NOVAS RELAÇÕES NO MERCADO LABORAL: UMA ANALISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL E DA QUALIDADE DE VIDA NO CONTEXTO DO TRABALHO

LUANA DOS SANTOS BARROS[1]

RESUMO

O presente artigo discorre sobre clima organizacional e a qualidade de vida no trabalho com intuito de enfatizar a relevância destes como condição para uma intervenção organizacional contextualizada e capaz de promover mudanças organizacionais consistentes. O objetivo é analisar a influência das variáveis que compõem o clima organizacional e a qualidade de vida dos funcionários na Universidade Federal de Sergipe, a fim de que a relação indivíduo-organização seja continuamente aprimorada, proporcionando, assim, um ambiente de trabalho adequado ao alcance dos objetivos tanto pessoais, quanto organizacionais. Uma administração de qualidade proporciona um ambiente de trabalho adequado que permite o crescimento organizacional e o desenvolvimento do potencial intelectual das pessoas. Quando há elevada motivação, o clima se torna favorável e, como conseqüência, as pessoas mostram-se satisfeitas, interessadas e colaborativas. o que promove uma melhor qualidade de vida no trabalho.

Palavras-chave: Clima organizacional; Gestão de pessoas; Qualidade de vida.

ABSTRACT

This article discusses the organizational climate and quality of work life in order to emphasize the relevance of such an intervention as a condition for organizational context and organizational changes that can promote consistent. The goal is to focus on the influence of the variables that comprise the organizational climate and quality of life of employees at the Federal University of Sergipe, so that the relationship between personal and organization is continuously improved, thus providing an appropriate work environment to achieve these goals both personal and organizational. A quality management provides an appropriate work environment that allows for organizational growth and development of the intellectual potential of people. When there is high motivation, the weather becomes favorable and as a consequence, people appear to be met, stakeholders and collaborative. What promotes a better quality of life at work.
.

Word-key: Organizational climate; Management of people; Quality of life.

[1] Graduada em Administração pela Universidade Tiradentes - UNIT. Pós-graduanda em Gestão Estratégicas de Pessoas pela Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE. E-mail: luzinha_barros@yahoo.com.br.

1. INTRODUÇÃO

O mundo atual passa por constantes transformações e está repleto de inovações que ocorrem num ritmo cada vez mais frenético. As empresas modernas, diante dos processos de mudanças e dos constantes avanços tecnológicos, têm buscado a qualidade e a competitividade para fazer frente à globalização da economia, exigindo uma maior participação dos trabalhadores nos processos organizacionais.

Nesse sentido, defende-se que, se uma empresa deseja um desenvolvimento sólido, deve-se preocupar com a qualidade de vida dos seus empregados. Daí a importância de se pesquisar temas como níveis de responsabilidade, salários, relacionamento interpessoal, condições de trabalho e os impactos das novas formas de gestão com a sua saúde física e mental.

Na visão de Chiavenato, (2002, p.128) alguns cientistas sociais, particularmente Maslow e Herzberg, salientam que "Se a organização for um ambiente capaz de satisfazer as exigências dos indivíduos, estes poderão crescer, expandir-se e encontrar sua satisfação e auto-realização ao promover os objetivos da organização".

Com isso, não é possível haver organizações estrategicamente vencedoras se não houver funcionários e colaboradores vencedores e, tão pouco, organizações motivadas se não houver pessoas motivadas. Partindo-se desta idéia, pode-se dizer que o sucesso de uma empresa depende de seus colaboradores e funcionários. Assim para uma empresa obter sucesso é necessário que esta se preocupe com o clima organizacional e a qualidade de vida no trabalho.

O objetivo geral deste trabalho é analisar o clima organizacional na Universidade Federal de Sergipe, especificamente no Departamento de Administração Acadêmica (DAA), objeto de estudo desta pesquisa, e identificar suas influências na qualidade de vida do trabalhador. Já os objetivos específicos são: a) pesquisar e analisar a literatura sobre o tema; b) analisar o comportamento desse segmento quanto ao comportamento emocional e suas alterações na qualidade de vida do trabalhador; c) procurar meios de reduzir essas influências, proporcionando um clima satisfatório para a realização do trabalho.

Dessa forma, o presente estudo poderá servir para o aprimoramento da ciência da gestão, notadamente, para aqueles profissionais interessados no

aprimoramento das organizações, através da melhoria da qualidade do ambiente de trabalho. Ele poderá ser útil aos gestores, especialmente aos de recursos humanos, aos consultores, professores e estudiosos, que têm sob seu mister, o compromisso de aprimorar, continuamente, o clima das organizações.

Sua principal contribuição reside na apresentação das etapas necessárias à plena gestão do clima organizacional, na apresentação de um instrumento indispensável para o diagnóstico do clima das organizações e na indicação de estratégias que visam a melhorar, continuamente, o ambiente de trabalho e, por conseqüência, a qualidade de vida no trabalho, a motivação e o comprometimento dos empregados com os resultados das organizações.

Para a concretização deste estudo será necessária uma pesquisa de campo e a bibliográfica, por se necessitar de um aprofundamento em livros e em rede eletrônica, objetivando dispor-se de mais informações e do uso de pesquisa no referido local de estudo para o alcance do objetivo deste.

2. A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE CLIMA ORGANIZACIONAL NA EMPRESA

Atualmente, fala-se em gestão de pessoas, em vez de recursos humanos. Essa nova abordagem busca visualizar as pessoas como seres dotados de inteligência, conhecimentos, habilidades, atitudes, personalidades, aspirações e percepções que ajudam a organização a atingir seus objetivos e metas. Em plena era da informação, as áreas de uma organização devem gerenciar pessoas que trabalham em conjunto, pessoas inteligentes e proativas, capazes de responder as responsabilidades, com iniciativas próprias e dotadas de habilidades, atitudes e conhecimentos difusos. Não se trata de administrar apenas pessoas, mas de administrar com as pessoas, esta é a nova forma e concepção.

O Clima Organizacional está diretamente ligado à maneira como o colaborador percebe a organização com a sua cultura, suas normas, seus usos e costumes. Ou seja, é um conjunto de valores, atitudes e padrões de comportamento,

formais e informais, existentes em uma organização. Essa afirmativa é reforçada por Schneider (*apud* OLIVEIRA, 1995, p.21) quando afirma que "Clima e cultura são tópicos complementares. Clima refere-se aos modos pelos quais as organizações indicam aos seus participantes o que é considerado importante para a eficácia organizacional". Essa mesma visão é exposta por Litwin (*apud* CHIAVENATO, 1979, p. 98) quando preconiza que "Clima organizacional é a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional, que é percebida ou experimentada pelos membros da organização e influencia o seu comportamento".

Assim, pode-se depreender que clima organizacional é o reflexo do estado de ânimo ou do grau de satisfação dos funcionários de uma empresa, num dado momento. Pode-se também conceituar clima organizacional como sendo a atmosfera psicológica que envolve, num dado instante, a relação entre a empresa e seus funcionários.

O avanço tecnológico tem contribuído para o aumento da pressão das normas, de tensões e, por conseguinte, do clima desumano nas organizações.

São inúmeros os benefícios encontrados através da atitude da empresa em aplicar o conceito de gestão de clima organizacional como, por exemplo, o alinhamento da cultura com as ações efetivas da organização, a integração dos diversos processos e áreas funcionais, otimização da comunicação, identificação das necessidades de treinamento e desenvolvimento, enfoque do cliente interno e externo, otimização das ações gerenciais, redução no índice de rotatividade, ambiente de trabalho seguro e identificação das satisfações e insatisfações do público interno.

A gestão de clima organizacional é uma forma de mapear o ambiente interno e externo da empresa para, assim, observando os principais focos de problemas, procurar melhorar o ambiente de trabalho. É a visão que os colaboradores têm da empresa, através de práticas, políticas, estrutura, processos e sistemas. É de responsabilidade da direção da empresa verificar a satisfação dos seus funcionários para o alcance dos seus objetivos, pois com funcionários satisfeitos os serviços são realizados com maior qualidade.

Segundo Tamayo (2004), do ponto de vista conceitual, a diferença entre satisfação e clima organizacional parece nítida, apesar de existir certa redundância entre os dois conceitos, pois sempre numa medida de clima está incluído o aspecto de

satisfação. Isto porque as experiências, atitudes e as emoções do empregado são elementos básicos da percepção e da interpretação que ele faz do seu ambiente de trabalho. Satisfação é uma resposta de tipo afetivo e avaliativo das condições de trabalho, cuja unidade de análise é a vivência pessoal do empregado. O conceito de clima organizacional é de natureza descritiva. São analisadas as vivências compartilhadas na organização.

O clima organizacional são as percepções compartilhadas entre os membros da organização e o ambiente organizacional. O clima depende de cada empregado, levando-se em conta as aspirações pessoais; motivação; ambições funcionais; adequação da remuneração; horário de trabalho; relacionamento hierárquico e profissional dentre outros fatores que podem ser acrescidos se for feita uma pesquisa para verificar as possíveis influências que o ambiente de trabalho, talvez, ocasione na satisfação do funcionário.

No olhar de Chiavenato (1993, p. 610), "o clima de uma empresa pode ser saudável ou doentio, pode ser quente ou frio, pode ser negativo ou positivo, satisfatório ou insatisfatório, dependendo de como os participantes se sentem em relação à sua organização".

O cenário empresarial brasileiro, nas últimas décadas, tem sido caracterizado como palco de profundas transformações, reflexo dos cenários mundiais de economia globalizada, tecnologias arrojadas, exigindo cada vez mais a busca da qualidade, produtividade e satisfação do cliente. Com isso, o relacionamento entre empresas e seus colaboradores mudou. Antes, os funcionários eram vistos como recursos, hoje, como talentos.

As empresas que adotam uma gestão moderna dos seus recursos humanos estão despertando para a questão da qualidade de vida dos seus colaboradores, pois, segundo Chiavenato (1999, p. 40), "[...] as mudanças que ocorrem nas empresas não são somente estruturais; são, sobretudo, mudanças culturais e comportamentais, transformando o papel das pessoas que delas participam". Não basta mais exigir bons resultados, devem-se estabelecer condições apropriadas para que eles apareçam. O colaborador é uma pessoa que possui anseios, desejos, limitações, inteligência, enfim todos os tipos de sentimentos, que não podem e nem devem ser deixados de lado. Para Schirato (2000, p. 24), "De que homem falamos? Do homem que faz instituições e a

elas submete-se. As organizações são feitas por homens concretos, históricos, cotidianos para se tornarem inumanas, transcendentes, perfeitas e absolutas", ou seja, as empresas são em sua essência, o seu corpo funcional.

2.1. Qualidade de vida no trabalho

A Gestão da qualidade de vida no trabalho é definida por França (2008, p.167) como

> A capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhado e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização.

Existem diversos entendimentos sobre qualidade de vida, como a percepção de bem-estar, a partir das necessidades individuais, ambiente social e econômico e expectativa de vida. No trabalho, a qualidade de vida tem representado a necessidade de valorizações de trabalho, da definição dos procedimentos das tarefas, dos cuidados com o ambiente físico e dos bons padrões de relacionamentos no local de trabalho.

Desde a década de 90, a gestão de pessoas vem ganhando importância e passando por um processo de transformação. Hoje, não significa controle, padronização e rotina, mas sim, estímulo, desenvolvimento e comprometimento. Palavras como capacitação e valorização da equipe fazem parte da estratégia das organizações que querem ser competitivas.

Para Chelotti (2007), Presidente da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH), "o sistema focado em cargos e remuneração é cada vez mais ineficiente. Hoje, as empresas valorizam seu capital intelectual. E complementa que "O executivo acredita que o principal desafio é ter lideres competentes, que gostem das pessoas e conheçam os fatores que motivam o comprometimento com a organização".

O sistema utilizado até a década de 90, focado em cargos e remuneração, não é capaz de atender as novas demandas de um mercado globalizado e exigente. Hoje, as organizações valorizam seu capital intelectual. A qualidade de vida está na cultura da empresa, que se preocupa em proporcionar um ambiente de trabalho adequado e agradável. Isso acontece não apenas nas grandes organizações, mas também nas de pequeno e médio porte.

Ainda segundo Chelotti (2007), a Gestão de Pessoas se baseia no fato de que o desempenho de uma organização depende da contribuição de quem nela trabalha e da forma como a equipe se organiza, é estimulada e capacitada. Já na visão de Orlinkas (1998), “A maioria das empresas bem-sucedidas já compreendeu que a qualidade na gestão de seus profissionais e a qualidade de seus produtos ou serviços é o melhor meio de que dispõe para enfrentar os constantes desafios propostos pela concorrência, mais acentuada ainda pela globalização da economia”.

A estratégia de gerenciamento deve ser pautada por um processo de aprendizado contínuo. É preciso desenvolver práticas de gestão de pessoas que tornem o ambiente agradável, façam com que todos sejam tratados da mesma forma, com liberdade, companheirismo, respeito, transparência e ética. Assim, o colaborador se sente valorizado, o que auxilia na melhora da produtividade das instituições. Enfim, a empresa precisa ter a visão de que o capital humano é seu grande diferencial, ou seja, deve ser considerado um sinônimo de crescimento e vantagem competitiva para a organização.

Não se pode falar em sucesso sem que sejam adotadas políticas e práticas avançadas. É preciso inovar sempre. A satisfação dos clientes é conseqüência da qualidade dos produtos e serviços de uma empresa. E essa qualidade só pode ser alcançada se os colaboradores estiverem motivados e não pressionados pelo ambiente corporativo.

Esta demanda tem gerado, como conseqüência nas empresas, uma necessidade de aperfeiçoar a gestão de pessoas. Isto deve ser feito desde o planejamento estratégico, sob o risco de se ter programas individuais de curto prazo, atingindo apenas alguns setores da organização, e não ela como um todo.

O tema qualidade de vida no trabalho (QVT) é tratado sob inúmeros aspectos. As definições de QVT vão desde os cuidados estabelecidos pela legislação médica e a segurança do trabalho, até as atividades destinadas aos empregados e empregadores, em áreas como lazer, a motivação, entre outras. Para Limongi-França (2004, p.24), “a base da discussão sobre o conceito de Qualidade de Vida encerra escolhas de bem-estar e percepção do que pode ser feito para atender as expectativas criadas tanto por gestores, como por usuários de ações de qualidade de vida na empresa”.

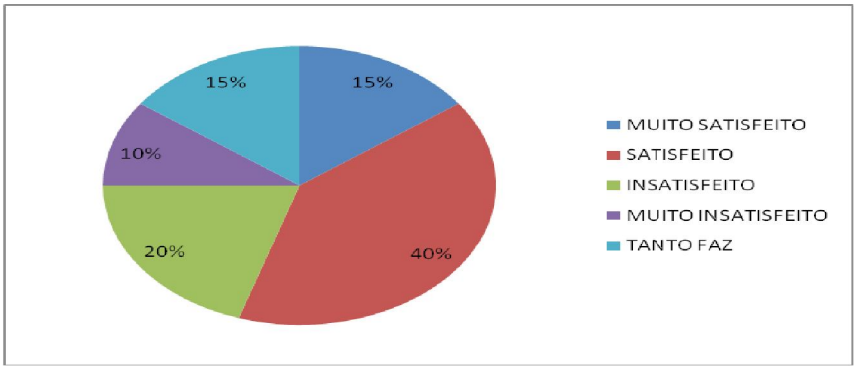
No Brasil, a criação de programas específicos para a melhoria da saúde e bem-estar de funcionários ocorreu, primeiramente, nas empresas multinacionais, que realizavam projetos semelhantes em seus escritórios no exterior. Hoje, várias empresas

brasileiras, tais como Petrobrás, Vale do Rio Doce e Furnas têm projetos de bem-estar, objetivando melhorias na qualidade de vida de seus colaboradores.

3. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Participaram desta amostra e pesquisa 20 funcionários, de ambos os sexos e em diferentes turnos de trabalho dentro da organização. De acordo com a pesquisa, foi observado que 50% tem idade acima de 40 anos, 35% de 25 a 40 anos e 15% até 25 anos. Em relação ao tempo na empresa, 60% estão há mais de 15 anos, 24% de, 5 ate 15, e 16% menos de 5 anos.

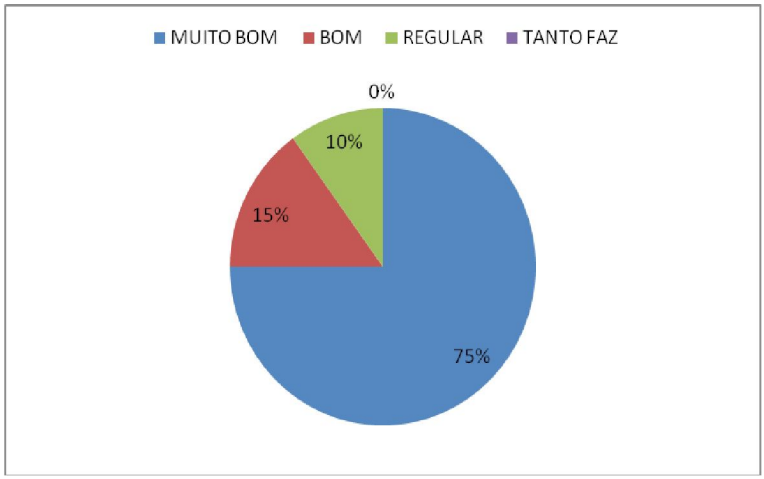
Gráfico 1: Tempo para o Lazer



Fonte: Pesquisa de Campo, 2010.

Percebe-se que apenas 15% dos funcionários estão muito satisfeitos em relação ao tempo disponível para descanso, mas nota-se que 20% estão insatisfeitos com a quantidade horas trabalhadas, influenciando no lazer e no convívio com a familia.

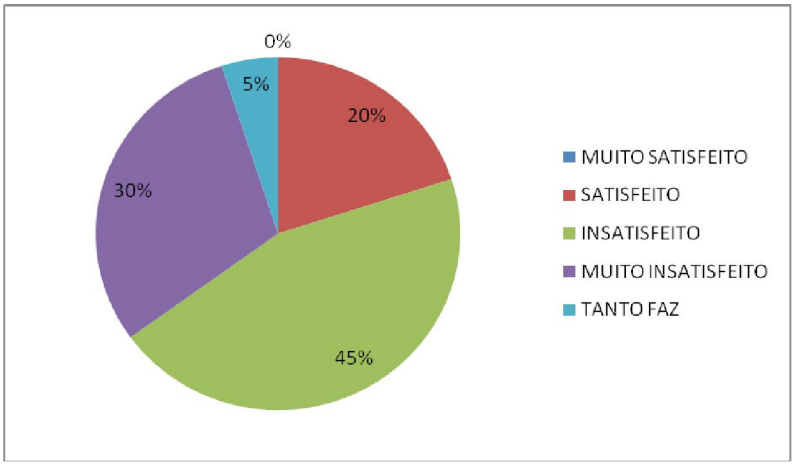
Grafico 2: Relacionamentos interpessoais



Fonte: Pesquisa de Campo, 2010.

Percebe-se que grande parte dos funcionários possue um bom relacionamento com seus companheiros de trabalho.

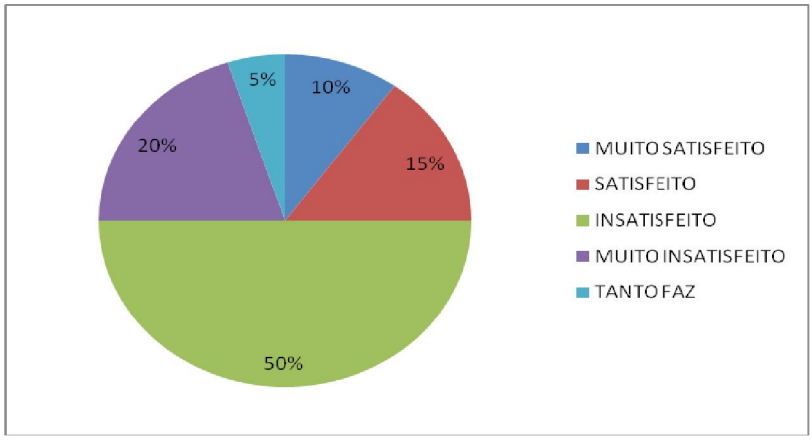
Gráfico 3: Benefícios (plano de saúde, seguro etc) adquiridos no trabalho



Fonte: Pesquisa de Campo, 2010.

Ao analisar o gráfico, nota-se que 45% dos funcionarios estão insatisfeitos com os benefícios que a instituição oferece, o que mostra que a preocupação com a qualidade de vida não está sendo satisfatória.

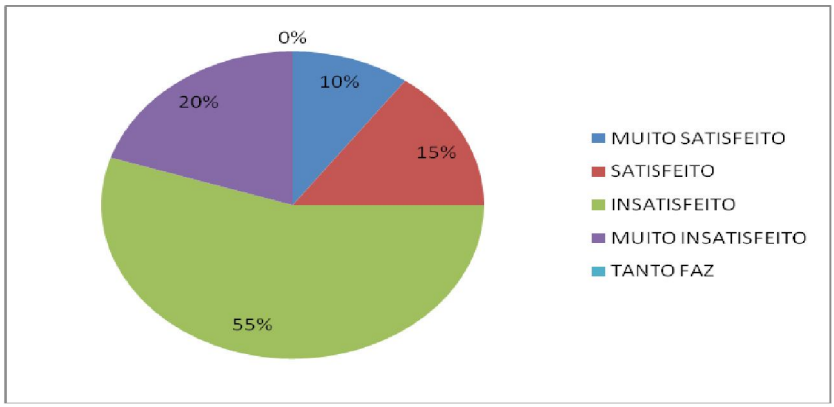
Gráfico 4: Recursos disponíveis para o trabalho



Fonte: Pesquisa de Campo, 2010.

Verifica-se que 50% estão insatisfeitos com os recursos disponíveis para a realização do trabalho. Esses recursos referem-se a computadores, mesa, cadeira, impressora etc.

Gráfico 5: Condições físicas do ambiente de trabalho



Fonte: Pesquisa de Campo, 2010.

Pode-se verificar que 55% estão insatisfeitos com as condições fisicas disponibilizadas para a realização do trabalho. Estas condiçoes estão relacionadas à iluminação, ruido, ventilação, limpeza etc.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Recursos humanos, atualmente mais chamados de gestão de pessoas vêm passando por um profundo processo de transformação. O sistema utilizado até a década de 90, focado em cargos e remuneração, tem se mostrado cada vez mais ineficiente. Hoje, as organizações valorizam seu capital intelectual. A qualidade de vida está na cultura da empresa, que se preocupa em proporcionar um ambiente de trabalho adequado e agradável. Isso acontece não apenas nas grandes, mas também nas de médio e pequeno porte. A gestão de pessoas se baseia no fato de que o desempenho de uma organização depende da contribuição de quem nela trabalha e da forma como a equipe se organiza, é estimulada e capacitada.

Uma empresa, independente de seu tamanho ou área de atuação, cresce sempre sobre um elemento básico que a sustenta e a faz crescer, que são seus colaboradores. A administração de recursos humanos é uma especialidade que surgiu com o crescimento das organizações, e com a complexidade das tarefas organizacionais, e trata do adequado aprovisionamento, da aplicação, da manutenção e do desenvolvimento das pessoas nas organizações.

Em um mundo em constantes mudanças, as organizações precisam discutir seu ambiente interno, para que o desenvolvimento e o crescimento organizacional ocorram de forma que também venha a contribuir para o crescimento e satisfação de seus colaboradores.

A presente pesquisa buscou mostrar que o clima organizacional é de fundamental importância para o desenvolvimento de uma empresa, pois a partir dele é possível gerar uma melhor qualidade de vida no trabalho.

O clima organizacional mostra como anda o ambiente de trabalho, se existe descontentamento ou contentamento, desmotivação ou motivação entre os funcionários. As causas que dão origem a um clima organizacional ruim, nem sempre estão no empregado, mas sim na organização, na supervisão ou na gestão deficiente, na falta de incentivos motivacionais, nas condições de trabalho.

Observou-se, na pesquisa de campo, que a maioria dos entrevistados estão insatisfeitos com as condições físicas, com os recursos disponíveis e com os benefícios

oferecidos pela instituição. Assim, deve-se melhorar o ambiente de trabalho com equipamentos adequados para a realização do serviço, de forma a se ampliar a satisfação e motivação dos funcionários.

Os gestores devem ter a percepção de que o trabalhador passa a maior parte do seu dia dentro das dependências da empresa e, em muitos casos, a convivência com os colegas de trabalho e o ambiente propício para a realização dos serviços acabam se tornando uma segunda moradia. Quando esse ambiente favorece o desenvolvimento pessoal, profissional e as relações interpessoais, os resultados que a empresa deseja aparecem com naturalidade.

Outro aspecto que deve ser levado em consideração quando se estuda a motivação do funcionário em permanecer na organização é o "*status*" que ele adquire por fazer parte dela. O trabalhador, por sua vez, busca *status*, reconhecimento social e afetivo de sua conquista profissional. Estar na organização, compor seus quadros, pertencer a seus programas e projetos é um diferencial social carregado de valor e importância em sua relação com as pessoas

A realização deste artigo científico foi importante para mostrar que uma boa gestão permite um bom clima organizacional e uma estrutura favorável, o que ocasionará boas condições físicas e sociais, melhorando, deste modo, a qualidade de vida no trabalho.

REFERÊNCIAS

CHELOTTI, Ralph – **FNQ (Fundação Nacional da Qualidade) em revista**, disponível em < http://www.fnq.org.br>. Acesso em 08 de agosto de 2010.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas:** o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos.** Ed. compacta. São Paulo: Atlas, 2002.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de Recursos Humanos**: conceitos, ferramentas e procedimentos. Ed. Atlas. São Paulo. 2008.

FUNDAÇÃO NACIONAL DE QUALIDADE – FNQ – Organizações de Classe Mundial. São Paulo, 2004.

_____. **Qualidade de vida no trabalho:** conceitos e práticas na sociedade pós-industrial**.** São Paulo: Atlas, 2004.

LUZ, Ricardo Silveira. **Clima Organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.

MARRAS, Jean Pierre. Subsistema de Recrutamento & Seleção. In: _____. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico.** 5. ed. São Paulo: Futura, 2002.

MAYO, A. **Valor humano da Empresa -** Valorização das pessoas como ativos. São Paulo: Prentice Hall, 2003

MINICUCCI, Agostinho**. Relações Humanas:** psicologia das relações interpessoais. 6 ed. 5 reimpressão. São Paulo: Edt. Atlas, 2006.

OLIVEIRA, Marco A. **Pesquisas de clima interno nas empresas:** o caso dos desconfiômetros avariados. São Paulo: Nobel, 1995.

SCHIRATO, M. A. R. **O Feitiço das Organizações**. Sistemas imaginários. São Paulo: Atlas, 2000.

TAMAYO, Álvaro (org.). **Cultura e Saúde nas Organizações**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

WAGNER III, J. A. **Comportamento organizacional:** criando vantagem competitiva. São Paulo: Saraiva, 2000.

ANEXO 1

QUESTIONÁRIO

1- Qual a Sua Idade?

( ) até 25 anos ( ) 26 a 40 anos ( ) Acima de 41 anos

2- Há quanto tempo você trabalha nesta organização?

( ) até 5 anos ( ) 6 a 15 anos ( ) mais de 16 anos

3 - Com relação ao tempo que resta depois do trabalho para se dedicar ao lazer, você está?

( ) Muito satisfeito ( ) tanto faz ( ) Muito insatisfeito

( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito

4- Como é o relacionamento entre você e seus colegas de trabalho?

( ) Muito bom ( ) Regular

( ) Bom ( ) Tanto faz

5 - Com relação aos benefícios (plano de saúde, seguro, etc) que você tem direito, você está?

( ) Muito satisfeito ( ) Tanto faz ( ) Muito insatisfeito

( ) Satisfeito ( ) Insatisfeito

6- Com relação aos recursos que a organização lhe oferece para desempenhar suas tarefas, você se sente?

( ) Muito satisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Muito insatisfeito

( ) Satisfeito ( ) Tanto faz

7 - Com relação ao seu ambiente de trabalho, as condições físicas (iluminação, ventilação, ruído, etc) e a segurança, você está?

( ) Muito Satisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Muito insatisfeito

( ) Satisfeito ( ) Tanto faz