

1. INTRODUÇÃO

Com as constantes mudanças do mundo empresarial atual sejam elas por fatores como: globalização, novas tecnologias, novas necessidades dos consumidores, entre outras, os gestores precisam agir de forma que possam manter as empresas competitivas e cheias de vida no mercado.

Uma das áreas onde se deve dar uma atenção especial é a área de Recursos Humanos, sabemos que as organizações são constituídas de pessoas e que o gerenciamento delas é fundamental para o bom andamento das atividades da empresa. Dentro da gestão de Recursos Humanos temos varias ferramentas para aplicar, uma dessas ferramentas é a pesquisa de clima organizacional que está ligada diretamente aos valores e comportamentos dos funcionários dentro da organização, o que altera a maneira de relacionamento das pessoas umas com as outras e com a própria empresa.

Conceito de Recursos Humanos segundo Aquino (1979)

A Administração de Recursos Humanos pode ser definida como ramo da administração responsável pela coordenação de interesses da mão-de-obra e dos donos do capital, e visa a proporcionar à empresa um quadro de pessoal motivado, integrado e produtivo, estimulado para contribuir para o alcance dos objetivos organizacionais. (AQUINO, p. 115, 1979).

Conceito de Clima Organizacional segundo Chiavenato (1992)

Clima organizacional constitui o meio interno de uma organização, a atmosfera psicológica e característica que existe em cada organização. O clima organizacional é o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização fazem o seu trabalho. Constitui a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos participantes da empresa e que influencia o seu comportamento. (CHIAVENATO, p. 101, 1992).

O presente trabalho foi definido como uma pesquisa de clima organizacional da empresa Evidenciar Contabilidade e Gestão de Documentos LTDA empresa de prestação de serviços contábeis de Caratinga-Mg e região, o estudo vai pesquisar o clima organizacional da empresa, demonstrar e analisar o seu resultado.

Os capítulos do presente trabalho serão distribuídos da seguinte forma:

Nesta introdução será exposto o problema, hipóteses, objetivo geral e objetivos específicos e a justificativa para realização da monografia.

No segundo capítulo será exposta a revisão literária com diversas definições de autores.

No terceiro conheceremos a empresa Evidenciar Contabilidade e Gestão de Documentos LTDA empresa onde será realizada a pesquisa.

No quarto capítulo a metodologia utilizada para pesquisa.

No quinto capítulo a demonstração e análise do resultado da pesquisa de Clima Organizacional da Evidenciar Contabilidade.

No sexto capítulo as considerações finais.

No sétimo capítulo está às referências e por último o anexo que se refere ao questionário usado na coleta de dados.

1.1 Problema

A pesquisa de clima organizacional serve pra analisar o ambiente de uma organização em relação a diversos fatores como: comunicação, relação interpessoal, valorização profissional, liderança, benefícios e satisfação, fazer uma pesquisa de como está o clima é fundamental para se ter conhecimento dos fatores e melhorar os resultados.

A pesquisa foi criada para avaliar o ambiente de trabalho, a postura dos integrantes e o relacionamento dos departamentos entre si e a diretoria. Sendo assim, foi detectada a seguinte situação problemática: Como se apresenta o clima organizacional da Evidenciar Contabilidade e Gestão de Documentos LTDA?

1.2 Hipóteses

A Relação interpessoal contribui de forma significativa para os resultados da empresa analisada.

A Comunicação é um ponto forte da Evidenciar Contabilidade.

1.3 Objetivos

1.3.1 Geral

Analisar o clima organizacional da Evidenciar Contabilidade e Gestão de Documentos LTDA.

1.3.2 Específicos

Conhecer o canal de comunicação direta entre os funcionários e a direção da empresa, com garantia de sigilo.

Verificar o nível de satisfação dos funcionários na empresa.

Identificar a percepção do tomador de decisão sobre a importância do clima organizacional.

1.4 Justificativa

A monografia se justifica por entender que há uma necessidade de se conhecer o clima organizacional da Evidenciar Contabilidade, uma vez que a pesquisa nunca foi realizada na mesma.

O conceito de Clima Organizacional tem despertado um interesse cada vez maior dos administradores, pois, o mesmo tem relação direta com o clima do ambiente de trabalho, produtividade, capacidade de inovação e conseqüentemente lucratividade.

Nesse sentido a Evidenciar Contabilidade dará suporte as informações para desenvolver a pesquisa em questão, promovendo um estudo da realidade dos funcionários da empresa.

Pode-se afirmar então que a pesquisa só tem a contribuir para uma melhor gestão do Clima Organizacional na empresa.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Clima Organizacional

Vejamos alguns conceitos sobre o Clima Organizacional.

De acordo com Chiavenato (1992)

Clima organizacional constitui o meio interno de uma organização, a atmosfera psicológica e característica que existe em cada organização. O clima organizacional é o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização fazem o seu trabalho. Constitui a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos participantes da empresa e que influencia o seu comportamento. (CHIAVENATO, p.101, 1992).

Ainda de acordo com: Chiavenato (1989)

O clima organizacional está intimamente relacionando com o grau de motivação de seus participantes. Quando há elevada motivação entre os membros, o clima organizacional se eleva e se traduz em relações de satisfação, 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. (CHIAVENATO, p. 116, 1989).

Para o autor: Tachizawa (2004)

É o ambiente interno em que convivem os membros da organização, estando, portanto relacionado com seu grau de motivação e satisfação. É influenciado pelo conjunto de crenças e valores que regem as relações entre as pessoas, determinando o que é "bom" ou "ruim" para elas e para a organização como um todo. (TACHIZAWA, p.239, 2004)

De acordo com Souza (1978), "o clima organizacional é um fenômeno resultante da interação dos elementos da cultura, como preceitos, caráter e tecnologia. Decorre do peso dos efeitos de cada um desses elementos culturais, valores, políticas, tradições, estilos gerenciais, comportamentos, expressões dos indivíduos envolvidos no processo e também resultante do conjunto de instrumentos, conhecimentos e processos operacionais da organização".

2.2 Cultura Organizacional

Para Gil (2001) “Todas as organizações, apresentam uma cultura organizacional que se caracteriza pelos valores que expressão, pela regularidade do comportamento de seus membros, pela filosofia que guia suas políticas, pelo clima expresso tanto por seu ambiente físico, quanto pela interação de seus membros entre si e com o público externo”.

Definição de Chiavenato (2004) “No estudo das organizações, a cultura equivale ao modo de vida da organização em todos os seus aspectos, como idéias, crenças, costumes, regras, técnicas etc. ”

Autores como (Chiavenato, 1999; Nassar, 2000) “afirmam que a cultura organizacional pode sofrer mudanças ao longo do tempo, mesmo que a organização resista a elas”.

De acordo com Albuquerque (1999) “a nova concepção e política da gestão de Recursos Humanos deve ser definida ao programar um processo de mudança organizacional, e estar voltada para os resultados em termos de inovações, qualidade de produtos ou serviços e produtividade”. Assumindo como premissas as necessidades de:

- Valorizar os talentos na empresa;
- Atrair e manter as pessoas de alto potencial e qualificação para o trabalho;
- Criar condições favoráveis à motivação individual e à mobilização dos grupos em torno das metas organizacionais;
- Possibilitar crescimento funcional e desenvolvimento profissional na própria empresa;
- Oferecer incentivos vinculados a resultados da atividade empresarial, com base grupal ou coletiva; e
- Adaptar as políticas integradas de Recursos Humanos à realidade da empresa e ao contexto interno econômico-social e político na qual atua.

2.3 Motivação Organizacional

De acordo com Vernon (1973) “a motivação é encarada como uma espécie de força interna que emerge, regula e sustenta todas as nossas ações mais importantes. Contudo, é evidente que motivação é uma experiência interna que não pode ser estudada diretamente”.

Para Robbins (2005) “motivação é o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta”.

Soto (2002) define motivação como uma pressão interna surgida de uma necessidade, também interna, que excitando através da eletroquímica as estruturas nervosas, origina um estado energizador que impulsiona o organismo à atividade iniciando, guiando e mantendo a conduta até que alguma meta (objetivo, incentivo) seja conseguida ou a resposta seja bloqueada.

E ainda de acordo com Chiavenato:

Cada pessoa possui motivos ou necessidades que condicionam seu comportamento e que são pessoais e individuais, pois são determinados por fatores que formam a personalidade, por traços biológicos e psicológicos e pelas características adquiridas pela experiência pessoal e aprendizagem de cada pessoa. (CHIAVENATO, 2006, p. 276).

Wagen e Davies (2001) apresentam alguns Indicadores de ânimo e satisfação no trabalho que podem ser observados ao analisar a motivação dos funcionários, são eles:

- Atenção a segurança, própria e de terceiros.
- Iniciativa para encontrar tarefas a serem realizadas.
- Procura de áreas em que outras pessoas precisam de ajuda.
- Cooperação e boa vontade.
- Interação positiva com clientes.
- Prontidão em atender pedidos.
- Trabalho rápido, contribuição de idéias e procedimentos padrão.

2.3.1 Teorias da Motivação

A seguir serão abordadas duas teorias que mais tiverem destaque para o estudo: a Teoria de Maslow e a Teoria de Herzberg.

2.3.1.1 Teoria de Maslow

Segundo Chiavenato (2011), Maslow¹ apresentou uma teoria da motivação segundo a qual as necessidades humanas estão organizadas e dispostas em níveis, em uma hierarquia de importância e de influenciação. Essa hierarquia de necessidades pode ser visualizada como uma pirâmide. Na base da pirâmide estão às necessidades mais baixas (necessidades fisiológicas) e no topo, as necessidades mais elevadas (as necessidades de auto-realização).

Necessidades fisiológicas. Constituem o nível mais baixo de todas as necessidades humanas, mas de vital importância. Neste nível estão às necessidades de alimentação (fome e sede), de sono e repouso (cansaço), de abrigo (frio ou calor), o de desejo sexual etc. As necessidades fisiológicas estão relacionadas com a sobrevivência do indivíduo e com a preservação da espécie.

Necessidades de Segurança. Constituem o segundo nível das necessidades humanas. São necessidades de segurança, estabilidade, busca de proteção contra ameaça ou privação e fuga do perigo. Surge no comportamento quando as necessidades fisiológicas estão relativamente satisfeitas.

Necessidades sociais. Surgem no comportamento, quando as necessidades mais baixas (fisiológicas e de segurança) encontram-se relativamente satisfeitas. Dentre as necessidades sociais estão à necessidade de associação, de participação, de aceitação por parte dos companheiros, troca de amizade, de afeto e de amor. Quando as necessidades sociais não estão suficientemente satisfeitas, o indivíduo torna-se resistente, antagônico e hostil em relação às pessoas que o cercam. Em nossa sociedade, a frustração das necessidades de amor e de afeição conduz a falta de adaptação social, ao isolamento e a solidão. Dar e receber afeto são importantes forças motivadoras do comportamento humano.

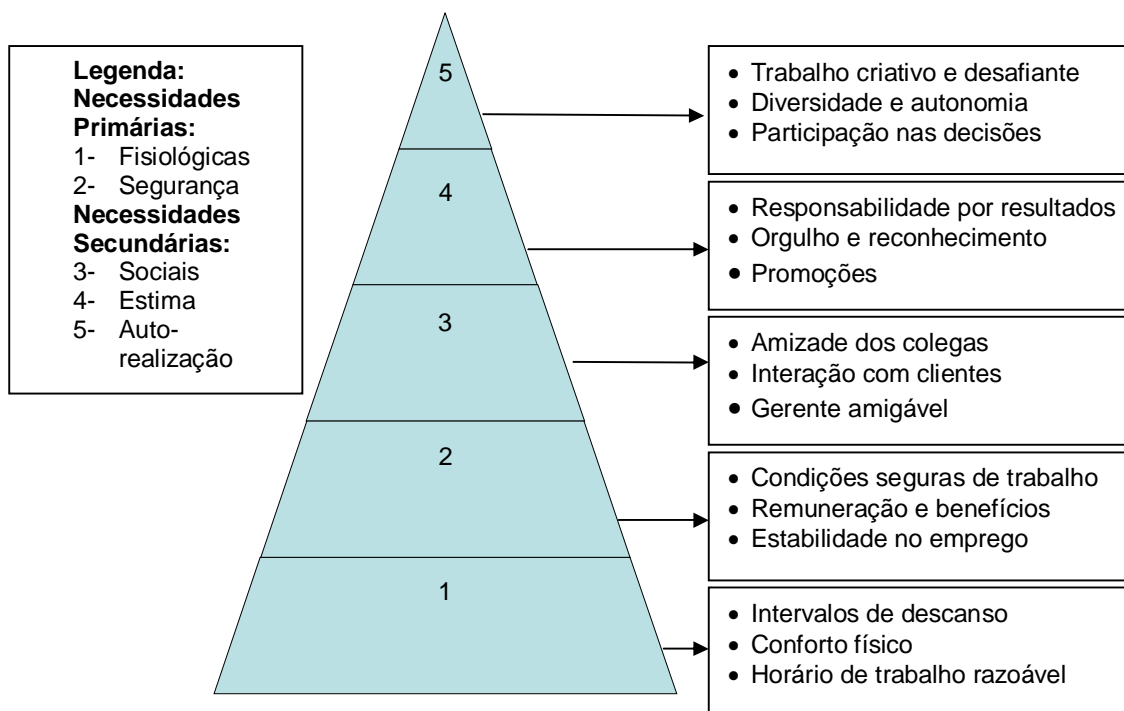
Necessidades de estima. São as necessidades relacionadas com a maneira pela qual o indivíduo se vê e se avalia. Envolve a auto-apreciação, autoconfiança,

¹ Abraham H. Maslow (1908-1970), um dos maiores especialistas em motivação humana.

necessidade de aprovação social e de respeito, de status, de prestígio e de consideração. Inclui ainda o desejo de força e de adequação, de confiança perante o mundo, independência e autonomia. A satisfação das necessidades de estima conduz a sentimentos de autoconfiança, de valor, força, prestígio, poder, capacidade e utilidade. A sua frustração pode produzir sentimentos de inferioridade, fraqueza, dependência e desamparo que, por sua vez, pode levar ao desânimo ou a atividades compensatórias.

Necessidades de autorealização. São as necessidades humanas mais elevadas e que estão no topo da hierarquia. Estão relacionadas com a realização do próprio potencial e autodesenvolvimento contínuo. Essa tendência se expressa por meio do impulso que a pessoa tem para torna-se sempre mais do que é e de vir a ser tudo o que pode ser.

Figura 01- A hierarquia das Necessidades de Maslow.



Fonte: Adaptado de CHIAVENATO (2011, Página 309).

2.3.1.2 Teoria de Herzberg

Segundo Chiavenato (2011) Herzberg² formulou a teoria dos dois fatores para explicar o comportamento das pessoas em situações de trabalho. Para ele existem dois fatores que orientam o comportamento das pessoas:

Fatores higiênicos- ou fatores extrínsecos- pois estão localizados no ambiente que rodeia as pessoas e abrangem as condições dentro das quais elas desempenham seu trabalho. Como essas condições são administradas e decididas pela empresa, os fatores higiênicos estão fora do controle das pessoas. Os principais fatores higiênicos são: salário, benefícios sociais, tipo de chefia ou supervisão que as pessoas recebem de seus superiores, condições físicas e ambientais de trabalho, políticas e diretrizes da empresa, clima de relacionamento entre a empresa e os funcionários, regulamentos internos etc. São fatores de contexto e se situam no ambiente externo que circunda o indivíduo. Tradicionalmente apenas os fatores higiênicos eram utilizados na motivação dos empregados: o trabalho era considerado uma atividade desagradável e, para fazer com que as pessoas trabalhassem mais, tornava-se necessário o apelo para prêmios e incentivos situados externamente ao indivíduo em troca do seu trabalho.

As pesquisas de Herzberg revelaram que quando os fatores higiênicos são ótimos, eles apenas evitam a insatisfação dos empregados; se elevam a satisfação não conseguem sustentá-la por muito tempo. Quando os fatores higiênicos são precários, eles provocam a insatisfação dos empregados. Por causa dessa influência mais voltada para insatisfação, Herzberg chama-os de fatores higiênicos, pois são essencialmente profiláticos e preventivos: eles apenas evitam a insatisfação, mas não provocam a satisfação. Seu efeito é similar a de certos remédios higiênicos: evitam a infecção ou combatem a dor de cabeça, mas não melhoram a saúde. Por estar mais relacionado com a insatisfação, Herzberg também os chama de fatores insatisfacientes.

Fatores motivacionais, ou fatores intrínsecos, pois estão relacionados com o conteúdo do cargo e com a natureza das tarefas que a pessoa executa. Os fatores motivacionais estão sob o controle do indivíduo, pois estão relacionados com aquilo que ele faz e desempenha. Envolve sentimentos de crescimento individual,

² Frederick Herzberg (n.1923), psicólogo e consultor americano, professor de administração da Universidade de Utah.

reconhecimento profissional e autorealização, e dependem das tarefas que o indivíduo realiza no seu trabalho. Tradicionalmente, as tarefas e os cargos eram arranjados e definidos com a preocupação de atender aos princípios de eficiência e economia, eliminando o desafio e a criatividade individual. Com isso, perdiam o significado psicológico para o indivíduo que os executava e criavam um efeito de “desmotivação” provocando apatia, desinteresse e falta de sentimento psicológico. O efeito dos fatores motivacionais sobre as pessoas é profundo e estável. Quando os fatores motivacionais são ótimos, eles provocam a satisfação nas pessoas. Porém, quando são precários, eles evitam a satisfação. Por estarem relacionados com a satisfação dos indivíduos, Herzberg também os chama de fatores satisficentes.

Os fatores higiênicos e motivacionais são independentes e não se vinculam entre si. Os fatores responsáveis pela satisfação profissional das pessoas são totalmente desligados e distintos dos fatores responsáveis pela insatisfação profissional. O oposto da satisfação profissional não é a insatisfação, mas a ausência de satisfação profissional. Também o oposto da insatisfação profissional é a ausência dela e não a satisfação.

A teoria dos dois fatores de Herzberg pressupõe os seguintes aspectos:

A satisfação no cargo depende dos fatores motivacionais ou satisficentes. O conteúdo ou atividades desafiantes e estimulantes do cargo desempenhado pela pessoa.

A insatisfação no cargo depende dos fatores higiênicos ou insatisficentes. O ambiente de trabalho, salário, benefícios recebidos, supervisão, colegas e contexto geral que envolve o cargo ocupado.

Tabela 01- Modelo de fatores de higiene e motivação de Herzberg.

Higiênicos	Motivacionais
<ul style="list-style-type: none"> • Vida pessoal. • Condições físicas de trabalho. • Segurança no cargo. • Políticas administrativas e empresariais. • Supervisão. • Relações interpessoais. 	<ul style="list-style-type: none"> • O trabalho em si. • Responsabilidade. • Progresso. • Crescimento. • Realização. • Reconhecimento. • Status.

2.4 Líder

Segundo Hunter (2004), “liderança é: a habilidade de influenciar pessoas para trabalharem com entusiasmo visando atingir os objetivos identificados como sendo para o bem comum”.

Para Gaudêncio (2007), “liderança é um tipo de habilidade que as pessoas podem desenvolver em si mesmas desde que aprendam a lidar com as suas próprias emoções de forma madura”.

Para Kouzes e Posner (1997) “os líderes buscam oportunidades de inovar e mudar as coisas, tendo o desafio da aventura como meta principal, seguida das recompensas materiais. Afirmam que o território dos líderes é o futuro, e devem concentrar seus esforços em desenvolver em longo prazo as pessoas e instituições. Ser líder transpassa as barreiras empresariais e se mescla às pessoais, onde a conquista é diária e as vitórias incertas”.

Para Robbins (2002, p.304) “liderança é a capacidade de influenciar um grupo em direção ao alcance de um objetivo”. Um líder tem o poder de se destacar dentre os demais em um determinado grupo, exatamente por saber influenciar as pessoas em segui-lo.

De acordo com Gil (2001)

Gestores precisam permanentemente atuar como líderes, já que liderança nada mais é do que a forma de direção baseada no prestígio e na aceitação dos subordinados. GIL (2001, p.220)

Kouzes e Posner (1997) ainda apresentam cinco regras para os líderes:

1ª regra: Desafiar o estabelecido – líderes são pioneiros, embrenham-se no desconhecido;

2ª regra: Inspirar uma visão compartilhada – líderes enxergam a oportunidade de criar algo inovador além do tempo;

3ª regra: Permitir que os outros ajam – líderes capacitam as pessoas para ação;

4ª regra: Apontar o caminho - líderes apontam o caminho pelo seu próprio exemplo na dedicação de suas tarefas;

5ª regra: Encorajar o coração – líderes exalam confiança, elevam a moral e empurram as pessoas pra frente.

2.5 Pesquisa de Clima Organizacional

De acordo com Chiavenato (1999), “as pesquisas de Clima Organizacional procuram coletar informações sobre o campo psicológico que envolve o ambiente de trabalho das pessoas e a sua sensação pessoal neste contexto”.

De acordo com Kahale (2003) “existem fatores, considerados como impactantes sobre o clima organizacional”, a seguir será conceituado os fatores com adaptações:

Comunicação: Esse fator verifica como a empresa se comunica com seus funcionários e como, os mesmos se sentem em relação à forma de comunicação da empresa.

Relacionamento interpessoal: Esse fator verifica o relacionamento dos funcionários entre si.

Valorização: Esse fator verifica se a empresa valoriza o funcionário e se, o mesmo se sente valorizado.

Liderança: Esse fator verifica o relacionamento entre funcionários e gestor.

Benefícios: Esse fator verifica se os funcionários têm uma remuneração adequada, o que é importante para o bom clima organizacional, pois este fator está ligado diretamente à satisfação das necessidades básicas do funcionário.

Satisfação: Esse fator verifica se o funcionário de forma geral gosta do que faz e está satisfeito com a empresa, afinal é preciso uma boa dose de realização pessoal naquilo que está fazendo.

3. CARACTERIZAÇÃO DA EVIDENCIAR CONTABILIDADE

A Empresa Evidenciar Consultoria e Contabilidade teve sua fundação em meados de 1996 por dois contabilistas, que iniciaram suas atividades em Caratinga-Mg, com o nome de Assistência Técnica contábil e com objetivo de prestar serviços contábeis a Caratinga e região, lembrando que na época a contabilidade não tinha acesso a tantas inovações tecnológicas, sendo assim um desafio para os contabilistas.

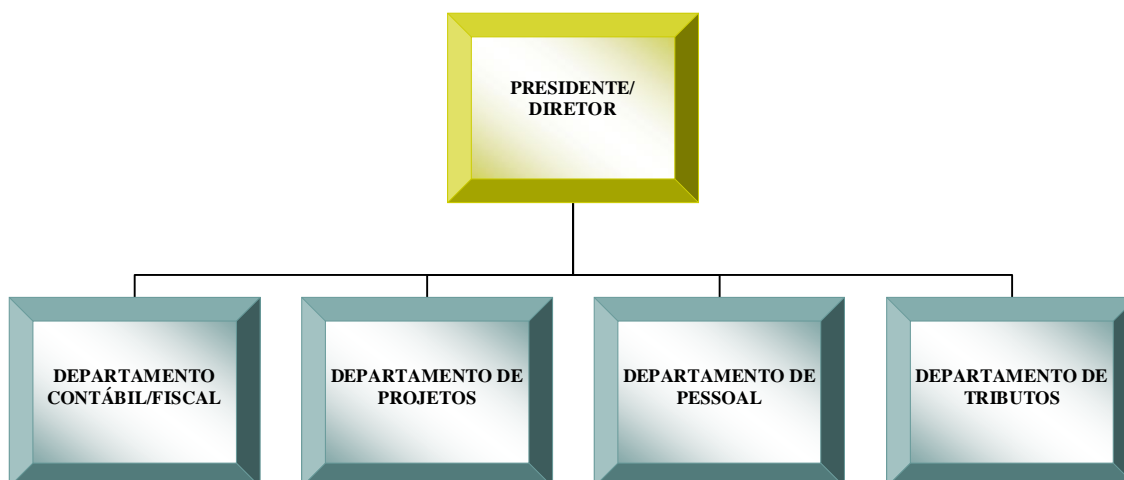
Em 2005 a empresa passa por inovações na estrutura física com um ambiente mais moderno para melhor atendimento a seus clientes, e passa a se chamar Evidenciar Contabilidade e Gestão de Documentos LTDA.

Ao longo de sua história a empresa sempre priorizou a ética profissional, a boa comunicação, o bom atendimento aos clientes, a qualidade dos serviços, o investimento em tecnologia e a eficiência na entrega e coleta de documentos, outro diferencial é a oportunidade oferecida a alunos de Ciências Contábeis para estagiar e ingressar na empresa, marca registrada que valoriza o profissional.

Em 2012 a empresa completa 16 anos, e segue ampliando e modernizando sua estrutura, hoje a Evidenciar conta com 11 funcionários e segue seu objetivo de ser a melhor prestadora de serviços contábeis de Caratinga e região.

3.1 Organograma da Evidenciar Contabilidade.

Figura 02- Organograma da Evidenciar Contabilidade.



FONTE: Evidenciar Contabilidade e Gestão de documentos LTDA.

4. METODOLOGIA

De acordo Vergara (2005) “a pesquisa deve ser classificada quanto aos fins e quantos aos meios”. O tipo de pesquisa apropriado para atingir o objetivo desta monografia, no que tange aos fins, foi exploratória e descritiva, para Yin (2005) “exploratório – trata com problemas pouco conhecidos, objetivando definir hipóteses ou proposições para futuras pesquisas; descritiva - descreve o fenômeno dentro de seu contexto”, então a classificação exploratória é devido ao fato de que objetivo pretendido tangia um assunto não antes estudado, o Clima Organizacional da Evidenciar Contabilidade é descritiva, uma vez que não tem o compromisso de explicar os fenômenos, mas sim descrevê-los.

Com relação aos meios, foram utilizadas pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo, De acordo com (Vergara, 2005, p.47-48) “pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais e redes eletrônicas, isto é material acessível ao público em geral já a pesquisa de campo é a investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-los.

A pesquisa de campo teve população de 11 colaboradores e como amostra 9 colaboradores, que responderam um questionário individual, o questionário foi retirado do site: <http://www.administracaoegestao.com.br> é um modelo proposto por Luz (1995) e adaptado com base nos fatores impactantes sobre o clima organizacional de acordo com Kahale (2003) são: comunicação, relação interpessoal, valorização, liderança, benefícios e satisfação, o resultado foi apurado e devidamente demonstrado e analisado.

5. RESULTADO DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Características dos entrevistados:

- Número de entrevistados: 11.
- Amostra: 9.
- Formação acadêmica: 4 colaboradores são contabilistas, 2 tem ensino médio completo e 5 são estudantes de ciências contábeis.
- Tempo de trabalho na empresa: 3 colaboradores então a mais de 6 anos, 5 tem entre 3 e 5 anos e 3 tem entre 1 e 2 anos.
- Faixa etária: 3 colaborados estão acima de 30 anos de idade e 8 tem entre 20 e 29 anos.
- Sexo: 4 homens e 7 mulheres.
- Horário de trabalho: 44 horas semanais para todos os colaboradores.

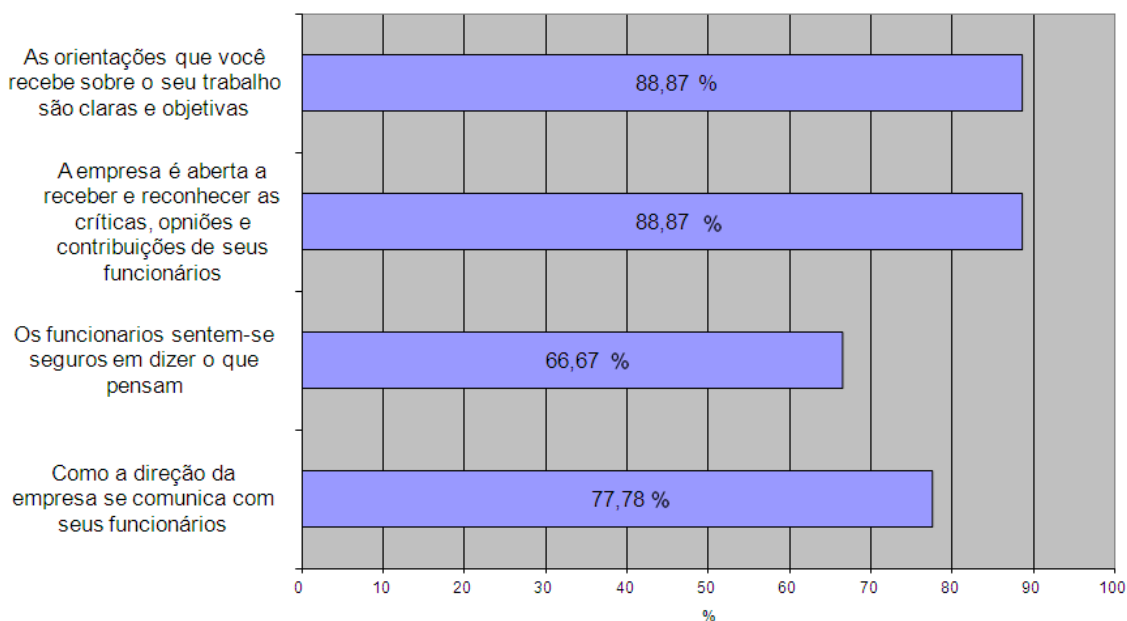
A seguir serão demonstrados e analisados os resultados da pesquisa de clima organizacional realizada na Evidenciar Contabilidade em 17 de outubro de 2012, para descrever a análise nos gráficos, foi obtida a porcentagem das respostas positivas por categoria associadas à amostra.

5.1 Comunicação

Verifica-se a partir dos resultados que a comunicação é considerada positiva pelos entrevistados.

A maioria entende o fator como relevante para o bom andamento das atividades, o ponto negativo é que os funcionários sentem-se inseguros para dizer o que pensam à diretoria, como críticas, opiniões e sugestões, como melhoria poderia ser feita com mais freqüência pesquisa de clima organizacional uma vez que a mesma cria esse canal de comunicação dos funcionários para com a gerência com garantia de sigilo e também uma maior atenção e flexibilidade da diretoria para este fator.

Figura 03- Gráfico de comunicação.

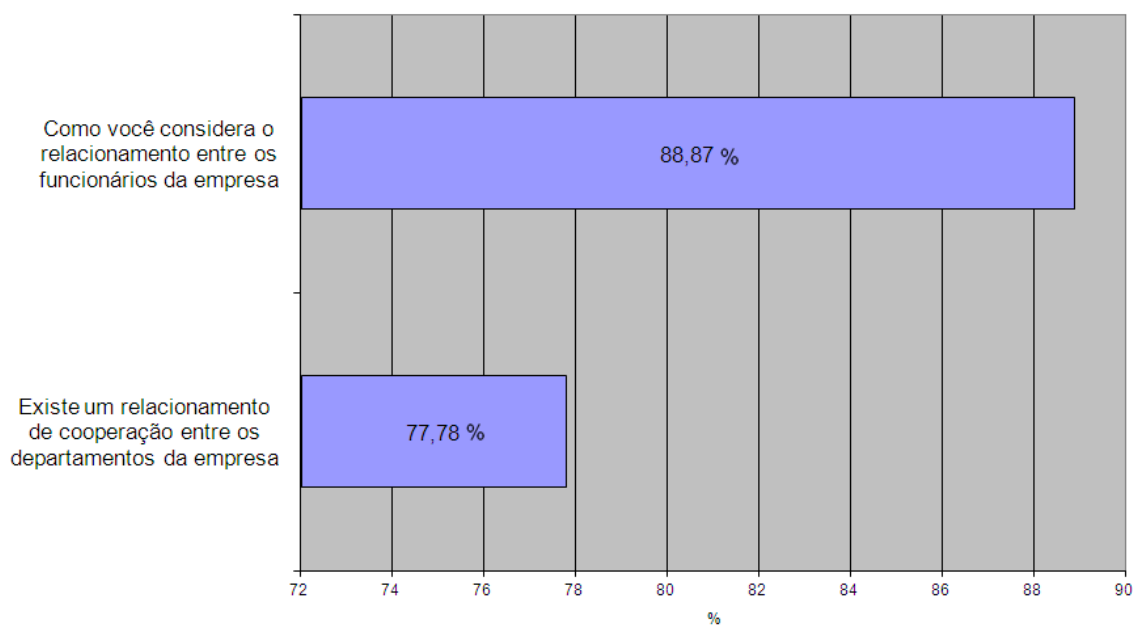


Fonte: Dados da pesquisa.

5.2 Relacionamento Interpessoal

O relacionamento interpessoal é considerado positivo pela maior parte dos entrevistados, os funcionários entendem que a cooperação e o bom relacionamento entre eles são fundamentais para o bom andamento das atividades, uma vez que no escritório de contabilidade os departamentos trabalham de forma integrada e dependem de informações uns dos outros a todo o momento, como melhoria a gerência poderia levar os funcionários a seminários voltados ao tema como forma de motivação e alerta para sempre prosperarem no relacionamento dentro da organização.

Figura 04- Gráfico de relacionamento interpessoal.

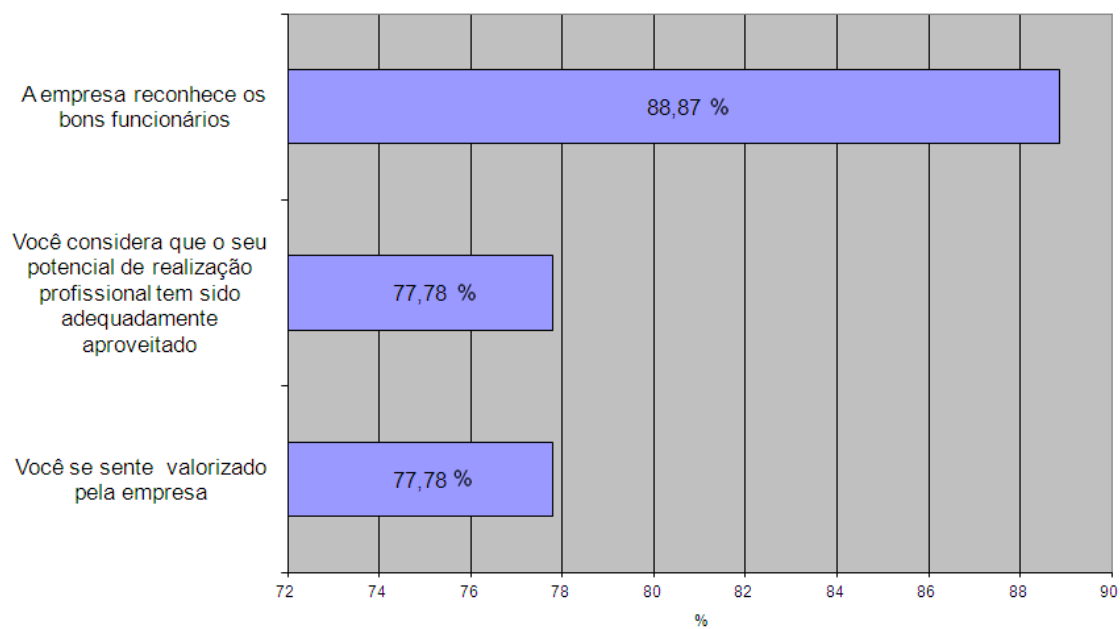


Fonte: Dados da pesquisa.

5.3 Valorização Profissional

A maioria dos entrevistados se sente valorizado dentro da empresa e entende que dentro das suas limitações ela busca valorizar cada funcionário.

Figura 05- Gráfico de valorização profissional.

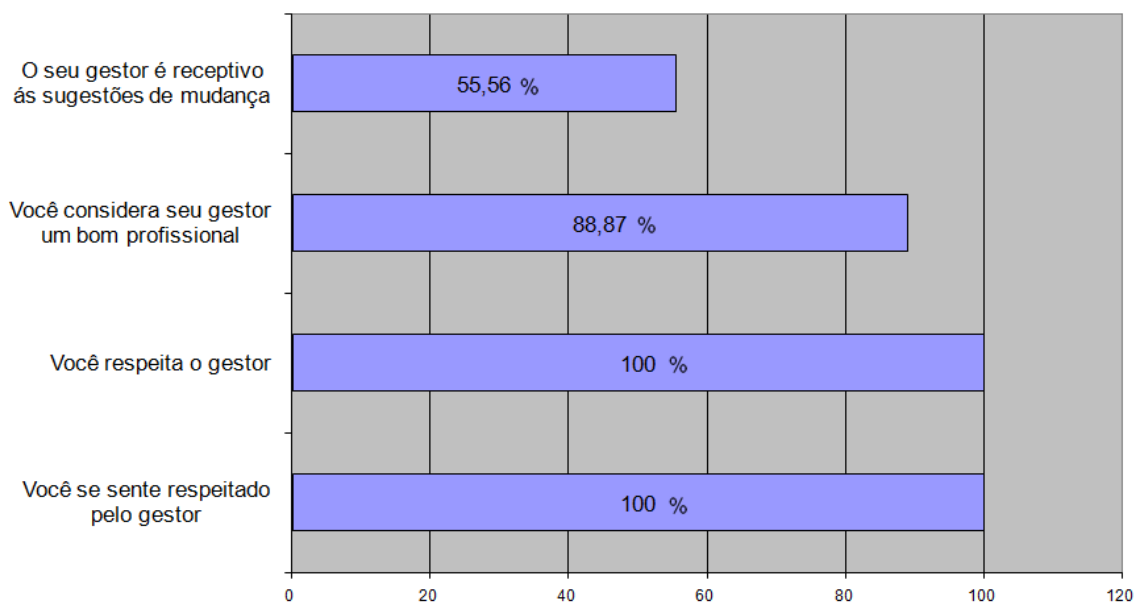


Fonte: Dados da pesquisa.

5.4 Liderança

A liderança da empresa tem resultado positivo pela maior parte dos entrevistados, o gestor tem forma clara e objetiva de atuação necessitando apenas de um pouco mais de flexibilidade quanto à aceitação de sugestões de mudança.

Figura 06- Gráfico de liderança.

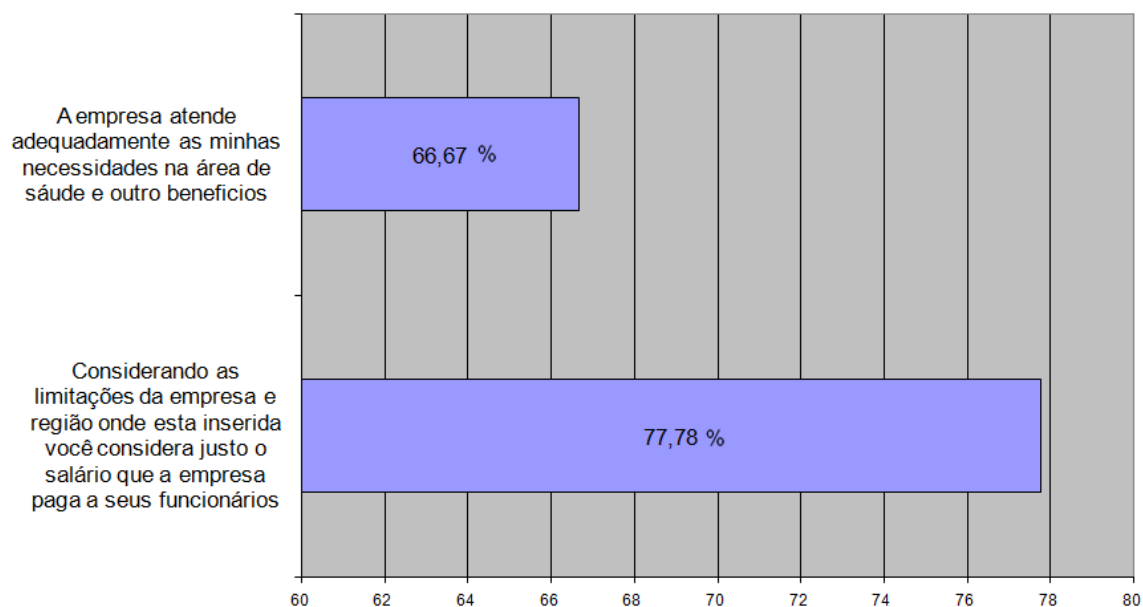


Fonte: Dados da pesquisa.

5.5 Benefícios

Os funcionários estão satisfeitos com seu salário, a empresa possui plano de cargos e salários o que favorece a organização do mesmo, a empresa necessita apenas de dar maior atenção a benefícios como, plano de saúde, ajuda alimentação e outros, o que poderia aumentar a satisfação dos funcionários.

Figura 07-Gráfico de benefícios.

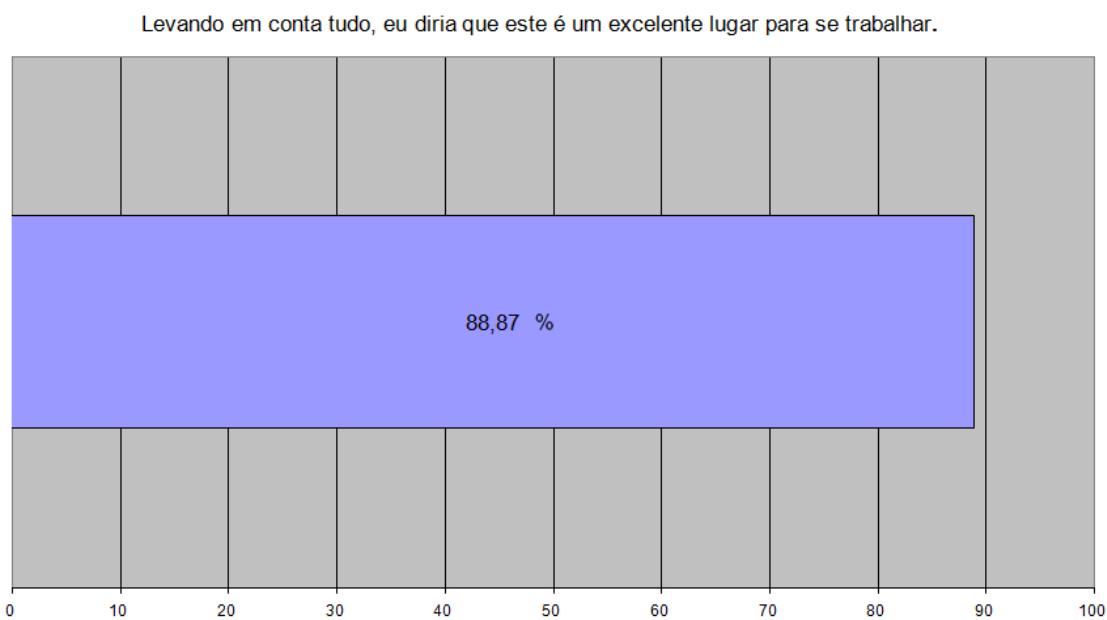


Fonte: Dados da pesquisa.

5.6 Satisfação

A satisfação geral é de 88,87%, demonstrando que os funcionários sentem orgulho de trabalhar na Evidenciar e trazem uma imagem positiva da mesma.

Figura 08- Gráfico de satisfação.



Fonte: Dados da pesquisa.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluindo, a pesquisa atingiu os resultados e acrescentou muito para empresa, a pesquisa nunca havia sido feita antes e o gestor pôde ter uma visão ampla dos seus funcionários, ele aprovou o resultado e concluiu que o clima organizacional contribui muito para os resultados produzidos pela empresa.

A pesquisa realizada conseguiu responder plenamente ao problema proposto apresentando o clima organizacional da Evidenciar.

Atingiu o objetivo geral analisando os resultados, e os específicos onde conhecemos o canal de comunicação direta dos funcionários para com a empresa com garantia de sigilo que é a pesquisa de clima organizacional e verificamos o nível de satisfação dos funcionários da empresa que é de 88,87%, verificamos ainda a percepção do gestor para com a pesquisa onde o mesmo se demonstrou aberto e disposto a conhecer e realizar a pesquisa mais vezes, procurando posteriormente a tomar decisões em cima dos resultados.

Conseguiu identificar os fatores (comunicação, relação interpessoal, valorização, liderança, benefícios e satisfação) definidos para a pesquisa em questão, analisando o resultado de cada uma.

Em relação às hipóteses foi comprovada que a relação interpessoal é um fator que contribui muito dentro da empresa já a comunicação apresenta falha, pois os funcionários sentem-se inseguros para opinar.

Em relação às limitações da aplicação da pesquisa de clima organizacional, identificou-se que alguns funcionários apresentaram rejeição em fazer a pesquisa, porém mesmo assim foi recolhida amostra suficiente.

Como sugestão propõe-se a realização da pesquisa de clima organizacional com mais freqüência na empresa, pois a mesma só tem a contribuir com o sucesso empresarial da Evidenciar Contabilidade.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão de. **Estratégias de recursos humanos e competitividade**. In: Marcelo M. M. Falcão Vieira; L. M. B. Oliveira. (Org.). Administração Contemporânea- perspectivas estratégicas. São Paulo: Atlas, 1999.

AQUINO, Cléber Pinheiro de. **Administração de recursos humanos: uma introdução**. São Paulo: Atlas, 1979.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos na empresa**. São Paulo: Atlas, 1989.

_____. **Gerenciando pessoas: o passo decisivo para a administração participativa**. São Paulo: Makron Books, 1992.

_____. **Gestão de pessoas**, 2ª Ed.2004, editora Campus. RJ.

_____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Introdução à teoria geral da administração**, 8ª edição - RJ, Elsevier, 2011.

_____. **Administração Geral e Pública**. Série Provas Concursos Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

GAUDENCIO, Paulo. **Super dicas para se tornar um verdadeiro líder**. São Paulo: Saraiva 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Atlas, 2001.

HUNTER, James. **O Monge e o Executivo: Uma História sobre a Essência da Liderança**. 19. Ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2004.

LUZ, R. **Clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.

KAHALE, Flávia. **Pesquisando a Motivação: A Pesquisa de Clima Organizacional**. Instituto MVC, disponível em <http://www.institutomvc.com.br/clima.htm>. Visualizado em 15/08/2012.

KOUZES, James M.; POSNER, Barry Z. In: **O Desafio da Liderança**. Rio e Janeiro: Campus, 1997.

NASSAR, Paulo. História e cultura organizacional. In: **Revista Comunicação Empresarial** – Nº 36, 2000. Paulo: Saraiva 2007.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 9ª Ed. São Paulo: Pearson, 2002.

_____. Stephen P. **Comportamento organizacional**. 11ª. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

Site: <http://www.administracaoegestao.com.br>, Visualizado em 26/09/2012.

SOTO, Eduardo. **Comportamento organizacional**: o impacto das emoções. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002

SOUZA, Edela Lanzer Pereira de. **Clima e cultura organizacionais: como se manifestam e como se manejam**. Porto Alegre: Edgar Blücher, 1978.

TACHIZAWA, Takeshy, FERREIRA, Victor Cláudio Pardela, Fortuna, Antonio Alfredo Mello. **Gestão de Pessoas**. 3ª ed. São Paulo: FGV, 2004.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

Vernon, M. D. (1973). **Motivação humana**. Tradução de L. C. Lucchetti. Petrópolis: Vozes. (trabalho original publicado em 1969).

WAGEN, Lynn Van Der; DAVIES, Cristine. In: **Supervisão e Liderança em Turismo e Hotelaria**. São Paulo: Contexto, 2001.

YIN, R. K. **Estudo de caso - planejamento e métodos**. 3. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ANEXO I

Questionário a ser aplicado aos funcionários da Evidenciar Contabilidade Gestão de documentos LTDA.

Prezado (a) colaborador (a)

Solicito sua colaboração para o preenchimento deste questionário o qual faz parte de um estudo sobre o clima organizacional.

Todos os dados serão Confidenciais, por isso, fique á vontade e responda com sinceridade!

Observações:

*Não é necessário se identificar.

* Marque um X no parêntese de acordo com o símbolo correspondente.

Comunicação

Como a direção da empresa se comunica com seus funcionários?

() Adequadamente () Razoavelmente () Inadequadamente

Os funcionários sentem-se seguros em dizer o que pensam?

() Sempre () Quase sempre () Raramente () Nunca

A empresa é aberta a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus funcionários?

() Sempre () Quase sempre () Raramente () Nunca

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

() Sempre () Quase sempre () Raramente () Nunca

Relacionamento Interpessoal

Existe um relacionamento de cooperação entre os departamentos da empresa?

() Sim () Não

Como você considera o relacionamento entre os funcionários da empresa?

() Sempre () Quase sempre () Raramente () Nunca

Valorização Profissional

Você se sente valorizado pela empresa?

Sim Não Mais ou menos

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

Sempre Quase sempre Raramente

A empresa reconhece os bons funcionários?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca

Liderança

Você se sente respeitado pelo seu chefe/gestor/gerente?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca

Você respeita seu chefe/gestor/gerente?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca

Você considera seu chefe/gestor/gerente um bom profissional?

Sim Não Mais ou menos

O seu chefe/gestor/gerente é receptivo às sugestões de mudança?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca

Benefícios

Considerando as limitações da empresa e região onde esta inserida você considera justo o salário que a empresa paga a seus funcionários?

Sim Não Mais ou menos

A empresa atende adequadamente as minhas necessidades na área de saúde e outros benefícios?

Sim Não Mais ou menos

Satisfação

Levando em conta tudo, eu diria que este é um excelente lugar para se trabalhar?

Sim Não Mais ou menos