

## O CLIMA ORGANIZACIONAL NA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA LOJA DE VAREJO SITUADA EM FORTALEZA/CE.

**Thalia Assunção Matos**

Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO

E-mail: [lia.matos@hotmail.com](mailto:lia.matos@hotmail.com)

**Thayná Oliveira de Sousa**

Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO

E-mail: [thaynaoliveira22@hotmail.com](mailto:thaynaoliveira22@hotmail.com)

**Prof.<sup>a</sup> Regina Raquel Filgueiras da Silva**

Centro Universitário Fametro – UNIFAMETRO

E-mail: [regina.silva@professor.unifametro.edu.br](mailto:regina.silva@professor.unifametro.edu.br)

**Título da Sessão Temática:** *Estratégias e Auditórias Organizacionais*  
**Evento:** VII Encontro de Iniciação a Pesquisa

### RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar o clima organizacional de uma loja de moda do comércio varejista situada no shopping RioMar Kennedy, Fortaleza/CE. Para isso será realizada uma pesquisa descritiva e exploratória, por meio de uma abordagem quantitativa, com o intuito de verificar qual a percepção dos colaboradores em relação à empresa, como o clima organizacional pode contribuir para a permanência ou afastamento das pessoas do local de trabalho e quais fatores do ambiente organizacional mais motivam e satisfazem seus colaboradores. Contudo a escolha dessa loja foi por trata-se de uma marca renomada e de grande porte no mercado, que conta com uma estrutura e processos direcionados para implementação de estratégias de gestão de pessoas. Aplicação da pesquisa através do questionário de escala do tipo Likert, onde os funcionários de diversos setores, terão oportunidade de avaliar o clima organizacional e apontar aspectos favoráveis e pontos de melhorias. A utilização desta ferramenta de gestão, pesquisa de clima organizacional é de suma importância para verificar como os colaboradores enxergam o ambiente em que estão inseridos, oportunizando melhorias e consequentemente promovendo maior satisfação através de um ambiente de trabalho mais harmonioso e feliz.

**Palavras-chave:** Clima Organizacional. Satisfação. Gestão de Pessoas.

## INTRODUÇÃO

Clima organizacional é uma questão bastante avaliada e comentada dentro das organizações, pode ser entendido como sendo a compreensão que os funcionários têm do ambiente de trabalho, se é um local agradável de se estar, se eles estão motivados e engajados com suas atividades, relações interpessoais, avaliando os processos, valores, pessoas, ou seja, tudo que possa interferir para uma melhoria da qualidade de vida e no trabalho (EGESTOR, 2017). E para que isso possa ser medido, as empresas utilizam uma ferramenta de gestão conhecida como pesquisa de clima, que tem como objetivo verificar o que os colaboradores estão sentindo estando naquele local, ou seja, qual a percepção que eles possuem da empresa ao qual trabalham. Diante disso se faz necessário estudos mais aprofundados sobre esse assunto.

De acordo com Franceschini (2012), a pesquisa de clima organizacional tem como objetivo avaliar o ambiente dentro da empresa, seja ela privada ou pública, apresentando indicadores claros e quantitativos sobre o ambiente. Diante disso, seguindo o pensamento desta autora, os gestores das empresas procuram entender quais áreas do trabalho necessitam de mais atenção, pois nem sempre as necessidades destes ou insatisfação é apenas o salário, pode ser muito mais que isso, como necessidade de crescimento profissional, reconhecimento, ambiente de trabalho agradável, possuir boas relações com a equipe, horário de trabalho flexível, entre outros fatores que interferem no bem estar das pessoas dentro da organização.

O motivo pelo qual as empresas estão cada vez mais preocupadas com o clima organizacional, quais os fatores que levam à desmotivação e insatisfação, pois sabe-se que aumento do *turnover*, ou seja, a rotatividade de pessoas dentro das organizações, contribui de forma negativa para a imagem da empresa, além de ficar perceptível falhas na retenção. Um dos objetivos da pesquisa de clima organizacional consiste em verificar os desejos e necessidades dos funcionários assim como o que eles pensam ou como se sentem na organização, com o intuito de realizar melhorias no ambiente empresarial (MORAES, 2015).

Portanto, a pesquisa de clima funciona como uma ferramenta de gestão importantíssima que auxiliará a organização a fazer um diagnóstico de quais pontos precisam ser melhorados com o intuito de oferecer aos seus funcionários melhores condições de trabalho, maior engajamento, contribuindo para que se tenha maior alinhamento com os objetivos estratégicos e satisfação dos colaboradores.

Segundo Kanaane (2014) ao se apropriar de expectativas, desejos e necessidades dos funcionários, como também das relações interpessoais, é possível entender o clima

organizacional presente em um determinado momento do contexto organizacional, ou seja, quando analisa-se as necessidades e desejos dos funcionários, o que eles mais anseiam e como estão as relações pessoais, pode-se entender como está o clima organizacional da empresa em um determinado momento.

Desta forma pode-se notar que o clima organizacional pode interferir bastante na motivação das pessoas tanto de forma positiva como negativa, pois se a empresa tiver um bom clima organizacional os funcionários certamente irão gostar de trabalhar naquele ambiente, se sentirão motivados a exercerem suas atividades, caso contrário, com um clima ruim, os funcionários podem se apresentar mais desmotivados, insatisfeitos, infelizes, produzindo menos e as vezes até faltando ao trabalho, e muitas vezes até pedindo demissão por não aguentarem permanecer naquele lugar, seja por má relação com o chefe ou colega de trabalho, salário, falta de tempo com a família, enfim são inúmeros fatores que podem contribuir para o não comprometimento com os objetivos organizacionais. Desta forma é necessário estudar mais sobre esse assunto para identificar qual a percepção que os colaboradores possuem em relação a empresa ao qual estão inseridos, o que mais motiva e satisfaz os colaboradores e o que precisa ser melhorado. Sendo assim essa é uma das justificativas para este trabalho.

Assim sendo, verifica-se como é importante possuir um bom clima organizacional, pois por meio do ambiente de trabalho, pode-se chegar ao sucesso ou ao fracasso, porque mais cedo ou mais tarde mesmo a organização oferecendo bons produtos aos seus clientes externos, se a relação com seus clientes internos não for saudável, poderá ocorrer um desgaste por parte dos funcionários e provavelmente ocasionar uma baixa produtividade, desmotivação e até mesmo a perda dessas pessoas.

Neste caso é de suma importância, verificar como o clima organizacional, o que mais motiva e satisfaz os funcionários e como o clima organizacional pode influenciar na permanência ou afastamento das pessoas do local de trabalho. Para esse estudo foi escolhida uma loja de departamentos que atua no comércio varejista, considerada a maior empresa de moda do Brasil e uma das três maiores redes de varejo do País.

Desta forma, a pesquisa busca analisar qual a percepção que os colaboradores possuem em relação da empresa em estudo, verificando quais fatores organizacionais os funcionários consideram mais motivadores e como clima organizacional contribui para o bem estar das pessoas dentro das organizações.

O intuito de escolher esta empresa é pelo fato de que, ela é uma grande empresa varejista, que trabalha com um número elevado de funcionários, no qual podemos verificar a

opinião destes em relação ao clima organizacional. Outro fator, é porque por trabalhar com um número elevado de funcionários sempre existirá algo para ser melhorado, pois os desejos e necessidades variam de pessoa para pessoa, nem sempre todos pensam igual, então é necessário analisar quais pontos são mais questionados por todos. Portanto, por esses motivos que se justifica a pesquisa nesta empresa.

O problema de pesquisa que norteia esse trabalho é: O clima organizacional na percepção dos colaboradores de uma loja de varejo situada em Fortaleza/CE. Diante disso, este trabalho tem como objetivo geral analisar como o clima organizacional é percebido pelos colaboradores desta empresa e como objetivos específicos, analisar como o clima organizacional contribui para a permanência ou afastamento das pessoas das organizações; Identificar os principais fatores que mais motivam os funcionários; analisar as relações interpessoais; Verificar como os funcionários enxergam a própria empresa em que atuam e sugerir melhorias para que a empresa possa favorecer um local de trabalho adequado para seus colaboradores.

O trabalho foi estruturado para verificar como os colaboradores analisam e avaliam o clima organizacional da empresa que trabalham, e conseqüentemente poder identificar quais fatores organizacionais podem contribuir para que a empresa possua um clima organizacional bom ou ruim.

## **METODOLOGIA**

Este trabalho gerou a necessidade de pesquisar o clima organizacional na percepção dos colaboradores de uma loja de varejo situada em Fortaleza/CE, como eles avaliam a empresa em que trabalham e como o clima organizacional pode influenciar na permanência ou afastamento das pessoas do local de trabalho.

Assim sendo, quanto aos objetivos, a pesquisa caracteriza-se como descritiva e exploratória. Segundo Roesch (2012), se uma pesquisa tiver como propósito obter informações sobre determinada população, ou seja, contar quantos membros tem certa opinião ou característica sobre o assunto, ou com que frequência certos eventos estão associados entre si, recomenda-se utilizar uma pesquisa de carácter descritivo. Por outro lado, Roesch (2012), afirma que se o objetivo da pesquisa é explorar um tema que foi pouco estudado, devem-se utilizar pesquisas exploratórias.

Quanto aos procedimentos será realizado uma pesquisa bibliográfica; quanto ao local será uma pesquisa de campo, construindo se de um estudo de caso único e de natureza quantitativa. Dessa forma, foi adotada a definição de Roesch (2012) que explica que se um

projeto tiver como propósito medir as relações entre as variáveis ou avaliar o resultado de algum sistema ou projeto, recomenda-se utilizar preferentemente o enfoque da pesquisa quantitativa, ou seja, quando se deseja avaliar algum resultado é recomendado realizar uma pesquisa com abordagem quantitativa.

Este estudo de caso pretende analisar o clima organizacional na percepção dos colaboradores da loja. A empresa possui 55 colaboradores, correspondente ao universo da pesquisa, no entanto, a amostra será de 8 colaboradores.

Para a realização desta pesquisa quantitativa, será realizado um questionário já validado no Brasil, denominada de Escala de Clima Organizacional (ECO), criado por Siqueira (2008), será elaborado no *Google Forms* e será enviado para funcionários de três setores específicos. Este questionário contém 63 questões com cinco variáveis de resposta em escala do tipo *Likert*. A escala do tipo *Likert* é uma das metodologias mais utilizadas e conhecidas e é recomendada quando se deseja realizar pesquisas de opinião, no qual diferentemente de outras perguntas com respostas entre sim ou não, esse tipo de escala deseja descobrir um nível de intensidade da opinião dos clientes, que engloba os extremos, como “concordo totalmente” e “discordo totalmente” (FRANKENTHAL, 2017).

O questionário que será utilizado é composto por 63 questões da ECO, contemplando, apoio da chefia e da organização, recompensa, conforto físico, controle/pressão e coesão entre os colegas.

A ECO já foi validada cientificamente pela autora no Brasil, contendo 1244 trabalhadores participado desse processo, não sendo necessário a aplicação de um novo pré-teste neste estudo de caso (SIQUEIRA,2008).

O cenário escolhido para realizar a pesquisa será em uma loja de departamentos do comércio varejista, situada no shopping Riomar Kennedy, na cidade de Fortaleza/CE. Os sujeitos da pesquisa serão os próprios funcionários da empresa, dos setores masculino, infantil e atendimento ao cliente, que totalizam oito (8) colaboradores.

A escolha dessa loja foi pelo fato de esta ser renomada no mercado, possuir um amplo quadro de funcionários, todos com personalidades e pensamentos diferentes, podendo assim ser analisado por essas pessoas de setores distintos como encontra-se o ambiente da loja ao qual estão empregados. Por esse motivo essa loja torna-se ideal como objeto de estudo de caso desta pesquisa, para entender qual o sentimento dos funcionários na empresa, se eles estão motivados ou desmotivados, se as relações dentro do ambiente de trabalho são saudáveis, quais processos necessitam de melhorias, a fim de tornar possível um ambiente apropriado para o trabalho, enfim analisar como o clima organizacional desta empresa

interfere na motivação das pessoas. O período da pesquisa será até o dia 15 de outubro de 2019, com o intuito de que os funcionários avaliem seu ambiente de trabalho.

Para a coleta de dados pretende-se aplicar o questionário online via *GoogleForms*, com data prevista para primeira quinzena de novembro. O tempo de aplicação será livre, conforme a autora instruiu.

A autorização para participação da empresa neste estudo de caso será solicitado ao Gerente da loja, através de uma carta de autorização e pesquisa submetida ao Comitê de Ética da organização.

A tabulação será feita com o auxílio do *Microsoft Excel*, no qual serão elaborados gráficos com os resultados e a interpretação será feita de acordo com os parâmetros compostos por Siqueira (2008), de que quanto maior for o valor da média fatorial, melhor é o clima organizacional, ou seja, valores maiores que 4 tendem a indicar bom clima e valores menor que 2,9 apontam clima ruim.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A realização desta pesquisa permitirá compreender o clima organizacional na percepção dos colaboradores em uma loja de varejo situada em Fortaleza/CE. Após levantamento das respostas dos próprios funcionários, poderá ser analisado quais os fatores organizacionais são considerados por eles como mais motivadores, que mais satisfazem seus desejos e necessidades, e faz com que eles se sintam bem em trabalhar onde estão, como são as relações interpessoais, os processos, ou seja, todos os quesitos para que a empresa possa oferecer um ambiente de trabalho adequado para seus colaboradores.

Portanto, essa pesquisa será de suma importância para conhecimento de quais são os fatores motivacionais dos funcionários e até mesmo para empresa entender como está a sua imagem diante de seus clientes internos e promover melhorias, buscando suprir as necessidades de seus colaboradores e oferecer um melhor ambiente de trabalho.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A realização desta pesquisa tem como objetivo concluir que toda organização precisa se preocupar com seu clima organizacional, pois é através de uma pesquisa de clima que as empresas terão conhecimento de como ela está sendo vista pelos seus funcionários, ou seja, como ela é avaliada quanto aos seus processos, valores, relacionamento, aspectos fundamentais que compõem o ambiente organizacional.

E esta empresa se não for bem avaliada pelos colaboradores, isso quer dizer que a mesma não está oferecendo condições de trabalho adequadas para aquelas pessoas, os

funcionários estão insatisfeitos, desmotivados, o que pode levar a um aumento nos índices de absenteísmo e *turnover*, o que pode ser prejudicial, pois com funcionários ausentes e sem comprometimento interfere diretamente na produtividade no trabalho, muitas vezes havendo a necessidade de mudar outras pessoas de seus horários para se ajustar ao horário da pessoa que não compareceu, ou alterando dias de folgas, o que causa insatisfação, gerando um grande desconforto para todos.

O índice de *turnover* elevado é outro fator agravante, pois sempre saindo pessoas e entrando novas, leva-se um determinado tempo para treinar todos aqueles funcionários novamente, afetando ainda mais o quadro de funcionários veteranos, que já está prejudicado com o excesso de trabalho, e levando-se em conta também como fica a imagem da empresa, como sendo um local onde não se consegue reter os funcionários em seu quadro.

Portanto verifica-se a importância de utilizar a pesquisa de clima organizacional para conhecer melhor a empresa e obter um diagnóstico que viabilizará ações para entender como a empresa poderá ter um ambiente agradável e motivador para seus colaboradores.

## REFERÊNCIAS

Clima Organizacional: O que é?. **Egestor**, 2017. Disponível em: <<https://blog.egestor.com.br/clima-organizacional/>>. Acesso em: 04 de set. de 2019.

FRANCESCHINI, Adélia. Pesquisa de Clima Organizacional. In: PERDIGÃO, Dulce M. (autor). **Teoria e Prática da Pesquisa Aplicada**. 1. ex. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012. p. 322-327.

KANAANE, Roberto. **Comportamento Humano nas Organizações**: o homem rumo ao século XXI. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

MORAES, Vanderlei. O que é clima organizacional?. **Rh Portal**, 2015. Disponível em: <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/clima-organizacional-8/>>. Acesso em: 04 de set. de 2019.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração**: Guia para Estágios, Trabalhos de conclusão, Dissertações e Estudos de Caso. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Medidas do Comportamento Organizacional**: Ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008.