

**CENTRO UNIVERSITÁRIO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO VALE DO
ITAJAÍ - UNIDAVI**

MIGUEL FELIPE MARTHENDAL

**Estudo de clima organizacional em duas filias na rede varejista:
Lojas Quero Quero SA**

RIO DO SUL

2021

**CENTRO UNIVERSITÁRIO PARA O DESENVOLVIMENTO DO ALTO VALE DO
ITAJAÍ - UNIDAVI**

MIGUEL FELIPE MARTHENDAL

**Estudo de clima organizacional em duas filias na rede varejista
Lojas Quero Quero SA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Administração de Empresas, área das
Ciência Socialmente aplicáveis, do Centro
Universitário para o Desenvolvimento do Alto Vale
do Itajaí como requisito parcial para obtenção do
grau de Bacharel em Administração

Orientadora: Dra. Susana Gauche

RIO DO SUL

2021

MIGUEL FELIPE MARTHENDAL

**Estudo de clima organizacional em duas filias na rede varejista Lojas
Quero Quero SA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito parcial para obtenção do grau de
Bacharel em Administração, no Centro Universitário
para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí, a ser
apreciado pela Banca Examinadora Formada por:

Professora Orientadora: Dra. Susana Gauche

Banca Examinadora:

Professor (a):

Professor (a):

Rio do Sul, novembro de 2021.

“O conhecimento é uma arma poderosa.
Arme-se bem antes de iniciar uma
batalha.”

Paulo Maciels.

Dedico esse trabalho a minha família, e amigos que de forma direta ou indireta sempre me incentivaram a realizar esse sonho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus primeiramente, por me ter concedido saúde, garantir as forças para lutar todos os dias por meus objetivos e sonhos, além de me guiar para conseguir essa conquista.

Agradecer a minha família, em especial aos meus pais, Alcides Marthendal e Valceli Dorner Marthendal, que desde do início me deram todo suporte e apoio para estar conseguindo completar a graduação.

Agradeço a minha gerente, Franciele Kuhn, pela compreensão, pelas conversas e por todo apoio concedido ao longo desse período.

Agradeço a Loja Quero Quero SA, em especial as unidades de Rio do Sul e Ituporanga, por participarem da realização desse trabalho.

Agradeço aos meus colegas de classe por toda troca de conhecimento e experiências em especial ao Edu Cachoeira pela amizade e companheirismo.

Agradeço a todos professores que puderam estar presente no curso, dedicando seu tempo e disponibilidades para compartilhar seus conhecimentos em especial para a professora orientadora Susana Gauche, por sua dedicação e comprometimento.

Agradeço a também ao Centro Universitário para o desenvolvimento do Alto vale do Itajaí – UNIDAVI, por sua estrutura acadêmica, pelos profissionais qualificados que ali trabalham e por tudo que oferecem e incentivam os acadêmicos na sua jornada.

Enfim agradeço a todos que de forma direta ou indireta participaram e contribuíram para minha formação acadêmica.

Obrigado a todos!

RESUMO

Em função das constantes mudanças que o mundo vem passando e as transformações em todas as áreas que envolvem as empresas, acaba se entendendo que a cada dia mais existe uma necessidade de dar atenção para o ambiente interno empresarial e com as pessoas que ali desenvolvem suas funções. O presente trabalho será realizado dentro de duas filiais das Lojas Quero Quero SA, tendo como objetivo realizar uma pesquisa de clima organizacional dentro da empresa. A pesquisa de clima é uma ferramenta para entender os níveis de satisfação dos colaboradores na empresa, entender seus objetivos e ver se suas ideologias e pensamentos estão alinhados com os da empresa para entender o seu grau de motivação. Além disso, ela serve como base de dados para tomadas de decisão mais assertivas e ajustes na gestão de pessoas. Os resultados trazem informações importantes para que seja atendida as necessidades dos colaboradores, a fim de se conseguir uma melhoria em suas atividades atingindo os objetivos tanto de caráter profissional como os pessoais. Os principais resultados foram: quanto satisfação na unidade de Ituporanga: o orgulho de trabalhar na loja Quero Quero (100%), o orgulho de desempenhas atividades na empresa (100%), e o crescimento profissional (100%), já na unidade de Rio do Sul destacamos o orgulho dos colaboradores em desempenhar suas atividades na empresa, com 100% de satisfação, a questão referente os resultados dependerem somente dos próprios funcionários (85,7%), além do relacionamento com colegas(85,7%). Quanto a insatisfação em Ituporanga teve-se: somente um apontamento na segurança do emprego (10%), e fatores que também tiveram apontamentos com o discordo parcialmente: a remuneração (20%), cursos e treinamentos (10%), liberdade de expor suas ideias (10%). Na filial de Rio do Sul a remuneração (42,9%) e a comunicação interna (28,6%) é o que gera determinado índice de insatisfação.

Palavras-chave: Clima organizacional. Satisfação. Motivação.

ABSTRAT

Due to the constant changes that the world has been going through and the transformations in all areas that involve companies, it is understood that every day there is a need to pay attention to the internal business environment and to the people who carry out their functions there. The present work will be carried out within two branches of Lojas Quero Quero SA, with the objective of carrying out an organizational climate survey within the company. A climate survey is a tool to understand the levels of satisfaction of employees in the company, their goals and see if their ideologies and thoughts are related to the company in order to understand their level of motivation. In addition, it serves as a database for more assertive decisions and adjustments in people management. The results provide important information so that it can be met as a need of employees, in order to achieve an improvement in their activities, reaching professional goals such as personal ones. The main results were at the Ituporanga unit: the pride of working at the Quero Quero store (100%), the pride of performing activities in the company (100%), and professional growth (100%), while at the Rio do Sul unit we highlight the pride of employees in carrying out their activities in the company, with 100% satisfaction, the question regarding the results depend only on the employees themselves (85.7%), in addition to the relationship with colleagues (85.7%). As for dissatisfaction in Ituporanga, there were: only one note on job security (10%), and factors that also had notes with partially disagree: remuneration (20%), courses and training (10%), freedom to expose your ideas (10%). At the Rio do Sul branch, remuneration (42.9%) and internal communication (28.6%) is what generates a certain level of dissatisfaction.

Keywords: Organizational climate. Satisfaction. Motivation.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Fachada da Loja Quero Quero SA de Rio do Sul	22
Figura 2: Fachada da Loja Quero Quero SA de Ituporanga	22
Figura 3: Peça de divulgação da pesquisa.....	44

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Colaboradores por Setor Unidade de Ituporanga.....	41
Quadro 2: Colaboradores por Setor Unidade de Rio do Sul.	42
Quadro 3: Sinto Orgulho de trabalhar na empresa.....	45
Quadro 4: Sinto Orgulho de trabalhar na empresa.....	46
Quadro 5: Sinto orgulho de exerce a função.....	47
Quadro 6: Sinto orgulho de exerce a função.....	48
Quadro 7: Crescimento profissional	49
Quadro 8: Crescimento profissional	50
Quadro 9: Indicar a empresa para amigos trabalharem	51
Quadro 10: Indicar a empresa para amigos trabalharem	51
Quadro 11: Sucesso na carreira profissional.....	52
Quadro 12: Sucesso na carreira profissional.....	53
Quadro 13: Resultados dependem somente de mim	54
Quadro 14: Resultados dependem somente de mim	55
Quadro 15: Cursos e treinamentos.	56
Quadro 16: Cursos e treinamentos	57
Quadro 17 Filial de Ituporanga: Quais treinamentos você gostaria de estar fazendo para se aprimorar.	58
Quadro 18 Filial de Rio do Sul: Quais treinamentos você gostaria de estar fazendo para se aprimorar?.	59
Quadro 19: Conhecimento Intelectual	59
Quadro 20: Conhecimento Intelectual.	60
Quadro 21: Comunicação Interna	62
Quadro 22: Comunicação Interna	63
Quadro 23: Filial de Ituporanga: O que poderia ser feito para melhorar a comunicação dentro da empresa? Dê a sua sugestão:	64
Quadro 24 Filial de Rio do Sul: O que poderia ser feito para melhorar a comunicação dentro da empresa? Dê a sua sugestão:	64
Quadro 25: Liderança imediata	65
Quadro 26: Liderança imediata	66

Quadro 27 Filial de Ituporanga: O que poderia ser melhorado na relação e comunicação entre subordinados e seus respectivos líderes (chefes)..	67
Quadro 28 Filial de Rio do Sul: O que poderia ser melhorado na relação e comunicação entre subordinados e seus respectivos líderes (chefes)..	67
Quadro 29: Estrutura Hierarquia..	68
Quadro 30: Estrutura hierarquia..	69
Quadro 31: Cultura Organizacional ..	70
Quadro 32: Cultura organizacional.....	71
Quadro 33: Reconhecimento no trabalho.....	72
Quadro 34: Reconhecimento no trabalho.....	73
Quadro 35 Filial de Ituporanga: Em quais momentos você se sente valorizado (caso perceba valorização)?..	74
Quadro 36 Filial de Rio do Sul: Em quais momentos você se sente valorizado (caso perceba valorização)?..	74
Quadro 37 Filial de Ituporanga: Em quais momentos sinto desvalorização (caso perceba desvalorização)? ..	74
Quadro 38 Filial de Rio do Sul: Em quais momentos sinto desvalorização (caso perceba desvalorização)?..	75
Quadro 39: Remuneração ..	75
Quadro 40: Remuneração.....	76
Quadro 41: Segurança no trabalho ..	77
Quadro 42: Segurança no trabalho ..	78
Quadro 43: Liberdade de se expor suas ideias ..	79
Quadro 44: Liberdade de se expor suas ideias ..	80
Quadro 45: Ambiente de trabalho ..	82
Quadro 46: Ambiente de trabalho ..	83
Quadro 47: Filial de Ituporanga: O que poderia estar mudando no seu ambiente de trabalho que lhe incomoda?..	84
Quadro 48: Filial de Rio do Sul: O que poderia estar mudando no seu ambiente de trabalho que lhe incomoda? ..	84
Quadro 49: Relacionamento com os colegas.....	84
Quadro 50: Relacionamento com os colegas.....	85

Quadro 51: Filial de Ituporanga: Quais fatores me motivam a trabalhar na Loja Quero Quero?	87
Quadro 52: Filial de Rio do Sul: Quais fatores me motivam a trabalhar na Loja Quero Quero?	87
Quadro 53: Filial de Ituporanga: Quais fatores me desmotivam a trabalhar na Loja Quero Quero?	88
Quadro 54: Filial de Rio do Sul: Quais fatores me desmotivam a trabalhar na Loja Quero Quero?	88
Quadro 55: Filial de Ituporanga: De sugestões de melhorias para a Loja Quero Quero	88
Quadro 56 Filial de Rio do Sul: De sugestões de melhorias para a Loja Quero Quero.	89

LISTAS DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Filial de Ituporanga: Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa.....	46
Gráfico 2 Filial de Rio do Sul: Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa.	47
Gráfico 3 Filial de Ituporanga: Sinto orgulho da minha atividade nesta empresa.....	48
Gráfico 4 Filial de Rio do Sul: Sinto orgulho da minha atividade nesta empresa	48
Gráfico 5 Filial de Ituporanga: Acho que a empresa me oferece um bom plano de carreira.	49
Gráfico 6 Filial de Rio do Sul: Acho que a empresa me oferece um bom plano de carreira.	50
Gráfico 7 Filial de Ituporanga: Costumo indicar esta empresa como alternativa de emprego para meus amigos e parentes.	51
Gráfico 8 Filial de Rio do Sul: Costumo indicar esta empresa como alternativa de emprego para meus amigos e parentes.	52
Gráfico 9 Filial de Ituporanga: Considero que estou obtendo sucesso na minha carreira e na minha vida profissional.	53
Gráfico 10 Filial de Rio do Sul: Considero que estou obtendo sucesso na minha carreira e na minha vida profissional.	54
Gráfico 11 Filial de Ituporanga: Dependo apenas dos meus próprios esforços para obter o sucesso profissional e de carreira na empresa	55
Gráfico 12 Filial de Rio do Sul: Dependo apenas dos meus próprios esforços para obter o sucesso profissional e de carreira na empresa... ..	56
Gráfico 13 Filial de Ituporanga: Os cursos e treinamentos que fiz, são suficientes para o exercício das minhas atividades.....	57
Gráfico 14 Filial de Rio do Sul: Os cursos e treinamentos que fiz, são suficientes para o exercício das minhas atividades.....	58
Gráfico 15 Filial de Ituporanga: O meu nível cultural intelectual é suficiente para o exercício das minhas atividades na empresa.....	60
Gráfico 16 Filial de Rio do Sul: O meu nível cultural intelectual é suficiente para o exercício das minhas atividades na empresa.....	60
Gráfico 17 Filial de Ituporanga: A comunicação interna da empresa é eficiente:.....	63
Gráfico 18 Filial de Rio do Sul: A comunicação interna da empresa é eficiente:	63

Gráfico 19 Filial de Ituporanga: O meu chefe imediato é a pessoa mais indicada para a função que ocupa.....	65
Gráfico 20 Filial de Rio do Sul: O meu chefe imediato é a pessoa mais indicada para a função que ocupa.....	66
Gráfico 21 Filial de Ituporanga: Estou satisfeito com a estrutura hierárquica (chefes e subordinados) a que estou vinculado.....	68
Gráfico 22 Filial de Rio do Sul: Estou satisfeito com a estrutura hierárquica (chefes e subordinados) a que estou vinculado.....	69
Gráfico 23 Filial de Ituporanga: A Cultura Organizacional (tradições, práticas e costumes adotados na empresa que não estão previstos em qualquer regra) adotada na empresa favorece a execução das minhas atividades na empresa.	70
Gráfico 24 Filial de Rio do Sul: A Cultura Organizacional (tradições, práticas e costumes adotados na empresa que não estão previstos em qualquer regra) adotada na empresa favorece a execução das minhas atividades na empresa.	71
Gráfico 25 Filial de Ituporanga: Considero que o meu trabalho é reconhecido e valorizado pela empresa..	72
Gráfico 26 Filial de Rio do Sul: Considero que o meu trabalho é reconhecido e valorizado pela empresa.	73
Gráfico 27 Filial de Ituporanga: Acho justo o meu salário atual.....	76
Gráfico 28 Filial de Rio do Sul: Acho justo o meu salário atual.	77
Gráfico 29 Filial de Ituporanga: Meu emprego é seguro na empresa, ou seja, não corro o risco de ser demitido sem motivo.	78
Gráfico 30 Filial de Rio do Sul: Meu emprego é seguro na empresa, ou seja, não corro o risco de ser demitido sem motivo.	79
Gráfico 31 Filial de Ituporanga: Você sente que suas ideias e opiniões são levadas em considerações nas tomadas de decisões?.....	80
Gráfico 32 Filial de Rio do Sul: Você sente que suas ideias e opiniões são levadas em considerações nas tomadas de decisões?.....	81
Gráfico 33 Filial de Ituporanga: O ambiente de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa, permitindo ter os níveis de concentração necessário.	82

Gráfico 34 Filial de Rio do Sul: O ambiente de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa, permitindo ter os níveis de concentração necessário.....	83
Gráfico 35 Filial de Ituporanga: O relacionamento com meus colegas de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa.	85
Gráfico 36 Filial de Rio do Sul: O relacionamento com meus colegas de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa	86

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	18
1.1 TEMA DE ESTUDO	19
1.2 EMPRESA.....	20
1.3 JUSTIFICATIVA	22
1.4 OBJETIVO GERAL	23
1.4.1 objetivo geral	23
1.4.2 objetivo específico	24
2 REVISÃO DA LITERATURA	25
2.1 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL.....	25
2.1.1 Variáveis Dependentes	26
2.1.1 Variáveis Independentes	28
2.2 CLIMA ORGANIZACIONAL	29
2.3 MODELOS DE ESTUDOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL	30
2.3.1 Modelo de Litwin e Stringer	31
2.3.2 Modelo de Kolb	31
2.3.3 Modelo de Sbragia	32
2.3.4 Modelo de Coda	34
2.3.5 Modelo de Bispo	36
2.4 A PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	38
3 MÉTODO	40
3.1 DELIAMENTO DE PESQUISA.....	40
3.2 UNIVERSO DA PESQUISA	41
3.3 COLETA DE DADOS	42
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS	45
4.1 Vida Profissional.	45
4.1.1 Orgulho de trabalhar na empresa	45
4.1.2 Orgulho da atividade na empresa	47
4.1.3 Crescimento profissional	49
4.1.4 Indicação de emprego	50
4.1.5 Sucesso na Carreira Profissional	52
4.1.6 Resultados dependem somente de mim.	54

4.1.7 Cursos e Treinamentos.....	56
4.1.7.1 Sugestão de Treinamentos para melhoramento das atividades	58
4.1.8 Conhecimento Intelectual.....	59
4.1.9 Resumo da dimensão da vida profissional.....	61
4.2 COMUNICAÇÃO.....	62
4.2.1 Comunicação Interna.....	62
4.2.1.1 Sugestões de Melhorias na comunicação interna..	64
4.3 ESTRUTURA DA ORGANIZAÇÃO E LIDERANÇA.....	65
4.3.1 Boa liderança.....	65
4.3.1.1 Sugestões de melhoria de liderança.	67
4.3.2 A estrutura Hierarquia.....	68
4.3.3 Cultura Organização.	69
4.4 INCENTIVOS PROFISSIONAIS.....	71
4.4.1 Reconhecimento do trabalho.....	72
4.4.1.1 Valorização do Trabalho.....	74
4.4.1.2 Desvalorização do trabalho.	74
4.4.2 Remuneração.....	75
4.4.3 Segurança no emprego.....	77
4.4.4 Liberdade de expor suas ideias.....	79
4.5 AMBIENTE DE TRABALHO.....	81
4.5.1 Ambiente de trabalho.....	81
4.5.1.1 Sugestão de melhoria do trabalho.....	83
4.5.2 Relacionamento com os colegas.....	84
4.6 MOTIVAÇÃO.....	86
4.6.1 Fatores que motivam..	86
4.6.2 Fatores que desmotivam..	87
4.7 SUGESTÕES NA PERSPECTIVA DOS COLABORADORES.....	88
4.8 SUGESTÕES DE MELHORIAS.....	89
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	91
REFERÊNCIAS	93

1 INTRODUÇÃO

Em mundo com muitas transformações, tecnologias e informações com muita rapidez, isso traz um olhar para as pessoas que desenvolver as funções nas empresas e seu ambiente interno. A cada dia surgem novos fatos no contexto social, econômico, cultural, político, que afetam as pessoas, podem estar modificando seus valores, quebrando alguns paradigmas afetando diretamente o clima organizacional da empresa.

As pessoas são peças fundamentais da empresa, pois elas são as fontes criadoras para os processos e crescimento organizacional, são elas que vão estar elaborando os objetivos, metas, todo planejamento para o crescimento da organização. Mas para tudo fluir bem tem a necessidade de estar com um ambiente interno saudável, sendo o resultado do ambiente interno o Clima organizacional da empresa. De acordo com Chiavenato (2009):

O clima organizacional está intimamente relacionado com o grau de motivação de seus participantes. Quando há elevada motivação entre os membros, o clima motivacional se eleva e traduz sem relações de satisfação, animação, interesse, colaboração, etc., todavia, quando há baixa motivação, seja por frustração ou barreiras à satisfação das necessidades, o clima organizacional tende a diminuir, caracterizando-se por estados de depressão, desinteresse, apatia, insatisfação, etc.

O clima organizacional tem a refletir o grau de motivação que a equipe tem, as formas como eles estão engajadas para irem atrás do objetivo profissional. Isso reflete na forma com que as pessoas estão agindo dentro da empresa, se seus valores pessoais estão de acordo com os valores das empresas, percebendo assim qualidade do ambiente de trabalho.

Os fatores que afetam o clima da empresa são múltiplos, abordam questões financeiras, cultura, estrutura, a forma como está sendo a liderança, se tem oportunidades de crescimento e participação no ambiente. Ao traçar metas e objetivos a empresa não basta ter recursos ela necessita ter uma boa administração, com competências suficientes para administrar tal, e que estejam satisfeitas e motivadas para realizar seu trabalho.

Nesse presente trabalho foi realizado uma pesquisa de clima organizacional em uma rede varejista no Alto Vale do Itajaí, mais

especificamente nas Lojas Quero Quero nas seguintes unidades: unidade de Rio do Sul e unidade de Ituporanga. A rede busca analisar os resultados da pesquisa para avaliar variáveis que estejam afetando o ambiente interno.

1.1 TEMA DE ESTUDO

No mundo corporativo a cada dia existem mais tecnologia e inovação, um lugar com mais facilidades e meios para alcançar novas informações. Os avanços tecnológicos causam uma grande mudança constante nas pessoas, nas regras das empresas, afetando seus valores e até mesmo quebrando alguns de seus paradigmas.

Com tantas informações as pessoas acabam a ficarem mais vulneráveis as questões externas, conseqüentemente isso pode prejudicar os seus resultados internos na empresa, principalmente no clima organizacional da instituição. Sendo clima organizacional a forma como os empregados e gestores veem o seu local de trabalho, assim essa visão afeta diretamente em como as pessoas estão motivadas, e na forma em que vão desenvolver suas atividades na instituição.

Outro fator de mercado que está presente no ambiente de trabalho, é a competitividade que está cada vez mais acirrada. Um fator determinante para as empresas nesse modelo são as pessoas, que necessitam estar bem consigo mesma, com sua equipe de trabalho e com sua empresa, tendo principalmente uma vida com objetivos alinhados aos valores da empresa e oportunidades que a empresa possa oferecer a eles. As pessoas são vulneráveis e o ambiente externo afeta seu desempenho, sua produção entendo dessa maneira a importância de seus pensamentos, seu emocional estar alinhado com a empresa para conseguirem realizar e conseguir seus objetivos.

Segundo Daft (2017) o envolvimento de um funcionário significa que as pessoas estão emocionalmente envolvidas nos trabalhos e satisfeitas com as

condições oferecidas a elas, contribuem com entusiasmo para atender as metas organizacionais e da equipe e tem sentimento de pertencimento e compromisso com a organização e a missão. Para envolver os funcionários, os administradores unem as pessoas em torno de um objetivo convincente que os encoraja a dar o melhor de si.

Com a necessidade de estar buscando um ambiente de trabalho em que as pessoas se sintam felizes e possam desempenhar suas funções alinhadas aos seus pensamentos, a instituição busca entender seus pensamentos e como alinhar a equipe ao objetivo da empresa. Para que esse ambiente seja saudável, agradável elaboramos a seguinte questão problema, como está o clima organizacional na empresa e nível de satisfação dos colaboradores?

1.2 EMPRESA

A Lojas Quero-Quero nasceu no dia 15 de agosto de 1967, na cidade de Santo Cristo, no interior do estado do Rio Grande do Sul, como uma pequena empresa de comércio e representações. Na época, o capital era formado apenas pela coragem, pela crença no trabalho duro e por um espírito muito forte de empreendedorismo.

Nosso modelo de negócios fez com que ficássemos conhecidos por oferecer uma solução integrada aos nossos consumidores, caracterizada pelo nosso portfólio de produtos de materiais de construção, eletrodomésticos e móveis, de forma a contemplar grande parte das necessidades dos nossos clientes no segmento casa e construção. Além do segmento varejista, a Lojas Quero-Quero administra os cartões de crédito VerdeCard e, para completar o mix de produtos ofertados, conta com uma diversificada carteira de serviços financeiros, que incrementam e trazem a solução completa dentro do varejo para seus clientes.

Nos últimos anos, nosso foco está no aperfeiçoamento das operações de loja, estratégias comerciais, gestão de pessoas, controle de resultados pautado

em fluxo de caixa, desenvolvimento de lideranças e no investimento em tecnologia, o que, no nosso entendimento, nos permitiu criar um modelo único de negócios bem-sucedido em pequenas e médias cidades de quaisquer regiões do Brasil.

Fonte: Dados da empresa (2021)

Em plena expansão pelo país, a empresa conta atualmente com lojas distribuídas nos estados de Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, Mato Grosso do Sul, além de ter programada já inaugurações das primeiras lojas no interior de São Paulo. Contando hoje com mais de 450 lojas em atividade e uma projeto de expansão muito forte que faz a cada semana novas lojas serem inauguradas.



Figura 1: Fachada da Loja Quero Quero SA de Rio do Sul

Fonte: Dados da empresa (2021)



Figura 2: Fachada da Loja Quero Quero SA de Ituporanga

Fonte: Dados da empresa (2021)

1.3 JUSTIFICATIVA

Cada vez mais as empresas estão atreladas a mudanças rápidas e repentinas de ambiente e mercado, forçando-as a buscarem novas formas de se adaptar. Isso exige que as decisões sejam mais precisas, assertivas e tomadas

em momentos com muita rapidez. Essas decisões de certa forma com essa rapidez acabam se tomando pode afetar diretamente o clima interno da organização de uma maneira negativa ou positiva.

Em muitas empresas percebe-se a formação de equipe de várias gerações, essa mescla tem a de ser um grande desafio para a empresa manter seu ambiente de trabalho equilibrado. Segundo ou autores Carvalho, Nascimento e Serafim (2012) “O gestor precisa buscar meio e modos de lidar com as divergências que caracterizam as diferentes gerações. Não importa se ele pertence a essa ou aquela geração, importa é que deve absorver e aplicar, nos momentos adequados, conhecimentos de relacionamento humano que produzam interesse nas pessoas com as quais esteja se comunicando para obter colaboração que dê resultados esperados e que promova a satisfação envolvendo as partes interessadas”.

Então se percebe uma grande dificuldade em trazer objetivos e metas para um grupo de pessoas de diferentes gerações, em como ela vão estar absorvendo os conteúdos e conhecimentos passados e aplicando os mesmo na prática. Uma equipe satisfeita no trabalho, traz um ambiente mais feliz, mais “leve” de se trabalhar demonstrando que o gestor está conseguindo equilibrar as diferentes gerações. Carvalho, Nascimento e Serafim (2012)

Para o acadêmico a escolha do tema surgiu a partir do interesse em expandir o conhecimento sobre a temática do desenvolvimento humano e sua importância dentro de uma organização, além do intuito de agregar a empresa em estudo a possibilidade de estar conhecendo melhor seus recursos, a forma que as pessoas pensam e alguns pontos de melhoria.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo geral

Diagnosticar o clima organizacional na rede Varejista das Lojas Quero Quero em duas filiais: unidade de Rio do Sul e unidade de Ituporanga.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar fatores que geram satisfação no colaborador;
- Identificar fatores de insatisfação no ambiente de trabalho;
- Propor sugestões de melhorias

2 REVISÃO DA LITERATURA

Para o desenvolvimento desse capítulo será apresentado o aporte teórico, a qual foi formada com bases em diversos livros e autores que dará entendimento aos conceitos e ideias deste trabalho.

2.1 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

Marques (2015) traz a definição do comportamento humano, sendo um estudo de pessoas em seus contextos organizacionais. Levando em considerações duas linhas, a primeira seria a interação entre indivíduos e grupos com a organização e a outra seria de como a organização influencia no comportamento dos indivíduos e grupos.

Johann (2013) afirma que o comportamento organizacional é uma ciência interdisciplinar que irá estudar a forma como as pessoas e grupos se comportam e se relacionam no em seus âmbitos das organizações, além de como os indivíduos e grupos interagem com a própria organização que pertencem.

Para Robbins (2006) o comportamento organizacional é um campo de estudos que vai investigar o impacto que os indivíduos, grupos e a estrutura tem sobre o comportamento dentro das organizações e com o propósito de utilizar esse conhecimento para melhorar as deficiências e aumentar a eficácia organizacional.

A importância de se ter conhecimento em cima desse segmento, representa um benefício para o gestor e também para o indivíduo que se tem de relacionar com a empresa para trabalhar. Assim embora a denominação traz “organizacional” a realidade é que os comportamentos são observáveis nos seres humanos. Já uma organização é definida como sendo um conjunto de duas ou mais pessoas que se reúnem para buscar alcançar um objetivo comum e criam um sistema coordenado para o relacionamento entre elas. Com essas

definições o foco de atuação do comportamento organizacional são as pessoas que compõem as organizações. (Marques, 2015)

Assim o comportamento organizacional vai verificar a forma de interação de como esses indivíduos, grupos de pessoas, com o propósito de utilizar esse conhecimento para incentivar e melhorar o desempenho das empresas e instituições. Partindo que o relacionamento entre as pessoas e grupos podem ser analisados e modelado, percebemos que ele abrange temáticas como percepção, comunicação, motivação do trabalho, inteligência emocional, liderança de equipes, as culturas e os clima organizacionais, além de até ambientes políticos internos e externos, dentre outros temas correlacionados. (Johann, 2013)

O comportamento organizacional é um campo de estudos, que vai investir três determinantes dos comportamentos nas organizações, indivíduos, grupos e estrutura. Dentre as temáticas abordadas nos estudos encontram componentes básicos como motivação, comportamento e poder de liderança, comunicação interpessoal, estrutura e processos de grupos, desenvolvimento de atitudes e percepção além do estresse no trabalho. Assim podemos trazer que o comportamento organizacional se preocupa com o estudo do que as pessoas fazem nas organizações e de como este comportamento afeta o desempenho da empresa. (Robbins, 2006)

A empresa sempre tem algumas expectativas sobre seu quadro funcional, embora muitas vezes elas sejam subjetivas, principalmente de como os empregados e o empregador devem agir para se manter as regras não escritas de convivência para serem respeitadas, e assim as operações e sistemática de trabalho fluam normal e os funcionários poderem se valorizar e prosperar nas suas carreiras funcionais. (Johann, 2013)

2.1.1 Variáveis Dependentes

Variáveis dependentes são os fatores chaves que precisamos entender e são afetadas por algum outro fator. Robbins (2006) traz algumas variáveis dependentes:

- **Produtividade:** Uma organização é produtiva quando consegue atingir seus objetivos, transformando matéria prima em produto ao mais baixo custo possível. A produtividade implica uma preocupação com a eficácia como com a eficiência. Atingir metas de vendas torna a empresa eficaz, e ela atender essas metas na produtividade torna ela eficaz, assim as medidas mais comuns dessa eficiência organizacional seriam o retorno do investimento, o lucro sobre o faturamento e a produção por hora trabalhada. A produtividade é uma preocupação constante dos gestores e do estufo de comportamento organizacional, pois existem muitos fatores que influenciam a eficácia e eficiência dos indivíduos, grupos e da organização como todo.
- **Absenteísmo:** Caracterizado pela falta do funcionário, quando o funcionário não vai ao trabalho, gerando muitos gastos para os proprietários e afetando diretamente a produção, além de custos adicionais como horas extras. Isso implica num fluxo de trabalho que acaba se interrompido, pois é extremamente difícil para uma organização atingir seus objetivos se seus funcionários não comparecem ao trabalho. Mas existem situações em que a empresa se beneficia com a decisão de o funcionário não comparecer, como é o caso de ele estar doente ou num pico de excesso de estresse que pode reduzir sua produtividade, e muitas vezes os custos de um erro podem ser enormes.
- **Rotatividade:** Quando a instituição tem índice alto de rotatividade, isso resulta em um aumento de custos para recrutamento, seleção e treinamento. Além dessa saída e entrada de novas pessoas involuntariamente ou voluntária causa uma ruptura na eficiência da organização, pois quando o pessoal experiente sai, é necessário encontrar outra pessoa a treinar e prepara-la para assumir o cargo. A rotatividade em baixa escala pode ser vista como algo positivo, pois ela cria oportunidades para substituição de pessoas com rendimento mais baixo por outras com rendimentos e desempenho melhores, sendo que

essa nova pessoas estará mais motivada, aumenta as chances de promoção e trazer ideias novas.

- **Cidadania Organizacional:** É um comportamento discricionário que não faz parte das exigências dos cargos, mas que auxilia no funcionamento eficaz da organização. As empresas querem e precisam de funcionários que façam atividades extras que não constam como sendo suas tarefas formais, ainda mais no mundo dinâmico que estamos inseridos e as atividades estão sendo realizadas em equipe, assim precisam de alguém que faça um discurso positivo, que ajude seus colegas, que evite conflitos desnecessários, além de cuidar do patrimônio da empresa, pois afetará em um melhor desempenho de todo grupo.
- **Satisfação no Trabalho:** Seria o conjunto de sentimentos que uma pessoa possui com relação ao seu trabalho, e assim ela tem vai ter diretamente influência sobre os fatores de desempenho do colaborador. Assim a satisfação no trabalho está diretamente ligada a absenteísmo e a rotatividade, assim as organizações tem de oferecer empregos que sejam estimulantes e intrinsecamente gratificantes para melhorar assim a satisfação dos funcionários.

2.1.2 Variáveis Independentes

Uma variável independente é a suposta causa de alguma variável dependente, assim temos três níveis de variáveis independentes Segundo Robbins (2006)

- **Variáveis no Nível do Indivíduo:** Todas as empresas trabalham com seres humanos e muito deles já vem com algum conhecimento, assim podemos utilizar a metáfora de eles se assemelharem a carros usados, aonde alguns tem baixa quilometragem e outros muita quilometragem, a forma como foram e serão exigidos. Ou seja, as pessoas já entram em seus trabalhos com uma série de características que vai afetar no seu trabalho,

com a sua biografia, seus valores e suas atitudes. Essas variáveis que mudam de pessoa para pessoa acabam afetando seu comportamento.

- Variáveis no Nível do Grupo: O comportamento de pessoas é diferente quando elas estão em grupos, da forma como agem individuais. Ou seja, em grupos as pessoas são influenciadas pelos padrões de comportamentos que se esperam e que o grupo considera padrão aceitável de comportamento e o grau em que os membros de um grupo são atraídos uns pelos outros.
- Variáveis no Nível do sistema organizacional: A cultura posta no trabalho, as políticas que a empresa toma, as práticas do seu recurso humanos tem impacto sobre as variáveis dependentes, sendo que a organização é soma dos grupos, que são as somas dos membros individuais, e todas as suas atitudes e seu desenho de organização vai afetar as variáveis do comportamento.

2.2 CLIMA ORGANIZACIONAL

O clima organizacional é um fator altamente importante para as corporações, ele influencia não somente no comportamento dos colaboradores, mas também a produtividade da empresa, visto que as organizações são geridas por pessoas, cada qual com a sua função, e cada uma dessas funções traz resultados à mesma. (Lima, 2017)

O clima organizacional é a percepção dos funcionários em relações a diversos fatores presentes nas organizações e se estes os satisfazem ou não. Podemos considerar que o estudo sobre clima organizacional teve origem nos Estados Unidos e muitos foram os modelos criados para mensurá-lo. (Ferreira, 2013).

Conforme Chiavenato (1997, p. 127):

O clima organizacional está intimamente relacionado com a motivação dos membros da organização. Quando há elevada motivação entre os participantes, o clima organizacional tende a ser alto e proporciona relações de satisfação, de animação, de interesse e de colaboração entre os participantes. Todavia, quando há baixa motivação entre os membros, seja por frustração ou por barreiras à satisfação das necessidades individuais, o clima organizacional tende a baixar. O clima organizacional baixo é caracterizado por estados de desinteresses, apatia, agressividade, depressão, tumulto, típicos de situações em que os membros se defrontam aberta e ostensivamente contra a organização (como nos casos de greves, piquetes etc.). Assim, o clima organizacional representa o ambiente interno existente entre os membros da organização e está intimamente relacionado com o grau de motivação existente.

O clima organizacional está diretamente ligado com a percepção que indivíduo tem da empresa em que trabalha, a sua cultura seus costumes, que dificilmente será algum dia alterada, pois se trata da personalidade da empresa, e essa percepção que afeta o modo de o funcionário agir, de maneira positiva ou negativa dentro do ambiente que está inserido. (Lima, 2017)

O clima tem o domínio de ser bom ou ruim, para um ambiente bom ele precisa obter algumas características como clima favorável ou conter atribuições positivas. Um clima bom existe se houver harmonia, dedicação, satisfação, motivação, comprometimento na maior parte dos colaboradores (LUZ, 2003).

Por meio das experiências coletivas que os membros da organização muitas vezes encontram as respostas para seus problemas cotidianos das empresas. Ao se definir padrões de comportamento com o objetivo de conservar a estabilidade e o equilíbrio no grupo, necessita da cultura da empresa, pois o clima não pode ser criado repentinamente, ele vai se moldando com o tempo, com as transformações gradativas, com as primeiras atitudes, decisões tomadas pelo gestor e a forma como o funcionário será impactado com a decisão. Saber promover um clima propício à produtividade e a qualidade do trabalho é muito importante para manter o colaborador motivado e satisfeito com seu papel dentro da organização, proporcionando vantagens tanto para ele como para a empresa. (Lima, 2017)

2.3 MODELOS DE ESTUDO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Para se encontrar o clima organizacional de uma organização é necessário um instrumento que contenha alguns indicadores e fatores que afetem o clima da organização. A seguir vamos apresentar alguns instrumentos e métodos para se avaliar o clima de uma organização:

2.3.1 Modelo de Litwin e Stringer

O modelo sugerido por Litwin e Stringer para avaliar-se o clima organizacional oferece os seguintes fatores (CHIAVENATO, p.140):

- 1) Estrutura da organização: Seria as variáveis que afeta o sentimento dos indivíduos sobre as regras excessivas, regulamentos, procedimentos existentes em sua situação de trabalho.
- 2) Responsabilidade: Produção do sentimento de ser seu próprio chefe, e não existir dependência de uma dupla verificação em suas decisões;
- 3) Riscos: A forma de criar o senso arriscar e de enfrentar desafio no cargo e na situação de trabalho.
- 4) Recompensa: Cria-se o sentimento de ser recompensado por um trabalho bem feito, são a substituição na recompensa versus criticismo e punições;
- 5) Calor e apoio: o sentimento de boa camaradagem geral e de ajuda mútua que prevalece na organização;
- 6) Conflito: o sentimento de que a administração não teme diferentes opiniões ou conflitos, a ênfase calcada sobre diferentes aqui e agora.

2.3.2 Modelo de Kolb

A partir das dimensões do clima organizacional propostas por Litwin e Stringer, Kolb et al propõem um novo modelo/escala com sete fatores de clima (KOLB et al, 1986 p. 78-80):

Conformismo: O sentimento da existência de muitas limitações externas impostas nas organizações, seria assim o grau em que os membros sentem as inúmeras regras e procedimentos que devem se amoldar em vez de fazer o seu trabalho como gostariam.

Responsabilidade: Seria a responsabilidade pessoal dada aos membros, o grau que eles sentem e podem tomar as decisões e resolver os problemas.

Padrões: A forma que a organização coloca a sua qualidade do desempenho e na produção elevada, o grau em que os membros da organização sentem que ela coloca objetivos estimulantes, comunicando-lhes o comprometimento com esses objetivos.

Recompensas: A maneira em que os membros se sentem que estão sendo reconhecidos e recompensados pelo trabalho prestado, ao invés de ser ignorados e criticados.

Clareza Organizacional: Sentimento existente entre os membros de que as coisas são bem organizadas e os objetivos são claramente definidos.

Calor e apoio: Sentimento da amizade ser valorizada pela empresa, pois ali os membros uns confiam nos outros oferecendo apoio mútuo e boas relações.

Liderança: No momento que surgem necessidades de liderança, a forma como os membros se sentem para assumi-las e são recompensados por uma liderança bem-sucedida, sendo a disposição dos membros para aceitar a liderança e direcionar os seus subordinados.

2.3.3 Modelo de Sbragia

O autor Roberto Sbragia, num estudo sobre clima organizacional em instituição de pesquisa, utiliza um instrumento de coleta de dados contendo vinte indicadores de clima (SBRAGIA, 1983 p. 30):

Estado de Tensão: Traz o quando das ações humanas são dominadas por lógica e racionalidade antes das emoções.

Conformidade exigida: O quando as pessoas têm flexibilidade de suas ações dentro da organização, e o quando a organização conscientia a necessidade de seguir as normas e regulamentos.

Ênfase na Participação: Seria a participação das pessoas nas decisões, o quanto suas ideias e sugestões são aceitas.

Proximidade da Supervisão: O quando a administração deixa de praticar um controle mais firme sobre os indivíduos, dando liberdade para as pessoas a fixarem seus métodos de trabalho e ter novas iniciativas.

Consideração humana: a forma que as pessoas são tratadas como seres humanos, e recebem a atenção em termos humanos.

Adequação da Estrutura: Se o esquema organizacional facilita as ações das pessoas e o quanto existe de prática, normas, procedimento e canais de comunicação consistentes com os requisitos de trabalho.

Autonomia Presente: sentimento de as pessoas se sentirem seus próprios patrões, e ações não precisarem ser verificadas.

Recompensas Proporcionais: descrevem o quão bem as pessoas são recompensadas pelo trabalho que realizam e o quão justas são as políticas de pagamento e promoções da organização.

Prestígio Obtido: A percepção das pessoas sobre sua imagem no ambiente externo pelo fato de pertencerem à organização, o quanto a organização projeta seus membros no ambiente e a imagem que passa.

Cooperação Existente: O grau de confiança de uns nos outros e interação, muitos vindos de amizades e as boas relações que prevalecem na atmosfera do trabalho.

Padrões enfatizados: o grau de importância atribuída pelas pessoas às metas e padrões de desempenho, a realização de um bom trabalho.

Atitude Frente a Conflitos: descreve o quanto as pessoas estão dispostas a servir e considerar diferentes opiniões.

Sentimento de Identidade: O sentimento de as pessoas pertencerem à organização, o quanto de valor as pessoas dão a organização da qual fazem parte;

Tolerância Existente: A forma com que os erros das pessoas são tratados de forma suportável e construtiva antes do que punitiva;

Clareza Percebida: O conhecimento que as pessoas têm sobre os assuntos que lhe dizem respeito e o quanto a organização informa suas formas e condições de crescimento.

Justiça Predominante: O grau com que predominam nos critérios de decisão as habilidades e desempenhos antes do que os aspectos políticos, pessoais ou credenciais;

Condições de Progresso: A forma como a organização realiza para promover seus membros ao avanço profissional e suas expectativas de progresso.

Apoio Logístico Proporcionado: O quanto a organização facilita os trabalhos e condições necessárias para um melhor desempenho.

Reconhecimento Proporcionado: A forma de valorização de um desempenho acima do padrão, a forma que os esforços individuais são reconhecidos.

Forma e Controle: A maneira que a organização utiliza seus recursos, para se auto orientar e solucionar seus problemas.

2.3.4 Modelo de Coda

Este autor realizou cinco estudos de clima organizacional realizados em diferentes organizações brasileiras de grande porte do setor público e privado. Os principais fatores obtidos a partir dos indicadores utilizados foram (CODA, 1997 p. 101-13):

Liderança: O encorajamento dado pelo líder para o desenvolvimento e crescimento profissional, através de feedbacks e discussões de resultados e desempenhos individuais a fim de melhorar e orientar o trabalho do indivíduo.

Compensação: A forma de remuneração adotada pela empresa, os benefícios que ela oferece, a forma como dá aumento aos seus funcionários por desempenhos e metas.

Maturidade empresarial: O fornecimento de informações a comunidade, sobre as atividades e objetivos da organização. A real consideração das pessoas como maior patrimônio e comportamento compatível com essa crença e valorização de elevados padrões de desempenho.

Colaboração entre áreas funcionais: A colaboração entre os setores e departamentos para atingir os objetivos, a forma com que eles se relacionam com respeito e integridade.

Valorização profissional: Incentivo ao desenvolvimento de novos talentos, dando novas oportunidades de avanço profissional. Além de priorizar o recrutamento interno para posições de chefia.

Identificação com a empresa: Criar o sentimento de uma grande família, com os colaboradores trabalhando com confiança e compatibilidade da filosofia da empresa para estarem mais motivados e buscar os objetivos mútuos.

Processo de comunicação: decisões anunciadas prontamente com clareza e compreensibilidade e adequação das informações recebidas ao correto desempenho das atividades.

Sentido de trabalho: O senso de importância atribuída a que acontece com a organização e a firmeza nas ações das mesmas até o final por parte da direção.

Política global de recursos humanos: Disponibilidade para ouvir e considerar diversas opiniões e a importância que a empresa dá ao setor de recursos humanos e apoio que ele recebe.

Acesso: continuidade de realização do mesmo tipo de trabalho até o final da carreira.

2.3.5 Modelo de Bispo

O modelo escolhido para esta pesquisa é o modelo do autor Bispo, que está mais próximo da realidade atual das organizações. Segundo Bispo (2006, p. 263):

Esse modelo leva em consideração a evolução do cenário político-econômico, sociocultural e ecológico nacional e internacional. Para entender a essa necessidade, e os macrofatores foram divididos em internos e externos.

Assim o autor conceitua os fatores internos “como uma influência que se originam dentro da própria empresa, sendo que essa pode atuar diretamente sobre esses fatores para tentar melhorá-los e produzis melhores resultados para a empresa, os clientes e os funcionários.” (BISPO, 2006 p. 263).

Já os fatores externos o autor conceitua como sendo “a influência de fatores com procedência fora da empresa, mas que traz resultados sobre o controle do comportamento, das ações e determinações dos funcionários dentro da empresa, portanto não podem ser desconsiderados”. (BISPO, 2006 p.263).

Os fatores internos mencionados acima buscam níveis de influência que são citados pelo autor a seguir (BISPO, 2006 p. 263-264):

- Ambiente de trabalho: estabelece o grau de relacionamento entre colegas de trabalho, necessário para realização das atividades individuais ou coletivas;
- Assistência aos funcionários: estabelece o nível da assistência médica, dentária, hospitalar e social aos funcionários;

- Burocracia: avalia se este item está compatível com as atividades realizadas pelos funcionários;
- Cultura organizacional: avalia o nível de interferência que as tradições, práticas e costumes, adotados informalmente na empresa, exercem sobre os funcionários e suas atividades;
- Estrutura organizacional: mede o nível de relacionamento e de capacitação dos elementos que compõem esta estrutura e sua interferência nas atividades realizadas pelos funcionários;
- Nível sociocultural: procura estabelecer os níveis intelectuais, cultural e social dos funcionários estão de acordo com as necessidades inerentes as suas atividades;
- Incentivos profissionais: visam estabelecer o nível de reconhecimento profissional dos funcionários;
- Remuneração: avalia se este item está de acordo com as atividades prestadas à empresa;
- Segurança profissional: avalia o risco de demissão sem motivo percebido pelos funcionários;
- Transporte casa/trabalho – trabalho/casa: mede o nível de dificuldade encontrado para a locomoção entre a casa dos funcionários e a empresa e vice-versa;
- Vida profissional: estabelece o grau de identificação profissional dos funcionários com a empresa, tentando medir o nível de seu orgulho em relação à empresa e de seu sucesso profissional.

Os fatores externos também citados acima buscam influência que são conceituados pelo autor a seguir (BISPO, 2006 p. 264):

- Convivência familiar: procura avaliar o nível da convivência familiar dos funcionários, item necessário para uma boa produtividade nas atividades realizadas na empresa.
- Férias e lazer: avaliam o grau de satisfação dos funcionários com estes itens, os quais também são necessários para garantir uma boa produtividade.

- Investimentos e despesas familiares: procuram avaliar o nível do bem-estar proporcionado às famílias dos funcionários.
- Política e Economia: tentam avaliar o nível de interferência proporcionado por estes itens na motivação dos funcionários.
- Saúde: tenta avaliar a opinião dos próprios funcionários sobre suas respectivas saúdes física e mental, um dos itens de extrema importância e de difícil observação.
- Segurança pública: avalia o nível de influência deste item na vida diária dos funcionários.
- Situação financeira: o fato de um funcionário ter uma boa remuneração não é suficiente para que ele tenha uma boa situação financeira. Este item tenta avaliar como está a situação financeira dos funcionários.
- Time de futebol: item que já foi comprovado cientificamente que tem influência sobre a produtividade dos funcionários, este item tenta medir, portanto, o nível de interferência que os times de futebol exercem sobre a motivação e a produtividade dos funcionários.
- Vida social: avalia o nível de satisfação dos funcionários com este item.

2.4 A PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A pesquisa de clima é uma ferramenta muito importante para auxiliar na gestão estratégica da empresa, pois segundo Ferreira (2013) possibilitará a empresa identificar como os colaboradores se sentem e percebem o clima organizacional do ambiente, que abrange uma série de fatores envolvendo desde aspectos da empresa, a forma de contato dos empregados com a liderança, as políticas da empresa principalmente.

Lima (2017) traz a seguinte concepção sobre a pesquisa de clima organizacional:

A pesquisa de clima organizacional é uma ferramenta importante, pois irá avaliar a percepção das pessoas em relação à empresa. O que raramente os gestores fazem é colocar essa pesquisa em prática, visto que estão demasiadamente preocupados com outros aspectos da organização e deixam a desejar nos

cuidados com as pessoas que nela trabalham. A maneira mais adequada para medir o nível de satisfação e o clima da empresa é a pesquisa de clima organizacional. É por meio dela que o colaborador demonstrará o seu grau de satisfação com relação ao seu trabalho, à sua função, sua remuneração, etc.

Bispo (2006) traz a recomendação de uma pesquisa que seja realizada por uma empresa sem contato com a organização que será aplicado o questionário, deixando os resultados assim mais reais, precisos e livres de influências ou pressões. O mesmo acontece quando vai se aplicar a pesquisa, alguém da própria empresa pode induzir ou não deixam os funcionários totalmente à vontade para responder o questionário.

Lima (2017) traz que a pesquisa e gestão do clima organizacional apresentam seis etapas:

- 1- Investigação, aonde vamos escolher qual será o instrumento a ser utilizado para coletar os dados.
- 2- Diagnóstico, após os dados coletados, será feito a análise e identificar se existe algumas desconformidades a ser corrigida.
- 3- Intervenção, buscar as opções para melhorar os eventuais problemas
- 4- Comunicação, apresentar para todos os funcionários o resultado da pesquisa e quais ações serão feitas para melhorar.
- 5- Implementação, colocar em prática as decisões tomadas.
- 6- Monitoramento, observar e reavaliar continuamente se as ações foram colocadas em práticas.

Com essas etapas estaremos aplicando uma pesquisa em um campo e Conforme Lima (2017) explica

A pesquisa de clima quando elaborada e aplicada de maneira correta, afere como os funcionários estão se sentindo em relação à organização e a sua função dentro dela, e transmite para o colaborador a sensação de preocupação que o administrador tem com seu bem-estar dentro da empresa

3-MÉTODOS

A metodologia é de grande importância em uma pesquisa científica, nesse capítulo estaremos apresentando o caminho para se alcançar determinado resultado ou objetivo proposto. Esse capítulo busca apresentar os procedimentos metodológicos utilizados para abordagem do problema, constam o delineamento da pesquisa a população e sua amostra e os instrumentos de pesquisa.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Planejar a pesquisa é um processo para trazer resultados de qualidade e os métodos como a pesquisa será realizada. Segundo Gil (2017) a pesquisa é desenvolvida mediante o concurso dos conhecimentos disponíveis e a utilização cuidadosa de métodos e técnicas de investigação científica, a pesquisa desenvolve-se ao longo de um processo que envolve inúmeras fases, desde a adequada formulação do problema até a satisfatória apresentação dos resultados.

O delineamento é um processo muito importante para execução da pesquisa, conforme Roachs (2013) que traz a informação que não existe um método mais apropriado para qualquer tipo de projeto definido, porém se espera que seja um método coerente com a situação problema formulado, com os objetivos do mesmo e as demais limitações práticas de tempo, custo e disponibilidade dos dados.

Para o desenvolvimento do presente estudo optou-se por uma pesquisa descritiva de abordagem quantitativa. Para Lakatos e Marconi (2017) pesquisas descritivas têm como objetivo descrever as características de uma população, identificar relações entre variáveis.

Neste sentido para o alcance exploratório e descritivo buscou verificar a partir da percepção dos colaboradores de duas unidades das Lojas Quero-Quero quanto ao Clima organizacional.

Quanto à forma de abordagem do problema, pesquisa teve abordagem quantitativa, que segundo o autor Blogoslawski (2008, p. 32) “é o tipo de pesquisa que procura quantificar opiniões, dados, nas formas de coleta de informações e no emprego de recursos de técnicas estatísticas”.

3.2 UNIVERSO DA PESQUISA

A presente pesquisa teve como unidade de análise o estudo de Pesquisa sobre o Clima Organizacional na rede varejista Lojas Quero Quero.

Foram aplicados em duas unidades: unidade de Rio do Sul e Unidade de Ituporanga.

Para Lakatos e Marconi (2017, p. 29) “universo ou população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum.” Quanto ao critério de seleção, optou-se por um censo. Para Farias Filho e Arruda Filho, 2015, p. 77-78) “pode-se usar em uma pesquisa todos os elementos da população que compõem o universo de informantes ou pesquisados. Quando isso ocorre, faz-se um censo”.

Optou-se pelo censo nas duas unidades das Lojas Quero Quero estudada. Na Unidade de Ituporanga ao todo são: 10 colaboradores e na Unidade de Rio do Sul são 07 colaboradores.

Quadro 1: Colaboradores por Setor Unidade de Ituporanga

Loja Quero Quero SA/ Ituporanga		
Função	Setor	Qtde de pessoas
Gerente Comercial	Comercial	1
Consultor de Vendas	Comercial	4

Estoquista	Estoque	1
Auxiliar Estoque	Estoque	1
Auxiliar Serviços Gerais	Limpeza	1
Coordenadora Administrativa	Administrativo	1
Caixa	Administrativo	1
total		10

Fonte: Dados da empresa (2021)

Quadro 2: Colaboradores por Setor Unidade de Rio do Sul

Loja Quero Quero SA/ Rio do Sul		
Função	Setor	Qtde de pessoas
Gerente Comercial	Comercial	1
Consultor de Vendas	Comercial	1
Estoquista	Estoque	1
Auxiliar Estoque	Estoque	1
Supervisor de Serviços	Comercial	1
Coordenadora Administrativa	Administrativo	1
Caixa	Administrativo	1
Total		07

Fonte: Dados da empresa (2021)

3.3 COLETA DE DADOS

Para desenvolvimento do trabalho utilizou-se fontes primárias por meio da aplicação de questionários com questões fechadas e de múltipla escolha. Um questionário abordando categorias relacionadas ao Clima Organizacional.

Para Farias Filho e Arruda Filho (2015, p. 115) uma das partes mais importantes do trabalho é a escolha do instrumento a ser utilizado para coleta de

dados. Para todos os casos, os instrumentos de pesquisa são parte essencial da coleta de dados, pois é no instrumento que os dados ficarão registrados (por exemplo, o questionário) ou a partir dele os dados e informações serão gerados (roteiros de entrevistas e de observação) e é também por meio dele que o pesquisador terá elementos do trabalho de campo para analisar depois (base de dados, texto oriundo de transcrição de entrevistas) ou gravações e imagens de observação (filmagens). Ainda para os mesmos autores (2015, p. 68) os dados primários são usados “quando a pesquisa tem como base os dados coletados em “primeira mão” pelo pesquisador, de forma original.” Para obter dados mais claros e conseguir fazer uma pesquisa de censo amostral o instrumento utilizado foi o questionário, o qual traz algumas vantagens e desvantagens, conforme Farias Filho e Arruda Filho (2015, p. 115)

A coleta de dados neste usado foi o questionário. Para Farias Filho e Arruda Filho (2015, p. 115) São vantagens do questionário: (a) forma menos custosa de levantamento pela possibilidade de padronização; (b) exige menos experiência em pesquisa para as pessoas que trabalharão com o instrumento; (c) por ser padronizado, pode ampliar o número de pesquisados e garante certa uniformidade nas respostas, o que facilita a organização e análise; (d) as informações coletadas são mais claras e objetivas e podem ser controladas pelo entrevistador que poderá fazer os registros das informações, reduzindo assim a margem de erro de preenchimento. Já as desvantagens no uso do questionário em pesquisas científicas são mais relativas à sua profundidade e confiabilidade, já que a busca de objetividade pode comprometer as análises dos dados.

A coleta de dados foi realizada no segundo semestre de 2021, sendo requerida ajuda do gestor da empresa com o intuito de conseguir apoio na divulgação da pesquisa.

A pesquisa foi aplicada nos dias 28 a 30 de setembro de 2021, segue abaixo a peça de divulgação da pesquisa de clima organizacional utilizada na

empresa.



FAZER PARTE DA SUA VIDA É TUDO PRA GENTE.

Participe da pesquisa de clima organizacional e contribua para a melhoria da sua empresa. Sua opinião é de extrema importância para nós. A pesquisa será realizada através de um questionário e é confidencial !
Participe !

Queremos te ouvir!



Figura 3: Peça de divulgação da pesquisa

Fonte: realizado pelo autor (2021)

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS

4.1 VIDA PROFISSIONAL

Apresenta-se a vida profissional dos colaboradores, que serão abordados: orgulho de trabalhar na empresa, orgulho da atividade na empresa, crescimento profissional, indicação de emprego, sucesso na carreira profissional, cursos e treinamentos suficientes e conhecimento intelectual.

4.1.1 Orgulho de trabalhar na empresa

Nesta etapa referem-se ao sentimento de valor do colaborador em fazer parte da empresa.

Quadro 3: Orgulho de Trabalhar na empresa

Sinto Orgulho de trabalhar na empresa		
Alternativas	Quantidades	%
Sim	10	100
Não	0	0
Talvez	0	0

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

O gráfico 1 demonstra a quantidade em porcentagem dos colaboradores em relação ao orgulho de trabalhar na empresa na filial de Ituporanga

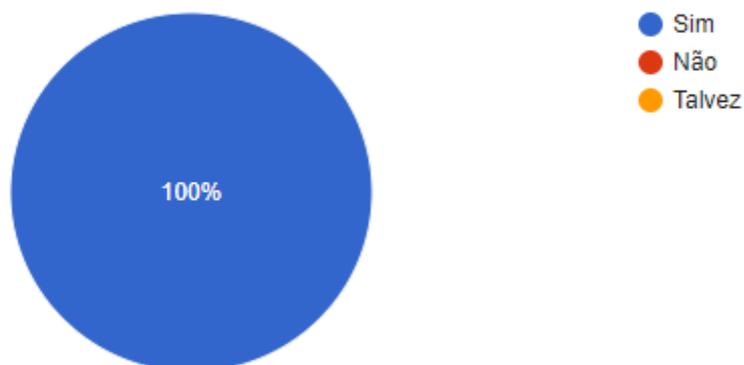


Gráfico 1: Filial de Ituporanga: Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa

Fonte: Dados pesquisa (2021)

Em relação ao gráfico 1, é possível perceber que os 10 colaboradores sentem orgulho de estar trabalhando na empresa.

Quadro 4: Orgulho de trabalhar na empresa

Sinto Orgulho de trabalhar na empresa		
Alternativas	Quantidades	%
Sim	4	57,1
Não	0	0
Talvez	3	42,9

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

O gráfico 2 traz a porcentagem dos colaboradores na filial de Rio do Sul que sentem orgulho em trabalhar na empresa.

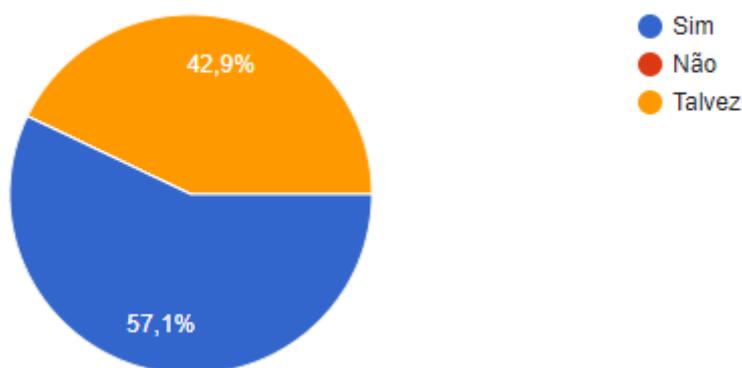


Gráfico 2 Filial de Rio do Sul: Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa

Fonte: Dados de pesquisa (2021)

Em relação ao gráfico 2, é possível perceber que os 4 colaboradores sentem orgulho de estar trabalhando na empresa e 3 colaboradores ficaram neutros.

4.1.2 Orgulho da atividade na empresa

Neste ponto se traz o valor e orgulho de desenvolver as atividades na empresa.

Quadro 5 Orgulho de exercer a função

Sinto orgulho de exerce a função		
Alternativas	Quantidades	%
Sim	10	100
Não	0	0
Talvez	0	0

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

O gráfico 3 demonstra a porcentagem dos colaboradores da filial de Ituporanga que sentem orgulho da função que exercem.

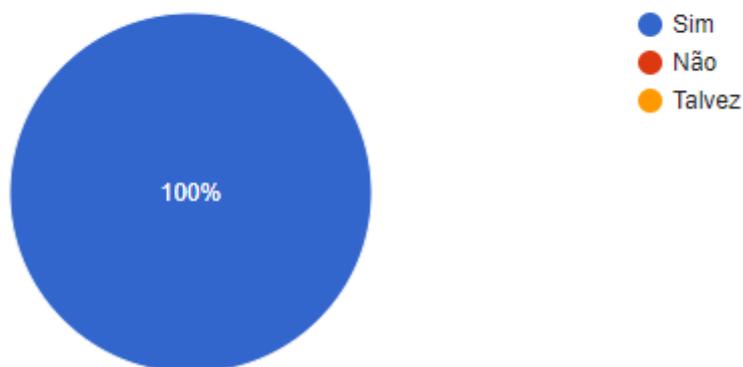


Gráfico 3 Filial de Ituporanga: Sinto orgulho da minha atividade nesta empresa.

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Em relação ao gráfico acima podemos verificar que os 10 colaboradores sentem orgulho em estar exercendo as suas funções na empresa.

Quadro 6: Orgulho de exercer a função

Sinto orgulho de exerce a função		
Alternativas	Quantidades	%
Sim	7	100
Não	0	0
Talvez	0	0

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

O gráfico 4 demonstra a porcentagem dos colaboradores da filial de Rio do Sul que sentem orgulho de exercer a Função.

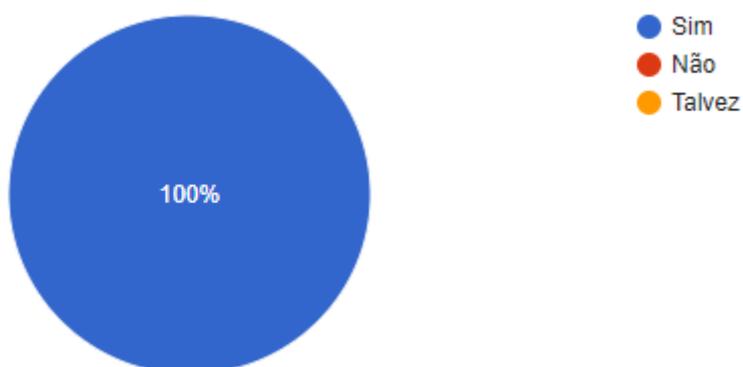


Gráfico 4 Filial de Rio do Sul: Sinto orgulho da minha atividade nesta empresa.

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Em relação ao gráfico acima podemos verificar que os 7 colaboradores sentem orgulho em estar exercendo as suas funções na empresa.

4.1.3 Crescimento profissional

Nesta etapa buscou-se entender se os colaboradores oferecem a eles um bom plano de carreira, gerando crescimento profissional.

Quadro 7: Crescimento profissional

Crescimento profissional		
Alternativas	Quantidades	%
Sim	10	100
Não	0	0
Talvez	0	0

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

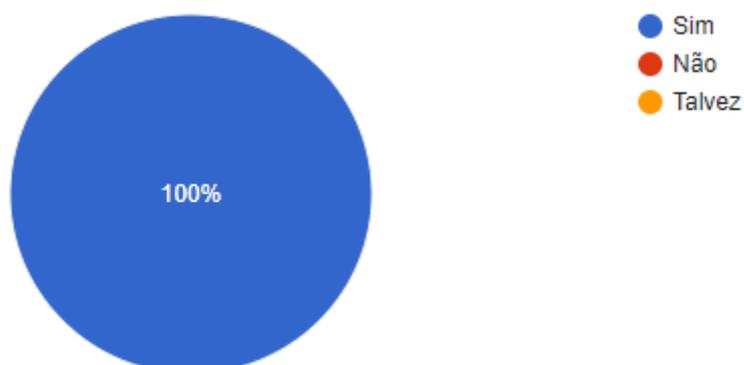


Gráfico 5 Filial de Ituporanga: Acho que a empresa me oferece um bom plano de carreira.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

O gráfico acima traz que os 10 colaboradores da filial de Ituporanga acreditam que a empresa oferece um bom plano de carreira.

Quadro 8: Crescimento Profissional

Crescimento profissional		
Alternativas	Quantidades	%
Sim	4	57,1
Não	1	14,3
Talvez	2	28,6

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

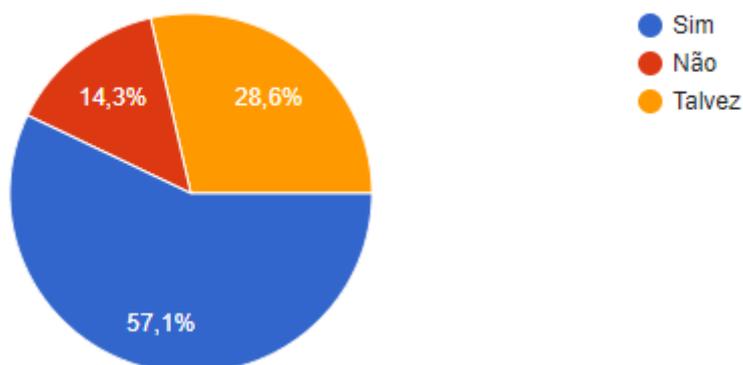


Gráfico 6 Filial de Rio do Sul: Acho que a empresa me oferece um bom plano de carreira.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

O gráfico 6, traz que 4 colaboradores da filial de Rio de sul acreditam que a empresa oferece um bom plano de carreira., 2 acreditam que talvez a empresa lhe apresenta um bom plano de carreira e 1 colaborador não acredita que a empresa lhe oferece um plano de carreira.

4.1.4 Indicação de emprego

Nesta etapa busca-se saber se os colaboradores costumam indicar a empresa como alternativa de emprego para seus amigos e familiares.

Quadro 9: Indicação de emprego

Indicar a empresa para amigos trabalharem		
Alternativas	Quantidades	%
Concordo Totalmente	8	80
Concordo Parcialmente	2	20
Discordo Parcialmente	0	0
Discordo Totalmente	0	0

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

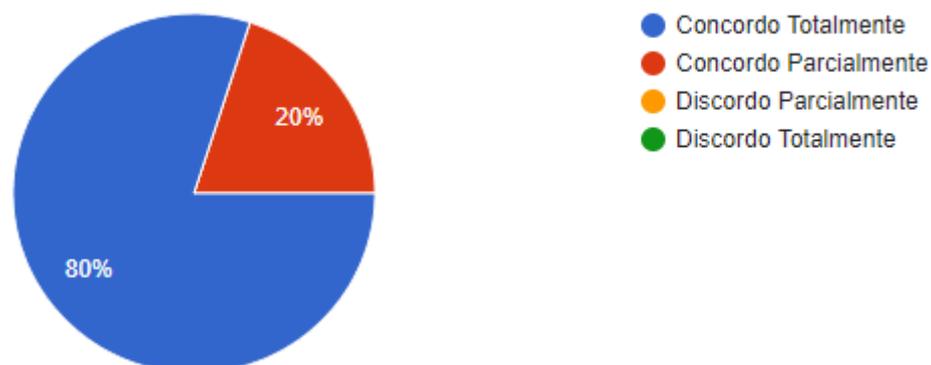


Gráfico 7 Filial de Ituporanga: Costumo indicar esta empresa como alternativa de emprego para meus amigos e parentes.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

O gráfico 7, no traz que 8 colaboradores costumam indicar a empresa como alternativa de emprego para seus amigos e parentes e 2 colaboradores concordam parcialmente.

Quadro 10: Indicação de emprego

Indicar a empresa para amigos trabalharem
--

Alternativas	Quantidades	%
Concordo Totalmente	3	42,9
Concordo Parcialmente	2	28,6
Discordo Parcialmente	1	14,3
Discordo Totalmente	1	14,3

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

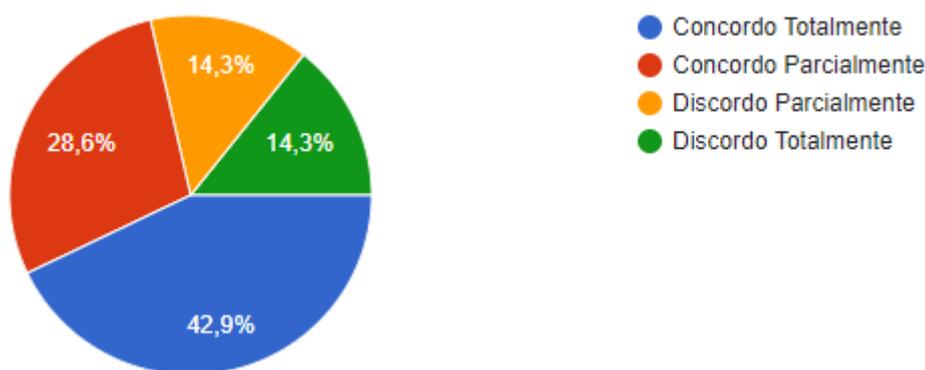


Gráfico 8 Filial de Rio do Sul: Costumo indicar esta empresa como alternativa de emprego para meus amigos e parentes.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

O gráfico 8, no traz que 3 colaboradores costumam indicar a empresa como alternativa de emprego para seus amigos e parentes e 2 colaboradores concordam parcialmente, 1 colaborador discorda parcialmente e mais um colaborador que discorda totalmente não indicando a empresa como alternativa para seus amigos e parentes.

4.1.5 Sucesso na Carreira Profissional

Buscou-se entender se os colaboradores na sua perspectiva estão obtendo sucesso na sua carreira profissional.

Quadro 11: Sucesso na carreira profissional

Sucesso na carreira profissional		
Alternativas	Quantidades	%
Sim	10	100
Não	0	0
Talvez	0	0

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

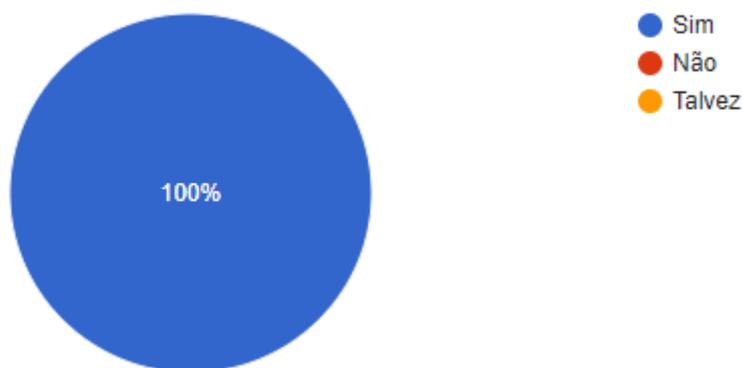


Gráfico 9 Filial de Ituporanga: Considero que estou obtendo sucesso na minha carreira e na minha vida profissional.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

Através do gráfico acima percebemos que na filial de Ituporanga os 10 colaboradores consideram que estão obtendo sucesso na sua carreira e a na sua vida profissional.

Quadro 12: Sucesso na carreira profissional

Sucesso na carreira profissional		
Alternativas	Quantidades	%
Sim	3	42,9
Não	1	14,3
Talvez	3	42,9

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

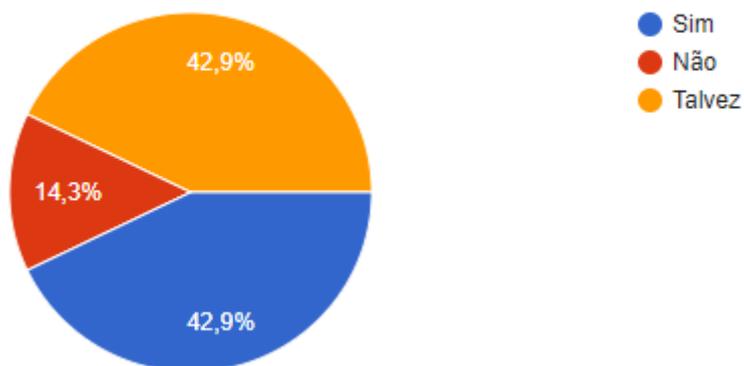


Gráfico 10 Filial de Rio do Sul: Considero que estou obtendo sucesso na minha carreira e na minha vida profissional.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

No gráfico 10 percebemos que na filial de Rio do Sul temos 3 colaboradores que consideram estar obtendo sucesso na sua carreira profissional e na sua vida profissional, 3 colaboradores se portarem neutro e 1 colaborador afirma que não está obtendo sucesso na sua carreira e vida profissional.

4.1.6 Resultados dependem somente de mim

Neste fator buscou o conhecimento sobre como os subordinados acreditam que para seu crescimento e sucesso na carreira depende somente dele.

Quadro 13: Resultados dependem somente de mim

Resultados dependem somente de mim		
Alternativas	Quantidades	%
Sim	5	50
Não	0	0

Talvez	5	50
--------	---	----

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

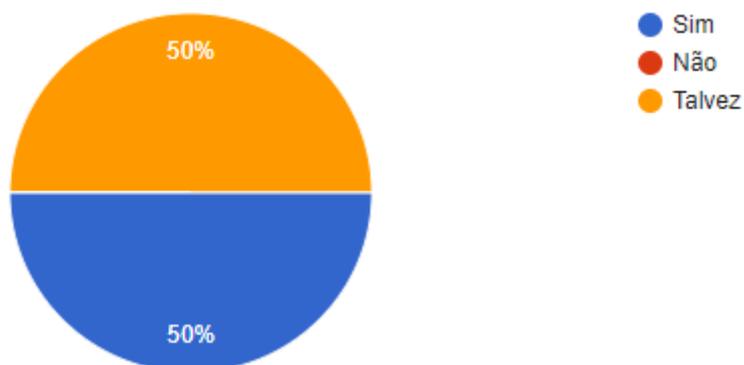


Gráfico 11 Filial de Ituporanga: Dependo apenas dos meus próprios esforços para obter o sucesso profissional e de carreira na empresa.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

O gráfico 11 mostra que 5 colaboradores acreditam que dependem somente dos seus próprios esforços para obter o sucesso profissional e desenvolvimento de carreira na empresa e outras 5 pessoas se portaram que talvez dependeria somente dos seus esforços para obter sucesso profissional e de carreiras na empresa.

Quadro 14: Resultados dependem somente de mim

Resultados dependem somente de mim		
Alternativas	Quantidades	%
Sim	6	85,7
Não	1	14,3
Talvez	0	0

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

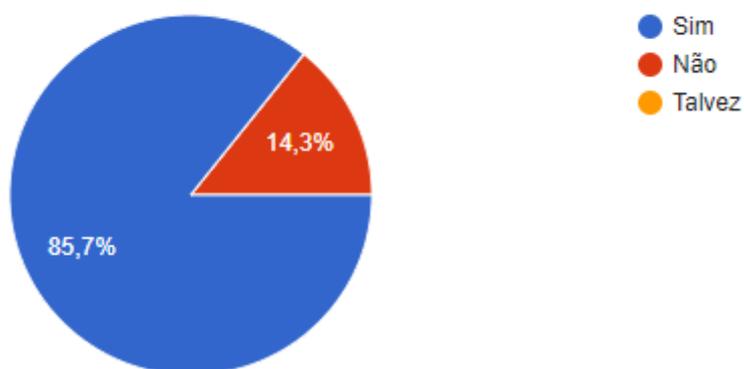


Gráfico 12 Filial de Rio do Sul: Dependo apenas dos meus próprios esforços para obter o sucesso profissional e de carreira na empresa.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

O gráfico 12 mostra que 6 colaboradores acreditam que dependem somente dos seus próprios esforços para obter o sucesso profissional e desenvolvimento de carreira na empresa e 1 pessoas se porta que não depende somente dos seus esforços para obter sucesso profissional e de carreiras na empresa

4.1.7 Cursos e Treinamentos

Neste fator busca o conhecimento sobre a suficiência dos cursos e treinamentos oferecidos pela empresa.

Quadro 15: Cursos e treinamentos

Cursos e treinamentos		
Alternativas	Quantidades	%
Concordo Totalmente	5	50
Concordo Parcialmente	4	40
Discordo Parcialmente	1	10
Discordo Totalmente	0	0

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

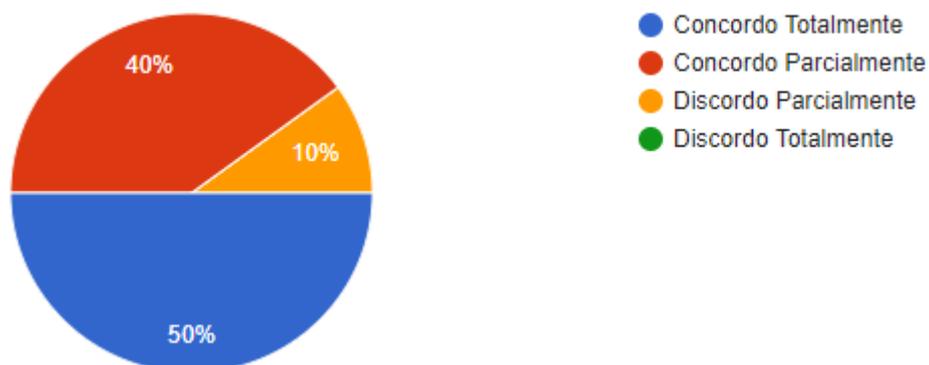


Gráfico 13 Filial de Itaporanga: Os cursos e treinamentos que fiz, são suficientes para o exercício das minhas atividades.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

A respeito dos cursos e treinamentos o gráfico 13 traz para nós que 5 pessoas dizem que tem conhecimento e treinamento suficiente para exercer suas funções, 4 pessoas afirmam parcialmente e 1 pessoa discorda parcialmente que os cursos e treinamentos realizados são suficientes para exercer suas funções.

Quadro 16: Cursos e treinamentos

Cursos e treinamentos		
Alternativas	Quantidades	%
Concordo Totalmente	5	71,4
Concordo Parcialmente	1	14,3
Discordo Parcialmente	0	0
Discordo Totalmente	1	14,3

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

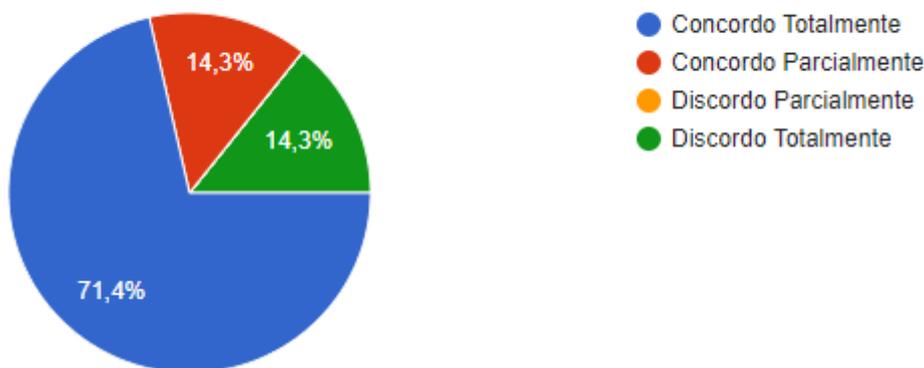


Gráfico 14 Filial de Rio do Sul: Os cursos e treinamentos que fiz, são suficientes para o exercício das minhas atividades.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

A respeito dos cursos e treinamentos o gráfico 14 nos traz que 5 colaboradores afirmam que tem conhecimento e treinamento suficiente para exercer suas funções, 1 colaborador afirmou parcialmente e 1 colaborador discorda parcialmente que os cursos e treinamentos realizados são suficientes para exercer suas funções.

4.1.7.1 Sugestão de Treinamentos para melhoramento das atividades

Abaixo se apresenta um quadro com sugestões de treinamentos e cursos que os colaboradores escreveram para melhorar o seu desempenho e o desempenho das atividades na empresa.

Quadro 17 Filial de Ituporanga: Quais treinamentos você gostaria de estar fazendo para se aprimorar?

Aprimoramento em novas áreas, maior conhecimentos em todos os setores da empresa.
Comunicação assertiva.
Ter treinamentos sobre gestão de pessoas, e aprimoramento de vendas.
Excelência no atendimento.
Gestão financeira

Treinamentos sobre o cliente, como entender suas necessidades e formas de comunicação com ele.
Técnicas de vendas
Aprimoramento do atendimento
Treinamentos de cobrança e atendimento.
Gestão financeira
Aprimoramento nos serviços financeiros e outras áreas da empresa.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

Quadro 18 Filial de Rio do Sul: Quais treinamentos você gostaria de estar fazendo para se aprimorar?

Técnicas de vendas
Gestão de pessoas
Curso de operador de empilhadeira
Aprender mais sobre gestão financeira
Aprimoramento nos serviços financeiros

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

4.1.8 Conhecimento Intelectual

Buscou se entender através da resposta dos colaboradores se o nível de conhecimento intelectual é o suficiente para o exercício da sua função.

Quadro 19: Conhecimento intelectual

Conhecimento Intelectual		
Alternativas	Quantidades	%
Concordo Totalmente	3	30
Concordo Parcialmente	7	70
Discordo Parcialmente	0	0
Discordo Totalmente	0	0

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

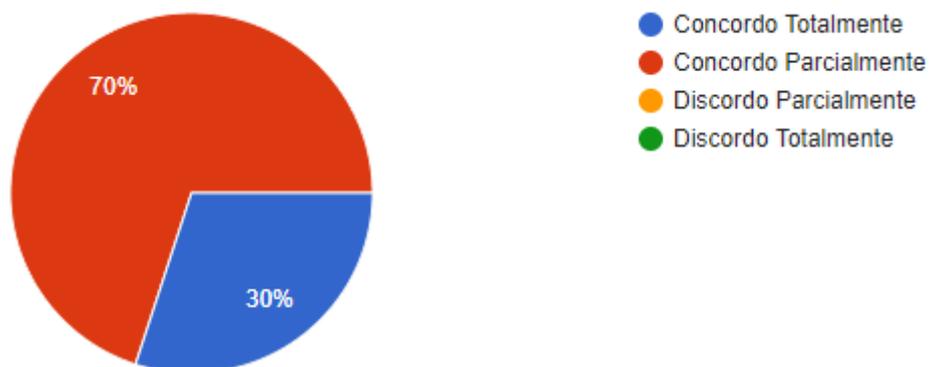


Gráfico 15 Filial de Itaporanga: O meu nível cultural intelectual é suficiente para o exercício das minhas atividades na empresa.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

Já o gráfico 15 nos traz que 3 colaboradores afirmam ter o nível cultural e intelectual suficiente para exercer suas funções e 7 colaboradores afirmam parcialmente que possuem esse nível cultural e intelectual suficiente para exercer suas funções.

Quadro 20: Conhecimento intelectual

Conhecimento Intelectual		
Alternativas	Quantidades	%
Concordo Totalmente	7	100
Concordo Parcialmente	0	0
Discordo Parcialmente	0	0
Discordo Totalmente	0	0

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

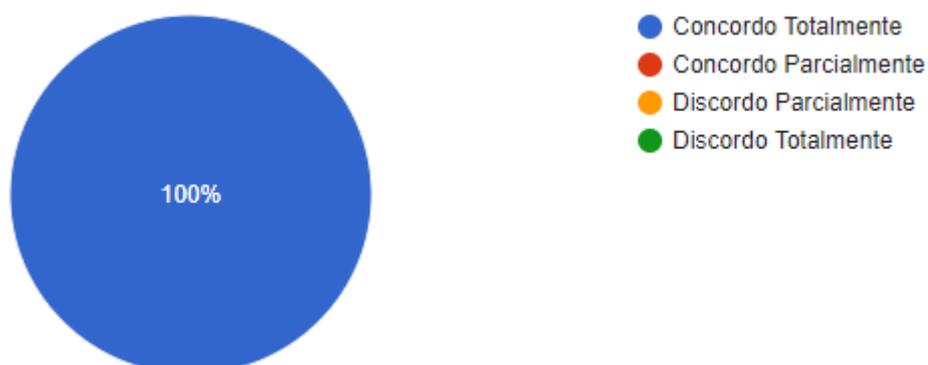


Gráfico 16 Filial de Rio do Sul: O meu nível cultural intelectual é suficiente para o exercício das minhas atividades na empresa.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

Já o gráfico 16 traz que todos os 7 colaboradores concordam totalmente que possuem o nível cultural e intelectual suficiente para exercício das funções na empresa.

4.1.9 Resumo da dimensão da vida profissional

Na vida profissional dos colaboradores podemos observar na unidade de Ituporanga todos sentem orgulho em trabalhar na empresa, já na unidade Rio do Sul 42,9% talvez sinta, já dando um pequeno indicio que o clima na instituição está defasado, com alguns pontos que o gestor deve estar trabalhando para melhorar. Porém quando falamos do orgulho da atividade em que desempenhar, todos colaboradores das duas filiais sentem orgulho das suas funções. Os colaboradores de Ituporanga acreditam também que a empresa oferece um bom plano de carreira, um bom crescimento profissional e estão obtendo sucesso em suas respectivas carreiras e na sua vida profissional, comparando com rio do sul 14,3% não acredita que a empresa lhe ofereça e bom plano de carreira e mais 28,6% acredite talvez a empresa possa lhe proporcionar um plano de carreira, além de 42,9% dos colaboradores talvez considerarem que estão obtendo sucesso na sua carreira, e na sua vida profissional e 14,3% negar, afirmar que não está tendo esse sucesso e crescimento

A indicação de emprego para amigos e familiares também nos traz uma pequena análise de como vai o clima da empresa, em Ituporanga todos indicariam, mesmo 20% sendo parcialmente, já em Rio do Sul temos uma maior divisão com apenas 42,9% concordando totalmente e 28,6% parcialmente sendo um número bem elevado para a rejeição, trazendo assim indícios que tem pessoas que não gostam de trabalhar ali.

No quesito de cursos e treinamentos percebemos na caixa de sugestões que muitos colaboradores querem se aperfeiçoar em outras áreas, aprenderem mais sobre vendas, na sua comunicação, sendo que na grande maioria das duas filiais os colaboradores acreditam que tem cursos e treinamentos suficientes para o desenvolvimento das suas atividade e quando os mesmo foram questionados sobre seu nível de cultura intelectual ser suficiente para o exercício da função em Ituporanga todos concordaram sendo 70% parcial, já em todos concordam totalmente que tem um bom nível de cultura intelectual para o desenvolvimento das suas funções.

4.2 Comunicação

Neste item apresenta-se a eficiência da comunicação interna da empresa entre subordinados e seus líderes.

4.2.1 Comunicação Interna

Nesse tópico buscou-se entender a eficiência da comunicação interna da empresa.

Quadro 21: Comunicação interna

Comunicação Interna		
Alternativas	Quantidades	%
Sim	9	90
Não	0	0
Talvez	1	10

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

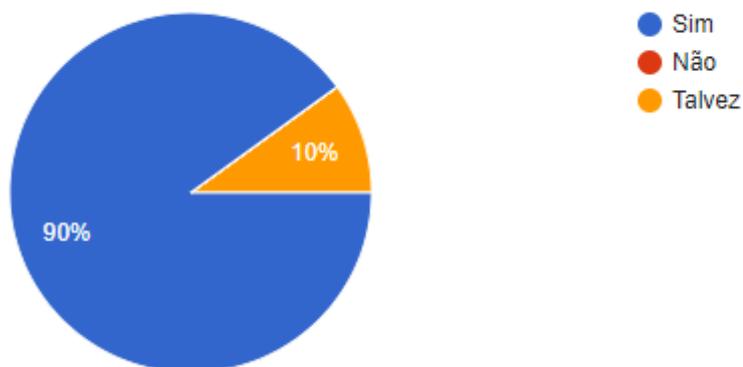


Gráfico 17 Filial de Ituporanga: A comunicação interna da empresa é eficiente:

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

No gráfico 17 podemos perceber que 9 colaboradores afirmam que a comunicação interna é eficiente e apenas 1 colaborador fica neutro.

Quadro 22: Comunicação interna

Comunicação Interna		
Alternativas	Quantidades	%
Sim	3	42,9
Não	2	28,6
Talvez	2	28,6

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

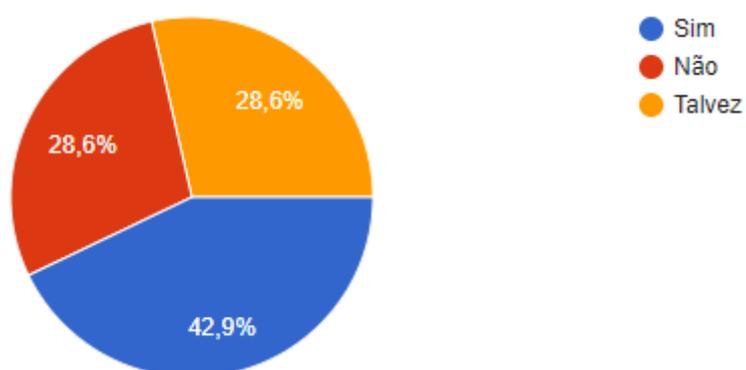


Gráfico 18 Filial de Rio do Sul: A comunicação interna da empresa é eficiente:

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

No gráfico 18, 3 colaboradores afirmam que a comunicação interna é eficiente na organização, 2 colaboradores afirmam que talvez seja e 2 colaboradores afirmam que a comunicação não é eficiente.

4.2.1.1 Sugestões de Melhorias na comunicação interna

Nesse item foi identificado as sugestões que os colaboradores da empresa trouxeram para melhoria da comunicação interna

Quadro 23: Filial de Ituporanga: O que poderia ser feito para melhorar a comunicação dentro da empresa? Dê a sua sugestão:

A pratica do diálogo é fundamental para uma boa comunicação.
Mais atividade em grupo com o pessoal da empresa.
A comunicação é eficiente, sem sugestões
Temos uma boa comunicação.
Um treinamento, de forma que ajudasse cada um se expressar melhor, de uma forma mais adequada.
Atividades de forma que faça o nosso grupo se conectar mais.
Mais transparências nas informações.
Prática habitual de diálogo já vem sendo aplicado isso favorece no dia a dia.
Mais clareza nas informações

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

Quadro 24 Filial de Rio do Sul: O que poderia ser feito para melhorar a comunicação dentro da empresa? Dê a sua sugestão:

Ser justo.
Transparência.
Treinamento junto a equipe para saber onde buscar as informações necessárias.
Mais transparência
Lazer em grupo
A comunicação entre loja e matriz

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

4.3 ESTRUTURA DA ORGANIZAÇÃO E LIDERANÇA

Nesta etapa apresenta a análise sobre a liderança e sobre a estrutura da organização.

4.3.1 Boa liderança

Neste item buscou de avaliar se o chefe imediato é a pessoa mais indicada para a função.

Quadro 25: Liderança Imediata

Liderança imediata		
Alternativas	Quantidades	%
Concordo Totalmente	8	80
Concordo Parcialmente	2	20
Discordo Parcialmente	0	0
Discordo Totalmente	0	0

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

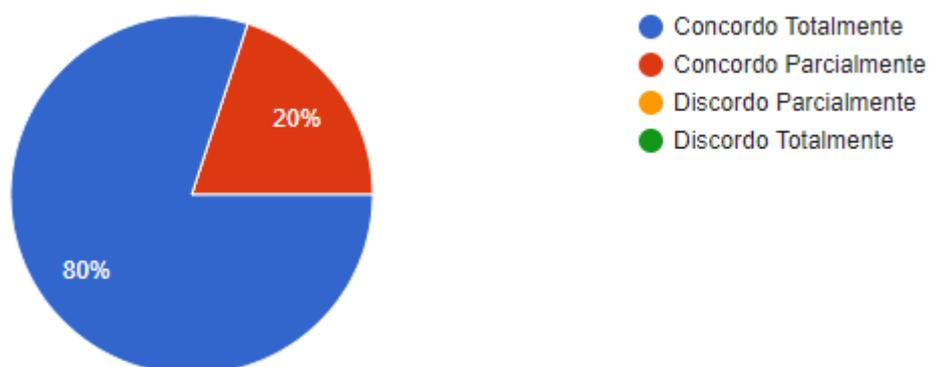


Gráfico 19 Filial de Ituporanga: O meu chefe imediato é a pessoa mais indicada para a função que ocupa.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

No gráfico 19, podemos observar que 8 colaboradores afirmam totalmente que o seu chefe imediato é o mais indicado para função e 2 colaboradores concordam parcialmente que se chefe imediato é a pessoa mais indicada para a função.

Quadro 26: Liderança Imediata

Liderança imediata		
Alternativas	Quantidades	%
Concordo Totalmente	6	85,7
Concordo Parcialmente	1	14,3
Discordo Parcialmente	0	0
Discordo Totalmente	0	0

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

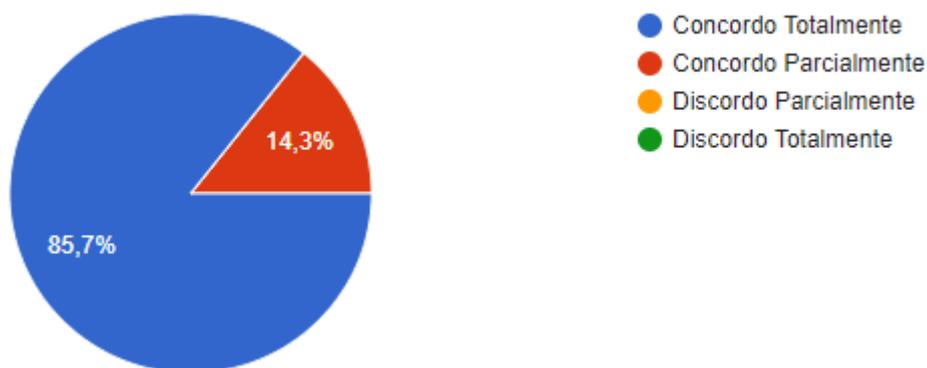


Gráfico 20 Filial de Rio do Sul: O meu chefe imediato é a pessoa mais indicada para a função que ocupa.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

No gráfico acima, representa que 6 colaboradores afirmam que o seu chefe imediato é a pessoa mais indicada para exercer a função e 1 colaborador concorda parcialmente.

4.3.1.1 Sugestões de melhoria de liderança

Segue abaixo quadro de sugestões dos colaboradores da empresa para melhoria da liderança.

Quadro 27 Filial de Ituporanga: O que poderia ser melhorado na relação e comunicação entre subordinados e seus respectivos líderes (chefes).

Não há nada, sempre tudo bem esclarecido.
Ter mais diálogo entre os dois.
Não há nada,
Ouvir as propostas do líder e tenta-la ao máximo segui-las
Não há nada que precise melhorar nesse aspecto.
Está 100%
Ser imparcial, independente se é chefe ou subordinado, por exemplo: se eu sou chefe eu posso fazer algo e se você é subordinado não pode fazer o mesmo, o que é certo é certo independente da função que exerce
Feedback.
Maior liberdade de expor os pensamentos e ideias.
Muito boa a comunicação entre líder e funcionários.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

Quadro 28 Filial de Rio do Sul: O que poderia ser melhorado na relação e comunicação entre subordinados e seus respectivos líderes (chefes).

Maior transparência
Mais comunicação
Transparência e clareza nas informações.
Nada
Está ok
Não há nada.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

4.3.2 A estrutura Hierarquia

Nesta etapa apresenta se os colaboradores estão satisfeitos com a estrutura hierarquia da empresa.

Quadro 29: Estrutura hierarquia

Estrutura Hierarquia		
Alternativas	Quantidades	%
Concordo Totalmente	8	80
Concordo Parcialmente	2	20
Discordo Parcialmente	0	0
Discordo Totalmente	0	0

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

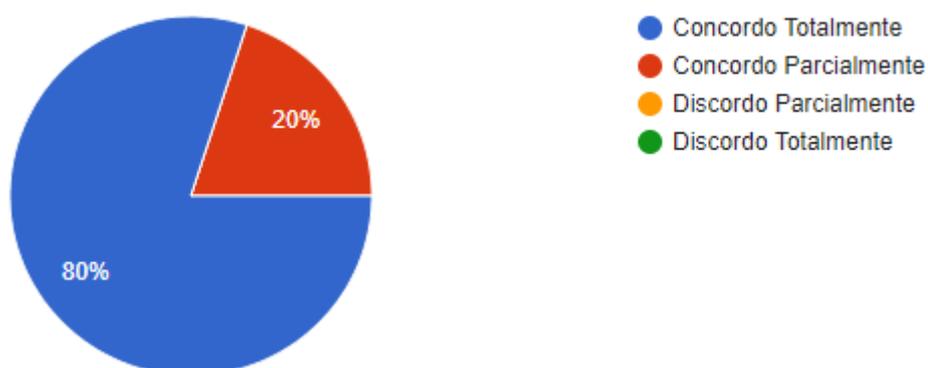


Gráfico 21 Filial de Ituporanga: Estou satisfeito com a estrutura hierárquica (chefes e subordinados) a que estou vinculado.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

No gráfico acima 8 colaboradores estão satisfeitos com a estrutura hierárquica da empresa e 2 colaboradores concordam parcialmente que estão satisfeitos com a estrutura hierárquica que está vinculado.

Quadro 30: Estrutura hierarquia

Estrutura hierarquia		
Alternativas	Quantidades	%
Concordo Totalmente	6	85,7
Concordo Parcialmente	1	14,3
Discordo Parcialmente	0	0
Discordo Totalmente	0	0

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

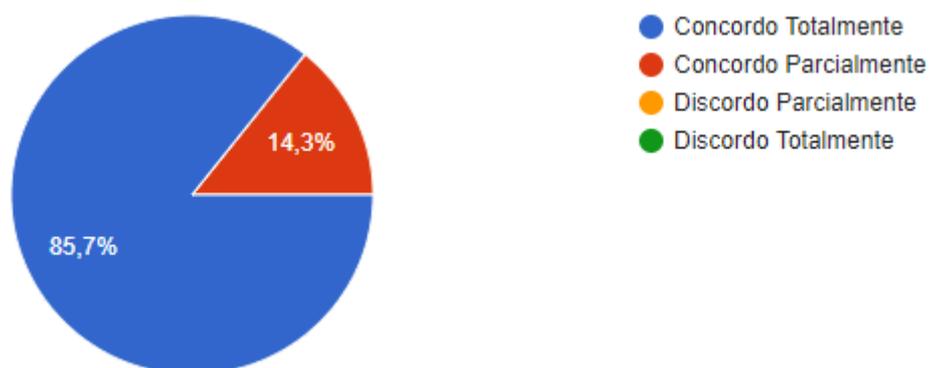


Gráfico 22 Filial de Rio do Sul: Estou satisfeito com a estrutura hierárquica (chefes e subordinados) a que estou vinculado.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

No gráfico acima 6 colaboradores estão satisfeito com a estrutura hierárquica da empresa e 1 colaboradores concordam parcialmente que estão satisfeito com a estrutura hierárquica que está vinculado.

4.3.3 Cultura Organização

Nesta etapa busca se identificar se os funcionários estão de acordo com a cultura da empresa e se ela favorece o desempenho de suas funções.

Quadro 31: Cultura organizacional

Cultura Organizacional		
Alternativas	Quantidades	%
Sim	9	90
Não	0	0
Talvez	1	10

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

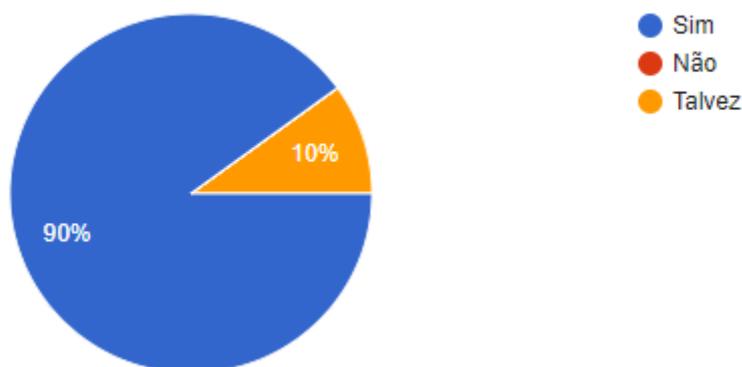


Gráfico 23 Filial de Ituporanga: A Cultura Organizacional (tradições, práticas e costumes adotados na empresa que não estão previstos em qualquer regra) adotada na empresa favorece a execução das minhas atividades na empresa.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

O gráfico acima representa a forma que a cultura organizacional favorece ao desenvolvimento das atividades na empresa, tendo em vista que 9 colaboradores responderam que a cultura favorece ao desempenho na empresa e apenas 1 colaboradores ficou neutro.

Quadro 32: Cultura organizacional

Cultura organizacional		
Alternativas	Quantidades	%
Sim	3	42,9
Não	1	14,3
Talvez	3	42,9

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

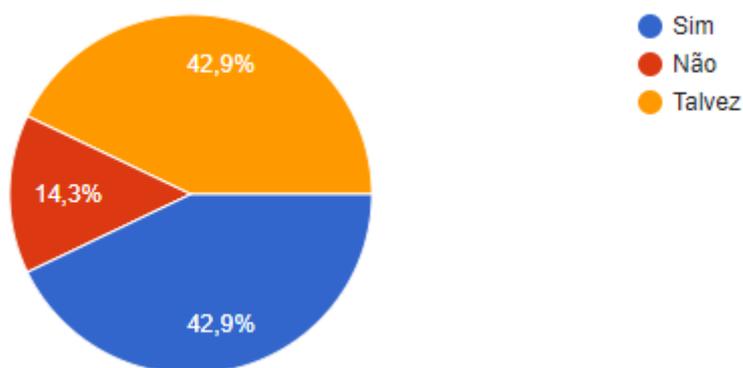


Gráfico 24 Filial de Rio do Sul: A Cultura Organizacional (tradições, práticas e costumes adotados na empresa que não estão previstos em qualquer regra) adotada na empresa favorece a execução das minhas atividades na empresa.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

O gráfico acima representa a forma que a cultura organizacional favorece ao desenvolvimento das atividades na empresa, tendo em vista eu 3 colaboradores responderam que a cultura favorece ao desempenho na empresa, 3 colaboradores ficaram neutros e 1 colaborador se portou contrário a cultura da empresa.

4.4 INCENTIVOS PROFISSIONAIS

Os incentivos profissionais partem do reconhecimento do trabalho, do sentimento de valorização ou desvalorização, do sentimento de poder expor suas ideias e além da remuneração.

4.4.1 Reconhecimento do trabalho

Neste fator buscou-se observar se os colaboradores sentem seu trabalho reconhecido e valorizado.

Quadro 33: Reconhecimento no trabalho

Reconhecimento no trabalho		
Alternativas	Quantidades	%
Sim	9	90
Não	0	0
Talvez	1	10

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

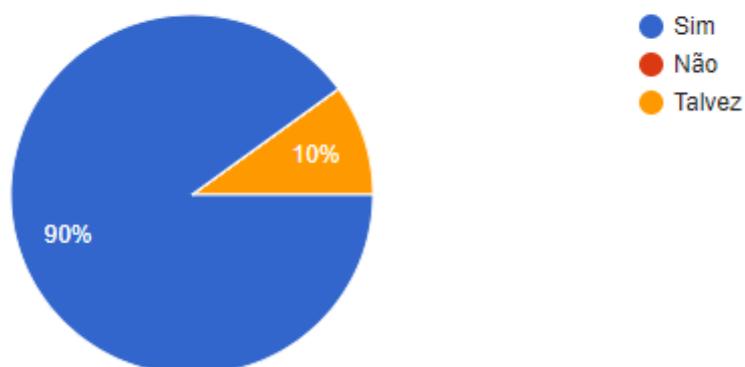


Gráfico 25 Filial de Ituporanga: Considero que o meu trabalho é reconhecido e valorizado pela empresa.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

No gráfico 25, nos traz que 9 colaboradores se sentem reconhecido e valorizado pela empresa e 1 colaborador afirma que talvez se sinta reconhecido e valorizado na empresa.

Quadro 34: Reconhecimento no trabalho

Reconhecimento no trabalho		
Alternativas	Quantidades	%
Sim	4	57,1
Não	1	14,3
Talvez	2	28,6

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

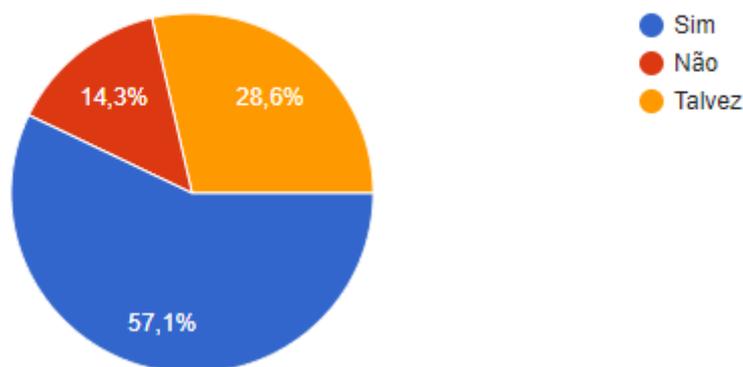


Gráfico 26 Filial de Rio do Sul: Considero que o meu trabalho é reconhecido e valorizado pela empresa.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

No gráfico 26, nos traz que 4 colaboradores se sentem reconhecido e valorizado pela empresa e 2 colaboradores afirma que talvez se sinta reconhecido e valorizado na empresa e 1 colaborador não se sente valorizado na empresa.

4.4.1.1 Valorização do Trabalho

Neste fator buscou expor os pensamentos dos colaboradores no momento em que se sentem valorizados.

Quadro 35 Filial de Ituporanga: Em quais momentos você se sente valorizado (caso perceba valorização)?

Em todos os momentos , mas principalmente quando é reconhecido seu trabalho.
Quando consigo fazer algo novo.
Sempre
Metas entregues.
Em cada conquista, cada aprendizado, até mesmo nas coisas mais pequenas.
Quando consigo trazer novos clientes para a loja.
Pelas oportunidades de crescimento.
Constantemente em minhas atitudes profissionais.
Não me sinto valorizado.
A cada elogio recebido, especialmente pelos acertos e boas vendas.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

Quadro 36 Filial de Rio do Sul: Em quais momentos você se sente valorizado (caso perceba valorização)?

Fechando vendas.
Quando consigo alcançar metas.
Batendo as metas.
Sempre.
Nas campanhas que a empresa realiza.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

4.4.1.2 Desvalorização do trabalho

Neste fator buscou expor os pensamentos dos colaboradores no momento em que se sentem desvalorizados.

Quadro 37 Filial de Ituporanga: Em quais momentos sinto desvalorização (caso perceba desvalorização)?

Não percebo desvalorização
Em nenhum momento
Nenhum momento
Não sinto
Em nenhum
Na promoção de cargo o salário continua o mesmo, ou seja, você é promovido mas com o mesmo salário, e quem começa hoje na empresa tira o mesmo salário de quem está na empresa há mais tempo e possui um cargo acima.
Não percebo desvalorização até porque é uma empresa sólida na busca todos os dias de capacitações.
Salarialmente.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

Quadro 38 Filial de Rio do Sul: Em quais momentos sinto desvalorização (caso perceba desvalorização)?

Confiar em uma única pessoa que não seguia os valores da empresa
Nenhum
Não sinto
Nunca
Salarialmente

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

4.4.2 Remuneração

Neste item buscou ver se os colaboradores acham justo sua remuneração.

Quadro 39: Remuneração

Remuneração		
Alternativas	Quantidades	%
Concordo Totalmente	6	60
Concordo Parcialmente	2	20
Discordo Parcialmente	2	20
Discordo Totalmente	0	0

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

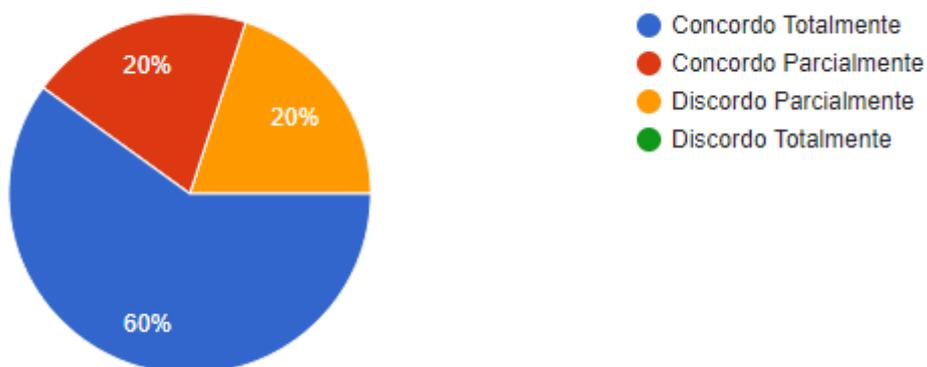


Gráfico 27 Filial de Itaporanga: Acho justo o meu salário atual.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

O gráfico acima nos traz que 6 colaboradores acham justo seu salário atual, 2 colaboradores concordam parcialmente e 2 colaboradores discordam parcialmente sobre o seu salário.

Quadro 40: Remuneração

Remuneração		
Alternativas	Quantidades	%
Concordo Totalmente	1	14,3
Concordo Parcialmente	1	14,3
Discordo Parcialmente	2	28,6
Discordo Totalmente	3	42,9

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

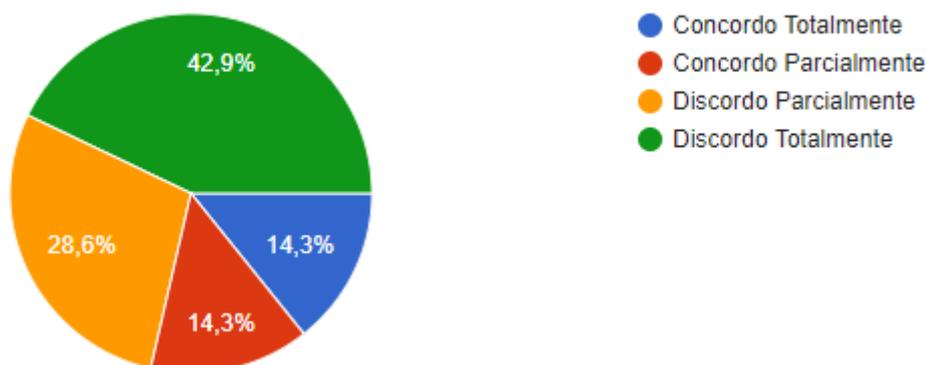


Gráfico 28 Filial de Rio do Sul: Acho justo o meu salário atual.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

O gráfico acima nos traz que 1 colaboradores acham justo seu salário atual, 1 colaboradores concordam parcialmente, 2 colaboradores discordam parcialmente e 3 colaboradores discordam totalmente sobre o seu salário ser justo.

4.4.3 Segurança no emprego

Nesta etapa buscou o conhecimento de como as pessoas se sentem em relação ao seu emprego, se ele é seguro e não corre o risco de ser demitido.

Quadro 41: Segurança no trabalho

Segurança no trabalho		
Alternativas	Quantidades	%
Concordo Totalmente	8	80
Concordo Parcialmente	0	0
Discordo Parcialmente	1	10
Discordo Totalmente	1	10

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

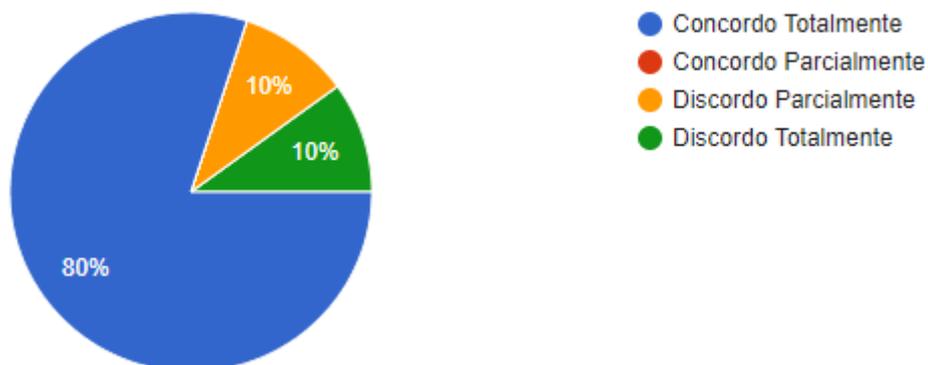


Gráfico 29 Filial de Itaporanga: Meu emprego é seguro na empresa, ou seja, não corro o risco de ser demitido sem motivo.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

No gráfico 29 nos traz sobre a segurança que a empresa passa para seus funcionários, desde 8 afirmam que se sentem seguros e não correm risco de serem demitidos sem motivos, 1 concorda parcialmente e outro discorda parcialmente que seu emprego é seguro, não correndo o risco de ser demitido sem motivo.

Quadro 42: Segurança no trabalho

Segurança no trabalho		
Alternativas	Quantidades	%
Concordo Totalmente	4	57,1
Concordo Parcialmente	2	28,6
Discordo Parcialmente	0	0
Discordo Totalmente	1	14,3

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

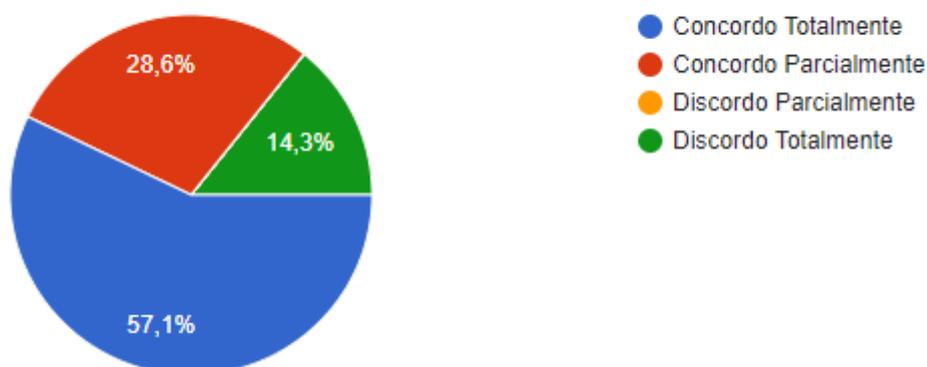


Gráfico 30 Filial de Rio do Sul: Meu emprego é seguro na empresa, ou seja, não corro o risco de ser demitido sem motivo.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

No gráfico 30 nos traz sobre a segurança que a empresa passa para seus funcionários, desde 4 afirmam que se sentem seguros e não correm risco de serem demitidos sem motivos, 2 concorda parcialmente e outro discorda totalmente que seu emprego é seguro, não correndo o risco de ser demitido sem motivo.

4.4.4 Liberdade de expor suas ideias

Neste item buscou-se expor se os colaboradores sentem ou não suas ideias são ouvidas, e levadas em conta nas tomadas de decisões.

Quadro 43: Liberdade de se expor

Liberdade de expor suas ideias		
Alternativas	Quantidades	%
Concordo Totalmente	7	70
Concordo Parcialmente	2	20

Discordo Parcialmente	1	10
Discordo Totalmente	0	0

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

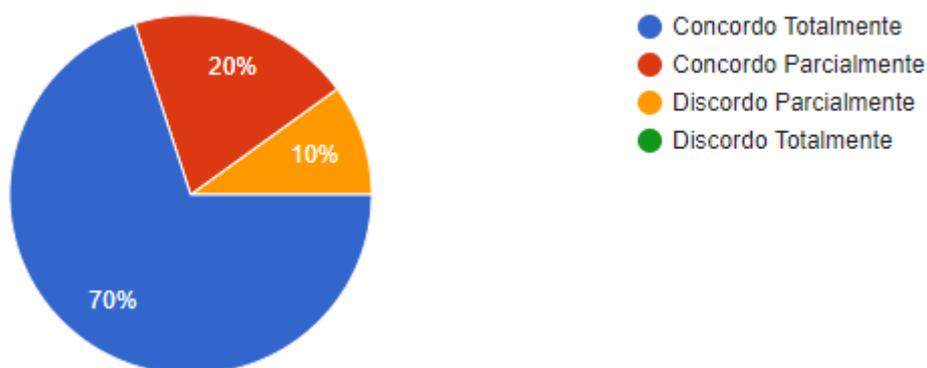


Gráfico 31 Filial de Ituporanga: Você sente que suas ideias e opiniões são levadas em considerações nas tomadas de decisões?

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

No gráfico acima percebemos que 7 colaboradores sentem que suas ideias e opiniões são levadas em considerações nas tomadas de decisões, 2 concordam parcialmente e 1 discorda parcialmente que suas opiniões são levadas em consideração nas tomadas de decisões.

Quadro 44: Liberdade de se expor

Liberdade de expor suas ideias		
Alternativas	Quantidades	%
Concordo Totalmente	4	57,1
Concordo Parcialmente	1	14,3
Discordo Parcialmente	1	14,3
Discordo Totalmente	1	14,3

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

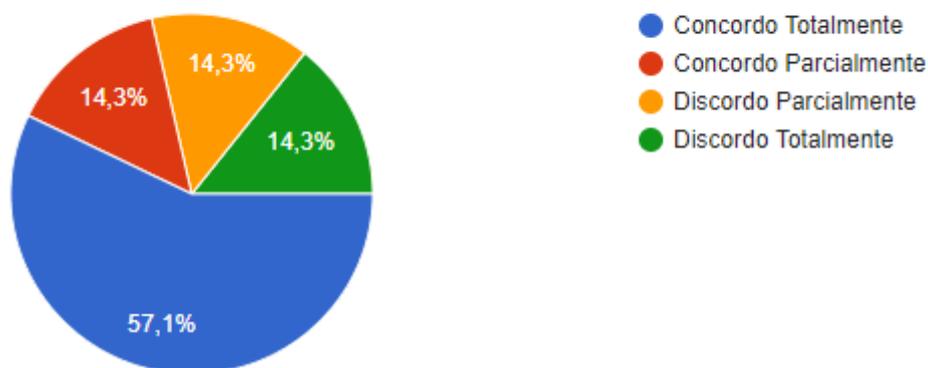


Gráfico 32 Filial de Rio do Sul: Você sente que suas ideias e opiniões são levadas em considerações nas tomadas de decisões?

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

No gráfico acima percebemos que 4 colaboradores sentem que suas ideias e opiniões são levadas em considerações nas tomadas de decisões, 1 concorda parcialmente e 1 discorda parcialmente e outro discorda totalmente que suas opiniões são levadas em consideração nas tomadas de decisões.

4.5 AMBIENTE DE TRABALHO

Neste item busca se avaliar sobre as condições do ambiente de trabalho, se ele favorece o desempenho das atividades e abrange o relacionamento com seus colegas.

4.5.1 Ambiente de trabalho é favorável ao trabalho

Neste item buscou-se avaliar se o ambiente de trabalho favorece ao desempenho das atividades e se os níveis de concentração para exercício das funções na empresa.

Quadro 45: Ambiente de trabalho

Ambiente de trabalho		
Alternativas	Quantidades	%
Sim	8	80
Não	0	0
Talvez	2	20

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

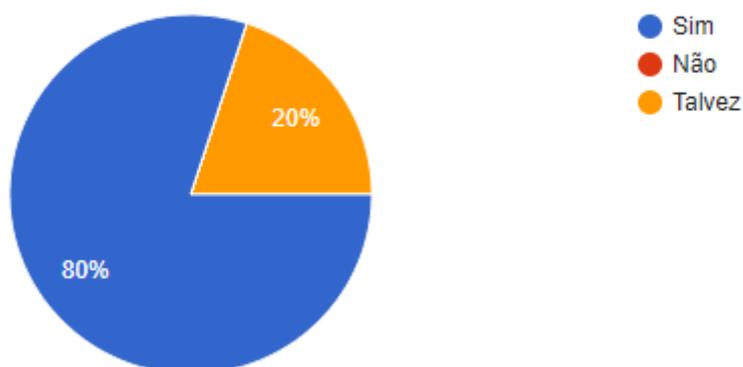


Gráfico 33 Filial de Ituporanga: O ambiente de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa, permitindo ter os níveis de concentração necessário.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

No gráfico 33, 8 colaboradores afirmam que seu ambiente de trabalho favorece a execução das atividades e 2 colaboradores afirmam que talvez seu ambiente favoreça a execução das atividades, permitindo ter os níveis de concentração necessário.

Quadro 46: Ambiente de trabalho

Ambiente de trabalho		
Alternativas	Quantidades	%
Sim	3	42,9
Não	0	0
Talvez	4	57,1

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

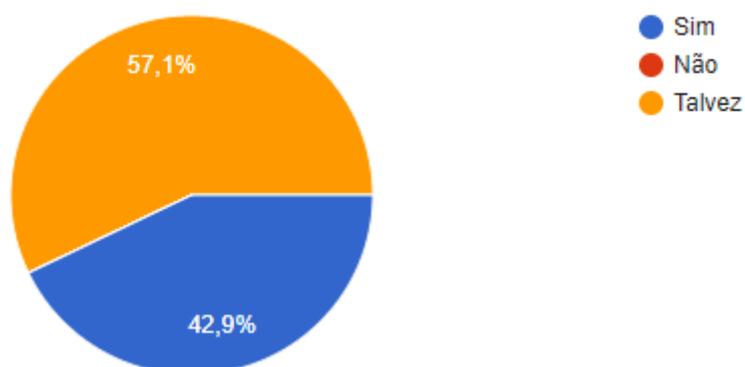


Gráfico 34 Filial de Rio do Sul: O ambiente de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa, permitindo ter os níveis de concentração necessário.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

No gráfico 34, 3 colaboradores afirmam que seu ambiente de trabalho favorece a execução das atividades e 4 colaboradores afirmam que talvez seu ambiente favoreça a execução das atividades, permitindo ter os níveis de concentração necessário

4.5.1.1 Sugestão de melhoria do trabalho

Nesta etapa buscou-se identificar sugestões de melhorias que poderiam ser feitas no ambiente trabalho.

Quadro 47: Filial de Ituporanga: O que poderia estar mudando no seu ambiente de trabalho que lhe incomoda?

Nada no momento
Em nada
Nada
Poderia estar melhorando a internet
Não tenho nada para sugerir
Não há nada
A princípio nada
O barulho as vezes atrapalha algumas atividades principalmente quando precisa ser feito via telefone, fica ruim ouvir quem está do outro lado da linha
Agilidade na manutenção dos equipamentos e dar mais auxílio físico a loja.
Um ambiente muito bom de trabalha, com uma equipe maravilhosa.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

Quadro 48: Filial de Rio do Sul: O que poderia estar mudando no seu ambiente de trabalho que lhe incomoda?

Nada
Falta de empilhadeira e caminhão na loja
Mais liberdade no sistema
Velocidades da Internet e sistema
Organização e ajuda para cuida.
Descontos de porcentagens de vendas

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

4.5.2 Relacionamento com os colegas

Neste item buscou se identificar se o relacionamento com os colegas favorece o desempenho das funções.

Quadro 49: Relacionamento com os colegas

Relacionamento com os colegas		
Alternativas	Quantidades	%
Sim	9	90

Não	0	0
Talvez	1	10

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

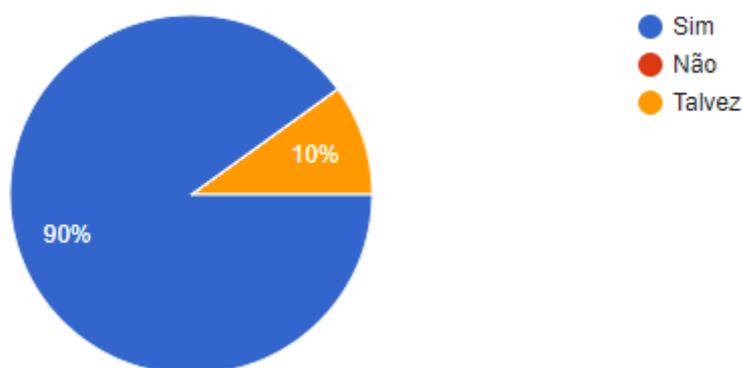


Gráfico 35 Filial de Itaporanga: O relacionamento com meus colegas de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

O gráfico acima proporciona que 9 colaboradores afirmam que o relacionamento com os colegas de trabalhos favorece a execução das atividades na empresa e 1 colaboradores afirma que o relacionamento talvez favoreça a execução das atividades na empresa.

Quadro 50: Relacionamento com os colegas

Relacionamento com os colegas		
Alternativas	Quantidades	%
Sim	6	85,7
Não	0	0
Talvez	1	14,3

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

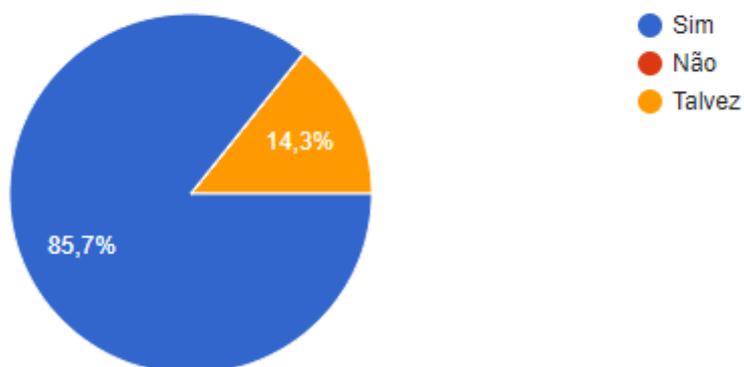


Gráfico 36 Filial de Rio do Sul: O relacionamento com meus colegas de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

O gráfico acima proporciona que 6 colaboradores afirmam que o relacionamento com os colegas de trabalhos favorece a execução das atividades na empresa e 1 colaboradores afirma que o relacionamento talvez favoreça a execução das atividades na empresa

4.6 MOTIVAÇÃO

Nesse tópico estaremos abordando segundo os colaboradores fatores que motivam eles dentro da instituição e fatores que desmotivam.

4.6.1 Fatores que motivam

Nessa etapa está a opinião dos colaboradores sobre fatores que as motivam a trabalhar na Loja Quero Quero.

Quadro 51: Filial de Ituporanga: Quais fatores me motivam a trabalhar na Loja Quero Quero?

A forma de trabalho me motiva, a união e parceria que temos no nosso grupo é muito contagiante.
Ter mais conhecimento nos produtos e vê alegria das pessoas saindo da loja conseguindo mais uma conquista, as vezes realizando um sonho seu.
Um ambiente muito bom de trabalho colegas incríveis.
Ambiente de trabalho agradável, equipe unida...
Primeiramente, as oportunidades que a empresa trás a cada um, a preocupação e o cuidado com o desenvolvimento e aprendizado dos colaboradores, o ambiente de trabalho, a comunicação entre os colaboradores e toda a equipe.
Motivação são os colegas e clientes.
Precisar de um trabalho e gostar de trabalhar na área comercial.
Serenidade e persistência.
Plano de carreira.
O clima agradável da empresa, as boas oportunidades que venho tendo na empresa..

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

Quadro 52: Filial de Rio do Sul: Quais fatores me motivam a trabalhar na Loja Quero Quero?

Os resultados, a buscar para atingir as metas.
Crescimento profissional que a empresa proporciona.
Crescimento e desenvolvimento profissional.
Transparência, reconhecimento e possibilidade de crescimento.
Novos desafios
A estabilidade que a empresa proporciona.
Ser reconhecido quando consigo realizar um bom trabalho e atingir as metas propostas

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

4.6.2 Fatores que desmotivam

Nessa etapa está a opinião dos colaboradores sobre fatores que as desmotivam a trabalhar na Loja Quero Quero.

Quadro 53: Filial de Ituporanga: Quais fatores me desmotivam a trabalhar na Loja Quero Quero?

Quando não tem vendas e fluxo a gente fica desanimado.
Não tenho
Nenhum, o ambiente de trabalho é muito bom.
Não tem nenhum fator.
Estou satisfeito.
A princípio nenhum fator que desmotive.
A remuneração da empresa.
Nenhum fator.
A falta de autonomia em algumas situações.
Nenhum fator

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

Quadro 54: Filial de Rio do Sul: Quais fatores me desmotivam a trabalhar na Loja Quero Quero?

Ser imparcial
Má organização dos colaboradores.
Nenhum fator
A forma da remuneração
A burocracia que passamos em algumas situações
Falta de empilhadeira.
A falta de comunicação e os erros de sistemas.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

4.7 SUGESTÕES NA PERSPECTIVA DOS COLABORADORES

Nos quadros a seguir temos algumas sugestões de melhorias que os colaboradores sugeriram.

Quadro 55: Filial de Ituporanga: De sugestões de melhorias para a Loja Quero Quero.

Melhorar o resultado diário.
Aumento da variedade de produtos.
Mais esforço.
Nada no momento.
Mais opções de materiais de construção
Um salário fixo para as pessoas de liderança.

Deficiência no transporte e na entrega.
Melhorar o processo de suporte as lojas, com as manutenções dos equipamentos periodicamente.
Contar com uma linha mais ampla de produtos para crianças.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

Quadro 56 Filial de Rio do Sul: De sugestões de melhorias para a Loja Quero Quero.

Dar mais respaldo para todos da empresa
Facilitar o processo de carga e descarga
Preços mais acessíveis em alguns produtos, mais mercadorias a pronta entrega, como pisos.
Simplificar os processos para agilizar o atendimento aos clientes e colaboradores
Colocar empilhadeira e caminhão nas lojas para facilitar e agilizar o trabalho!
Implementação de uma empilhadeira no estoque de material bruto para melhor
Vendas sem juros.

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

4.8 Sugestões de Melhorias

Segundo a pesquisa de clima organizacional realizada na Loja Quero Quero, filiais de Rio do Sul SC e Ituporanga SC, podemos observar uma grande variação do clima organizacional das filiais, a filial de Ituporanga demonstra ter um clima mais leve, mas agradável de estar trabalhando, enquanto a Filial de Rio do Sul apresenta um clima mais denso, um pouco mais pesado, muito vindo da troca de seu gerente recentemente, e estar com um quadro devassado, encontrando dificuldades para contratação e uma equipe mais desmotivada. Neste item buscou se trazer sugestões de melhorias para a Loja Quero Quero segundo os seus colaboradores.

Como toda empresa possui fatores positivos e negativos no ambiente de trabalho a seguir além das sugestões dos colaboradores, podemos identificar na pesquisa alguns pontos de atenção e algumas sugestões de melhorias.

- **Oportunidades de crescimento:** A pesquisa mostra que alguns dos colaboradores não sentem que a empresa lhe ofereça oportunidades de

crescimento, a empresa poderia estar melhorando o seu canal de comunicação direta, destacando mais os colaboradores que estão tendo oportunidades, enfatizando mais os seus programas de desenvolvimento.

- **Cursos e treinamentos:** A pesquisa também apontou que vários colaboradores gostariam de estar se aprimorando em outras áreas, assim poderia estar feito um levantamento dos assuntos mais pertinentes e assim buscar profissionais de referência para estar realizando treinamentos a respeito dos temas, sejam eles por vídeos aulas, transmissões ao vivo ou presencial.
- **Comunicação interna:** Outra deficiência identificada, principalmente na filial de Rio do Sul é a comunicação interna, analisando percebemos que existe um clima mais pesado lá, um pouco de “fofocas” internas que acabam tirando o foco dos outros colaboradores, portanto o gestor que mesmo início o trabalho na filial, deve estar aos poucos trabalhando cada vez mais a sua equipe, desenvolvendo métodos para que sua equipe seja mais unida, e ainda crie uma cultura de respeito entre todos colaboradores.
- **Reconhecimento no trabalho, as ideias serem ouvidas:** Outro aspecto que teve uma avaliação mais negativa, foi as formas de reconhecimento no trabalho e alguns colaboradores trouxeram que suas ideias normalmente não são ouvidas e levadas e considerações nas tomadas de decisões, o gestor pode estar inserindo na sua filial a prática de dar mais feedbacks, e comemorar as pequenas conquistas, como por exemplo ficar feliz e transmitir para sua equipe quando bate uma meta dia.
- **Remuneração:** Podemos observar uma grande insatisfação em relação a forma de remuneração, muitos são comissionados, porém em meses ruins de vendas acabam ganhando o salário base do comercio, com isso gera desanimo nos colaboradores. A empresa poderia estar oferecendo alguns serviços como um vale alimentação para seus funcionários, e alguns metas individuais caso batidas acabassem agregando mais no salário.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa de clima organizacional realizada na Loja Quero Quero, situadas nas cidades de Ituporanga e Rio do Sul revê como objetivo analisar o clima organizacional da organização.

Segundo a pesquisa de clima, a empresa possui um ambiente de trabalho agradável, aonde praticamente todos colaboradores tem orgulho de trabalhar na empresa, apenas 42,9% da filial de Rio do Sul talvez tenham esse orgulho. Todos os colaboradores das duas filias tem orgulho da sua função que exercem na empresa e acreditam num geral que a instituição lhe oferece um bom plano de carreira.

Na filial de Ituporanga podemos destacar que os fatores de maior satisfação são: o orgulho de trabalhar na loja Quero Quero (100%), o orgulho de desempenhas atividades na empresa (100%), o crescimento profissional (100%) o sucesso no carreira profissional (100%), o relacionamento entre os colegas (90%), a cultura organizacional (90%), a comunicação interna (90%), o reconhecimento do trabalho (90%), a estrutura hierarquia (80%), a liderança direta (80%), o ambiente de trabalho (80%), segurança de seus empregos (80%), indicação de emprego (80%), liberdade expor as ideias (70%), remuneração (60%), dependência dos resultados dos funcionários (50%) , cursos e treinamento (50%) e conhecimento intelectual (30%).

Entre os fatores de insatisfação tivemos um apontamento na segurança do emprego (10%), e fatores que também tiveram apontamentos com o discordo parcialmente, a remuneração (20%), cursos e treinamentos (10%), liberdade de expor suas ideias (10%).

Na filial de Rio do Sul podemos destacar como fatores de satisfação: o orgulho dos colaboradores em desempenhar suas atividades na empresa, com 100% de satisfação, a questão referente os resultados dependerem somente dos próprios funcionários (85,7%), relacionamento com colegas(85,7%), boa liderança com (85,7%), estrutura hierárquica (85,7%), cursos e treinamentos (71,4%), crescimento profissional (57,1%), reconhecimento no trabalho (57,1%),

segurança no emprego (57,1%), liberdade de expor as ideias (57,1%), ambiente de trabalho (42,9%), cultura organizacional (42,9%), comunicação interna (42,9%), sucesso na carreira profissional (42,9%) e indicação de emprego (42,9%).

Entre os fatores de insatisfação de filial de Rio do Sul podemos destacar a remuneração com (42,9%), a comunicação interna (28,6%), o sucesso profissional (14,3%), a cultura organizacional (14,3%) reconhecimento profissional (14,3%), crescimento profissional (14,3%), indicação de emprego (14,3%), cursos e treinamentos (14,3%), segurança no emprego (14,3%) e a liberdade de expor as ideias (14,3%).

Num geral as duas instituições apresentam um bom clima, Rio do Sul um pouco mais pesado até mesmo pela recente troca de gestão e estar com uma equipe em formação, assim para que realmente existem melhorias dos problemas levantados, a instituição deve estar realizando algumas das ações mencionadas nesse trabalho, além de manter uma pesquisa de clima organizacional periodicamente para ter um conhecimento maior da satisfação do colaborador. Sendo as pessoas que trabalham na empresa o seu combustível para ela ter bons resultados, e quando mais satisfeitos esses colaboradores estiverem mais produtivos eles vão ser, independentemente em qual setor vão estar atuando.

As recomendações realizadas nesse trabalho foram: melhorar a comunicação a respeito das oportunidades de crescimento, realizar mais cursos e treinamentos com os colaboradores abordando novas áreas, além de estar melhorando a comunicação interna, eliminando conversas paralelas que não agregam nada no dia-a-dia. Também pode-se recomendar as filiais a comemoração das pequenas conquistas dando um reconhecimento maior para os funcionários no trabalho e levando suas ideias para tomadas de decisões e os ouvindo mais. Outro aspecto que a empresa pode estar trabalhando é a forma de remuneração, pode estar se estudando manter um salário fixo mais alto ou quem sabe um vale alimentação.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, Antônio Vieira de, NASCIMENTO Luiz Paulo do, SERAFIM Oziléa Clen Gomes; Administração de Recursos Humanos. 2 ed. Cengage Learning 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos Humanos. São Paulo: Atlas, 1997.

CHIAVENATO, Idalberto. Administração de recursos humanos: fundamentos básicos. 7.ed. Barueri: Manole, 2009.

CODA, Roberto. Pesquisa de clima organizacional e gestão estratégica de recursos humanos. In: BERGAMINI, Cecília W.; CODA, Roberto (org). Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança. São Paulo: Atlas, 1997.

DAFT Richard L. **Administração**. 12 ed. 2018.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de Pesquisa. São Paulo: Atlas, 2017.

FARIAS FILHO, M. C.; ARRUDA FILHO, E. J. M. Planejamento da Pesquisa Científica. Atlas, 2015.

FERREIRA, Patricia Itala. Série mba gestão de pessoas : clima organizacional e qualidade de vida no trabalho. Rio de Janeiro LTC 2013

KOLB, David Allen et al. Psicologia organizacional: uma abordagem vivencial. São Paulo: Atlas, 1986.

JOHANN, Sílvio Luiz. Comportamento organizacional : teoria e prática. São Paulo Saraiva 2013

LAKATOS, M. MARCONI, M.A. Metodologia do Trabalho Científico – 8º ed. Atlas, 2017

LIMA, Luiz Cesar dos Santos; LEUSCH, Veronica; BUSS, Bruno Roberto; A importância da pesquisa de clima organizacional para análise do nível de

satisfação dos colaboradores e da estrutura organizacional. Revista Espacios, 2017.

LUZ, Ricardo. Gestão do Clima Organizacional. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003. CHIAVENATO, Idalberto. Recursos Humanos. São Paulo: Atlas, 1997.

MARQUES, José Carlos. Comportamento organizacional. São Paulo Cengage Learning 2015

ROBBINS, Stephen P. Comportamento organizacional. 11. ed. São Paulo: Prentice-Hall, 2006. 637

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. Projetos de Estágios e de Pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SBRAGIA, R. Um estudo empírico sobre clima organizacional em instituições de pesquisa. Revista de Administração, São Paulo, v.18, n.2, p.30-39, junho, 1983.

LISTA DE APÊNDICE

Apêndice 1 - Questionário	96
---------------------------------	----

Apêndice 1- Questionário

Pesquisa de Clima Organizacional

Este questionário é referente à pesquisa de clima organizacional que será aplicado na Loja Quero Quero S/A. na filial de Ituporanga e Rio do sul, pelo acadêmico Miguel Felipe Marthendal. Que tem como objetivo identificar fatores que geram insatisfação e satisfação no seu trabalho, além de podermos estar lhe ouvindo para podermos obter melhorias. O questionário não será identificado e é completamente sigiloso.

Instrução: Leia com atenção e responda somente uma das alternativas, assinalando com um “X”.

1. Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa.

Não Talvez Sim

2. Sinto orgulho da minha atividade nesta empresa.

Não Talvez Sim

3. Acho que a empresa me oferece um bom plano de carreira.

Não Talvez Sim

4. Costumo indicar esta empresa como alternativa de emprego para meus amigos e parentes.

Concordo totalmente Discordo totalmente

Concordo parcialmente Discordo Parcialmente

5. Considero que estou obtendo sucesso na minha carreira e na minha vida profissional.

Não Talvez Sim

6. Dependo apenas dos meus próprios esforços para obter o sucesso profissional e de carreira na empresa.

Não Talvez Sim

7. Os cursos e treinamentos que fiz, são suficientes para o exercício das minhas atividades.

Concordo totalmente Discordo totalmente

Concordo parcialmente Discordo Parcialmente

Quais treinamentos você gostaria de estar fazendo para se aprimorar?

8. O meu nível cultural intelectual é suficiente para o exercício das minhas atividades na empresa.

Concordo totalmente Discordo totalmente

Concordo parcialmente Discordo Parcialmente

9. A comunicação interna da empresa é eficiente:

Não Talvez Sim

O que poderia ser feito para melhorar a comunicação dentro da empresa? Dê a sua sugestão:

10. O meu chefe imediato é a pessoa mais indicada para a função que ocupa.

Concordo totalmente Discordo totalmente

Concordo parcialmente Discordo Parcialmente

O que poderia ser melhorado na relação e comunicação entre subordinados e seus respectivos líderes (chefes).

11. Estou satisfeito com a estrutura hierárquica (chefes e subordinados) a que estou vinculado.

Concordo totalmente Discordo totalmente

Concordo parcialmente Discordo Parcialmente

12. Considero que o meu trabalho é reconhecido e valorizado pela empresa.

Não Talvez Sim

Em quais momentos você se sente valorizado (caso perceba valorização)?

Em quais momentos sinto desvalorização (caso perceba desvalorização)?

13. Acho justo o meu salário atual.

Concordo totalmente Discordo totalmente

Concordo parcialmente Discordo Parcialmente

14. Meu emprego é seguro na empresa, ou seja, não corro o risco de ser demitido sem motivo.

Concordo totalmente Discordo totalmente

Concordo parcialmente Discordo Parcialmente

15. Você sente que suas ideias e opiniões são levadas em considerações nas tomadas de decisões?

Concordo totalmente Discordo totalmente

Concordo parcialmente Discordo Parcialmente

16. O ambiente de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa, permitindo ter os níveis de concentração necessário

Não Talvez Sim

O que poderia estar mudando no seu ambiente de trabalho que lhe incomoda?

17. O relacionamento com meus colegas de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa.

Não Talvez Sim

18. A Cultura Organizacional (tradições, práticas e costumes adotados na empresa que não estão previstos em qualquer regra) adotada na empresa favorece a execução das minhas atividades na empresa.

Não Talvez Sim

19. Quais fatores me motivam a trabalhar na Loja Quero Quero?

20. Quais fatores me desmotivam a trabalhar na Loja Quero Quero?

21. De sugestões de melhorias para a Loja Quero Quero
