FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE - FANESE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

GABRIELA MELO DE OLIVEIRA

Análise do Clima Organizacional em uma agência bancária do estado de Sergipe

Aracaju-SE
2018.2

GABRIELA MELO DE OLIVEIRA

Análise do Clima Organizacional em uma agência bancária do estado de Sergipe

Artigo apresentado à coordenação do curso de Administração da FANESE, como cumprimento da disciplina Trabalho de Conclusão de Curso.

Orientador: Prof. Me. Ulisses Pereira Ribeiro

Coord. do Curso: Prof. Esp. Carlos Frederico de Carvalho

Aracaju-SE
2018.2

O48a

OLIVEIRA, Gabriela Melo de.

Análise Do Clima Organizacional Em Uma Agência Bancária Do Estado De Sergipe / Gabriela Melo de Oliveira; Aracaju, 2018. 21 p.

Monografia (Graduação) – Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe. Coordenação de Administração.

Orientador: Prof. Me. Ulisses Pereira Ribeiro

1. Clima Organizacional 2. Satisfação do Trabalho 3. [illegible]

Elaborada pela Bibliotecária Lícia de Oliveira CRB-5/1255

Gabriela Melo de Oliveira

Análise do clima organizacional em uma agência bancária do estado de Sergipe

Artigo apresentado à Coordenação do curso de Administração da Faculdade de Administração de Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Prof. Me. Ulisses Pereira Ribeiro

Avaliador: Prof. Dr. Rodrigo Reis

Avaliador: Prof. Dr. Pablo Paixão

Aprovado (a) com média 8,0.

Aracaju (SE), 01 de dezembro de 2018.

RESUMO

Este artigo versa sobre o tema clima organizacional de uma agência bancária do estado de Sergipe. Nesse sentido, o objetivo geral foi analisar o clima organizacional na agência 058 do Banese a partir da percepção dos seus colaboradores. Para o alcance desse objetivo, buscou-se verificar o nível de satisfação geral dos colaboradores da agência; identificar junto aos colaboradores da agência quais os principais fatores que afetam o Clima Organizacional; verificar, junto aos colaboradores, necessidade de melhorias para a agência, no que diz respeito ao Clima Organizacional. Para a consecução da presente pesquisa de natureza exploratória e descritiva optou-se pela estratégia de estudo de caso, pesquisa de campo, com abordagem em relação aos dados predominantemente quantitativa. O público pesquisado foi composto por um universo de vinte e três colaboradores com uma amostra de vinte e dois. Como instrumento da pesquisa utilizou-se um questionário formulado com base na escala likert, variando 01 a 05, em que 01 diz respeito à discordo totalmente e 05 concordo totalmente. A pesquisa revelou que a maioria dos pesquisados (média 4,4) se sente satisfeita em trabalhar na organização, porém, detectou-se que há necessidade de melhorias significativas que influenciam no clima organizacional. Neste sentido, os colaboradores sugeriram o aumento do número de colaboradores, realização de mais reuniões, discussões e treinamentos antes de quaisquer mudanças.

Palavras-chave: Clima Organizacional. Satisfação do Trabalho. Agência bancária.

ABSTRACT

This article deals with the organizational climate of a bank branch in the state of Sergipe. In this sense, the general objective is to analyze the organizational climate in Banese's 058, based on the perception of its employees. To obtain the best result, select the result of the general satisfaction of the agency's employees; You can associate yourself with the main factors that affect Organizational Climate; At the same time, at the same time, it is important that the organization does not worry about the Organizational Climate. To perform the exploratory and descriptive research, we opted for the case study strategy, field research, with a predominantly quantitative approach. The researched scenario consisted of a three-fold universe and three collaborations with a sample of twenty-two. As the research instrument used a questionnaire formulated on the basis of the likert scale, varying from 01 to 05, where 01 refers to totally disagree and 05 totally agree. The average incidence of the respondents (mean 4.4) is satisfied in the work in the organization, however, it is detected that there is a state of consciousness that does not affect the organizational climate. In this sense, clients can suggest increasing the number of employees, holding more meetings, discussions and training before other changes.

Keywords: Organizational Climate. Job Satisfaction. Bank branch.

1 INTRODUÇÃO

Muitas organizações investem grande volume de recursos em pesquisa de mercado, em tecnologia e em seus colaboradores. Porém, deixam à margem questões ligadas ao clima

organizacional, que também afetam intensamente a produtividade do trabalho (SANTOS e COSTA, 2017).

Portanto, o presente artigo levou em conta um conjunto de fatores que buscaram avaliar o clima organizacional da agência bancária objeto de análise, de modo que possibilitou realizar um diagnóstico em seu ambiente interno. Assim, a pesquisa foi fundamental, pois possibilitou identificar fatores que implicam ou contribuem para o desenvolvimento do indivíduo e da equipe.

Na agência bancária 058, Antônio Carlos Franco, objeto deste estudo, tem como relevância o clima, em decorrência do seu desenvolvimento no âmbito tanto do colaborador devido a certas posturas informais como gestos, expressões corporais, comentários e entre outros, como para a organização de forma importante visto que as revelações de informações úteis agrega para o desenvolvimento dos trabalhos, além de sondagem de opiniões sobre a realidade da agência.

Diante de tal observação referente ao tema clima organizacional, questiona-se: **Qual a percepção dos colaboradores da agência 058 do Banese em relação ao clima organizacional?**

Neste sentido, o objetivo do presente estudo foi analisar o clima organizacional na agência 058 do Banese a partir da percepção dos seus colaboradores. De maneira específica buscou-se verificar o nível de satisfação geral dos colaboradores da agência; identificar junto aos colaboradores da agência quais os principais fatores que afetam o Clima Organizacional; verificar, junto aos colaboradores, necessidade de melhorias para a agência no que diz respeito ao Clima Organizacional.

A organização foi escolhida a partir da prática de estágio supervisionado da autora, que ocorreu no período de 2015 até abril de 2017. Por convivência, houve facilidade no desenvolvimento do presente trabalho acadêmico em seu contexto, além disso houve a curiosidade desta pesquisadora em estudar sobre o tema clima organizacional para conhecer como os colaboradores percebem o ambiente de trabalho e relação com seus colegas de trabalho e gestores.

A agência mencionada teve sua inauguração em Abril de 2003. Possui vinte e três (23) colaboradores, seis (6) estão alocados na recepção, dois (2) no autoatendimento, cinco (5) no caixa, quatro (4) na gerência, quatro (4) na retaguarda e dois (2) no anexo da central de negócios da agência.

A grande importância desse estudo para o Banco é a revelação de informações úteis para o desenvolvimento dos trabalhos da agência.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

O clima organizacional está relacionado a assimilação que os indivíduos têm com o ambiente de trabalho através da análise cultural, princípios, estrutural, regime e outras, assim sendo com a compreensão a percepção de positivamente ou negativamente.

Para Luz (2012, p. 12) “Clima organizacional é o reflexo do estado de ânimo ou grau de satisfação dos funcionários de uma empresa, num dado momento”.Apesar dos diferentes conceito e autores, o assunto dispõe do mesmo significado na percepção comportamental dos colaboradores.

.De acordo com Souza (2014, p. 102) “[...] o clima organizacional é algo perceptual e mutável dentro de uma organização, sendo influenciado por elementos que fazem parte da cultura organizacional”. Ou seja, para a autora isso significa que as pessoas vão para um ambiente de trabalho de uma tal forma e, conforme elementos é pressuposto do clima.

Conforme Silva; Souza (2017, p. 128) ”Para as pessoas o clima influencia diretamente no desempenho e no comportamento do colaborador que por sua vez impacta a organização como um todo”. As instruções de clima nas organizações têm como propósito explorar a percepção dos colaboradores no ambiente de trabalho. Geralmente, o início de uma investigação se dá com o intuito de aprofundar as questões que interferem na produtividade, fatores positivos e necessidades de melhoria referentes ao clima, comunicação interna, relações interpessoais, entre outros.

Para Filho; Souza, Ferreira (2016, p.8) “[...] a pesquisa é realizada com êxito e seus resultados são transformados em ações corretivas e/ou preventivas, percebe-se uma melhoria do ambiente de trabalho a partir do maior envolvimento dos colaboradores com suas atividades e funções na organização”. A pesquisa além de ser extremamente importante é uma das formas para mapear diferenças existentes no ambiente interno da empresa, além de possibilitar a correção de possíveis falhas.

Nas organizações, há uma sequência de motivos contribui de forma positiva e negativa a conduta das pessoas. Nessa mesma essência a abordagem de clima organizacional se dá mediante o uso de indicadores. Neste sentido, conforme afirma Souza (2014), a literatura indica alguns modelos particulares tais como:

- Modelo de Litwin e Stringer (1968): Estrutura, Responsabilidade, Desafio, Recompensa, Relacionamento, Cooperação, Conflito, Identidade e Padrões.
- Modelo de Kolb (1986): Responsabilidade, Padrões, Recompensas, Clareza organizacional, Calor e Apoio, e Liderança.
- Modelo de Coda (1997): Liderança, Compreensão, Maturidade Empresarial, Colaboração Entre Áreas Funcionais, Valorização Profissional, Identificação com a Empresa, Processo de Comunicação, Sentido de Trabalho, Política Global de Recursos Humanos (RH) e Acesso.

Para Carvalho; Oliveira (2017, p. 53) " o clima é diretamente impactado pelo ambiente que é criado e mantido pela empresa, pois este influencia comportamentos e condutas, tanto favorável quanto desfavoravelmente". Ou seja, desta forma, os indicadores de clima organizacional podem ser considerados através de ações e reações que condiz com a satisfação do trabalho.

2.2 SATISFAÇÃO TRABALHO

O assunto satisfação transporta-se enfatizando cada vez mais na área da maneira organizacional. A satisfação sob o ponto de vista dos colaboradores ser capazes de martiriza-se diferentes modificações.

Para Nascimento (2017, p. 8)

> Satisfação remete-se a como os colaboradores se sentem sobre seu emprego, em diversos aspectos tais como: remuneração/benefícios, integração entre departamentos, estabilidade no emprego, infraestrutura, plano de carreira, relacionamentos interpessoais, e outros.

Portanto, o serviço é a colaboração importante, uma vez que cerca um dobrado procedimento, de criação e de requintado, onde cada um de nós de enxergar como sujeito e o objeto, significa, em razão de, um movimento de passagem e de preservação semelhantemente ao de período.

Walger; Viapiana; Barboza (2014, p. 143), ensinam que ”[...] o estado emocional que compõe uma das definições de satisfação no trabalho é função da discrepância entre o que se quer e o que se obtém”. A satisfação é de suma importância está relacionada ao clima organizacional e principalmente a expectativa dos colaboradores, positiva ou negativa, sempre existirá a opinião sobre o ambiente organizacional.

Além disso, Walger; Viapiana; Barboza (2014, p. 75), afirmam que ”A interdependência, o *feedback*, o apoio social, e a interação, com os colegas fora do trabalho estão relacionados com a satisfação no trabalho, mesmo após se levar em consideração as características do trabalho em si”. Contudo, é impossível referir a satisfação, com ausência de atenção o meio em que o indivíduo está introduzindo, percepção essa dos colaboradores fundamental sobre o ambiente que mexe positivamente ou negativamente com a satisfação do trabalho.

2.3 MOTIVAÇÃO

A procura de interpretações sobre a motivação do colaborador para o seu trabalho tem sido uma assunto permanente de várias buscas realizadas tanto por parte dos especialistas na área comportamental, que estudam as organizações, como por aqueles que as administram.

Portanto, descobrir o porquê os indivíduos resultam e atuam de forma estabelecida não é uma função tão fácil, pois se sabe que nem sempre as pessoas fazem de forma semelhante coisas rigorosamente pelas mesmas razões.

Para Walger; Viapiana; Barboza (2014, p. 21), ”É a motivação que leva as pessoas a agirem em direção aos objetivos; é ela que as mantém persistentes para alcançá-los”. A motivação é de grande importância para os gestores de RH em uma organização, pois a partir dela pode ser medida o comportamento na organização, a produtividade, que pode atingir o clima organizacional.

Segundo Gonzaga (2017, p. 5), “Nas organizações a motivação precisa ser encarada como uma forma de valorizar seu colaborador que deve se sentir parte da empresa e não simplesmente um seguidor de regras ou até mesmo um número.” Assim, pode-se declarar que motivação é, portanto, fundamental para o convívio entre pessoas e ampara as organizações a atingir o seu propósito final.

Na seguinte seção trata sobre as teorias motivacionais.

2.3.1 Teorias Motivacionais

Walger; Viapiana; Barboza (2014) nota que começaram a surgir nos anos 50 os conceitos referente a motivação no trabalho, indicando as teorias habituais, interpretadas teorias das necessidades, de Maslow, teoria X e Y, de McGregor e teoria dos dois fatores, de Herzberg.

O que movimenta o indivíduo está na procura da satisfação de necessidades. Essas condições tem a autoridade ser de vários ambientes e encontra-se postas de acordo com uma hierarquia de predominância, tradicionalmente visualizada em forma de pirâmide.

Para Walger; Viapiana; Barboza (2014, p. 57), "[...] a teoria das necessidades humanas ainda é principal referência motivacional, tendo em vista acredita-se que buscamos satisfazer nossa necessidades e que é justamente nossa insatisfação [...]".

Gonzaga (2017, p. 8) "A organização precisa estar ciente sobre o nível de satisfação de seus colaboradores e estar ligado a pirâmide de Maslow, identificando-se também algumas características que podem afetar a motivação, como as competências, atitudes, emoções e personalidade.". O modelo de vivência e as categorias de instrução são indicados por Maslow de maneira que as variantes são significativas na definição desses padrões de satisfação das necessidades humanas. Enquanto Maslow visava esta forma de motivação Herzberg tinha como base o indivíduo e o ambiente externo, isto é fatores motivacionais e higiênicos, como é abordado a seguir.

Baseado em leituras acadêmicas, de acordo com Walger; Viapiana; Barboza (2014) o psicólogo Frederick Herzberg, os motivos que trazem a satisfação do trabalho são distintos daqueles que trazem a insatisfação. Por isso, os gestores buscam excluir as causas que surgem de insatisfação,

Neste sentido, a satisfação no cargo depende dos fatores motivacionais, tais como conteúdo do cargo (como a pessoa se sente em relação ao cargo), trabalho em si, realização, reconhecimento, progresso profissional e responsabilidade.

A insatisfação no cargo depende dos fatores higiênicos, como conteúdo do cargo (como a pessoa sente em relação à empresa), condições de trabalho, administração da empresa, salário, relação com o supervisor e benefícios e serviços sociais.

De acordo com Santos (2017, p. 11), ”Os fatores higiênicos encontram-se no ambiente que norteia as pessoas, abrangem as condições dentro das quais, as pessoas desempenham seu trabalho e influenciam a satisfação com as condições dentro das quais o trabalho é realizado.” Então pode-se ver que os vínculos entre indivíduos e trabalho são indispensável e que o contrário de satisfação é a não realização. É possível que, em virtude dos fatores higiênicos e motivacionais serem minúsculos.

McGregor sugeriu duas visões diferentes do indivíduo: uma sobretudo negativa, dito como Teoria X, e outra positiva, Teoria Y. Após observação como o gestor tratava seus colaboradores, concluiu que o olhar em relação às teorias, existem natureza dos seres humanos consiste em um agrupamento de alegações a criar a devido atuação em vinculação aos colaboradores.

Nessa perspectiva, para Walger; Viapiana; Barboza (2014, p. 58) “Nesse estilo de gestão, as organizações tendem a dirigir seus esforços no sentido de modificar o comportamento dos colaboradores, para que eles atendam e se adaptem aos seus objetivo e necessidades”. Essa teoria diz respeito que se o indivíduo alegando o mais contato de formas positivas baseado na teoria Y, e menos contato negativos, que são as da teoria X. É portanto, satisfatoriamente, um indivíduo com o potencial nas teorias, há motivação dos colaboradores.

2.4 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

A comunicação é indispensável a todo o momento que dois ou mais indivíduos se relacionam. É de extensa relevância, uma vez que ela é a porção de um procedimento fundamental que cria por inteiro as tarefas da organização.

Segundo Lotz; Gramms (2014, p 88) “A comunicação se dá não apenas por meio de palavras, mas, sobretudo, por meio daquilo que não é dito, e sim emitido ou percebido”. A comunicação poder ser completada por linguagens, existem a de gestos natural ao se comunicar, que acompanha a fala, exemplo de braços cruzados, mão no bolso, são essas e outras gesticulações que em uma comunicação não pega bem para a organização e no nosso dia a dia.

Existe também a linguagem de face, podendo ser positiva quando algo nos agrada, ou negativa quando algo nos desagrada. Com isso, os problemas surgem e os mais comuns em qualquer organização é a falta de informação por alguns grupos ou setores, a exemplo de difícil

chegada da mensagem ao receptor, interpretação da mensagem, fofocas, boatos, entre outros.

Conforme Sanches; Santos; Nascimento (2016, p. 2) Com tantas ferramentas de comunicação disponíveis, as organizações estão inseridas hoje em um momento de constante evolução na comunicação, aproximando clientes e funcionários, vendendo seus produtos e criando novas oportunidade de negócio. A conversa organizacional, portanto, é de forma essencial para a evolução da organização, seja ela qual for o seu porte, grande ou pequena, vai existir a comunicação. Uma ferramenta que fornecerá resultados positivos sobre o fator é o *feedback*, participando para a eficiência e eficácia da organização, fazendo com que as metas sejam atingidas e estímulo da motivação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O objetivo proposto neste artigo foi analisar o nível de satisfação dos colaboradores da agência 058 do Banese em relação ao clima organizacional. Neste sentido, por se tratar de um caso específico, o método de pesquisa empregado foi o estudo de caso.

Quanto a abordagem dos dados coletados, o presente estudo utilizou uma abordagem predominantemente quantitativa em relação a análise dos dados. Segundo Mascarenhas (2012, p. 45 e 46), pesquisas quantitativas baseiam-se na quantificação para coleta e tratamento dos dados obtidos, sendo útil quando se quer elevar a confiança e o poder de generalizar os resultados. As abordagens qualitativas são utilizadas quando se quer descrever com mais profundidade o objeto de estudo. Apenas em relação à questão aberta do instrumento de pesquisa utilizou-se abordagem qualitativa, tendo como base a análise de conteúdo (BARDIN, 2009).

A presente pesquisa, quanto aos objetivos, é classificada como exploratória e descritiva. Para Mascarenhas (2012, p. 46 e 47), pesquisas exploratórias são úteis para quem pretende criar mais familiaridade com o problema, para, em seguida criar hipóteses sobre ele. As pesquisas descritivas têm como objetivo descrever as características de uma população ou fenômeno.

Quanto ao objeto, o estudo teve como base uma pesquisa de campo, considerando que os dados e informações foram obtidos no local da pesquisa, mediante aplicação de questionário semi-estruturado junto aos colaboradores da Agência, com perguntas abertas e fechadas, com base na escala de Likert de cinco elementos, variando de 1 - discordo totalmente

a 5 - concordo totalmente. Segundo Mascarenhas (2012), o questionário é o método mais fácil para coleta de dados, pois facilita na análise, não exige a participação do pesquisador e não influencia nos resultados.

As variáveis de proveito desta busca foram sobretudo: a satisfação, motivação dos colaboradores, fatores que afetam o clima organizacional e opiniões de melhorias, conforme demonstração no quadro 1.

Quadro 1 – Variáveis e indicadores da pesquisa

Variáveis	Indicadores	Questões
Nível geral de satisfação do colaborador	- Em trabalhar na Ag. 058. - Com o trabalho realizado. - Benefícios que o Banco oferece. - Clima organizacional existente no ambiente de trabalho. - Atuar em outra função/área do Banco. - Atuar em outra profissão.	1, 2, 4, 5, 7 e 8
Satisfação do colaborador em relação ao ambiente do trabalho, comunicação e relações interpessoais.	-Remuneração paga é justa pelo trabalho que realiza. -O clima organizacional existente no Banco motiva o trabalho. - Considera um bom lugar de se trabalhar. - Condições físicas do ambiente de trabalho são boas. - Seguro com as condições de segurança oferecidas. - Ambiente trabalho facilita o desempenho das tarefas.	3, 6, 9,10,11 e12
Fatores que afetam o clima organizacional	- Sentir-se à vontade para expressar opiniões. - Gestores realizam reuniões para expressar opiniões. - Disponibilização de informações necessários para o bom desempenho da funções. - Os colegas tratam com respeito. - Bom relacionamento com os colegas - Os colegas colaboram entre si para que os objetivos sejam alcançados. - Cooperação entre os colegas. - A relação entre as pessoas são de amizade.	13,14,15,16,17,18,19 e 20
Opiniões de melhorias	-Sugestões de melhorias do clima organizacional da Ag. 058.	21.

Fonte: Elaboração da autora.

O universo da pesquisa é a totalidade do corpo funcional que integra a unidade onde acontece a pesquisa. No momento que a pesquisa foi realizada, havia 23 colaboradores, incluindo-se o gerente geral, 17 efetivos e 05 estagiários. Sendo que seis (06) encontravam-se na recepção, dois (02) no autoatendimento, cinco (05) no caixa, quatro (04) na gerência, quatro (04) na retaguarda, dois (02) no anexo da central de negócios da agência. Optou-se neste estudo aplicar questionários aos 22 colaboradores, excetuando-se o gerente geral.

Diante disso, a amostra, que é uma parte do universo que participa da pesquisa, foi obtida a partir de um censo com todos os colaboradores da organização, efetivos e estagiários, exceto o gerente geral da Agência.

Os dados coletados a partir da aplicação de questionários foram tabulados no MS

Excel e os registros das questões efetuados no editor de texto Microsoft Word. Vale salientar que nas análises dos dados, além da checagem com base nas frequências das respostas dos pesquisados, utilizou-se também o cálculo da média ponderada para destacar os graus de satisfação dos colaboradores a respeito dos indicadores utilizados na pesquisa.

4 ANÁLISE DE DADOS

Nesta seção, são apresentadas as análises dos dados obtidos junto aos colaboradores do Banco do Estado de Sergipe-BANESE, Agência 058, observando os propósitos da presente pesquisa e o conteúdo da fundamentação teórica. As análises consideraram as variáveis satisfação geral do colaborador, satisfação em relação ao ambiente de trabalho, satisfação em relação à comunicação, satisfação em relação às relações interpessoais, satisfação em relação à clima organizacional e sugestões de melhoria do clima organizacional.

4.1 Satisfação Geral do colaborador

Na seção satisfação geral foram abordadas 7 (sete) variáveis, os resultados foram baseados na média ponderada e com escala 5 (cinco) sendo 1 (um) discordo totalmente e 5 (cinco) concordo totalmente como já dito, onde atende o primeiro objetivo específico deste artigo.

Conforme demonstrado na tabela 1, as duas maiores média da seção foram 4,1 e 4,5 resultantes das variáveis satisfação com o trabalho que realiza e satisfação em trabalhar no Banese, Ag. 058, respectivamente. Também com a média de 4,1 revelou-se a variável que corresponde ao clima organizacional existente no Banco, se o motiva para o trabalho.

Com as variáveis em satisfação com os benefícios que recebe do Banco e com a remuneração paga pelo trabalho que realiza se é justa obteve médias 3,7 e 3,1, nessa ordem, relevantes para a análise.

De acordo com Bergamini e Coda (1997) apud da Costa e Oliveira (2014, p. 413) “a satisfação é uma energia indireta ou extrínseca, ligada a aspectos como salário, benefícios, reconhecimento, chefia, colegas e várias outras condições que precisam estar atendidas”. De uma forma geral podemos avaliar com média considerável boas, pois a escala vai de 1 (um) a 5

(cinco), onde 1 (um) discorda totalmente e 5 (cinco) concorda totalmente, isso mostra a satisfação dos colaboradores nessas variáveis.

As menores médias nessa seção foram as variáveis que questionam se o colaborador preferia atuar em outra profissão, que obteve 2,7 de média, onde 8 (oito) responderam que concordavam em atuar em outra profissão. Porém, a variável é negativa correspondente ao seu resultado. Ou seja, esta resposta indica que o colaborador está discordando da afirmação. Da mesma forma, deve ser interpretada a variável em relação a atuar em outra área do Banco, que obteve média 2,8.

Tabela 1 - Satisfação geral dos colaboradores em trabalhar na Organização

Satisfação Geral (indicadores)	**Escala**					**Média**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	
Sinto-me satisfeito em trabalhar no Banese, Ag. 058.	0	0	0	13	9	4.4
Sinto-me satisfeito com o trabalho que realizo.	1	0	1	13	7	4.1
O clima organizacional existente no Banco me motiva para o trabalho.	0	0	2	15	5	4.1
Sinto-me satisfeito com os benefícios que recebo do Banco.	1	3	2	12	4	3.7
A remuneração paga pelo trabalho que realizo é justa.	3	5	3	8	3	3.1
Preferiria atuar em outra área do banco	6	5	1	7	3	2.8
Preferiria atuar em outra profissão.	6	5	3	5	3	2.7

Fonte: dados da pesquisa de campo

Vale salientar que dos 22 pesquisados 17 são efetivos e 5 são estagiários. Curiosamente, ao cruzarmos os dois últimos indicadores, percebemos um número relativamente alto de colaboradores que estão insatisfeitos com a sua ocupação.

Tabela 2 - Matriz de cruzamento das variáveis "desejo de atuar em outra área do banco" versus "desejo de atuar em outra profissão"

Atuar em outra área do Banco	**Atuar em outra profissão**		
	SIM	NÃO	INDIFERENTE
SIM	3	4	
NÃO	3	5	1
INDIFERENTE			1

Fonte: dados da pesquisa de campo

Ou seja, seis deles (35%) desejam trabalhar em outra profissão e, quatro dos que desejam continuar na profissão, preferem atuar em outra área do Banco. Isso revela alto nível de insatisfação, fato que reflete na motivação do trabalhador e no clima organização.

4.2 Satisfação em relação ao Ambiente de Trabalho

Na seguinte seção foram abordados 4 (quatro) variáveis, os resultados são analisados também da mesma maneira da seção anterior, considerando o segundo objetivo específico deste artigo.

Os dados da pesquisa revelaram que os colaboradores consideram o Banco um bom lugar para se trabalhar (média 3,9) e há boas condições físicas no ambiente de trabalho (média 3,9). Porém, com médias mais baixas (3,5 e 3,6), próximo da indiferença na escala, foram destacados os indicadores ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas (3,5) e sinto-me seguro com as condições de segurança oferecidas na agência (3,6).

Tabela 3 - Satisfação em relação ao ambiente de trabalho

Satisfação em relação ao ambiente de trabalho (indicadores)	Escala					Média
	1	2	3	4	5	
Considero o Banco um bom lugar para se trabalhar.	0	1	3	10	7	3,9
As condições físicas do ambiente de trabalho são boas.	0	1	2	17	2	3,9
Sinto-me seguro com as condições de segurança oferecidas na agência.	1	1	6	12	2	3,6
O ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas.	1	3	4	12	2	3,5

Fonte: dados da pesquisa de campo

Para Costa (2015, p 22) ”um ambiente saudável de trabalho deve envolver condições ambientais físicas que atuem positivamente na produção e incentivos motivacionais”. Boas médias atribuídas.

4.3 Satisfação em relação à comunicação

Sobre o nível de satisfação em relação a comunicação, apresentamos as seguintes

afirmações para que os colaboradores indicassem se concordam ou não com as mesmas, observando a escala de likert: o Banco disponibiliza as informações necessárias para o bom desempenho de minhas funções; sinto-me à vontade para expressar minhas opiniões; e os gestores do setor onde trabalho realizam reuniões ou *feedbacks* para que eu possa expressar minha opinião. As médias obtidas foram 3,8, 3,7 e 3,5, respectivamente. Neste sentido, não há satisfação plena em relação a esses indicadores, indicando necessidade de melhoria.

Tabela 4 - Satisfação em relação à comunicação

Satisfação em relação à comunicação (indicadores)	**Escala**					**Média**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	
O Banco disponibiliza as informações necessárias para o bom desempenho de minhas funções.	0	3	2	13	4	3,8
Sinto-me à vontade para expressar minhas opiniões.	1	3	3	9	6	3,7
Os gestores do setor onde trabalho realiza reuniões ou feedbacks para que eu possa expressar minha opinião.	1	3	5	10	3	3,5

Fonte: dados da pesquisa de campo

A comunicação é uma ferramenta de extrema importância na organização, para harmonizar a convivência dos colaboradores e da organização por meio de encorajamento ao diálogo, diz BERALDO (1996) apud da Costa e Oliveira (2014, p. 409) ”isto só é possível mediante o envolvimento do público interno, a partir do momento em que ele seja informado sobre as decisões tomadas e objetivos estabelecidos, e que sejam ouvidas suas ansiedades e sugestões”.

4.4 Satisfação em relação às relações interpessoais

Sobre o nível de satisfação em relação às relações interpessoais, apresentamos as seguintes afirmações para que os colaboradores indicassem se concordam ou não com as mesmas, observando a escala de likert: tenho um bom relacionamento com os meus colegas de trabalho (média 4,5); os colegas de trabalho me tratam com respeito, independente dos cargos que ocupam (média 4,4); existe cooperação entre os colegas (média 4,1); as relações entre as pessoas são de amizade (média 4,0); e todos os colegas de trabalho colaboram entre si para que

os objetivos e metas do Banco sejam alcançados (média 3,7). Neste último aspecto, parece não haver plenamente uma colaboração.

Tabela 1 - Satisfação em relação às relações interpessoais

Satisfação em relação às relações interpessoais (indicadores)	Escala					Média
	1	2	3	4	5	
Tenho um bom relacionamento com os meus colegas de trabalho.	0	0	1	8	13	4,5
Os colegas de trabalho me tratam com respeito, independente dos cargos que ocupam.	0	0	0	13	9	4,4
Existe cooperação entre os colegas.	0	1	1	15	5	4,1
As relações entre as pessoas são de amizade.	0	1	2	16	3	4,0
Todos os colegas de trabalho colaboram entre si para que os objetivos e metas do Banco sejam alcançados.	0	1	6	13	2	3,7

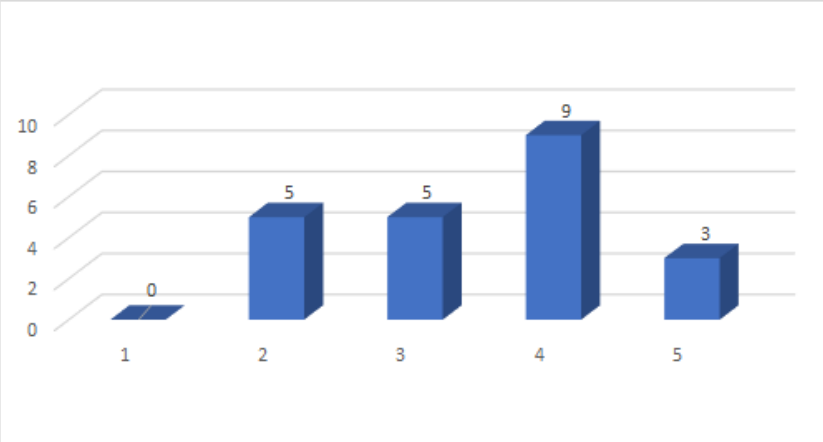
Fonte: dados da pesquisa de campo

A análise sobre as relações interpessoais é a que revela o maior nível de satisfação dos colaboradores da Organização, tendo a maioria de seus indicadores apresentado maiores médias. De acordo com de Oliveira, Silva e Zambroni (2014, p. 99) "[...] afirma-se que a relação do sujeito com seu trabalho não pode ser considerada a partir de um olhar unicausal, tendo em vista as nuances e as complexidades presentes na construção das relações e dos sentidos no trabalho".

8.6 Nível geral de satisfação e sugestões de melhoria do clima organizacional

Partindo do mesmo critério da análise de dados, com uma visão geral do objetivo proposto deste artigo, a afirmação: sinto-me satisfeito com o clima existente no ambiente de trabalho, resultou em média ponderada de 3,5. No gráfico 1 percebe-se o porquê desse resultado, ou seja, cinco colaboradores estão insatisfeitos (elemento 2 da escala) e outros cinco identificaram o elemento 3, que também revela insatisfação, apesar de ser em nível menor.

Gráfico 1 - Satisfação em relação ao clima organizacional



Fonte: dados da pesquisa de campo

Cumprindo o terceiro objetivo específico deste artigo, solicitou-se a partir de uma pergunta aberta que os colaboradores apresentassem sugestões de melhoria em benefício do clima organizacional, o que resultou nos seguintes dados demonstrados no quadro abaixo. Vale salientar que nem todos os pesquisados deram contribuição neste quesito e que mais de uma sugestão apresentada no quadro pode ter sido dada por um mesmo colaborador, dentre as melhorias sugeridas a maioria das indicações foi o aumento do número dos colaboradores, programa de compartilhamento de ideias, incluindo mais reuniões e ter discussões e treinamento antes de qualquer mudança.

Sugestões de melhorias	**Quantidade de indicações**
Aumentar número de colaboradores	6
Programa de compartilhamento de ideias, incluindo mais reuniões	4
Ter discussões e treinamento antes de qualquer mudança	4
Mais união da equipe	2
Obter feedbacks	2
Menos caixas	1
Realização de cursos	1
Colocar divisórias em frente aos caixas	1
Controle no atendimento gerencial	1

Fonte: dados da pesquisa de campo

Diante dos resultado apresentados vale salientar com base em Silva e Verri (2014, p.3) “constata-se que o clima organizacional é um fator de extrema importância para as organizações, uma vez que os colaboradores e seu comportamento podem influenciar de maneira direta nos resultados da empresa”. Com base nesses autores podemos dizer que se a organização predomina em bons resultados, é resultante de um bom clima organizacional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As organizações em geral estão investindo em melhorias, buscando assim conquistar o aumento da produtividade e fazendo que diminua os riscos, pois o país vem passando por uma recessão econômico difícil. Diante desse cenário, o colaborador satisfeito e motivado é fundamental para o crescimento não só da organização, mas como também para si mesmo.

Nesta perspectiva, buscou-se neste artigo analisar o nível de satisfação dos colaboradores da agência 058 do Banese em relação ao clima organizacional. Entende-se que tal objetivo foi alcançado. Notou-se que há necessidade de melhorias em diversos aspectos para que se eleve o nível de satisfação em relação ao clima organizacional em um contexto geral, como o aumento de número de colaboradores que foi a sugestão que mais se repetiu, mostrando assim que os próprios colaboradores precisam disso para a melhoria. Também em seguida as melhorias que se destacaram sobre o clima organizacional da agência foram: uma criação de programa de compartilhamento de idéias, incluindo mais reuniões e ter discussões e treinamento antes de qualquer mudança. As três últimas sugestões apresentadas na tabela da seção anterior, que foram realização de cursos, colocar divisórias em frente aos caixas e controle no atendimento gerencial já foram atendidas.

Vale salientar que cada indivíduo que faz parte da organização deve saber que pode contribuir para melhorar o clima organizacional, apresentando suas sugestões. A presente pesquisa demonstrou isso, e parte das sugestões já foram aplicadas no ambiente estudado.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo. Lisboa, Portugal;** Edições 70, LDA, 2009.

CARVALHO, D. B.; OLIVEIRA, C. E.. **Clima Organizacional: Estudo de caso em um hospital privado, sem fins lucrativos**. Minas Gerais. 2017.

COSTA, M. J. V. D. O.. **Qualidade de vida no trabalho:** análise na percepção dos colaboradores da construtora Odebrech**.** Campina Grande (PB), 2015.

COSTA, M. F.; OLIVEIRA, B. M.. **Comunicação interna e relações interpessoais no desenvolvimento organizacional:** o caso de uma agência bancária. Paulo Afonso (BA), 2014.

FILHO, O. P. B., SOUZA, P. M., FERREIRA, L. N V.. **Clima Organizacional: Estudo de caso em uma empresa do setor hoteleiro**. Juiz de Fora- MG.2016.

GONZAGA, K. X.. **Motivação Organizacional: Estudo de caso no Colégio Estadual Professor Nilson Socorro**. Nossa Senhora do Socorro (SE), 2017.1.

LOTZ, E. G.; GRAMMS, L. C.. **Coaching e mentoring**. 1 ed. Curitiba-PR. Atlas 2014.

LUZ, R. S.. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora. 2012.

MASCARENHAS, S. A.. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2012

NASCIMENTO, E. de J.. **Satisfação no Trabalho no Sindicato de Servidores Públicos – SINDIPREV/SE**. Aracaju (SE), 2017.1.

OLIVEIRA, M. T. A. C.; SILVA A. A. J.; ZAMBRONI, S. P. C.. **Vivências de sofrimento e prazer no trabalho de gerentes de banco. Psicologia**. João Pessoa (PB), 2014.

SANTOS, R.. **Motivação no Trabalho: um estudo de caso na Lunat Indústria de Bebidas e Alimentos Ltda.** Nossa Senhora do Socorro/SE. 2017.1.

SANTOS, F. C.,COSTA, P. A. C.. **Eixo Temático–Comportamento organizacional e Análise Financeira**. Mandaguari-PR. 2017.

SILVA, G. A., SOUZA, L. A. S.. **O Impacto Causado pelo Clima Organizacional no Desempenho e na Qualidade de Vida da Equipe de Trabalho do Hotel Hardman**. João Pessoa-PB. Revista Campo do Saber, 2017.

SILVA, P. V.; VERRI, R. A.. **Clima Organizacional: um estudo de caso na Agência do Banco do Brasil**. Jandaia do Sul (PR). 2014.

SOUZA, C. P S.. **Cultura e Clima Organizacional**. Curitiba: InterSaberes. 2014.

WALGER, C.; VIAPIANA, L.; BARBOZA, M. M.. **Motivação e satisfação no trabalho**. 1. Ed. São Paulo.2014.