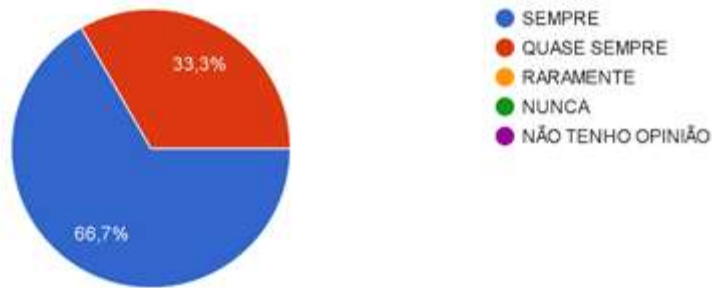


Fonte: dados da pesquisa (2021)

É possível perceber que 55,6% disseram que sempre são as pessoas competentes que têm as melhores oportunidades na empresa, 22,2% pensam que quase sempre são as pessoas competentes, e os outros 22,2% se dividem igualmente entre raramente e que não tem opinião.

A quarta abordagem questiona se as orientações que o entrevistado recebe sobre o trabalho são claras e objetivas. A figura a mostra o resultado desta pergunta:

Figura 4 - As orientações que você recebe sobre o seu trabalho são claras e objetivas?

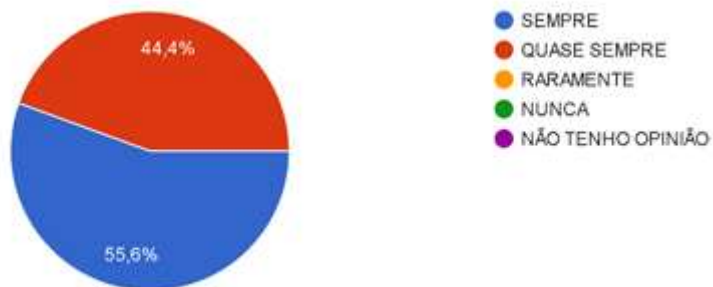


Fonte: dados da pesquisa (2021)

Verifica-se que 66,7% informaram que as orientações que recebem sobre o trabalho sempre são claras e objetivas, e 33,3% acham que quase sempre são claras e objetivas.

A figura 5 mostra o resultado da pergunta 5 que questiona se existe reconhecimento pelos trabalhos bem-feitos pelos funcionários:

Figura 5 - Existe reconhecimento pelos trabalhos bem-feitos pelos funcionários?

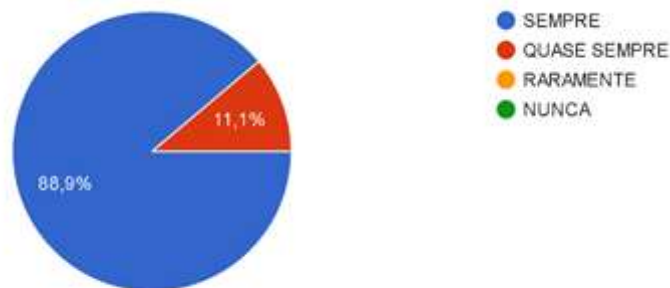


Fonte: dados da pesquisa (2021)

É possível observar que 55,6% informaram que sempre existe reconhecimento pelos trabalhos bem-feitos pelos funcionários, e 44,4% disseram que quase sempre existe.

A pergunta 6 questiona se o clima de trabalho da equipe é bom. A figura 6 mostra o resultado desta pergunta:

Figura 6 - O clima de trabalho da minha equipe é bom?

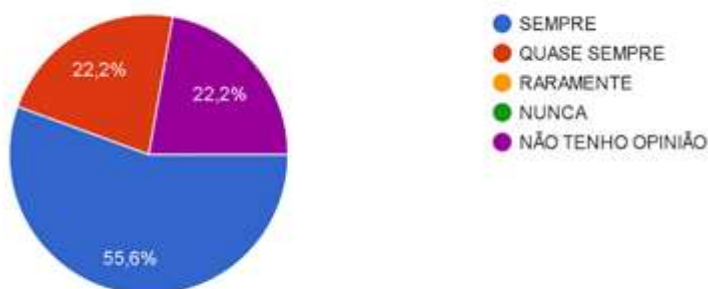


Fonte: dados da pesquisa (2021)

Percebe-se que a grande maioria com 88,9% informou que o clima da equipe sempre é bom, e 11,1% disseram que quase sempre é bom.

A figura 7 mostra o resultado da questão 7 que verifica se o superior imediato dos entrevistados é receptivo a sugestões de mudança:

Figura 7 - Seu superior imediato é receptivo a sugestões de mudança?

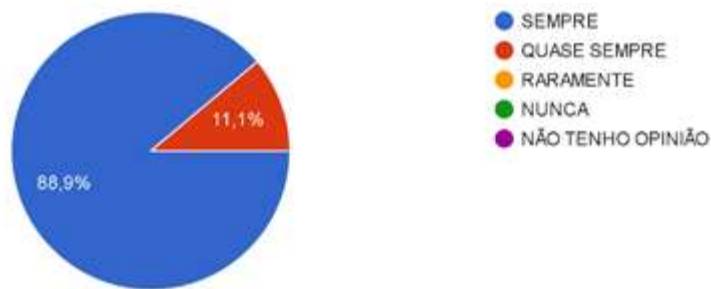


Fonte: dados da pesquisa (2021)

Já em relação se o superior imediato é receptivo a sugestões de mudança 55,6% responderam que sempre é receptivo, 22,2% disseram que quase sempre é receptivo, e 22,2% informam que não tem opinião sobre esse assunto.

A pergunta 8 questiona aos entrevistados se eles têm uma ideia clara sobre o resultado que o superior imediato deles espera do trabalho. A figura 8 mostra o resultado desta pergunta:

Figura 8 - Você tem uma ideia clara sobre o resultado que o seu superior imediato espera do seu trabalho?

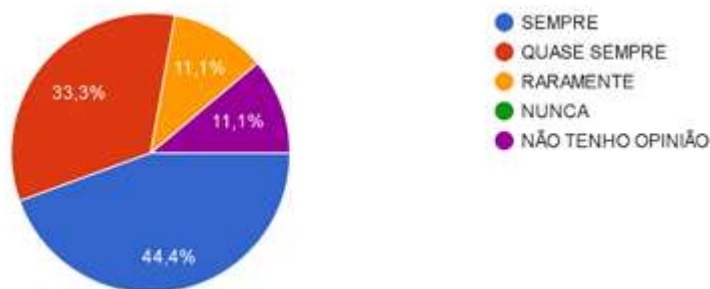


Fonte: dados da pesquisa (2021)

Aponta-se que a grande maioria com 88,9% informou que sempre tem uma ideia clara sobre o resultado que o superior imediato espera do trabalho, e 11,1% disseram que quase sempre tem essa ideia clara.

A figura 9 mostra o resultado da pergunta 9 que questiona se os gestores da empresa têm interesse no bem-estar dos funcionários:

Figura 9 - Os gestores da empresa têm interesse no bem-estar dos funcionários?

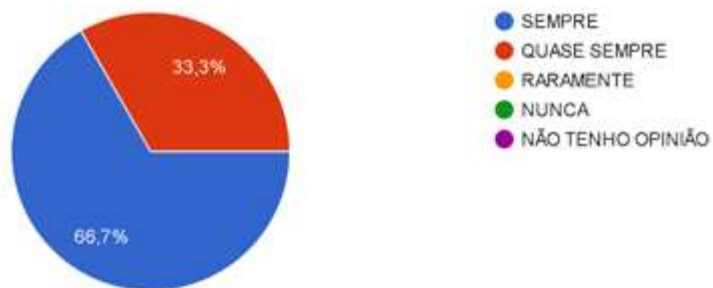


Fonte: dados da pesquisa (2021)

44,4% dos entrevistados informou que os gestores da empresa sempre têm interesse no bem-estar dos funcionários, 33,3% disseram que quase sempre, e os outros 22,2% se dividem entre raramente e não tenho opinião.

A decima abordagem questiona se as orientações que o entrevistado recebe sobre o trabalho são claras e objetivas. A figura 10 mostra o resultado desta pergunta:

Figura 10 - As orientações que você recebe sobre o seu trabalho são claras e objetivas?

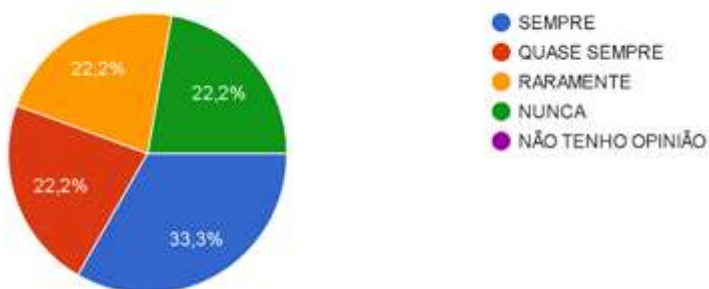


Fonte: dados da pesquisa (2021)

É possível verificar que a maioria com 66,7% informou que as orientações que recebe sobre o trabalho são sempre claras e objetivas, e 33,3% disseram que quase são claras e objetivas.

A figura 11 apresenta o resultado da pergunta que se o trabalho dá um sentimento de realização profissional:

Figura 11 - O seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional?

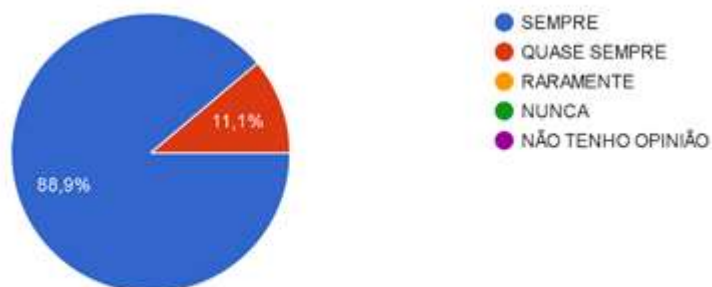


Fonte: dados da pesquisa (2021)

33.3% informou que o trabalho realizado sempre dá um sentimento de realização profissional, e 66.6% estão entre, quase sempre, raramente e nunca.

A figura 12 apresenta o resultado da pergunta sobre o sentimento de responsabilidade para o sucesso da empresa:

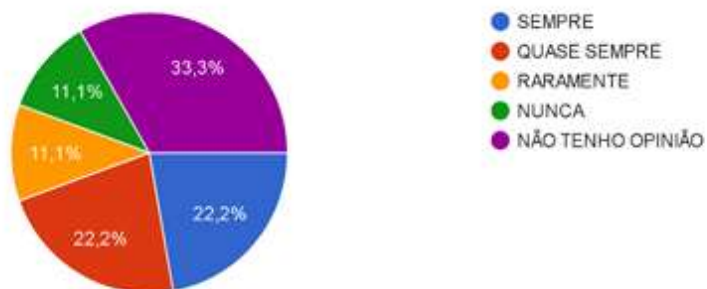
Figura 12 - Você considera que é sua responsabilidade contribuir para o sucesso da empresa?



Fonte: dados da pesquisa (2021)

É possível averiguar que com 88,9% considera que sempre é responsável por contribuir para o sucesso da empresa, e 11,1% pensam que quase sempre.

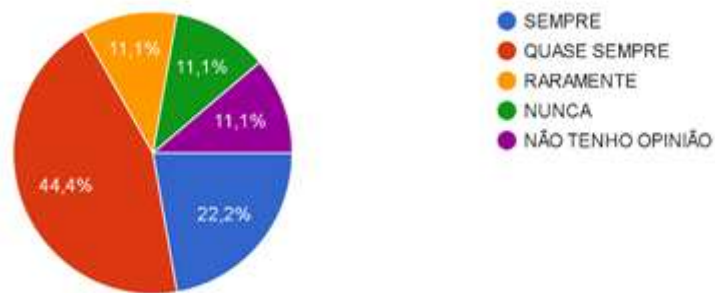
Figura 13 - Você gostaria de trabalhar em outro departamento da empresa?



Fonte: dados da pesquisa (2021)

Percebe-se que 33,3% não tem opinião, 44,4% disseram que sempre e quase sempre gostariam de trabalhar em outro departamento, e 22,2% informaram que raramente e nunca.

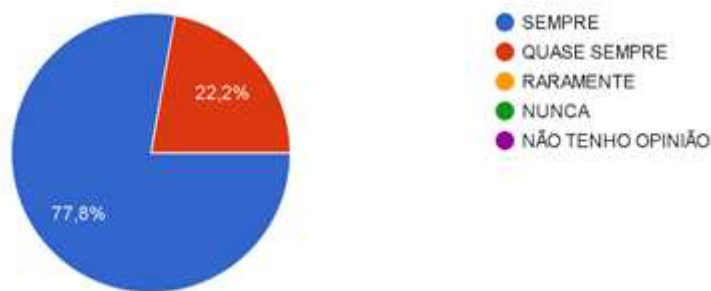
Figura 14 - Você considera que o seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado?



Fonte: dados da pesquisa (2021)

É possível perceber que com 44,4% considera que o seu potencial de realização profissional quase sempre tem sido adequadamente aproveitado, 22,2% informa que sempre, e 33,3% se dividem por igual entre raramente, nunca e que não tem opinião.

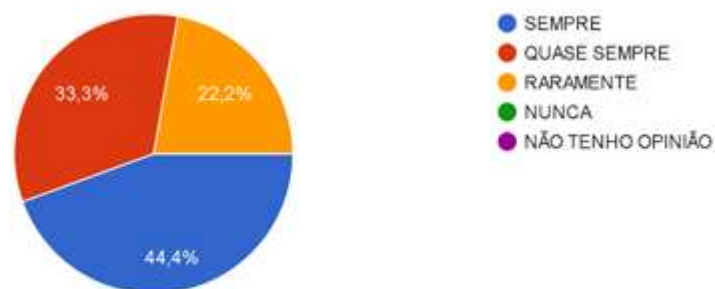
Figura 15 - O treinamento que você recebe o capacita a fazer bem o seu trabalho?



Fonte: dados da pesquisa (2021)

A figura mostra que 77,8% considera que os treinamentos sempre os capacitam a fazer bem o seu trabalho, e 22,2% pensam que quase sempre.

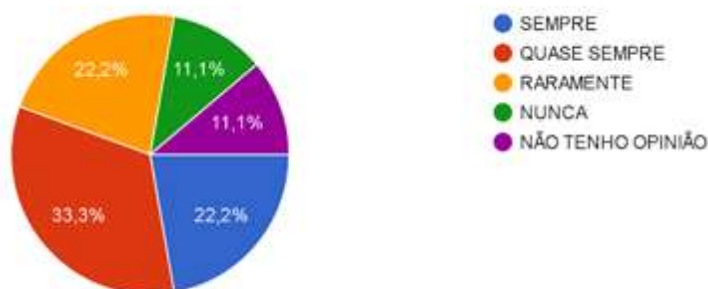
Figura 16 - Sua remuneração é adequada ao trabalho que você faz?



Fonte: dados da pesquisa (2021)

Temos o resultado que 44,4% alegam que a remuneração sempre é adequada ao trabalho que realiza, 33,3% acham que quase sempre, e 22,2% pensam que raramente.

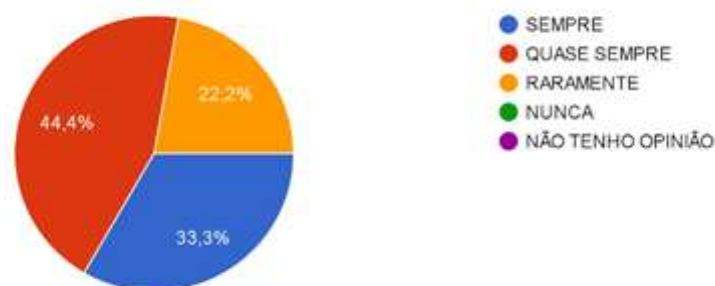
Figura 17 - Você vê possibilidade de crescimento de carreira, a curto ou médio prazo, na empresa?



Fonte: dados da pesquisa (2021)

É possível analisar que 33,3% quase sempre consegue ver possibilidade de crescimento de carreira, a curto ou médio prazo, na empresa, 44,4% se dividem entre sempre e raramente, e 22,2% ficam entre nunca e que não tem opinião.

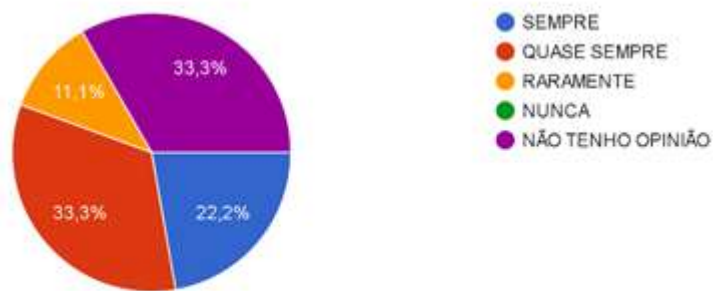
Figura 18 - As condições físicas de trabalho na empresa são satisfatórias (ruído, temperatura, higiene, mobiliário, etc.)?



Fonte: dados da pesquisa (2021)

Através da figura é possível concluir que 44,4% considera que quase sempre as condições físicas de trabalho na empresa são satisfatórias, 33,3% pensam que sempre, e 22,2% apontam que raramente.

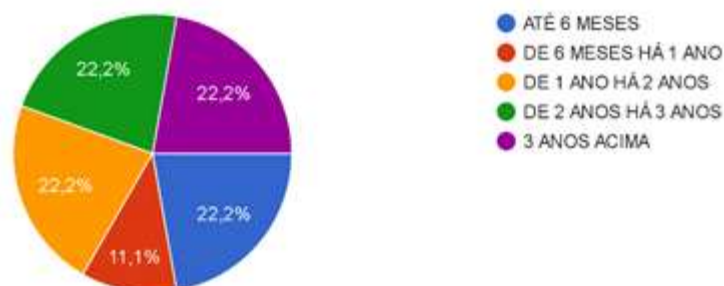
Figura 19 - A empresa tem um bom processo para selecionar internamente seus empregados para preencher suas vagas?



Fonte: dados da pesquisa (2021)

É possível concluir através da figura que 33,3% acham que quase sempre a empresa tem um bom processo para selecionar internamente seus empregados para preencher suas vagas, 33,3% não tem opinião, 22,2% pensam que sempre, e 11,1% informam que raramente.

Figura 20 - Qual seu tempo de trabalho na empresa?



Fonte: dados da pesquisa (2021)

A maioria com 66,6% dos entrevistados tem de tempo de trabalho na empresa entre 1 ano há 3 anos acima, 22,2% até 6 meses, e 11,1% de 6 meses há 1 ano.

3.3. Identificação (problema ou melhoria)

No ano de 2020 a empresa Saddi e Santos veio sofrendo para se adaptar à nova realidade, migrando a forma de trabalho presencial para as atividades em home office (remota). Todos os funcionários tiveram que realizar as atividades através de suas próprias residências. A empresa precisou se reinventar para oferecer o suporte técnico como computadores, headsets, internet, e instalações de sistemas necessários.

Com esse cenário, houve a necessidade de analisar o clima organizacional da equipe de auditoria do departamento de qualidade, e comparar com a pesquisa realizada antes da pandemia.

Para a análise, será comparado o percentual das respostas “nunca”, posteriormente será avaliado se o índice aumentou ou se diminuiu, e a sugestão de melhoria será em cima do aspecto que houve aumento na insatisfação dos colaboradores, que se dá quando optaram por responder como “nunca”. A tabela 1 contém a análise comparativa dos índices das pesquisas realizadas em 2019 e 2020:

Tabela 1 – Comparativo dos índices de insatisfação

Pergunta	2019 Índice de respostas nunca	2020 Índice de respostas nunca	Sugestão de melhoria
Os funcionários são tratados com respeito, independentemente dos seus cargos?	0%	0%	
Considera a empresa um bom lugar para trabalhar?	3%	0%	
As pessoas competentes são as que têm as melhores oportunidades na empresa?	6%	0%	
As orientações que você recebe sobre o seu trabalho são claras e objetivas?	0%	0%	
Existe reconhecimento pelos trabalhos bem-feitos pelos funcionários?	0%	0%	
O clima de trabalho da minha equipe é bom?	3%	0%	
Seu superior imediato é receptivo a sugestões de mudança?	3%	0%	

Você tem uma ideia clara sobre o resultado que o seu superior imediato espera do seu trabalho?	0%	0%	
Os gestores da empresa têm interesse no bem-estar dos funcionários?	6%	0%	
Você tem uma ideia clara sobre o resultado que o seu superior imediato espera do seu trabalho?	6%	0%	
O seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional?	26%	22%	Elaboração de um plano de carreira.
Você considera que é sua responsabilidade contribuir para o sucesso da empresa?	3%	0%	
Você gostaria de trabalhar em outro departamento da empresa?	20%	11%	
Você considera que o seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado?	6%	11%	Promover a Avaliação de Desempenho Humano.
O treinamento que você recebe o capacita a fazer bem o seu trabalho?	0%	0%	
Sua remuneração é adequada ao trabalho que você faz?	23%	0%	
Você vê possibilidade de crescimento de carreira, a curto ou médio prazo, na empresa?	17%	0%	
As condições físicas de trabalho na empresa são satisfatórias (ruído, temperatura, higiene, mobiliário, etc.)?	14%	0%	
A empresa tem um bom processo para selecionar internamente seus empregados para preencher suas vagas?	11%	0%	
Qual seu tempo de trabalho na empresa?	*	*	

Fonte: elaborado pela autora /2021

Com essa análise, foi possível concluir que os aspectos que não houve melhora e precisou de sugestão foi em relação a realização profissional e o aproveitamento do potencial de realização dos colaboradores.

3.4. Proposta de melhoria

Como abordado no referencial teórico, para Chiavenato (1994), o clima organizacional afeta a motivação, o desempenho dos funcionários e a satisfação no trabalho.

A sugestão de proposta de melhoria do aspecto de sentimento de realização profissional, consiste na necessidade de elaboração de um plano de carreira, segundo Tachizawa (2001) se refere ao plano de carreira como um processo de iteração consecutiva entre as partes envolvidas para atender os interesses de ambos, servindo como uma abertura de promoções de pessoal e reposicionamento de pessoal.

De acordo com FURBINO (2008), o plano de carreira pode colaborar com a valorização dos colaboradores, considerando-os como pessoas com aptidão, conhecimentos, capacidades que pode favorecer para que a empresa faça a diferença.

E para a melhoria do aspecto aproveitamento do potencial de realização dos colaboradores, foi sugerido a realização da avaliação de desempenho humano, que segundo RABAGLIO (2004), é uma ferramenta de estimativa de aproveitamento do potencial individual das pessoas no trabalho, que visa identificar as competências do perfil que são presentes no comportamento do avaliado e as quais precisam ser desenvolvidas e aperfeiçoadas. É a ferramenta complementar que dá clareza e objetividade ao desempenho real e esperado, para que um Plano de Ação possa ser traçado conjuntamente entre líder e liderado, com vistas à busca do perfil ideal e desempenho compatível às expectativas do cargo.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve por objetivo estudar o clima organizacional dentro do departamento de auditoria na retomada do trabalho presencial na empresa SADDI E SANTOS. A partir da pesquisa, observa-se que no geral o clima organizacional se manteve bom, porém foi concluído que para o melhor

controle do clima organizacional é necessário a elaboração de um plano de carreira, e treinamentos para os talentos, oferecer bons treinamentos é uma questão de conhecer as atuais competências dos colaboradores, bem como aquelas que precisam ser desenvolvidas. Realizar uma avaliação de desempenho para verificar os conhecimentos, habilidades e atitudes que o profissional tem.

Esse ajuste pode auxiliar o departamento no sentido de motivar os colaboradores no desenvolvimento profissional. É fundamental para manter o bom clima organizacional dentro da equipe, assim trazendo ótimos resultados para a empresa, principalmente nesse período de adaptação no momento em que o mundo se encontra.

Por fim, conclui-se que o presente trabalho cumpriu o objetivo proposto, destacando o aprofundamento no clima organizacional do departamento caracterizando-o e sugerindo melhorias ao departamento estudado.

5. REFERÊNCIAS

BERGAMINI, Cecília Whitaker. CODA, Roberto. Psicodinâmica da vida organizacional: Motivação e Liderança. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.a. Disponível em: https://www.inovarse.org/sites/default/files/T14_0051_11.pdf. Acesso em 18 de março de 2021;

BOWDITCH, J. L.; BUONO, A. F. Elementos de Comportamento Organizacional. São Paulo: Pioneira, 1997. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/37116504.pdf>. Acesso em 10 de março de 2021;

CHIAVENATO, I. Gerenciando Pessoas. 3ª edição. São Paulo: Makron books, 252 p, 1994. Disponível em: <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/manter-o-bom-clima-organizacional/>. Acesso em 25 de março de 2021;

CHIAVENATO, I. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3ª. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/37116504.pdf>. Acesso em 10 de março de 2021;

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. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/37116504.pdf>. Acesso em 10 de março de 2021;

FURBINO, M. Plano de Carreira: sua empresa tem que fazer um! Disponível em: <file:///C:/Users/usr/Downloads/123-576-1-PB.pdf>. Acesso em 08/04/2021;

HOLLANDA, Pedro. Clima organizacional: relato de uma pesquisa realizada em um órgão federal presente em todo país. Disponível em: <http://consad.org.br/wp-content/uploads/2016/06/Painel-08-01.pdf>. Acesso em 10 de março de 2021;

IBGE, Atividades Econômicas no Brasil que empregam Operadores de Telemarketing (2002-2014). Disponível em: <https://ibge.gov.br>. Acesso em 18 de março de 2021;

KOLB, D. A. et al. *Psicologia Organizacional: uma abordagem vivencial*. São Paulo, Atlas, 1986. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php...> Acesso em 25 de março de 2021;

LITWIN, G. H., STRINGER, R. A. *Motivação e clima organizacional*. Cambridge: Harvard University Press, 1968. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php...> Acesso em 25 de março de 2021;

Luz, J. P. da. (2001). *Metodologia para análise de clima organizacional: um estudo de caso para o Banco do Estado de Santa Catarina*. Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, SC, Brasil. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/37116504.pdf>. Acesso em 10 de março de 2021;

MAXIMIANO, A. C. A. *Teoria Geral da Administração: da revolução urbana à revolução digital*. 6ª. ed. São Paulo: Atlas, 2009. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/37116504.pdf>. Acesso em 10 de março de 2021;

OLIVEIRA, M. A. *Pesquisas de clima interno nas empresas: o caso dos desconfiômetros avariados*. São Paulo: Nobel, 1995. Disponível em: https://www.inovarse.org/sites/default/files/T14_0051_11.pdf. Acesso em 18 de março de 2021;

Pierre (2016). *Tudo que é preciso saber sobre o que é clima organizacional*. Disponível em: <https://www.venki.com.br/blog/o-que-e-clima-organizacional/>. Acesso em 25 de março de 2021;

ROBBINS, S. P.; JUDGE; T. A.; SOBRAL, F. *Comportamento Organizacional*. 14ª. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/37116504.pdf>. Acesso em 10 de março de 2021;

TACHIZAWA, T. (2001). *Gestão de pessoas: uma abordagem aplicada as estratégias de negócios*. 2 ed. Rio de Janeiro: FGV. Disponível em: <file:///C:/Users/usr/Downloads/123-576-1-PB.pdf>. Acesso em 08/04/2021.

RABAGLIO, Maria Odete. Ferramentas de avaliação de performance com foco em competências. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/2735/273520310008.pdf>. Acesso em 06/05/2021.

6. ANEXO – A – Questionário

6.1. Apresentação da pesquisa sobre o clima organizacional

Esse questionário é de cunho acadêmico atribuído para a pesquisa do estágio supervisionado 2, por parte da aluna Jennyfer Cabrera Da Cruz do 8º período do curso de administração da universidade UNIFANAP, com o objetivo de identificar o grau que se encontra o clima organizacional do departamento de auditoria nesse período de pandemia.

Dessa forma, toda informação colhida nesse formulário foi tabulada em números e transformada em informações para conclusão a respeito do assunto tratado no trabalho.

6.2. Questionário da pesquisa

- 1) Os funcionários são tratados com respeito, independentemente dos seus cargos?**
 - () Sempre
 - () Quase sempre
 - () Raramente
 - () Nunca
 - () Não tenho opinião
- 2) Considera a empresa um bom lugar para trabalhar?**
 - () Sempre
 - () Quase sempre
 - () Raramente
 - () Nunca
 - () Não tenho opinião
- 3) As pessoas competentes são as que têm as melhores oportunidades na empresa?**
 - () Sempre
 - () Quase sempre
 - () Raramente
 - () Nunca
 - () Não tenho opinião
- 4) As orientações que você recebe sobre o seu trabalho são claras e objetivas?**

- () Sempre
- () Quase sempre
- () Raramente
- () Nunca
- () Não tenho opinião

5) Existe reconhecimento pelos trabalhos bem-feitos pelos funcionários?

- () Sempre
- () Quase sempre
- () Raramente
- () Nunca
- () Não tenho opinião

6) O clima de trabalho da minha equipe é bom?

- () Sempre
- () Quase sempre
- () Raramente
- () Nunca
- () Não tenho opinião

7) Seu superior imediato é receptivo a sugestões de mudança?

- () Sempre
- () Quase sempre
- () Raramente
- () Nunca
- () Não tenho opinião

8) Você tem uma ideia clara sobre o resultado que o seu superior imediato espera do seu trabalho?

- () Sempre
- () Quase sempre
- () Raramente
- () Nunca
- () Não tenho opinião

9) Os gestores da empresa têm interesse no bem-estar dos funcionários?

- () Sempre
- () Quase sempre

- () Raramente
- () Nunca
- () Não tenho opinião

10) Você considera que seu trabalho é avaliado de forma justa pelos seus superiores?

- () Sempre
- () Quase sempre
- () Raramente
- () Nunca
- () Não tenho opinião

11) O seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional?

- () Sempre
- () Quase sempre
- () Raramente
- () Nunca
- () Não tenho opinião

12) Você considera que é sua responsabilidade contribuir para o sucesso da empresa?

- () Sempre
- () Quase sempre
- () Raramente
- () Nunca
- () Não tenho opinião

13) Você gostaria de trabalhar em outro departamento da empresa?

- () Sempre
- () Quase sempre
- () Raramente
- () Nunca
- () Não tenho opinião

14) Você considera que o seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado?

- () Sempre
- () Quase sempre

- () Raramente
- () Nunca
- () Não tenho opinião

15) O treinamento que você recebe o capacita a fazer bem o seu trabalho?

- () Sempre
- () Quase sempre
- () Raramente
- () Nunca
- () Não tenho opinião

16) Sua remuneração é adequada ao trabalho que você faz?

- () Sempre
- () Quase sempre
- () Raramente
- () Nunca
- () Não tenho opinião

17) Você vê possibilidade de crescimento de carreira, a curto ou médio prazo, na empresa?

- () Sempre
- () Quase sempre
- () Raramente
- () Nunca
- () Não tenho opinião

18) As condições físicas de trabalho na empresa são satisfatórias (ruído, temperatura, higiene, mobiliário, etc.)?


- () Sempre
- () Quase sempre
- () Raramente
- () Nunca
- () Não tenho opinião

19) A empresa tem um bom processo para selecionar internamente seus empregados para preencher suas vagas?

- Sempre
- Quase sempre
- Raramente
- Nunca
- Não tenho opinião

20) Qual seu tempo de trabalho na empresa?

- Até 6 meses
- De 6 meses há 1 ano
- De 1 ano há 2 anos
- De 2 anos há 3 anos
- 3 anos acima

 Unifanap CENTRO UNIVERSITÁRIO	TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO DE ARTIGO CIENTÍFICO	Versão: 01 25/09/2020
---	--	--------------------------

Eu, Jennyfer Cabrera Da Cruz, na qualidade de autor e titular dos direitos autorais do artigo científico intitulado **O ESTUDO DO CLIMA ORGANIZACIONAL EM TEMPOS DE PANDEMIA NA EMPRESA SADDI E SANTOS**, autorizo a **ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL NOSSA SENHORA APARECIDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 74.036.161/0001-71, a publicá-lo gratuitamente, sem ressarcimento de direitos autorais, em qualquer veículo de seu interesse.

Ao firmar o presente termo, declaro que o conteúdo do artigo **O ESTUDO DO CLIMA ORGANIZACIONAL EM TEMPOS DE PANDEMIA NA EMPRESA SADDI E SANTOS** é de minha exclusiva autoria, não existindo sobre ele qualquer impedimento quanto à sua publicação, especialmente por não infringir as normas reguladoras do direito autoral, razão pela qual me responsabilizo por eventuais questionamentos judiciais ou extrajudiciais surgidos em decorrência de sua divulgação, eximindo a **ASSOCIAÇÃO NOSSA SENHORA APARECIDA** de qualquer responsabilidade nesse sentido.

Em acréscimo, declaro ainda assumir inteira responsabilidade pelo conteúdo do texto cuja publicação aqui autorizo, eximindo a **ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL NOSSA SENHORA APARECIDA** de qualquer responsabilidade pelas informações e opiniões contidas no mesmo.

Por fim, procedo a entrega do presente texto, estando o seu conteúdo já revisado gramaticalmente.

Aparecida de Goiânia / GO, 10 de junho de 2021.


(Autor)

 UniFANAP CENTRO UNIVERSITÁRIO	TERMO DE CESSÃO GRATUITA DE DIREITOS AUTORAIS	Versão: 01 25/09/2020
---	--	--------------------------

Eu Jennyfer Cabrera Da Cruz, autorizo o Centro Universitário Nossa Senhora Aparecida - UniFANAP a publicar, Relatório de Estágio e/ou Artigo Científico de minha autoria, intitulado **O ESTUDO DO CLIMA ORGANIZACIONAL EM TEMPOS DE PANDEMIA NA EMPRESA SADDI E SANTOS**.

Em consequência, firmo o presente, sob o título de cessão gratuita de direitos autorais, referente ao supracitado documento, reservando tão-só a observância quanto a propriedade intelectual.

Declaro, ainda, ser de minha responsabilidade as ideias e conceitos nele emitidos.

Aparecida de Goiânia / GO, 10 de junho de 2021.


Autor