

ESTUDO SOBRE A INFLUÊNCIA DO CLIMA ORGANIZACIONAL EM UMA EMPRESA DE MÉDIO PORTE DA ÁREA DE TELECOMUNICAÇÕES, DO MUNICÍPIO DE ILHÉUS-BA

Marcel Burak Mendes Pires¹
Cristiane Nunes dos Santos²

RESUMO: Este artigo científico visa analisar em profundidade a influência do clima organizacional em uma empresa de médio porte do setor de telecomunicações situada no município de Ilhéus, Bahia. O clima organizacional é um fator crítico que impacta diretamente a eficiência e a satisfação dos funcionários, desempenhando um papel fundamental no sucesso de qualquer organização. Portanto, compreender como o clima organizacional afeta essa empresa específica é essencial para a gestão de recursos humanos e para alcançar os objetivos organizacionais. Ademais, o estudo ressaltou a importância de ações concretas por parte da alta administração para a melhoria do clima organizacional. Em resumo, este artigo contribui significativamente para o entendimento da influência do clima organizacional em uma empresa de telecomunicações de médio porte em Ilhéus, Bahia. As descobertas destacam a importância crucial de um clima organizacional favorável para o desempenho e a satisfação dos funcionários, enquanto oferecem diretrizes práticas para a gestão de recursos humanos visando melhorias nesse aspecto. Esses insights têm implicações significativas para a eficácia e a competitividade das organizações no setor de telecomunicações e em outras áreas similares. 1558

Palavras-chave: Clima Organizacional. Ambiente de trabalho. Telecomunicações.

1 INTRODUÇÃO

O clima organizacional é um tema de extrema importância para as empresas, uma vez que ele influencia diretamente o comportamento dos funcionários, o desempenho da empresa e a satisfação dos clientes. Nesse contexto, as empresas de telecomunicações têm um desafio ainda maior, uma vez que atuam em um mercado altamente competitivo e dinâmico, onde a qualidade do serviço prestado é um dos principais fatores que influenciam a escolha do cliente.

¹Discente do curso de Administração da Faculdade de Ilhéus, Centro de Ensino Superior, Ilhéus, Bahia.

²Docente do curso de Administração da Faculdade de Ilhéus, Centro de Ensino Superior, Ilhéus, Bahia.

No atual cenário empresarial, marcado pela crescente competição e evolução tecnológica, a compreensão dos fatores que afetam o desempenho e a produtividade das organizações assume um papel fundamental. Dentre esses fatores, destaca-se o clima organizacional, um conjunto complexo de percepções, atitudes e valores compartilhados pelos membros de uma organização, que influencia diretamente o ambiente de trabalho e, conseqüentemente, o sucesso da empresa.

Este estudo tem como objetivo investigar a influência do clima organizacional em uma empresa de médio porte da área de telecomunicações em Ilhéus-BA. Através da análise das percepções dos colaboradores, com a aplicação de questionários junto aos funcionários da empresa, análise das políticas organizacionais adotadas e das relações interpessoais, busca-se compreender como o clima organizacional impacta a motivação, a satisfação no trabalho e o desempenho da empresa. A investigação dos fatores que contribuem para um clima organizacional positivo e a identificação de possíveis áreas de melhoria serão abordadas, visando fornecer informações práticas para a gestão e aprimoramento do ambiente de trabalho.

Por meio da análise dos resultados deste estudo, espera-se contribuir para a literatura acadêmica sobre clima organizacional e oferecer recomendações relevantes para a gestão de empresas de telecomunicações de médio porte em Ilhéus e em contextos similares. Compreender como o clima organizacional pode ser otimizado para maximizar o potencial dos colaboradores e impulsionar a performance empresarial é crucial para enfrentar os desafios do mercado moderno e estabelecer um ambiente de trabalho saudável e produtivo. Além disso, espera-se fornecer subsídios para que a empresa possa tomar medidas para melhorar seu clima organizacional e, conseqüentemente, seu desempenho e satisfação dos clientes.

1559

A motivação e a satisfação dos colaboradores desempenham um papel central na produtividade e no desempenho organizacional. Qual é a relação entre o clima organizacional presente na empresa de telecomunicações e a motivação dos funcionários para alcançar metas individuais e coletivas? Como o clima organizacional afeta a satisfação no trabalho, a retenção de talentos e a qualidade das relações interpessoais?

Identificar áreas de melhoria no clima organizacional e implementar estratégias eficazes são desafios contínuos para qualquer organização. Quais são as áreas específicas de

melhoria no clima organizacional da empresa? Como as recomendações baseadas nos resultados deste estudo podem ser aplicadas para promover um ambiente de trabalho mais positivo e produtivo?

Através da abordagem destes desafios e questionamentos, este estudo visa aprofundar a compreensão sobre como o clima organizacional influencia uma empresa de médio porte da área de telecomunicações em Ilhéus-BA. A análise desses aspectos não apenas preencherá uma lacuna na literatura sobre clima organizacional, mas também fornecerá informações valiosas para a gestão eficaz das empresas na região, ajudando-as a enfrentar os desafios contemporâneos e a prosperar em um ambiente empresarial em constante transformação.

Por meio da análise dos resultados deste estudo, espera-se contribuir para a literatura acadêmica sobre clima organizacional e oferecer recomendações relevantes para a gestão de empresas de telecomunicações de médio porte em Ilhéus e em contextos similares. Compreender como o clima organizacional pode ser otimizado para maximizar o potencial dos colaboradores e impulsionar a performance empresarial é crucial para enfrentar os desafios do mercado moderno e estabelecer um ambiente de trabalho saudável e produtivo. Além disso, espera-se fornecer subsídios para que a empresa possa tomar medidas para melhorar seu clima organizacional e, conseqüentemente, seu desempenho e satisfação dos clientes.

1560

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Comportamento organizacional

Segundo Chiavenato (2017), o comportamento organizacional é o estudo do comportamento humano nas organizações, incluindo indivíduos, grupos e estruturas. O autor destaca que as organizações são formadas por pessoas e que compreender o comportamento humano é essencial para a gestão eficaz das empresas. O livro apresenta diversos conceitos fundamentais do comportamento organizacional, como a motivação, a liderança, a comunicação, o conflito e o poder.

Chiavenato enfatiza a importância de compreender a diversidade e a cultura das organizações para promover um ambiente de trabalho saudável e produtivo. O autor também aborda a importância da gestão estratégica de pessoas, destacando a necessidade de atrair, desenvolver e reter talentos para o sucesso das empresas. Ele destaca que as empresas

precisam adotar uma abordagem humanizada e valorizar seus colaboradores como ativos fundamentais para o sucesso organizacional.

McClelland (1988) destaca que as necessidades humanas são um fator fundamental na motivação humana. Ele propõe que as pessoas são motivadas por três necessidades básicas: a necessidade de realização, a necessidade de afiliação e a necessidade de poder. A necessidade de realização é a motivação para atingir objetivos desafiadores e superar obstáculos. A necessidade de afiliação é a motivação para relacionamentos interpessoais positivos e a necessidade de pertencer a grupos. A necessidade de poder é a motivação para controlar e influenciar outras pessoas.

O autor apresenta uma série de estudos empíricos que confirmam a importância dessas necessidades na motivação humana. Ele destaca que as pessoas podem ter diferentes combinações dessas necessidades, o que afeta seu comportamento e desempenho em diversas situações. McClelland (1988) também destaca a importância do autoconhecimento na motivação humana. Ele propõe que as pessoas precisam compreender suas próprias necessidades e objetivos para poderem se motivar e alcançar o sucesso. (McClelland, David. *Human Motivation*. 1973).

1561

2.2 Clima organizacional

O clima organizacional desempenha um papel crucial na determinação da satisfação dos colaboradores e na produtividade das organizações. A atmosfera de trabalho, os relacionamentos interpessoais e a percepção dos valores da empresa são fatores que influenciam diretamente a experiência dos funcionários. (Robbins & Judge, 2018)

A pesquisa tem consistentemente demonstrado que o clima organizacional tem um impacto significativo na satisfação dos colaboradores. Quando os funcionários percebem um ambiente de trabalho positivo, com comunicação transparente e apoio mútuo, tendem a sentir-se mais satisfeitos com seus empregos e mais comprometidos com a organização. (Pereira, Zanelli & Borges-Andrade, 2014)

Benjamin Schneider (2013) aborda o clima organizacional de forma abrangente e embasada com conceitos, ideias e contribuições que auxiliam na atuação desde a definição e natureza do clima organizacional, identificar dimensões do clima organizacional, constatar os impactos do clima organizacional, fatores que moldam o clima organizacional e

de quais formas poderiam melhorar o clima organizacional. Estabelecer metas claras e realistas é um aspecto fundamental para melhorar o clima organizacional. Quando os colaboradores têm objetivos definidos e alcançáveis, eles têm uma maior sensação de propósito e direção, o que contribui para a motivação e o desempenho. Além disso, é importante que a organização incentive e reconheça o esforço e o desempenho dos colaboradores, oferecendo recompensas tangíveis e intangíveis, como incentivos financeiros, reconhecimento público ou oportunidades de desenvolvimento.

A promoção de uma cultura de colaboração também é destacada por Schneider como um elemento-chave para melhorar o clima organizacional. A criação de um ambiente de trabalho que valorize a cooperação, o trabalho em equipe e a comunicação aberta promove o senso de pertencimento e confiança mútua. Além disso, a organização deve garantir a justiça e a equidade nas práticas e políticas, tratando os colaboradores de forma imparcial e transparente. Isso inclui processos de avaliação de desempenho justos, distribuição equitativa de recursos e oportunidades de crescimento profissional.

(Schneider, Benjamin. *Organizational Climate and Culture: An Introduction to Theory, Research, and Practice*. 2013)

O clima organizacional é responsável por ditar o andamento da operação na empresa. Na empresa de tecnologia em estudo, a ausência de práticas de gestão de pessoas gera uma sobrecarga de trabalho, principalmente tratando-se de um serviço de telecomunicações que exige uma prestação de atendimento e resolução imediata. Esse imediatismo necessário para manter uma relação de qualidade com seus clientes acaba por sobrecarregar seus colaboradores.

1562

Cargas horárias e folgas são muitas vezes desrespeitadas para que a operação continue satisfazendo seus clientes. A sobrecarga de trabalho é um problema cada vez mais comum em empresas de tecnologia, grande parte atribuída a competitividade agressiva entre seus concorrentes, principalmente com a pressão de empresas maiores sobre as empresas menores.

Os investimentos em treinamentos e contratações para que seja possível diminuir e dividir com mais eficiência as atividades da empresa não são consideradas pelos gestores.

Portanto, os funcionários têm que lidar com uma grande quantidade de tarefas e responsabilidades, e é comum que eles acabem ficando exaustos, estressados e até mesmo

doentes. Além disso, a sobrecarga de trabalho também pode afetar negativamente a empresa e os clientes, criando uma série de problemas e desafios.

O rendimento profissional é uma das principais preocupações dos trabalhadores e empregadores em todo o mundo. Afinal, todos querem maximizar sua produtividade e alcançar os melhores resultados possíveis em suas atividades. No entanto, essa questão pode ser afetada significativamente pelo ambiente de trabalho em que se encontra. O clima organizacional tem sido associado a variáveis cruciais, como produtividade, retenção de talentos e inovação. Identificar os fatores do clima que influenciam positiva ou negativamente o desempenho da empresa de telecomunicações permitirá estratégias mais eficazes de gestão.

2.3 Divisão do trabalho e clima organizacional

Pfeffer (1981) argumenta que a divisão do trabalho desempenha um papel fundamental na organização e funcionamento das empresas. Através da divisão de tarefas e responsabilidades, as organizações podem alcançar eficiência e coordenação em suas atividades.

No entanto, destaca que a divisão do trabalho vai além das meras atribuições de tarefas. Ela envolve a criação de paradigmas organizacionais, ou seja, formas simbólicas de entender e interpretar o trabalho, as relações de poder e as normas de comportamento dentro da organização.

Os gestores desempenham um papel crucial na criação e manutenção desses paradigmas. Eles moldam as percepções dos funcionários sobre o trabalho, estabelecem expectativas sobre desempenho e comportamento, e criam símbolos e rituais que reforçam os valores e crenças organizacionais.

Pfeffer (1981) argumenta que os gestores devem estar cientes do poder simbólico de suas ações e tomar decisões estratégicas para moldar o clima organizacional. Eles podem utilizar estratégias simbólicas, como cerimônias, rituais e comunicação eficaz, para criar e manter um ambiente de trabalho positivo e produtivo.

Piccoli, De Witte e Van Woerkom (2015) exploram o conceito de job crafting, que se refere à capacidade dos funcionários de moldar ativamente seu trabalho para torná-lo mais significativo, envolvente e alinhado com suas preferências e valores. Eles argumentam que

1563

o *job crafting* pode ter um impacto positivo no engajamento no trabalho e na satisfação no trabalho, uma vez que os funcionários têm maior controle sobre seu ambiente de trabalho e podem adaptá-lo para atender às suas necessidades.

2.4 Sobrecarga de trabalho e influência no rendimento

Para os funcionários, a sobrecarga de trabalho pode levar a uma série de problemas de saúde e bem-estar. O estresse crônico pode causar problemas de saúde mental, como ansiedade e depressão, e pode até levar a doenças físicas, como doenças cardíacas e pressão alta. Além disso, a falta de tempo livre e a necessidade constante de trabalhar podem afetar negativamente os relacionamentos pessoais e familiares, levando a um sentimento de isolamento e solidão. Para as empresas, a sobrecarga de trabalho pode levar a problemas de produtividade e eficiência.

Quando os funcionários estão sobrecarregados, é comum que eles se sintam desmotivados e incapazes de realizar suas tarefas com a mesma qualidade e rapidez de antes. Isso pode levar a atrasos na entrega de projetos, erros e problemas de qualidade, o que pode afetar negativamente a reputação da empresa e a satisfação dos clientes.

Por fim, para os clientes, a sobrecarga de trabalho pode levar a problemas de atendimento e qualidade. Quando os funcionários estão sobrecarregados, é comum que eles não tenham tempo ou energia para se dedicar aos clientes da maneira adequada, o que pode levar a problemas de atendimento ao cliente, como longos tempos de espera, respostas insatisfatórias e falta de acompanhamento adequado. Além disso, a sobrecarga de trabalho pode levar a problemas de qualidade, como erros de digitação e outros erros que podem afetar negativamente a experiência do cliente.

1564

Diante dessas problemáticas, é fundamental que as empresas adotem práticas e políticas para manter um ambiente de trabalho saudável e evitar ambientes tóxicos. É preciso promover uma cultura organizacional positiva, estabelecer uma comunicação efetiva, valorizar e reconhecer os funcionários, garantir a segurança e saúde ocupacional, além de estabelecer políticas de prevenção e combate ao assédio moral e sexual.

3 METODOLOGIA

A pesquisa é um estudo de caso, descritiva e explicativa. O estudo de caso se destaca pela flexibilidade, que permite uma compreensão aprofundada e holística de fenômenos

complexos em seu contexto real. (YIN, 2010). Dessa forma, os dados coletados trarão uma concepção mais realista da situação do objeto de estudo, com maior acessibilidade das informações e dos agentes participantes. Babbie (2016) explora a pesquisa descritiva como uma técnica quantitativa para coletar e analisar dados com o objetivo de descrever características, comportamentos, atitudes e relações em um determinado grupo ou população.

A metodologia adotada neste estudo buscou compreender a influência do clima organizacional em uma empresa de médio porte da área de telecomunicações em Ilhéus-BA. Para alcançar esse objetivo, foram utilizados métodos de coleta e análise de dados, através de uma pesquisa investigativa por questionário, que permitissem uma compreensão aprofundada das percepções dos colaboradores e das dinâmicas organizacionais.

A população da pesquisa são funcionários de uma empresa de telecomunicações de médio porte do estado da Bahia, com 82 funcionários. Focado na amostra que são de 9 funcionários da base da cidade de Ilhéus, no total a base possui 12 funcionários.

Segundo Sekaran e Bougie (2016) em "Research Methods for Business: A Skill Building Approach", a população pode ser definida como um grupo completo e definido de pessoas, objetos ou eventos que possuem uma característica específica em comum. Essa característica pode ser demográfica, comportamental, geográfica, entre outras.

1565

Os autores também destacam que a definição da população é uma etapa crucial no processo de pesquisa, pois a partir dela são tomadas decisões sobre o tipo de amostragem, a coleta de dados e a generalização dos resultados. A população pode ser ampla e abrangente, incluindo todos os elementos de interesse, ou restrita e específica, focando apenas em um segmento particular.

Além disso, Hair et al. (2019) em "Multivariate Data Analysis" acrescentam que a definição clara e precisa da população é fundamental para garantir a validade e a representatividade dos resultados da pesquisa. Uma população bem definida permite que os pesquisadores estabeleçam critérios de inclusão e exclusão, identifiquem a amostra adequada e extrapolem os resultados obtidos para a população em geral.

Para a obtenção de dados será realizada um questionário online de múltipla escolha fechadas, que serão enviados por e-mail ou via WhatsApp, com o intuito de facilitar o acesso dos participantes da amostra no processo de pesquisa. Será analisado as divergências de

respostas na tentativa de identificação de padrão de clima organizacional. Junto a análise da visão interna relacionada ao tempo de serviço prestado na empresa, dividido em seções que exploraram a percepção do clima organizacional, a satisfação dos colaboradores, a influência da liderança e a cultura organizacional.

É importante ressaltar que este estudo tem limitações inerentes a qualquer pesquisa. A amostra pode não ser completamente representativa de toda a empresa de telecomunicações, e as percepções dos colaboradores podem variar.

4. RESULTADOS E MÉTODOS

No município de Ilhéus, situado no estado da Bahia, as empresas de telecomunicações desempenham um papel vital na conectividade da região, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico local. Nesse contexto, compreender como o clima organizacional afeta essas empresas é de extrema importância para melhorar a eficiência, a satisfação dos colaboradores e, por consequência, a competitividade no mercado.

O clima organizacional está intrinsecamente ligado à satisfação no trabalho. A maneira como os funcionários percebem o tratamento que recebem, as oportunidades de desenvolvimento e a adequação dos valores da empresa afeta diretamente sua motivação e disposição para contribuir com o seu melhor esforço (Siqueira & Gomide Jr, 2016).

A sobrecarga de trabalho é um problema complexo e multifacetado que pode afetar negativamente os funcionários, a empresa e os clientes. Para lidar com esse problema, as empresas devem adotar medidas para melhorar o clima organizacional e procurar melhorar as condições dos funcionários, como contratar mais funcionários ou terceirizar algumas tarefas, além de investir em treinamento e desenvolvimento de habilidades. Com uma abordagem estratégica e proativa, é possível garantir um ambiente de trabalho saudável e produtivo para todos.

Além disso, um ambiente de trabalho tóxico pode levar a um alto índice de rotatividade de funcionários, aumentando os custos de treinamento e diminuindo a produtividade da equipe. A cultura organizacional pode ser abalada, com equipes desmotivadas e infelizes, resultando em um ambiente de trabalho pouco criativo e inovador. A relação entre clima organizacional e satisfação no trabalho tem sido objeto de extensa pesquisa. A percepção de apoio organizacional, a participação nas decisões e a congruência cultural têm sido

1566

identificados como fatores-chave que afetam a satisfação dos colaboradores (Tett & Meyer, 1993)

Para o desenvolvimento do presente estudo, dos 12 funcionários que atuam na empresa, apenas 9 funcionários responderam um questionário com 13 perguntas que estão apresentadas abaixo juntamente com as respostas destacadas pelos participantes.

Os dois primeiros questionamentos foram importantes para traçar um perfil dos participantes da pesquisa, pois foram questionados a idade e o sexo. É de grande relevância identificar as características individuais da equipe.

TABELA 1

| PESQUISA | |
|------------|------------------|
| QUANTIDADE | FAIXA ETÁRIA |
| 1 | MENOS DE 25 ANOS |
| 5 | 25-34 ANOS |
| 2 | 35-44 ANOS |
| 1 | 55 ANOS OU MAIS |

1567

FONTE: Dados da pesquisa, 2023.

TABELA 2

| GÊNERO | |
|----------|-----------|
| FEMININO | MASCULINO |
| 3 | 6 |

FONTE: Dados da pesquisa, 2023.

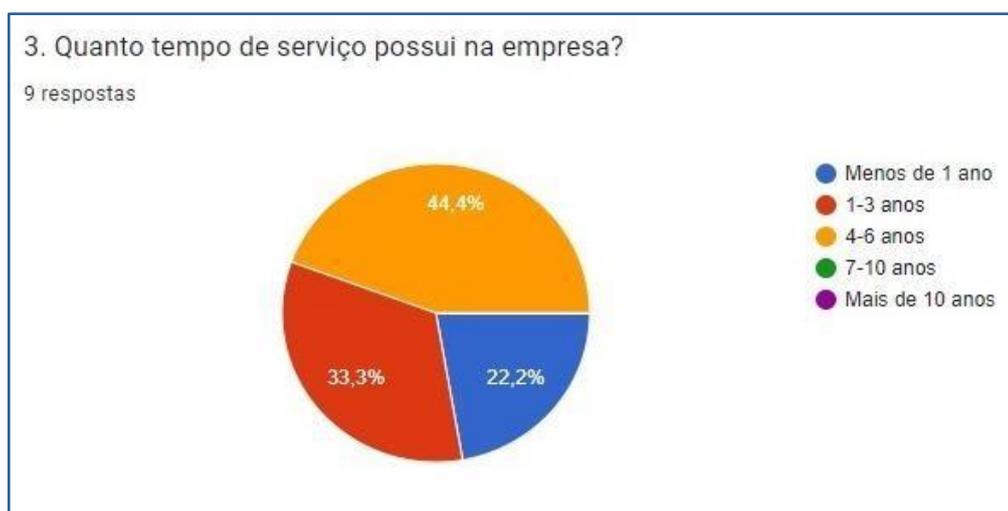
As tabelas acima referem-se as 02 primeiras perguntas do questionário. Percebe-se que estes questionamentos proporcionaram o seguinte perfil: maior presença do sexo masculino e faixa etária entre 25 e 34 anos. É perceptível que esta faixa etária é positiva para a empresa, pois os jovens apresentam maior destreza em comunicar-se, dominam melhor as tecnologias e costumam ser mais eficazes nas resoluções de problemas. Com relação à

predominância do sexo masculino, pode ser que seja relacionado à identificação com a área ou apenas pela maior facilidade de inserção no mercado de trabalho.

Com relação ao questionamento 3, apresentou o dado de que, dentre os participantes, 44,4% estão na empresa mais de 4 anos e menos que 7 anos, demonstrando que há um vínculo efetivo e duradouro, o que torna um ponto positivo para a empresa, pois a equipe de funcionários se torna comprometida e pertencente ao ambiente com maior aproximação dos ideais, metas e objetivos.

Os questionamentos posteriores à questão de número 3 já se tornam mais eficazes no quesito análise da influência do clima organizacional em uma empresa. Com relação ao terceiro questionamento, buscou-se identificar quanto tempo de serviço que os funcionários estão se dedicando aquele local de trabalho com o intuito de compreender quanto eles já conhecem das metas, objetivos, metodologias de desenvolvimento do ofício, ou seja, como deve ser realizado o trabalho naquela empresa.

FIGURA 01: Tempo de serviço na empresa.



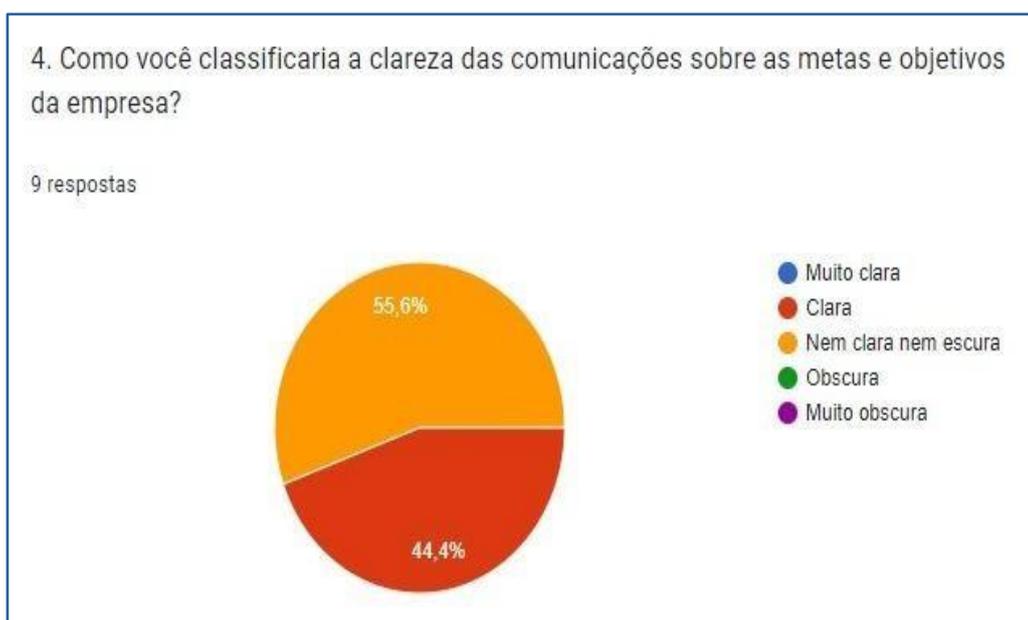
1568

FONTE: Dados da pesquisa, 2023.

Percebeu-se então que, a maior parte dos indivíduos desenvolvem o trabalho entre 4 e 6 anos, dado interessante por demonstrar uma identificação com aquele ambiente e como deve ser desenvolvido o trabalho. Ademais, 33,3% estão lá entre 1 e 3 anos, iniciando a consolidação da fase de pertencente a empresa e apenas 22,2% são novatos na empresa. É possível dizer então que, deveria ter, por parte de sua equipe, uma compreensão clara e objetiva das questões específicas daquele local bem como as suas metas e objetivos.

Por outro lado, ao se questionar como o proletário classificaria a clareza das comunicações sobre as metas e objetivos da empresa, no questionamento de número 4, com o intuito de perceber se os funcionários apenas desenvolvem o trabalho solicitado para o seu cargo ou se compreende com clareza os princípios da empresa, obteve-se um resultado não tanto positivo quanto o esperado.

FIGURA 04: Clareza das comunicações sobre as metas e objetivos da empresa.



1569

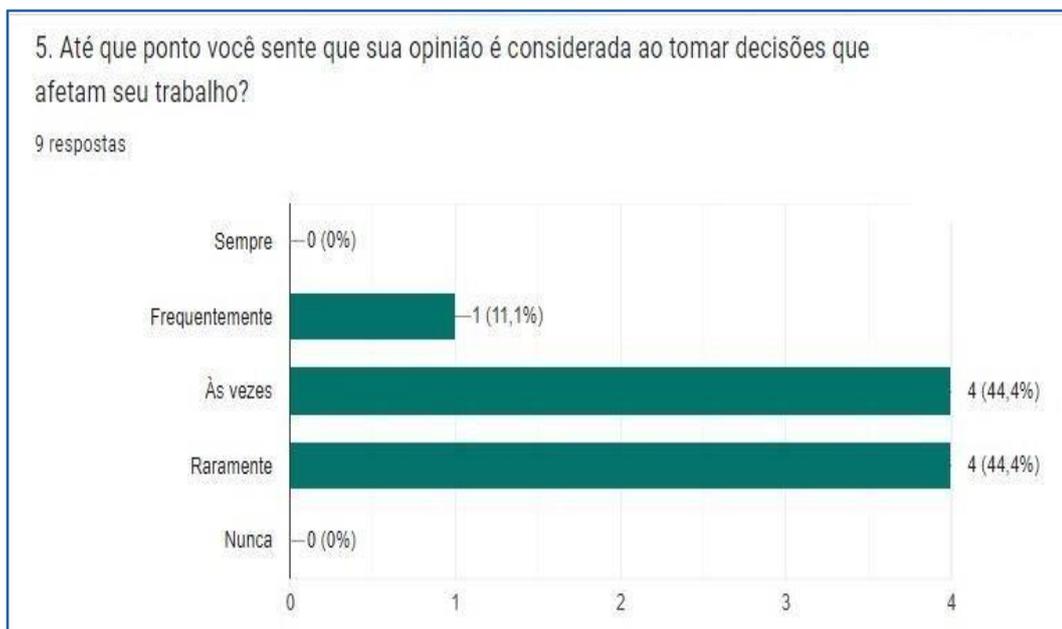
FONTE: Dados da pesquisa, 2023.

Com os dados coletados na questão 4 obtém-se o dado de que mais de 50% dos funcionários pensam ser “nem clara nem escura” a clareza das comunicações sobre as metas e objetivos da empresa. Isto, alerta o fato de que, quando a equipe de funcionário compreende a meta principal e os objetivos que aquele local pretende alcançar, se faz enriquecedor o desenvolvimento do trabalho e se torna mais próxima a possibilidade de se tornar concreta aquela meta. Por outro lado, quando apenas uma parte está consciente do que se almeja alcançar, fica mais difícil a equipe conseguir fluir em sintonia.

O questionamento de número 5 foi selecionado com o intuito de reflexão, pelo funcionário, com relação à importância da sua opinião na tomada de decisões da empresa, pois é de grande relevância que o profissional se sinta importante e, para que isso ocorra, é necessário que ele participe de algumas decisões naquele ambiente. Obviamente, há decisões a serem tomadas apenas por um cargo específico, porém, é primordial que todos os

funcionários possam participar de alguns aspectos que possam ser discutidos coletivamente buscando o desenvolvimento da democracia na tomada de decisões.

FIGURA 05: Opinião considerada na tomada de decisões no trabalho.



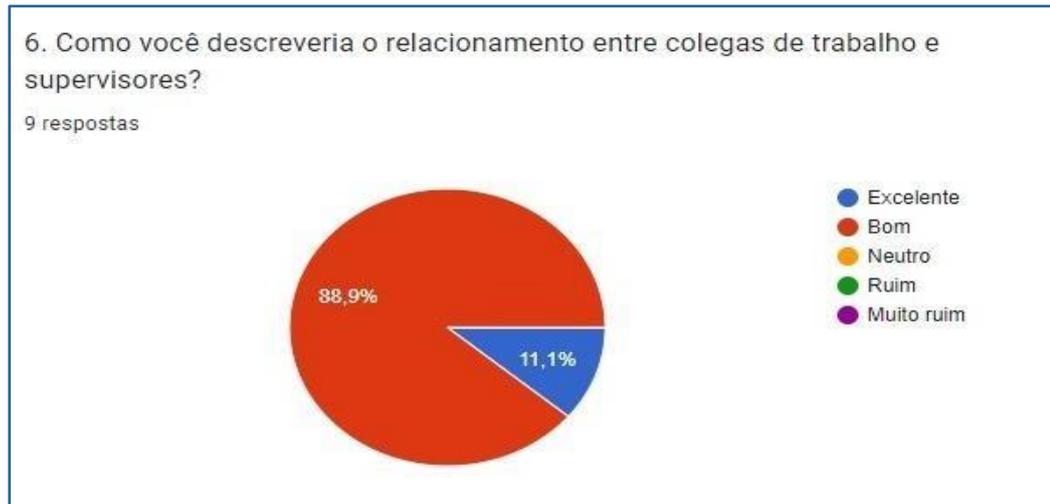
1570

FONTE: Dados da pesquisa, 2023.

Ao analisar o resultado das respostas, dentre os 9 participantes, 4 afirmaram que raramente, 4 às vezes e apenas 1 que frequentemente a sua opinião é considerada. Este resultado pode ser interessante para a análise do sentimento de pertencimento e democracia na participação da gestão empresarial. Pois, se apenas um pensa ser frequente e os outros todos acham que seja algo bem pontual, se faz necessário e urgente que a equipe gestora daquela empresa busque rever as considerações que estão tendo com as opiniões dos seus funcionários.

No questionamento 6, o objetivo foi de identificar como está sendo o relacionamento entre colegas de trabalho e supervisores. Afinal, para que o desenvolvimento do trabalho em uma empresa ocorra de maneira satisfatória, é primordial que a interação entre os funcionários, de todas os cargos e posições hierárquicas, seja tranquila e que a comunicação ocorra de forma que as diferenças de opiniões e individualidades sejam consideradas e enriquecedora e não utilizada como parâmetro para prioridades ou exclusão.

FIGURA 06: Relacionamento entre colegas de trabalho e supervisores.



FONTE: Dados da pesquisa, 2023.

Com este resultado tornou-se evidente que há bons e/ou excelentes relacionamentos entre os colegas de trabalho e os supervisores. Dessa forma, nenhum dos participantes destacou como neutro, ruim ou muito ruim, apresentando um resultado positivo para a empresa no quesito interpessoal entre a equipe.

Na pergunta de número 7, foi solicitada a avaliação sobre as recompensas e benefícios que aquela empresa proporciona para eles. Pois, sabe-se que é estimulante para um trabalhador saber que há possibilidade de elevar sua renda básica seja com brindes, folgas, ou até com acréscimo no recebimento. 1571

FIGURA 07: Avaliação das recompensas e benefícios.

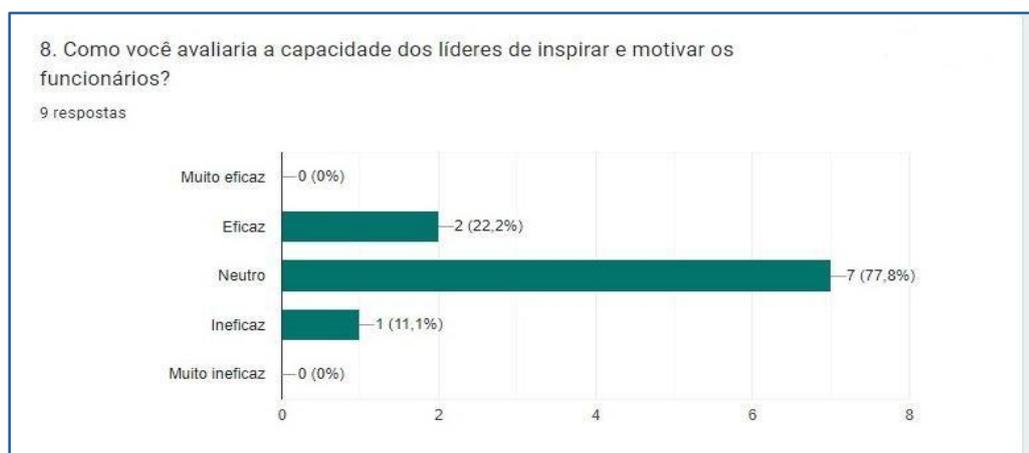


FONTE: Dados da pesquisa, 2023.

Então, sobre as recompensas e benefícios do ambiente, mais de 60% destacaram como neutro e 11,1% como insatisfatório. Tornando-se então, um alerta como aspecto negativo para a maioria dos funcionários participantes. A equipe gestora do quadro de funcionários pode compreender esta realidade com a necessidade de realizar ações que possibilitem o ganho de recompensas e benefícios estimulando, assim, a participação ativa e empolgante dos indivíduos.

Avaliar a capacidade dos líderes de inspirar e motivar os funcionários foi a solicitação presente na questão de número 8. Um líder de uma empresa deve ser estimulador e precisa buscar melhorias para o ambiente de trabalho, seja com a proposta de cursos, aprimoramentos, alteração de horário, distribuição de momentos de descanso, dentre outros. Além disso, um líder deve ser inspirador, precisa dar exemplo, necessita mostrar o melhor caminho para que o seu funcionário se sinta motivado.

FIGURA 08: Avaliação da capacidade dos líderes em motivar os funcionários.



1572

FONTE: Dados da pesquisa, 2023.

Este aspecto, na empresa em destaque, também precisa ser analisado como possivelmente negativo, pois a maioria dos participantes da pesquisa não identificam seus líderes como inspiradores e motivacionais. Dentre os 9, apenas 2 pontuaram como eficaz; 7 como neutro e 1 ressaltou como ineficaz. Isso resulta em menor rendimento e aproximação dentre os colegas, pois o líder deve demonstrar a partir de exemplos positivos e estimuladores como aquela empresa é necessária e importante.

Os questionamentos de números 9 e 10 estão relacionados à expectativa em relação ao desempenho pessoal do funcionário e a sua identificação de responsabilidade pela empresa. Ambos visam compreender como o proletário se vê naquele local, se tem expectativas futuras, se pensa ser responsável pelo desenvolvimento da mesma. Pois, estas questões são muito importantes para identificar como o funcionário se vê naquele ambiente.

FIGURA 09: Clareza das expectativas em relação ao desempenho.



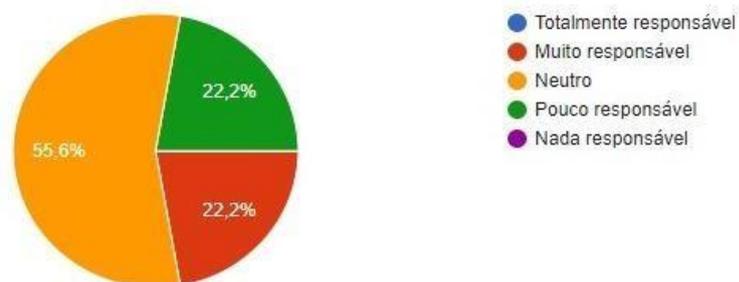
1573

FONTE: Dados da pesquisa, 2023.

FIGURA 10: Responsabilidade pelo sucesso da empresa.

10. Até que ponto você se sente responsável pelo sucesso da empresa e das equipes?

9 respostas



FONTE: Dados da pesquisa, 2023.

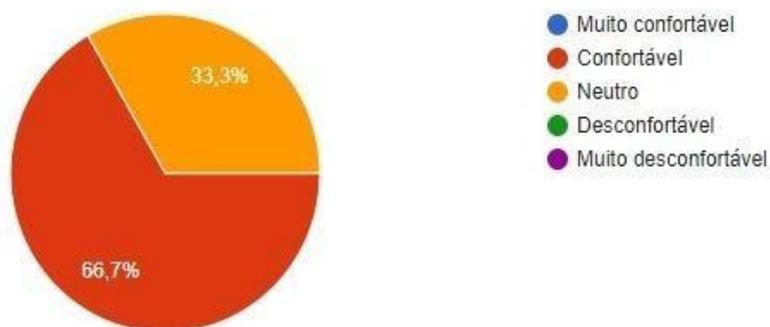
Diante disso, os dados obtidos nos questionamentos 9 e 10 são bastante próximos uma vez que ao se questionar sobre as expectativas pessoais relacionadas ao desempenho, a maioria destacou como “nem claro nem confuso” e, igualmente, sobre se sentir responsável pelo sucesso da empresa, o mesmo quantitativo selecionou a opção “neutro”.

A questão de número 11 foi desenvolvida para que percebesse como os funcionários veem o ambiente físico do local de trabalho uma vez que estar em local confortável é primordial para que se desenvolva um trabalho prazeroso e com maior força de vontade.

FIGURA 11: Ambiente físico do local de trabalho.

11. Como você descreveria o ambiente físico do seu local de trabalho?

9 respostas



1574

FONTE: Dados da pesquisa, 2023.

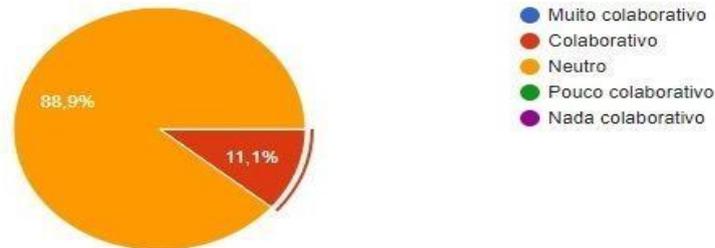
Assim, sobre a identificação do ambiente físico no sentido conforto, 56,7% optou por confortável e 33,3% como neutro. Dessa forma, pode-se dizer que é um aspecto positivo da empresa, pois nenhum dos participantes destacou como desconfortável.

Já as duas últimas questões destacaram sobre o espírito de colaboração entre os funcionários e as equipes para identificar como os participantes da pesquisa observam que há essa inter-relação que, unidas, fortalece o desenvolvimento das atividades no local e, para que isso ocorra de forma positiva também, é necessário que haja uma identificação com os valores e objetivos da empresa, pois essa percepção é importante para que o trabalho realizado seja realmente com o objetivo final comum a todos.

FIGURA 12: Espírito de colaboração entre os funcionários e equipes.

12. Como você classificaria o espírito de colaboração entre os funcionários e equipes da empresa?

9 respostas

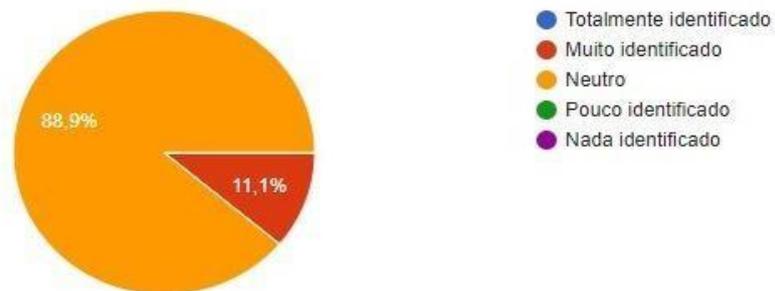


FONTE: Dados da pesquisa, 2023.

FIGURA 13: Identificação com os valores e objetivos da empresa.

13. Em que medida você se identifica com os valores e objetivos da empresa?

9 respostas



FONTE: Dados da pesquisa, 2023.

Os dois últimos questionamentos também obtiveram resultados iguais sendo destacadas a neutralidade existente no ambiente, segundo os seus funcionários, nos aspectos de colaboração entre os funcionários e na identificação com os objetivos da empresa.

Diante disso, pode-se dizer que se esperava alcançar resultados que auxiliem na identificação do clima organizacional da empresa e suas práticas ativas ou ausentes que regem a rotina do ambiente profissional. Com esses resultados, procurou-se criar uma visibilidade maior para esses problemas e com isso aprimorar a gestão de pessoas de forma que uma empresa consiga se estruturar e evoluir internamente as relações com seus funcionários.

Com base nas informações obtidas a partir das percepções dos colaboradores e das análises realizadas, se faz possível traçar estratégias específicas que visam melhorar a motivação, a satisfação e o desempenho no trabalho. Algumas ações que podem ser consideradas incluem:

- Oferecer treinamento e desenvolvimento para os líderes da empresa, enfatizando a importância de criar um ambiente de trabalho positivo e apoiador;
- Valorização do Bem-Estar: Implementar programas que promovam o bemestar físico e emocional dos colaboradores, reconhecendo a importância do equilíbrio entre trabalho e vida pessoal;
- Reconhecimento e Recompensa: Estabelecer práticas de reconhecimento e recompensa que valorizem o esforço e as contribuições dos colaboradores, incentivando um ambiente de colaboração.

A implementação dessas ações não apenas melhora o ambiente de trabalho, mas também pode impactar diretamente a eficiência operacional e a posição competitiva da empresa no mercado de telecomunicações.

1576

CONSIDERAÇÕES FINAIS

De um lado, um ambiente de trabalho saudável pode contribuir para aumentar o rendimento profissional dos trabalhadores. Isso porque, quando o ambiente é favorável, os funcionários se sentem mais motivados, engajados e satisfeitos com o seu trabalho. Além disso, um ambiente saudável é aquele que proporciona condições adequadas de trabalho, como iluminação, temperatura e ventilação adequadas, além de promover uma cultura organizacional positiva, onde os trabalhadores se sentem valorizados e respeitados.

Por outro lado, um ambiente de trabalho tóxico pode ter efeitos negativos no rendimento profissional dos trabalhadores. Um ambiente tóxico é aquele que apresenta conflitos constantes, falta de comunicação efetiva, pressão excessiva, assédio moral ou sexual e outras formas de violência psicológica e emocional. Quando os trabalhadores estão expostos a esse tipo de ambiente, seu rendimento profissional pode ser afetado, e eles podem apresentar problemas de saúde, como ansiedade, depressão e estresse.

Em resumo, o rendimento profissional é um objetivo compartilhado por trabalhadores e empregadores, mas é afetado pelo ambiente de trabalho em que se encontram. Um ambiente saudável pode aumentar a motivação, satisfação e produtividade dos funcionários, enquanto um ambiente tóxico pode ter efeitos negativos em todos esses aspectos. É fundamental, portanto, adotar medidas para garantir um ambiente de trabalho saudável e evitar ambientes tóxicos, beneficiando todos os envolvidos.

As conclusões deste estudo podem ser extrapoladas para outras organizações do setor de telecomunicações e até mesmo para diferentes setores industriais. Ao compreender as nuances do clima organizacional em uma empresa de médio porte de telecomunicações, as conclusões podem servir como base para estratégias de gestão que visam melhorar o ambiente de trabalho e promover um maior comprometimento e motivação dos colaboradores. Essas contribuições podem ter um impacto significativo na maneira como as empresas gerenciam suas equipes e lidam com os desafios específicos da indústria.

Posteriormente a análise dos resultados obtidos na pesquisa, foi possível elencar aspectos positivos e negativos da empresa elencadas, de acordo com os 9 funcionários participantes da pesquisa. Ressalta-se o conforto do ambiente físico e o bom relacionamento com os colegas de trabalho como aspectos positivos. Por outro lado, têm-se bastante resultados de neutralidade, segundo os participantes, nas questões relacionadas a conhecimento sobre meta e objetivos da empresa, sobre espírito de colaboração e com relação a se sentir pertencente na tomada de decisões da empresa. Para isto, foram selecionadas estratégias de alterações da organização da empresa com o objetivo de suprir essas demandas a serem aprimoradas buscando melhores resultados e qualidade no ambiente de trabalho.

1577

REFERÊNCIAS

- Babbie, E. (2016). *The Practice of Social Research*. Cengage Learning. (Capítulo 7: "Survey Research: A Quantitative Technique for Descriptive Research")
- CHIAVENATO, Idalberto. *Comportamento Organizacional: A dinâmica do sucesso das organizações*. 3ª Edição – 2014. Editora Manole
- Godoy, A. S. (1995). Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de Administração de Empresas*, 35(2), 57-63
- K YIN, Robert. *Estudo de caso: Planejamento e Métodos*. 5ª Edição – 2015. Bookman.
- McCLELLAND, D. C. *Human motivation*. Cambridge: Cambridge University Press, 1988.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Comportamento Organizacional*. Pearson.

Piccoli, B., De Witte, H., & Van Woerkom, M. (2015). Job crafting and its impact on work engagement and job satisfaction in higher education. *Journal of Applied Social Psychology*, 45(6), 395-407.

Pfeffer, J. (1981). Management as symbolic action: The creation and maintenance of organizational paradigms. *Administrative Science Quarterly*, 26(4), 543-556.

Pereira, J. A. S., Zanelli, J. C., & Borges-Andrade, J. E. (2014). Clima Organizacional e Satisfação no Trabalho: Um Estudo com Professores de uma Universidade Pública. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 14(3), 243-252.

Siqueira, M. M. M., & Gomide Jr, S. V. (2016). Clima Organizacional e Satisfação no Trabalho. In: M. M. M. Siqueira (Org.), *Medidas do Comportamento Organizacional: Ferramentas de Diagnóstico e de Gestão*. Artmed.

SCHNEIDER, Benjamin. *Organizational climate and culture: an introduction to theory, research, and practice*. 2013. Routledge.

Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.