

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Clima Organizacional:

Uma análise da importância do clima organizacional como diferencial de produtividade no Bar *Chez Moi* em São Luís do Maranhão

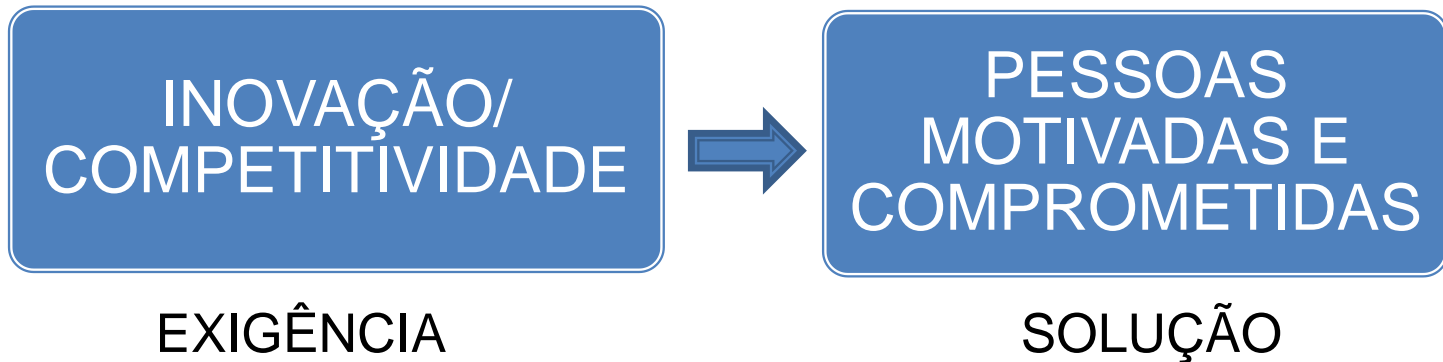
Layla Cassemiro Lino
Orientador Prof. Esp. Hélio Matos

Roteiro

1. Introdução
2. Gestão de Pessoas
3. Cultura Organizacional
4. Clima Organizacional
5. Pesquisa de Clima Organizacional
6. Estudo de Caso
7. Considerações Finais

Introdução

As empresas estão imersas em um cenário de constantes mudanças, por isso precisam se mostrar prontas para inovar sempre, a fim de não perderem mercado.



“As organizações estão percebendo a necessidade de estimular e apoiar o contínuo desenvolvimento das pessoas, como forma de manter suas vantagens competitivas.” (DUTRA-, 2009, p. 27).

Objetivo Geral

- ▶ Analisar de que forma o clima organizacional pode contribuir para um ambiente de trabalho produtivo e para manter a motivação da equipe.

Objetivos específicos

- ▶ Definir conceito de gestão de pessoas e analisar a sua evolução;
- ▶ Evidenciar as vantagens para as organizações que possuem colaboradores motivados e satisfeitos;
- ▶ Analisar a importância e as contribuições do programa de qualidade de vida no trabalho;
- ▶ Apresentar os conceitos de cultura e clima organizacional explicitando a relação existente entre ambos;
- ▶ Avaliar o clima organizacional do Bar *Chez Moi* em São Luís do Maranhão.

ESTUDO DE CASO

Dentro do estudo de caso:

- ▶ Pesquisa qualitativa de clima organizacional do Bar *Chez Moi*:
 - a. Observação e análise de respostas obtidas nos questionários aplicados junto aos funcionários do Bar *Chez Moi*.

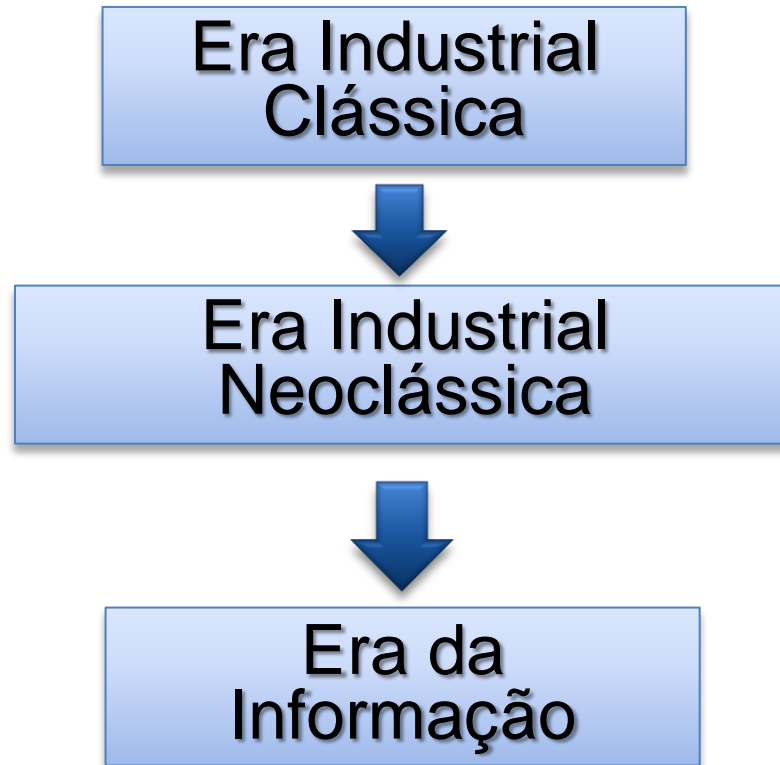
Gestão de Pessoas

O QUE É?

- ▶ A gestão de pessoas segundo Chiavenato (2008), corresponde a um conjunto de ações dos gestores no intuito de desenvolver competências e diferenciais de competitividade para organização.

Gestão de Pessoas

Evolução



Gestão de Pessoas

- ▶ Os colaboradores são tidos como ativadores dos recursos organizacionais, elementos capazes de impulsionar a organização e garantir talento necessário à sua perpetuação.

Gestão de Pessoas

- ▶ As melhores empresas consideram as pessoas como seu maior diferencial competitivo.

PESSOAS:
•MOTIVADAS
•FELIZES



Qualidade de Vida no Trabalho

O QUE É?

- ▶ Conjunto de ações que ofereçam ao indivíduo um ambiente de trabalho adequado e agradável que supra as suas expectativas deixando-o feliz por fazer parte da organização.

Quanto mais
QVT



**MAIS
RESULTADOS**

Cultura Organizacional

O QUE É?

- ▶ “É como a personalidade da organização.” (Carvalho e Ronchi apud DUBRIN, 2003, p.29)
- ▶ É o conjunto de padrões de comportamentos reconhecidos e repetidos pelos colaboradores no seu cotidiano, e que são repassados aos novos funcionários, a fim de que possam agir da mesma maneira.

Clima Organizacional

O QUE É?

- ▶ É a interpretação que cada colaborador faz da cultura da organização. Como resposta dessa interpretação surge comportamentos que podem ser positivos ou não.



Clima Organizacional

O QUE É?

- ▶ Segundo Resende e Benaiter (1997), é a situação de um determinado momento da empresa que reflete a satisfação, o ânimo, os interesses, comportamentos e comprometermentos dos empregados, e os reflexos positivos ou negativos disso nos resultados organizacionais.

Cultura X Clima Organizacional

- ▶ O **clima** varia de acordo com a percepção de cada colaborador sendo então de caráter individual, enquanto que a **cultura** resulta de uma percepção compartilhada pela equipe como um todo da organização (Chambel e Curral, 2008).

Cultura X Clima Organizacional

- ▶ O **clima** está suscetível a mudanças mais rápidas e superficiais, enquanto que a **cultura** é mais estável exigindo mudanças mais profundas para que então sofra alguma alteração.

Cultura X Clima Organizacional

➤ Analogia de Hofstede (1990):



Camadas periféricas : **Clima Organizacional**

Camadas Profundas: **Cultura Organizacional**

Clima Organizacional

POR QUE AVALIAR?

- ▶ Influencia na ações, na motivação, e na produtividade da equipe;
- ▶ Demonstra a habilidade da organização em atrair e manter funcionários competentes;
- ▶ É um indicador da satisfação;
- ▶ É algo mutável;
- ▶ Cria uma base de informações.

Clima Organizacional

POR QUE AVALIAR?

As pessoas passam a maior parte do tempo de suas vidas no trabalho:

MAIS DE 8 HORAS POR DIA
POR MAIS DE 35 ANOS DE
SUA VIDA

Elas estão satisfeitas com seu ambiente de trabalho?



Como avaliar o Clima Organizacional?

E o clima organizacional, como anda?



Pesquisa de Clima Organizacional

O QUE É?

- ▶ É uma ferramenta de gestão estratégica de pessoal que as organizações fazem uso para avaliar o seu clima e as condições de relacionamento entre colaborador e empresa.



Estudo de Caso

Bar *Chez Moi*

Caracterização da empresa:

- ▶ Casa de shows – variedade musical;
- ▶ Nasceu em agosto de 2005 – lanchonete, cyber bar voltada para os turistas;
- ▶ Espaço pequeno com capacidade para 350 pessoas;
- ▶ De 2005 a 2008 – ganhou destaque = necessidade de mudanças;
- ▶ Fechou as portas por mais de um ano, reabrindo em 2009;

Estudo de Caso

Bar Chez Moi

Caracterização da empresa:

- ▶ Nova Casa: 800 pessoas, preservação das principais características;
- ▶ Possui funcionários efetivos e prestadores de serviço;
- ▶ Aproximadamente 60 funcionários em dia de abertura;
- ▶ Participação efetiva dos proprietários na gestão da empresa;
- ▶ Empresa familiar.

Estudo de Caso

Bar *Chez Moi*

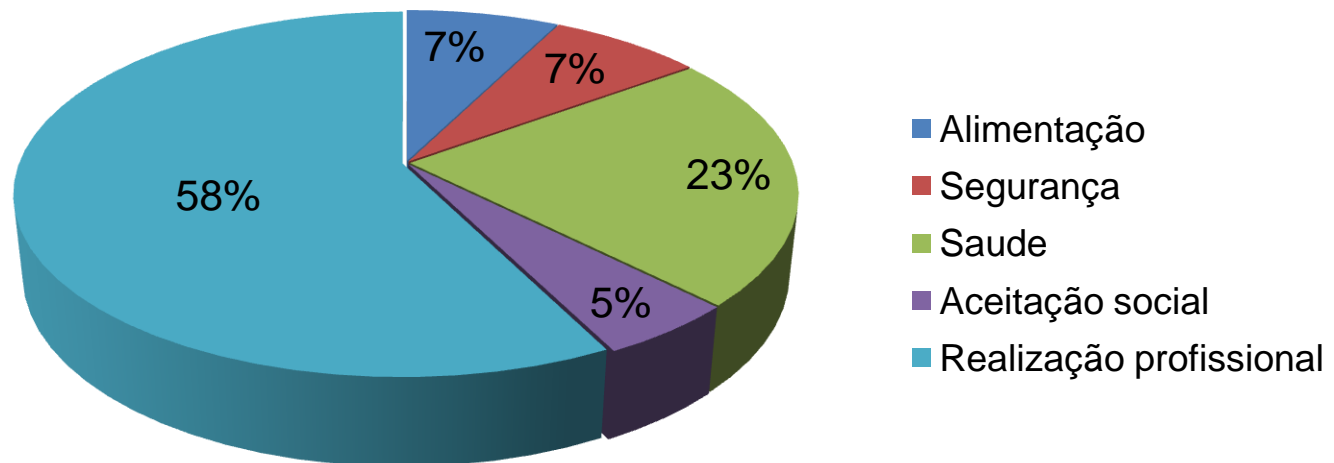
Pesquisa de Clima:

- ▶ Aplicação de questionários junto aos funcionários do Bar entre os dias 19 e 22 de janeiro de 2013;
- ▶ 40 funcionários, sendo:
 - 31 Prestadores de Serviços
 - 09 Funcionários efetivos
- ▶ Perguntas quantitativas sobre vários aspectos da empresa.

Estudo de Caso Bar *Chez Moi*

Necessidades básicas dos funcionários

1. Qual dos aspectos abaixo mais me preocupa em satisfazer em minha vida?



Estudo de Caso

Bar Chez Moi

Autonomia dos funcionários

Perguntas	Respostas				Avaliação
	Sempre	Quase sempre	Raramente	Nunca	
2. Você tem liberdade para fazer o seu trabalho da forma como considera melhor?	31%	56%	10%	3%	SATISFEITOS
3. A organização da sua rotina de trabalho é feita com a sua participação?	41%	23%	26%	10%	SATISFEITOS
4. Você se sente participativo nas tomadas de decisões da empresa?	10%	18%	44%	28%	INSATISFEITOS

Estudo de Caso

Bar *Chez Moi*

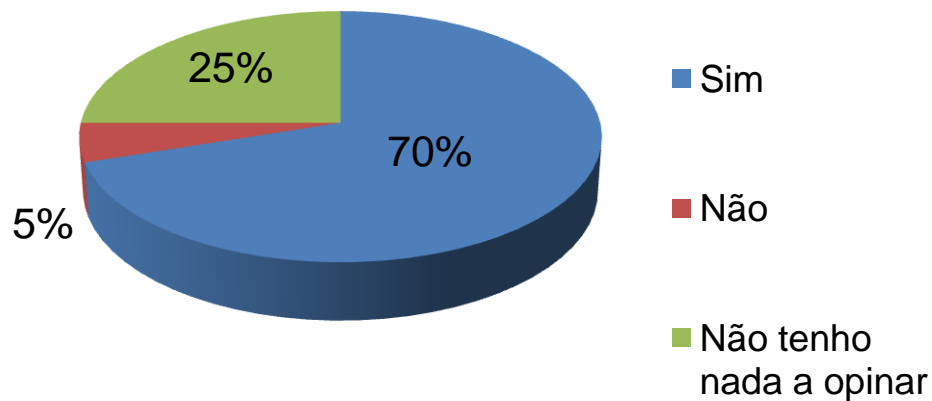
Responsabilidade dos funcionários

Perguntas	Respostas				Avaliação
	Sempre	Quase sempre	Raramente	Nunca	
5. Você acha que contribui para o sucesso da empresa?	67%	25%	8%	0%	SATISFEITOS
6. Você se considera um funcionário comprometido?	75%	25%	0%	0%	SATISFEITOS

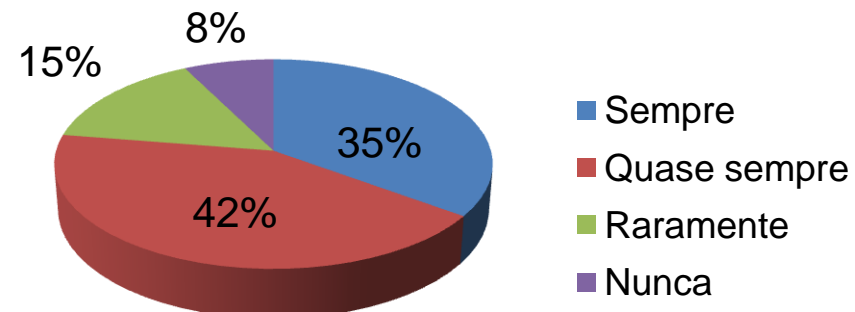
Estudo de Caso Bar Chez Moi

Realização profissional

7. Você está satisfeito com o seu cargo?



8. O seu trabalho lhe proporciona um sentimento de realização?



Estudo de Caso

Bar *Chez Moi*

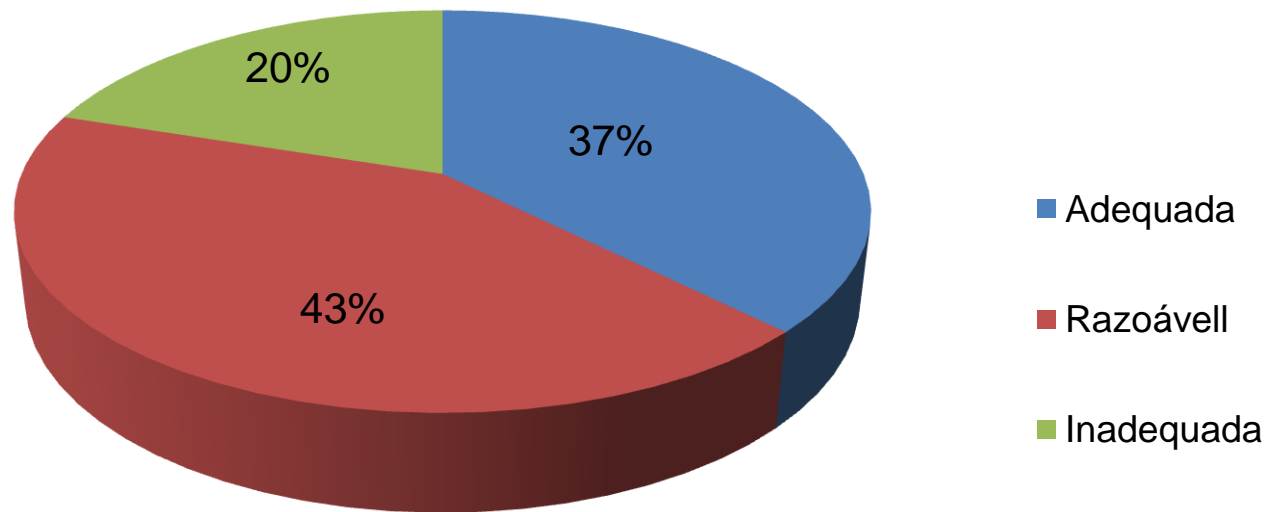
Quantidade e qualidade do trabalho realizado pelos funcionários

Perguntas	Respostas			Avaliação
	Sim	Não	Nada a opinar	
9. Está satisfeito com a sua carga-horária e seus horários?	57%	25%	18%	FAVORÁVEL
10. Acha que poderia haver melhorias no seu trabalho realizado atualmente?	82%	3%	15%	FAVORÁVEL

Estudo de Caso Bar *Chez Moi*

Comunicação interna da empresa

11. Como você avalia a forma como a direção se comunica com seus funcionários?



Estudo de Caso

Bar Chez Moi

Comunicação interna da empresa

Perguntas	Respostas				Avaliação
	Sempre	Quase sempre	Raramente	Nunca	
12. Os funcionários se sentem a vontade para dar sua opinião a direção da empresa?	28%	46%	23%	3%	SATISFATÓRIO
13. As orientações que recebe da diretoria são claras e objetivas?	44%	33%	20%	3%	SATISFATÓRIO

Estudo de Caso

Bar *Chez Moi*

Remuneração dos funcionários

Perguntas	Respostas			Avaliação
	Sim	Não	Nada a opinar	
14. Está satisfeito com sua remuneração atual?	27%	45%	28%	DESFAVORÁVEL
15. De modo geral, acha que a empresa remunera de maneira adequada seus funcionários?	32%	41%	27%	DESFAVORÁVEL

Estudo de Caso

Bar *Chez Moi*

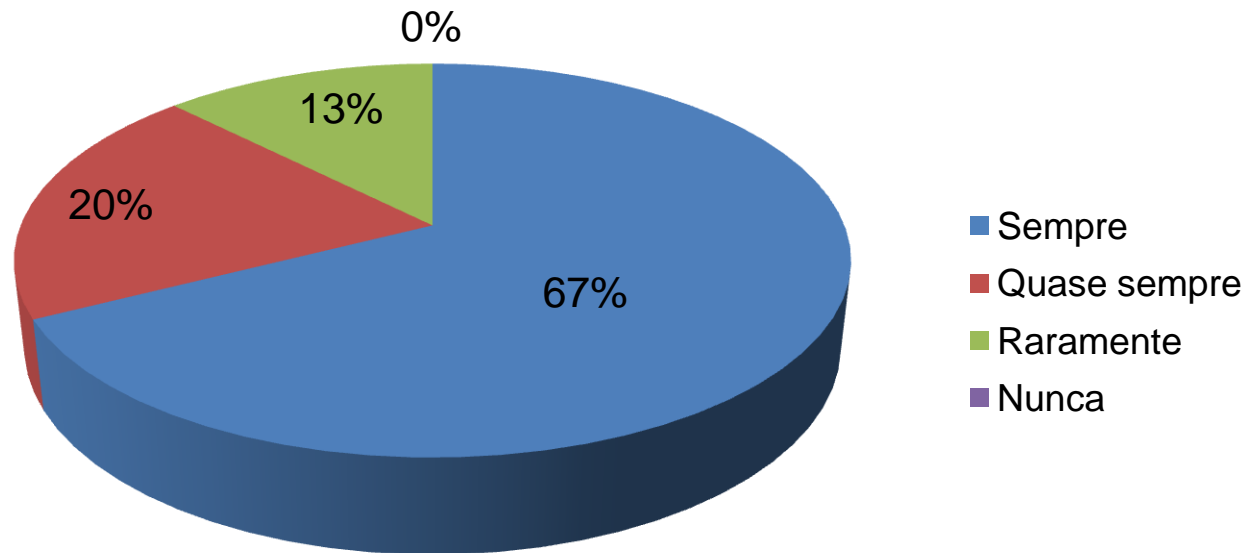
Plano de carreira de funcionários na empresa

Perguntas	Respostas			Avaliação
	Sim	Não	Nada a opinar	
16. Vê oportunidade de crescimento profissional na empresa?	39%	32%	29%	FAVORÁVEL
17. Gostaria de mudar de departamento?	25%	57%	18%	FAVORÁVEL

Estudo de Caso Bar *Chez Moi*

Relação entre funcionários e chefia

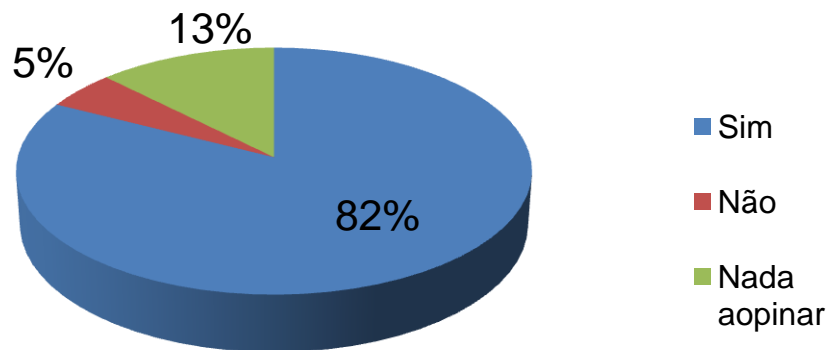
18. Se sente respeitado pelo seu chefe?



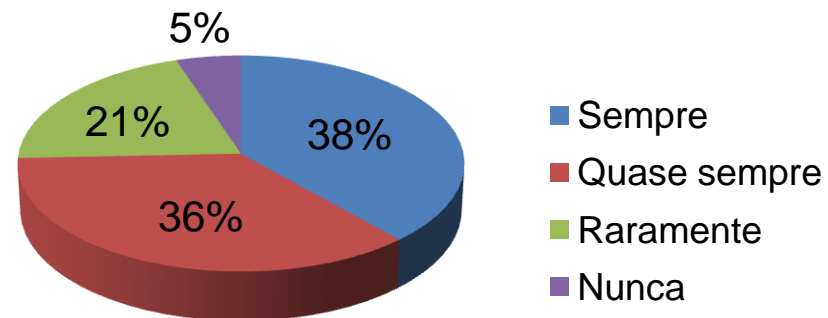
Estudo de Caso Bar *Chez Moi*

Relação entre funcionários e chefia

19. Considera seu chefe um bom profissional?



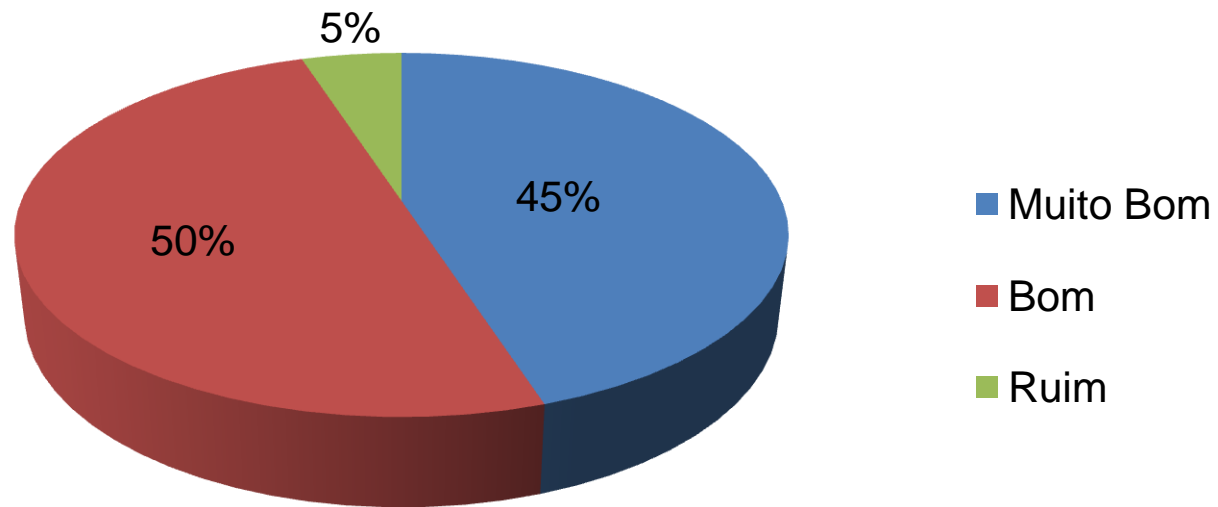
20. O seu chefe aceita bem as sugestões de mudanças?



Estudo de Caso Bar *Chez Moi*

Relação entre funcionários

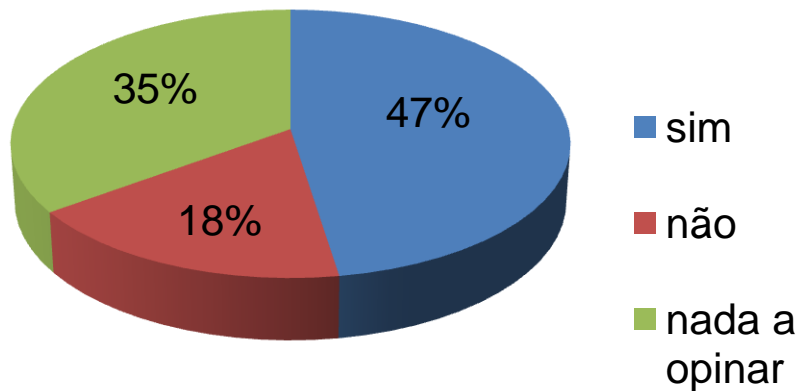
21. Como você avalia o relacionamento dos funcionários da empresa?



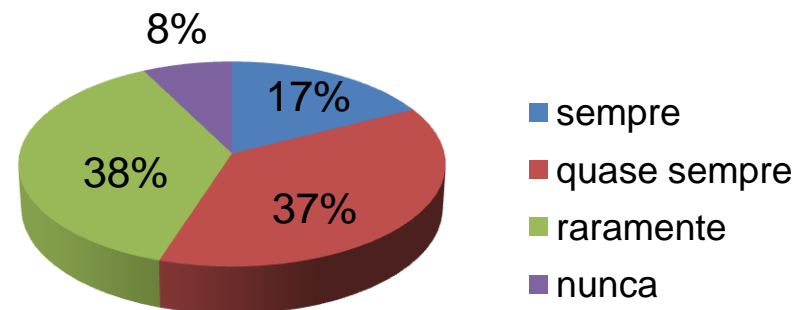
Estudo de Caso Bar *Chez Moi*

Valorização dos funcionários

22. Se sente valorizado?



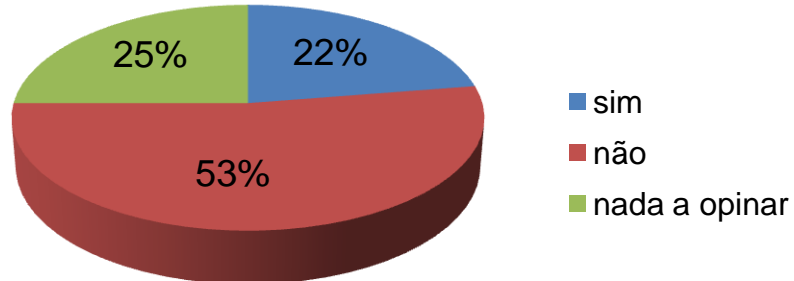
23. Acha que a empresa se preocupa com você?



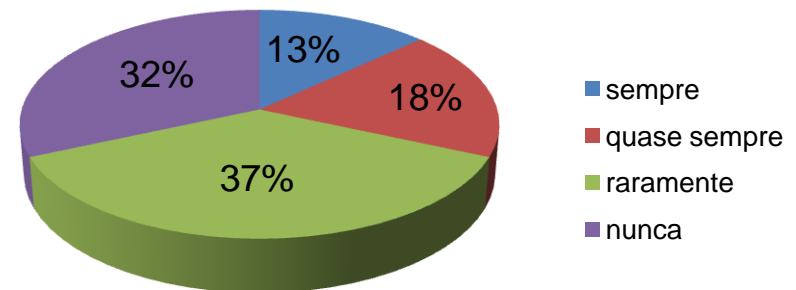
Estudo de Caso Bar *Chez Moi*

Treinamento e qualificação dos funcionários

24. Acha que a empresa investe em seu desenvolvimento profissional?



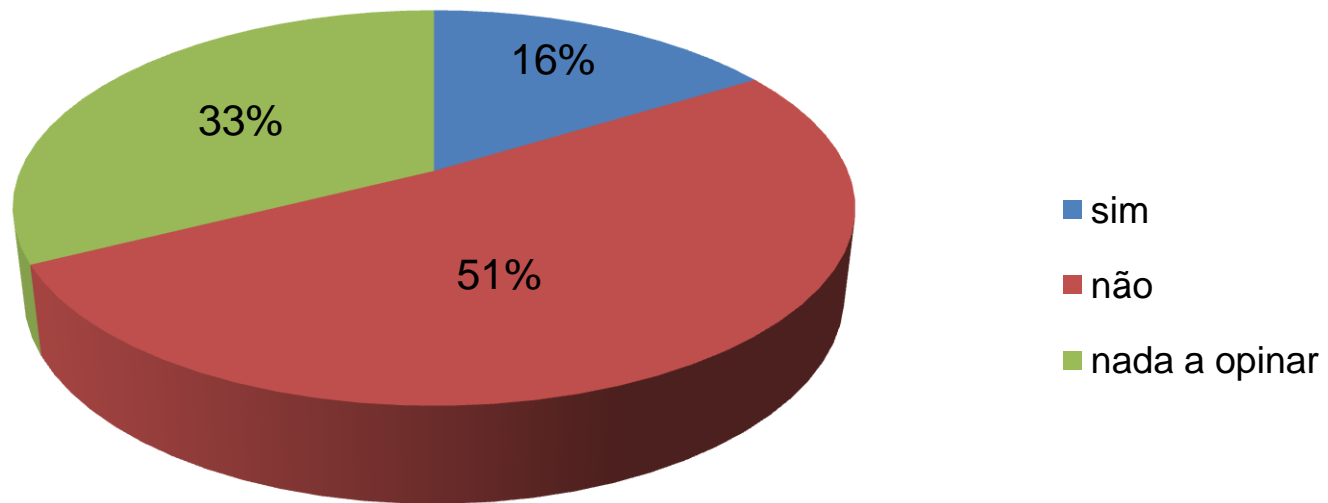
25. A empresa oferece treinamento necessário para qualificar seus funcionários?



Estudo de Caso Bar *Chez Moi*

Segurança e estabilidade

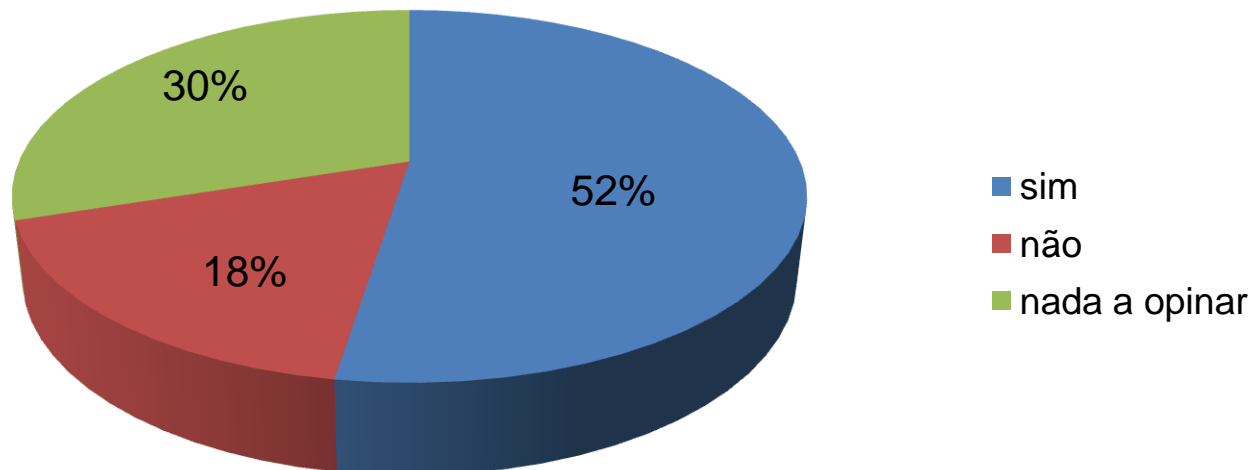
27. Sente-se seguro, com estabilidade?



Estudo de Caso Bar *Chez Moi*

Condições físicas de trabalho

28. As condições físicas de ambiente são satisfatórias?

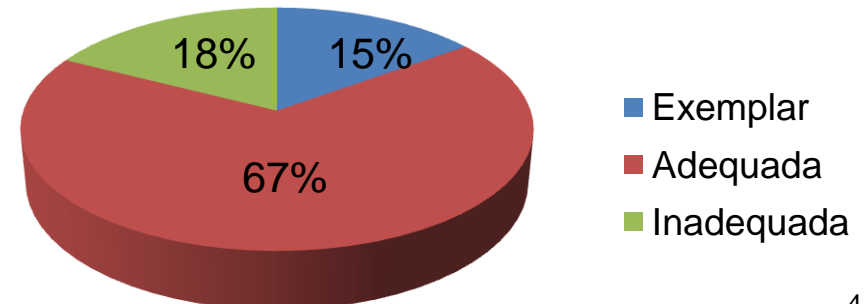


Estudo de Caso Bar Chez Moi

Imagem da organização

Perguntas	Respostas			Avaliação
	Sim	Não	Nada a opinar	
28. Considera a empresa um bom lugar pra se trabalhar?	72%	0%	28%	FAVORÁVEL
29. Indicaria para algum amigo?	85%	2%	13%	FAVORÁVEL

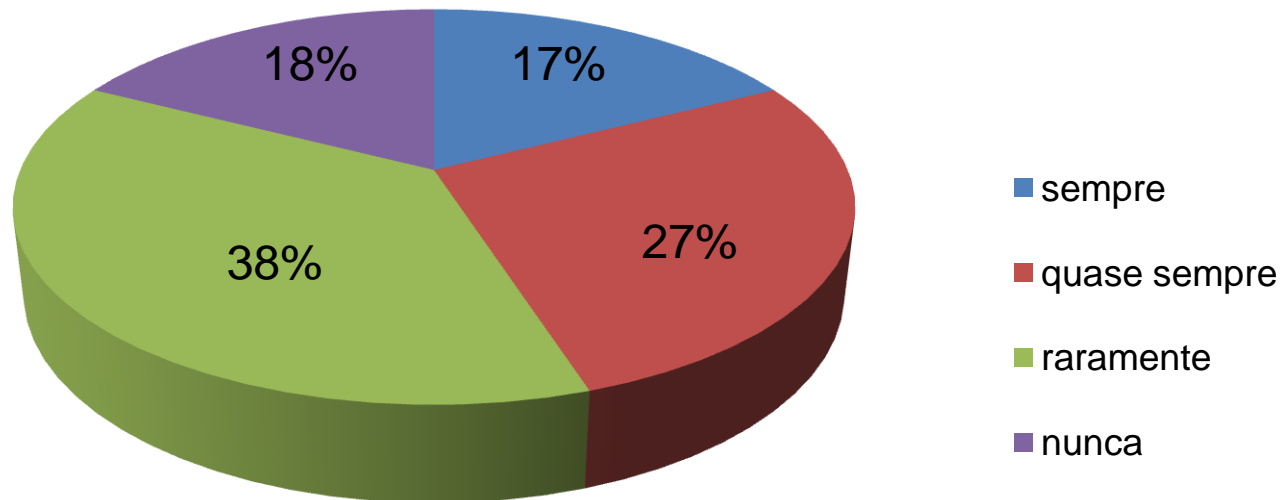
30. Como você avalia a conduta dos gestores da empresa?



Estudo de Caso Bar *Chez Moi*

Trabalho em equipe

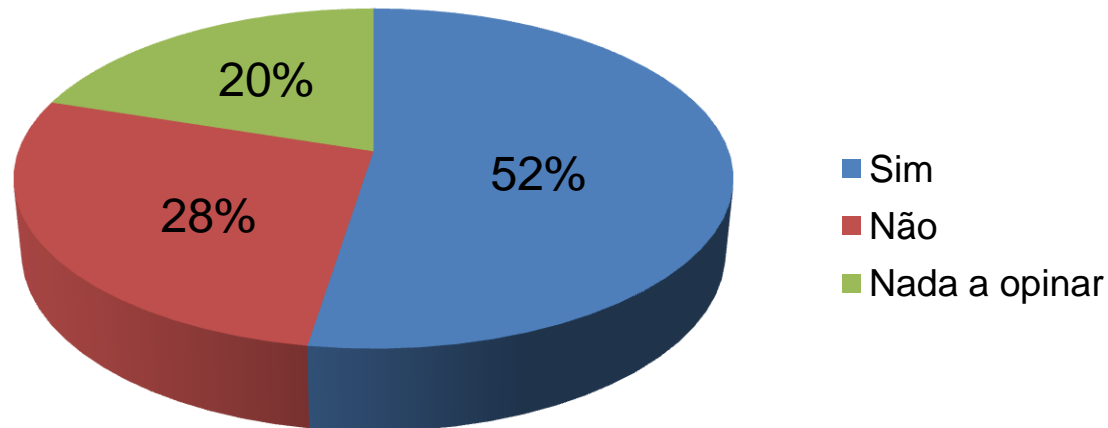
31. Há debates sobre assuntos e decisões importantes da empresa?



Estudo de Caso *Bar Chez Moi*

Percepção dos funcionários em relação ao clima da empresa

32. Acredita que o clima atual da empresa colabora para a produtividade?

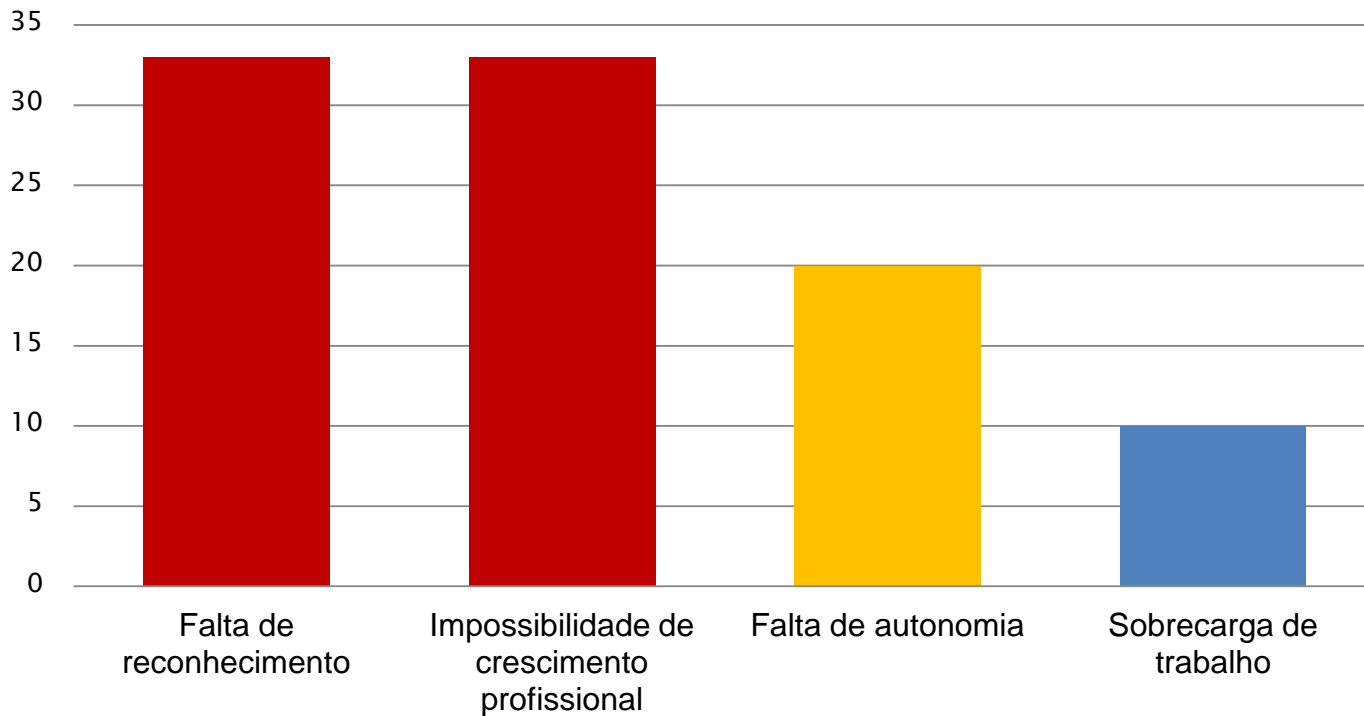


Estudo de Caso

Bar *Chez Moi*

Fatores desmotivadores

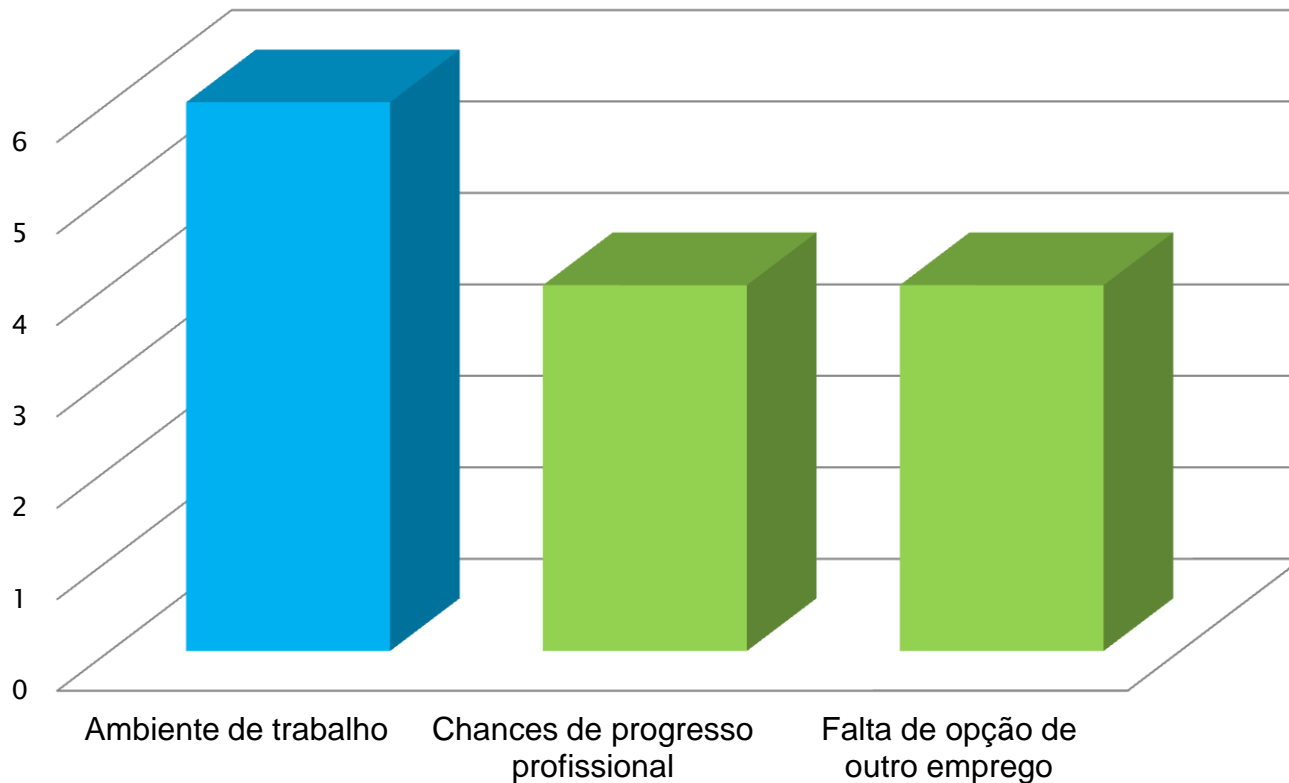
33. Fatores que mais geram insatisfação



Estudo de Caso Bar *Chez Moi*

Fatores Motivadores

34. Razões pelas quais você trabalha na empresa.



Considerações Finais

Aspectos Avaliados	Resultados das Avaliações
Autonomia	BOM
Responsabilidade	BOM
Realização Profissional	BOM
Quantidade e qualidade do trabalho	BOM
Comunicação	BOM
Remuneração	RUIM
Plano de Carreira	BOM
Relacionamento com a chefia	BOM
Relacionamento interpessoal	BOM
Valorização profissional	BOM
Treinamento e qualificação	RUIM
Estabilidade	RUIM
Condições físicas de trabalho	BOM
Imagem da empresa	BOM
Trabalho em equipe	RUIM
Avaliação dos funcionários sobre o clima organizacional	BOM

Referencial Teórico

- ▶ DUTRA, J. S. **Competência:** conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna. São Paulo: Atlas, 2009.
- ▶ CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas:** o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- ▶ CARVALHO, Carlos Eduardo ; RONCHI, Carlos César. **Cultura organizacional: teoria e pesquisa.** Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 2005
- ▶ RESENDE, E.; BENAITER, P. R. **Gestão de clima organizacional:** uma ferramenta de melhoria contínua que leva em conta as pessoas. São Paulo: Enio Resende & Consultores Associados, 1997.
- ▶ CHAMBEL, M. J. & CURRAL, L. **Psicologia organizacional: Da estrutura à cultura.** Lisboa: Livros Horizonte, 2008.
- ▶ HOFSTERDE, Geert; Nevijen, Bram; Ohayv, Denise Daval& Sanders, Geert - **Measuring organizational cultures:** A qualitative and quantitative study across twenty cases. **Administrative Science Quarterly.** Wilson Social Sciences Abstracts. (1990), pp. 286-316.

Obrigada!