



---

ISSN Eletrônico: **2525-5908**  
ISSN Impresso: **1807-9660**

[revista.farol.edu.br](http://revista.farol.edu.br)  
Vol. 17, Nº 17. 2022 - novembro

**Contato:** [revista@farol.edu.br](mailto:revista@farol.edu.br)

**CLIMA ORGANIZACIONAL:**

relevância no ambiente de trabalho, verificação da motivação profissional dos colaboradores e a influência na produtividade de uma cooperativa de crédito

Maria Euzilene Vieira Carneiro  
Veraci Paula Santos Zandonadi

### **CLIMA ORGANIZACIONAL:**

relevância no ambiente de trabalho, verificação da motivação profissional dos colaboradores e a influência na produtividade de uma cooperativa de crédito\*

Maria Euzilene Vieira Carneiro <sup>1</sup>  
Veraci Paula Santos Zandonadi <sup>2</sup>

**Resumo:** A motivação do colaborador tem se tornado um diferencial entre as instituições financeiras. Nesse contexto, a análise do clima organizacional se apresenta como ferramenta permitindo conhecer o ambiente de trabalho. Sendo assim, objetivou-se analisar quais os fatores que influenciam na qualidade do clima organizacional em uma cooperativa de crédito, no município de Rolim de Moura-RO. Nesta instituição, foram coletados dados por meio da aplicação de questionário aos colaboradores, posteriormente analisados com a abordagem qualiquantitativa. Assim, foi possível demonstrar que, ao avaliar o clima organizacional, a instituição consegue identificar fatores que podem ajudar a melhorar a produtividade da equipe de trabalho, bem como seu ambiente interno como um todo, tornando-se um excelente lugar para se trabalhar. Concluímos que o clima organizacional é de grande importância para a organização nas instituições, ainda fazer um diagnóstico é benéfico para determinar o que é adequado para melhoria do desempenho dos colaboradores.

**Palavras-chave:** Satisfação. Comunicação. Organização.

### **ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT:**

the relevance on the work environment, assessment of professional motivation of employees and its influence in the productivity of a credit union

**Abstract:** The motivation of the employees has become a differential in financial institutions. In this context, the organizational environment analysis presents itself as a tool that allows to know the workplace environment. Thus, this work looks forward to analyzing which factors influence the organizational environment of a credit union, in the city of Rolim de Moura – RO. In this institution, were collected data by the means of a questionnaire application to its employees, then analyzed with qualiquantitative approach. Therefore, it was possible to demonstrate that, after assessing the organizational climate, the institution can identify factors which can help to improve the working team productivity, as well as the workspace as a whole, making it an excellent place to work. We conclude that the organizational environment is of great importance to the organization of institutions, and making a diagnosis is beneficial to determine what is adequate to improve the employee's performance.

**Keywords:** Satisfaction. Communication. Organization.

## **1 INTRODUÇÃO**

Com a intenção de adquirir e preservar talentos, as empresas buscam conhecer melhor o clima interno, fazendo uma análise dos fatores e identificando pontos que possam melhorar seu ambiente interno, desenvolvendo assim, um excelente lugar para se trabalhar. Para que possa surtir efeito, é interessante compreender primeiramente sobre motivação e, também,

\* Trabalho apresentado à Faculdade de Rolim de Moura – FAROL, como requisito final de avaliação para conclusão do curso de Graduação em Ciências Contábeis, 2020.

<sup>1</sup> Acadêmica concluinte. E-mail: mariaeuzilenev@gmail.com.

<sup>2</sup> Professora orientadora, graduada em Ciências Contábeis e Especialização em Contabilidade Tributária. E-mail: veracipaula.zandonadi@gmail.com.

sobre os fatores que podem resultar na estimulação para que as pessoas atinjam seus objetivos pessoais bem como os organizacionais (BARBIERI, 2014).

De acordo com Ferreira (2017), a pesquisa do clima organizacional é uma ferramenta fundamental utilizada para se detectar o grau de satisfação dos colaboradores, com relação à organização em um determinado período referente aos diversos aspectos, sendo possível investigar os pontos fortes e fracos da organização, utilizando desses dados para aplicar as mudanças necessárias. Se refere a uma avaliação do ambiente organizacional, feito com os colaboradores da empresa, utilizando-se de seus mais diversos aspectos.

A instituição em estudo é rodeada de diversas variáveis, possuindo um amplo conjunto de produtos e serviços, os quais abrangem desde a área comercial – o qual é o foco da instituição, sendo o setor mais lucrativo – até a parte de ações sociais (benefícios e serviços) voltados para as necessidades da comunidade.

Neste ambiente, será possível realizar a pesquisa que buscará demonstrar, por meio da aplicação de questionário aos colaboradores, os benefícios que um bom clima organizacional pode trazer através do capital humano, bem gerido e engajado. Este pode aumentar e melhorar a qualidade dos serviços prestados e diminuir a rotatividade de pessoal, tornando uma equipe mais solidificada e melhorando a visão de negócio, uma vez que os colaboradores, através do espírito de equipe, mantêm um melhor alinhamento com os objetivos estratégicos da organização.

Por dispor de produtos e serviços diferenciados, a cooperativa é composta por colaboradores com perfis bem diferentes, mas todos com o mesmo objetivo: o de melhorar o clima organizacional e o ambiente de trabalho, prestando um bom atendimento ao público. No intuito de continuar oferecendo um ambiente favorável de trabalho, este estudo irá identificar tais variáveis, que irão auxiliar os gestores, para que estes possam entender melhor sobre como funciona o clima organizacional da instituição, e buscar atender as necessidades de seus colaboradores, os mantendo motivados e engajados a alcançar seus objetivos pessoais e organizacionais.

Por fim, o objetivo do estudo consistiu em analisar os fatores que influenciam na qualidade do clima organizacional em uma cooperativa de crédito localizada no município de Rolim de Moura-RO, e também, avaliar a satisfação dos colaboradores com relação ao treinamento e desenvolvimento profissional e a igualdade de oportunidade, apontando, ainda, o grau de satisfação dos colaboradores no ambiente de trabalho, bem como a motivação para

o trabalho, com o intuito de verificar quais os fatores que motivam os colaboradores no ambiente de trabalho.

## **2 DESENVOLVIMENTO**

### **2.1 Clima Organizacional**

O clima organizacional está associado com o grau de motivação de seus integrantes e se refere ao ambiente interno que existe entre as pessoas que convivem no meio organizacional, envolvendo em uma visão mais ampla e flexível da motivação sobre a influência ambiental. A qualidade ou propriedade que é experimentada ou percebida do ambiente organizacional pelos membros da organização, influenciam em seus comportamentos, diz Chiavenato (2003 apud BISPO, 2006).

Para Luck (2011), o clima organizacional representa, dependendo das condições que criam as características, um estado de espírito coletivo (humor, satisfação ou expressão variável), de acordo com as circunstâncias do momento, em vista do que o seu caráter, temporário e eventual pode ser.

Sousa (2014) esclarece outro ponto interessante sobre o clima organizacional. Para este autor, um bom clima organizacional influencia positivamente na qualidade de vida do trabalhador, sendo, portanto, um dos principais fatores de determinação para um clima organizacional de qualidade dentro da organização.

Já Chiavenato (2010) ressalta fatores importantes na determinação da qualidade de vida no trabalho, sendo estes o desempenho no cargo e o clima organizacional. Para ele, se a qualidade do trabalho é pobre, o empregado ficará insatisfeito e conduzirá, assim, a má vontade e ao declínio da produtividade. Mas, se a qualidade de vida no trabalho for elevada conduzirá a um clima de confiança e respeito, onde as pessoas tendem a aumentar suas contribuições para com a organização.

Por outro lado, Chiavenato (2010) esclarece que a qualidade de vida no trabalho não é determinada somente pelas características individuais como: as necessidades, valores ou expectativas; ou pelas características situacionais como: a estrutura organizacional, política interna da organização ou pelo sistema de recompensas. A qualidade também está relacionada às características organizacionais, ou sejam de acordo com a cultura de cada indivíduo e, também, da organização.

Existe uma certa convicção de que as pessoas deixam empregos que não são compatíveis com sua personalidade, dessa forma, há um esclarecimento dessa adequação entre o indivíduo e a organização. Conforme destaca:

O comportamento organizacional se preocupa com o estudo do que as pessoas fazem nas organizações e de como este comportamento afeta o desempenho das empresas. Este estudo está voltado especificamente para situações relacionadas ao emprego, enfatiza-se o comportamento relativo a funções, trabalho, absenteísmo, rotatividade, produtividade, desempenho humano e administração (ROBBINS, 2009, p. 6-7).

O conceito apontado demonstra que o clima organizacional é algo perceptível e mutável dentro da organização, sendo instigado por elementos que fazem parte da cultura organizacional.

De acordo com Maximiano (1995 apud SOUSA, 2014), o clima organizacional pode ser classificado em favorável ou desfavorável, podendo acarretar consequências para a empresa. “Os clientes, a empresa e os funcionários são beneficiados com um clima organizacional favorável. A recíproca também é verdadeira, ou seja, todos perdem com um clima organizacional desfavorável” (BISPO, 2006, p. 2). Quando na empresa se predominam atitudes positivas, entende-se que o clima organizacional é favorável, como exemplo: uma boa comunicação interna, a integração entre os departamentos, a alegria, confiança, entusiasmo e a dedicação dos envolvidos na instituição, ressalta o autor (MAXIMIANO, 1995 apud SOUSA, 2014).

Sousa (2014) destaca que nas organizações, o comportamento e a forma de agir das pessoas são afetados por uma série de condições, sendo estas, positivas ou negativas, dessa forma, o clima organizacional da instituição também será afetado. Por outro lado, a organização que estuda o comportamento de seus colaboradores e faz uma pesquisa de clima organizacional dentro da instituição, pode-se utilizar de diversas ferramentas para elevar o padrão de relacionamento entre a empresa e o colaborador. Devido a isso, são apresentadas algumas abordagens sobre o tema que objetivam, por meio de indicadores, a mensuração do clima organizacional dentro da empresa.

## **2.2 Cultura Organizacional**

Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2004) destacam que o conceito de cultura organizacional diz respeito às necessidades de sobrevivência e a maneira como um grupo

define um estilo próprio de adequação, aos seus ambientes interno e externo, a partir de significados que são aprendidos e compartilhados gradualmente. Explicitando o fato de que diferentes grupos de pessoas têm formas distintas de apreender os acontecimentos da realidade e enfrentar a ela, com base na maneira em que a comunidade satisfaz as suas carências materiais e sociais, a concepção da cultura se encontra ligada ao processo de idealização da realidade social, referindo-se então ao conceito das necessidades de sobrevivência.

Dessa forma, a cultura organizacional estabelece uma modelagem para tratar dos assuntos organizacionais, sendo utilizada como uma condição de análise da realidade organizacional. Para Chiavenato (2010, p. 173), “A cultura organizacional representa as percepções dos dirigentes e colaboradores da organização e reflete a mentalidade que predomina na organização”. Sendo assim, cada instituição conserva e desenvolve a sua própria cultura e por este motivo, algumas empresas são conhecidas por características próprias.

### **2.3 Motivação**

Cintra (2016) destaca que é preciso ter a compreensão do que significa a palavra “motivo” para então entender o que é a motivação. Sendo caracterizado como necessidade essencial, levando uma pessoa a ter determinados comportamentos para atender as necessidades básicas provenientes da fisiologia e relacionadas à sobrevivência, tais como: fome, sede, sono, oxigênio, entre outros. Podemos dizer que o motivo é o que dá origem a uma conduta típica do ser humano, fazendo com que uma pessoa se comporte de maneira específica.

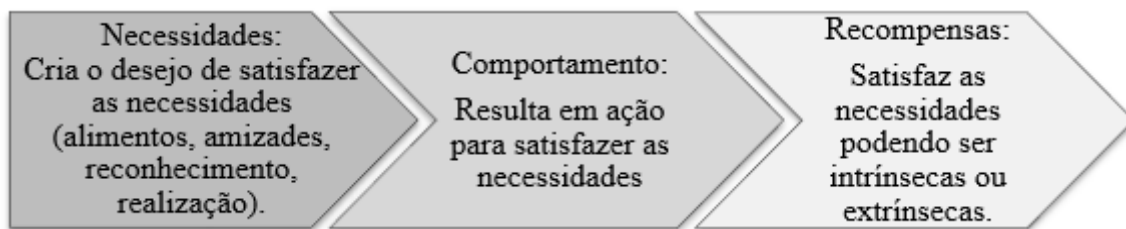
Para melhor compreensão, Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2004, p.146) descrevem motivação como “um processo psicológico básico de relativa complexidade, por se tratar de um fenômeno não diretamente observado e que auxilia na explicação e na compreensão das diferentes ações e escolhas individuais”.

Os autores acima mencionam que o estudo a respeito de motivação se torna cada vez mais próximo de ser alcançado, diante das dificuldades de apresentar respostas satisfatórias à interpretação do comportamento humano. Com relação ao ambiente de trabalho, a motivação nem sempre está relacionada com o fato remuneratório ou de reconhecimento, mas sim com o

seu bem-estar dentro da organização, diante do relacionamento satisfatório com os colegas de trabalho (ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2004).

A satisfação no trabalho diz respeito ao nível de contentamento referente às relações entre chefes e colegas de trabalho, em especial se destacam os conceitos de envolvimento, comprometimento e satisfação, que embora estejam associados com os de motivação, mantêm suas propriedades nos sistemas de recompensas e remuneração, de acordo com trabalho realizado. A figura 1, a seguir, representa o modelo de motivação, ilustrando de maneira simples o que é a motivação.

**Figura 1** – Modelo Simples da Motivação



**Fonte:** Cintra (2016, p.74).

Conforme Cintra (2016), podemos perceber que as pessoas estão sempre em busca de satisfazer suas necessidades, sejam elas básicas ou não, adquirindo recompensas intrínsecas ou extrínsecas. Sendo as intrínsecas caracterizadas pela percepção da satisfação captada no processo de desempenho de uma conduta e ao sentimento de realização; já as extrínsecas referem-se a uma recompensa dada por outra pessoa, como promoções ou aumentos salariais.

### 3 METODOLOGIA

A presente pesquisa foi desenvolvida a fim de analisar os fatores que influenciam a qualidade do clima organizacional na cooperativa de crédito Sicoob Credip, PA 09, localizada no município de Rolim de Moura, estado de Rondônia.

Neste sentido, Gil (2018) destaca que a pesquisa tem como objetivo, fornecer respostas aos problemas que são apresentados e é solicitada quando não possui informações suficientes para responder ao problema proposto, sendo desenvolvida em torno de um processo, que vai desde a adequada definição do problema, até a satisfatória demonstração dos resultados, utilizando-se de métodos e técnicas de investigação científica para chegar ao

objetivo proposto. Para tanto, foram usados procedimentos metodológicos que subsidiaram as etapas para alcançar os objetivos propostos, como descritos a seguir.

Inicialmente, realizou-se um estudo bibliográfico para tomar conhecimento sobre o tema, buscando apoio em livros e artigos na área de clima organizacional como os livros de Gestão de Pessoas, revistas e sites específicos que auxiliaram no desenvolvimento e entendimento do assunto objeto da pesquisa. De acordo com Santos e Parra-Filho (2011), em todo tipo de pesquisa é necessária a realização de um estudo bibliográfico, que leva em consideração material já publicado. Juntamente com a pesquisa bibliográfica, foi realizada pesquisa exploratória e descritiva. De acordo com Gil (2018, p. 25), as pesquisas exploratórias têm como propósito “proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Seu planejamento tende a ser bastante flexível, pois interessa considerar os mais variados aspectos relativos ao fato ou fenômeno estudado”. Já as pesquisas descritivas “têm como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno”.

Em outro momento, foi realizada a pesquisa de campo, com coleta de dados na Sicoob Credip, agência 3271-9, de Rolim de Moura. Nesta agência, a coleta de dados se deu por meio da aplicação de questionário (Apêndice A), contendo 25 questões, abertas e fechadas, as quais foram incluídas no Google Formulários e enviadas por meio de link aos participantes via e-mail. A aplicação do questionário contou com um total de 21 colaboradores da cooperativa de crédito. Sendo estes distribuídos nos seguintes setores: (01) gerente geral, (01) gerente de carteira pessoa jurídica, (01) gerente de carteira pessoa física, (01) supervisora de retaguarda, (02) retaguarda, (05) caixas, (03) crédito comercial, (01) crédito rural, (02) cadastro, (03) produtos e (01) zeladora.

Segundo Andrade (2010, p. 134), o questionário é definido como: “um conjunto de perguntas que o informante responde por escrito, sem a necessidade da presença do pesquisador”. Dessa forma, o questionário buscou identificar os fatores pessoais dos colaboradores (faixa etária, sexo, escolaridade), a análise dos aspectos motivacionais, a satisfação com o ambiente de trabalho e as oportunidades de crescimento ofertadas.

Após a coleta dos dados, as informações obtidas foram inseridas em planilhas do Excel, tabulados e analisados através da abordagem quali-quantitativa, sendo os resultados expressos em gráficos. Assim, o uso concomitante dessa abordagem possibilitou uma análise mais ampla dos resultados e viabilizou expressar os resultados através de números, porcentagens, gráficos e tabela. De acordo com Michel (2015), a pesquisa quantitativa parte



do preceito de pesquisa que aplica a quantificação na análise dos dados coletados, utilizando técnicas estatísticas como: informações numéricas e dados percentuais, buscando assim, fornecer resultados numéricos. Já a pesquisa qualitativa se propõe a colher e analisar dados descritivos, utilizando a opinião dos sujeitos da pesquisa, procura-se entender a situação em estudo e após a análise detalhada dos dados busca-se alcançar resultados analíticos e variáveis.

Sendo assim, todas as formas de abordagem e métodos de pesquisa estabelecidos para coleta e interpretação dos dados, anteriormente descritos, foram utilizados na elaboração da pesquisa e produção do artigo final, sendo que para a coleta dos dados, o projeto desse artigo foi submetido à apreciação do Comitê de Ética e Pesquisa – CEP da Sociedade Rolimourense de Educação e Cultura – FAROL, e obteve aprovação para realização da pesquisa em 16 de outubro de 2020 através do Parecer nº 4.343.182 e CAAE: 36817520.2.0000.5605 (Anexo A).

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Os resultados estão dispostos nos tópicos abaixo a respeito do perfil dos colaboradores, grau de satisfação no ambiente de trabalho, motivação para o trabalho, treinamento e desenvolvimento, fatores que motivam os colaboradores no ambiente de trabalho e os fatores que influenciam positivamente e negativamente na qualidade do clima organizacional dentro da empresa.

### **4.1 Perfil dos Colaboradores**

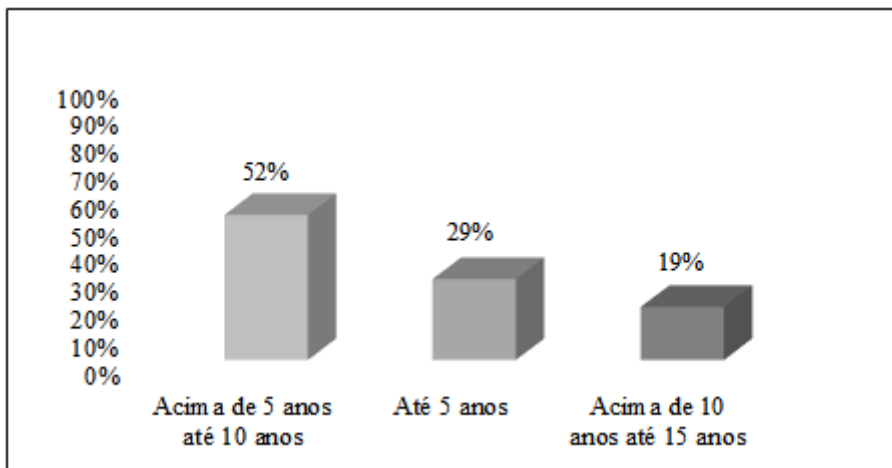
Em relação ao perfil dos colaboradores da cooperativa de crédito, pode-se verificar que 81% representam o sexo feminino e 19% representam o sexo masculino.

Já de acordo com a faixa etária, 57% têm entre 26 a 35 anos, 19% têm de 18 a 25 anos, e o mesmo percentual, a soma dos que possuem de 36 a 45 anos, 5% representam os colaboradores acima de 45 anos. Portanto, os resultados demonstram que a maior parte dos colaboradores é de um público jovem, o que se torna um ponto positivo na instituição devido à criatividade e produtividade da nova geração. Quanto ao estado civil dos colaboradores, identificou-se que 67% destes são casados e 33% solteiros.

Quanto ao grau de instrução, pôde-se verificar que 57% possuem o nível superior completo, 24% o nível superior incompleto e 14% representam os funcionários que responderam a opção “outro”, sendo que estes informaram ter pós-graduação, os colaboradores que possuem ensino médio completo simbolizam 5%.

No que diz respeito ao tempo de serviço do colaborador na instituição, 52% têm acima de 5 anos até 10 anos, 29% têm até 5 anos, e cerca de 10% têm acima de 10 até 15 anos (Figura 2).

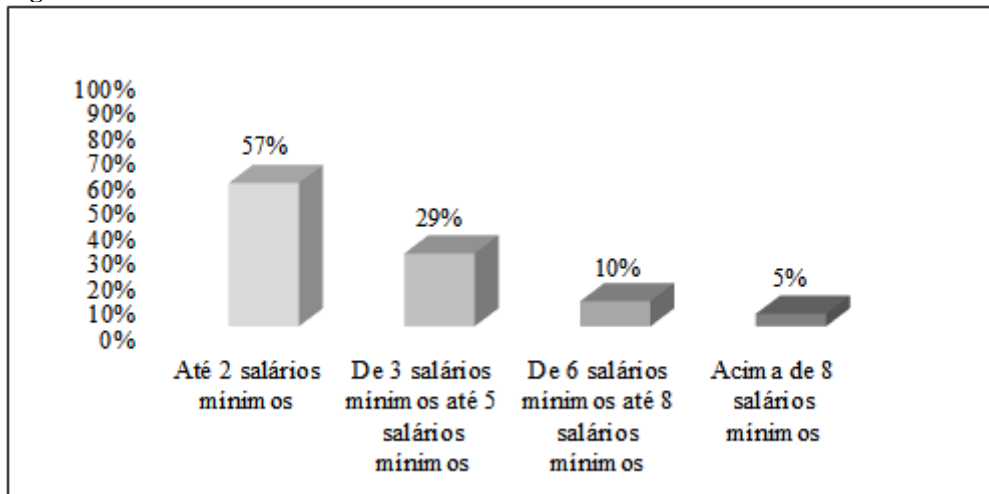
**Figura 2** – Tempo de Serviço na Instituição.



Fonte: Própria autora (2020).

Em relação à renda, 57% dos colaboradores recebem até 2 salários-mínimos, 29% recebem de 3 até 5 salários-mínimos, cerca de 10% recebem de 6 até 8 salários mínimos e 5% recebem acima de 8 salários mínimos (Figura 3).

**Figura 3** -Renda dos colaboradores.



Fonte: Própria autora (2020).

#### 4.2 Satisfação no ambiente de trabalho e a motivação para o trabalho

O ambiente de trabalho influencia tudo o que acontece dentro das instituições, sendo assim, essas influências não podem passar despercebidas. Desse modo, a instituição pode estruturar sua cultura organizacional nos aspectos de comunicação e liderança, destacando as diferenças de cada colaborador, compreendendo as atribuições designadas aos colaboradores e se eles estão satisfeitos e motivados. Isso pode ser feito por meio de pesquisas de clima organizacional, que focalizem na produtividade dos colaboradores, compreendendo o que os motiva a desempenhar suas tarefas, qual a satisfação no ambiente de trabalho e como as pessoas o percebem.

Se tratando do ambiente de trabalho agradável na cooperativa de crédito, se ela possui, 57% dos colaboradores concordam totalmente que a cooperativa possui um bom ambiente para se trabalhar e cerca de 43% concordam parcialmente.

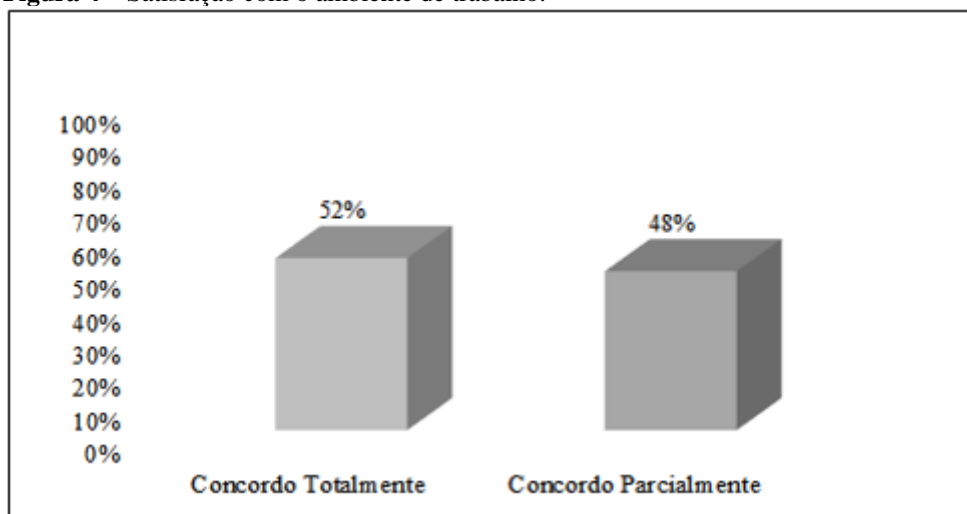
Dessa forma, é possível identificar que a cooperativa possui um bom ambiente de trabalho, conforme Ferreira (2017) destaca, um bom ambiente para se trabalhar é capaz de suprir as necessidades sociais, o qual propicia as amizades com os colegas de trabalho, chefe amigável, proporcionando, também, um bom relacionamento e atendimento para com os clientes.

Com relação à satisfação com o ambiente de trabalho, foi possível identificar que cerca de 52% dos colaboradores estão totalmente satisfeitos com o ambiente de trabalho e

outros 48% concordam parcialmente que há uma satisfação com o ambiente de trabalho (Figura 4).

Sendo assim, é possível perceber que os colaboradores estão satisfeitos quanto ao ambiente de trabalho da organização, o que gera um clima organizacional agradável, uma vez que os colaboradores têm um bom ambiente para se trabalhar, mas que pode sempre melhorar, visto que um bom ambiente organizacional influencia nos resultados da organização e no comportamento dos colaboradores.

**Figura 4** – Satisfação com o ambiente de trabalho.



Fonte: Própria autora (2020).

### 4.3 Fatores que motivam os colaboradores no ambiente de trabalho

Em relação à satisfação com a remuneração, 52% dos colaboradores concordam parcialmente que a remuneração esteja adequada ao trabalho que realiza, 29% discordam parcialmente, cerca de 19% concordam totalmente.

Dessa forma, os resultados apontam que a maior parte dos colaboradores se sentem satisfeitos com a remuneração, porém ainda há um percentual relevante que não estão satisfeitos, sendo que de acordo com Chiavenato (2014), os sistemas de remuneração e recompensas são fatores predominantes para o estímulo e um excelente desempenho dos colaboradores.

A respeito das tarefas que são realizadas pelos colaboradores, se as consideram de grande relevância para a instituição, foi obtido um percentual de 90%, os quais concordam

totalmente que as tarefas realizadas por eles dentro da cooperativa são de grande relevância para a instituição e apenas 10% concordam parcialmente.

Chiavenato (2014) ressalta que um lugar onde as pessoas sentem-se que são importantes, valiosas e que o seu trabalho é essencial para o desenvolvimento e para que a organização consiga alcançar seus objetivos, é considerado um excelente lugar para se trabalhar, por esse fato, as pessoas passam a ter um melhor bem-estar físico e psicológico.

Referente aos momentos de integração (se a organização oferece cultura, esporte, lazer, entre outros, para seus colaboradores), os resultados obtidos apontam que grande parte dos colaboradores, 52% concordam parcialmente que a instituição ofereça oportunidades de integração entre os colaboradores, 38% concordam totalmente, 5% ficaram entre os que discordam parcialmente e se diz indiferente.

#### 4.3.1 Relacionamento Interpessoal

É possível observar que em relação ao ambiente de cooperação, 62% dos colaboradores concordam parcialmente que colegas de trabalho realizam suas atividades de forma integrada e ajudam-se mutuamente, 33% concordam totalmente e os que discordam parcialmente ficaram entre 5%.

Em relação à autonomia para expor opiniões, é possível identificar que, dos colaboradores, 71% concordam parcialmente que possuem essa autonomia, cerca de 19% relatam que se sentem livres e são incentivados, o percentual de 5% corresponde aos que discordam parcialmente e são indiferentes.

De acordo com Ferreira (2017), quando a organização oferece oportunidades para que os colaboradores exponham sua opinião, está, ao mesmo tempo, desenvolvendo capacidades de crescimento, evolução na carreira e aprimorando ainda as limitações dos funcionários relacionadas às competências que exigem habilidades e planejamento para desenvolvê-las.

A respeito do grau de relacionamento entre os colaboradores, tanto no âmbito pessoal quanto no profissional, os resultados obtidos demonstram que 52% dos colaboradores concordam parcialmente que há um bom relacionamento entre os colaboradores tanto no âmbito profissional quanto no pessoal, 43% concordam totalmente e 5% são indiferentes.

#### 4.3.2 Comunicação

Em relação à comunicação entre todos os colaboradores, identificou-se que 62% concordam parcialmente que exista comunicação entre todos os colaboradores, 29% concordam totalmente e 10% discordam parcialmente.

De acordo com os resultados obtidos, observou-se que os colaboradores possuem uma boa comunicação, mas pode haver melhorias, cabendo à organização verificar a melhor forma de como gerir canais para que os colaboradores possam ter entre si, melhores formas de se comunicar, visto que a comunicação é o ponto principal dentro da organização que une as pessoas para dividirem conhecimentos, experiências, sentimentos, dentre outros aspectos.

Se tratando do nível de comunicação e integração entre os colegas de trabalho, 62% dos colaboradores concordam parcialmente que exista um bom nível de comunicação entre os colegas de trabalho, 33% concordam totalmente, e cerca de 5% discordam parcialmente.

#### 4.3.3 Comunicação entre gestor e colaborador

Em relação à comunicação entre gestor e colaborador, 57% concordam parcialmente que existe uma boa comunicação entre o gestor, dentre os colaboradores, 19% ficaram entre os que discordam parcialmente e os que declaram ter uma ótima comunicação com o gestor, 5% não responderam.

A respeito da participação juntamente com a liderança nas tomadas de decisões, cerca de 62% dos colaboradores concordam parcialmente que participam das tomadas de decisões juntamente com seu gestor, 14% discordam parcialmente. O percentual que concordam e os que optaram pela opção indiferente ficou em 10%, os que discordam totalmente correspondem a 5%.

De acordo com a pesquisa, foi possível identificar que a maioria dos colaboradores participa juntamente com seu gestor a respeito de decisões, sejam elas relacionadas ao seu setor ou aos aspectos gerais. Logo, isso se torna um dos fatores que influenciam de forma positiva no clima organizacional da instituição, pois quanto maior a autonomia concedida a um colaborador, maior será a sua satisfação e seu comprometimento com a organização.

Referente à facilidade do gestor em se comunicar com os colaboradores, é possível identificar que ele possui facilidade de se relacionar com os colaboradores, sendo que dos colaboradores, cerca de 57% concordam parcialmente que o gestor tenha facilidade em se

comunicar com os colaboradores, o percentual de 19% corresponde aos que discordam parcialmente, os que concordam totalmente corresponde a 14%, sendo que 10% discordam totalmente.

É possível identificar, no que se refere à comunicação de pessoal, que quando os colaboradores apresentam sugestões em seu setor, o seu superior reconhece de imediato a iniciativa e oferece oportunidades para expressar a opinião. Tratando-se da aceitação de sugestões para melhorias, houve uma quantidade considerável, em que 81% apontaram que a organização é aberta a receber as opiniões e contribuições dos colaboradores, 10% concordam totalmente e 5% ficaram entre os que discordam parcialmente e os que discordam totalmente.

Sendo assim, torna-se evidente que os gestores reconhecem as iniciativas dos colaboradores e dão oportunidades para que os mesmos apresentem as sugestões de melhorias em seus respectivos setores, gerando confiança da liderança para com os colaboradores, e adquirindo, assim, melhores estratégias a serem aplicadas em medidas de melhorias.

#### **4.4 Satisfação com Treinamento e Desenvolvimento Profissional**

Ao se tratar da política de treinamento e aperfeiçoamento, a maioria dos colaboradores, 76%, afirmam que existe política de treinamento e aperfeiçoamento na instituição e que as consideram satisfatórias, 19% informam que a política de treinamento e aperfeiçoamento não se aplicam em seu setor, 5% representam os colaboradores que dizem não considerar os treinamentos satisfatórios.

Assim, percebe-se que os funcionários estão satisfeitos com os treinamentos que são oferecidos pela instituição, sendo um dos fatores positivos e que leva a interferir na motivação dos colaboradores, uma vez que a instituição oferece oportunidade de crescimento profissional para o colaborador, possibilitando a realização profissional. Dessa forma, quanto mais oportunidades de crescer na empresa o colaborador tiver, maior será o seu rendimento.

Referente à oportunidade oferecida aos colaboradores para o desenvolvimento e crescimento profissional, 62% dos colaboradores concordam parcialmente que a instituição oferece oportunidade de crescimento e desenvolvimento profissional, 29% concordam totalmente, e 10% discordam parcialmente.

#### **4.5 Fatores que influenciam positivamente e negativamente na qualidade do clima organizacional dentro da instituição**

Em relação aos fatores que podem influenciar na qualidade do clima organizacional dentro da instituição, diversas são as situações e conflitos, podendo ser positivos ou negativos. Assim, essas situações surgem no ambiente de trabalho, de acordo com acontecimentos internos ou externos, contudo os acontecimentos internos são os que mais interferem no clima organizacional de uma instituição, segundo Ferreira (2017), apresentados a seguir.

##### **4.5.1 Pontos Positivos que influenciam na qualidade do clima organizacional**

De acordo com a pesquisa, foi possível identificar os pontos positivos em que os colaboradores acreditam influenciar no clima organizacional da cooperativa, sendo estes: a boa convivência e um bom relacionamento entre os colegas de trabalho. Esse aspecto gera um bom trabalho em equipe, pois os colegas ajudam-se e a partir disso, ocasiona um interesse em resolver problemas independentemente da sua função, o que leva ao constante aprendizado.

Ainda, a respeito do relacionamento interpessoal com os colegas de profissão, foi mencionado: “devido ter colaboradores com muito tempo de casa, desenvolvemos amizades e proximidades”, disse um colaborador em sua resposta à pergunta a qual trata o tópico. Já a respeito da relação entre os colaboradores e a liderança foi citada a liberdade de acesso aos gerentes, sendo assim, é possível identificar que os colaboradores têm uma total autonomia e um fácil acesso aos gestores no momento em que é necessário. Sendo mencionadas as oportunidades de crescimento, como na resposta a seguir: “devido a empresa está em expansão sempre abrem novas oportunidades, o que ocasiona as oportunidades de crescimento vertical”, ressalta um dos pesquisados. Os colaboradores citaram ainda alguns pontos positivos tais como: remuneração adequada, treinamento, flexibilidade, reconhecimento, feedback, entre outros.

Sendo assim, foi possível perceber que os colaboradores possuem identificação com sua função e tem consideração pelo seu trabalho e que ele possui um ambiente harmonioso e bom para se trabalhar. É possível identificar esses fatores, de acordo com a resposta de um dos colaboradores: “empresa muito boa para se trabalhar, adoro trabalhar aqui e sou grata a cooperativa”. Os resultados em relação ao estilo de liderança estão de acordo com a pesquisa de clima organizacional, que segundo Ferreira (2017, p. 4), a “forma de gestão impacta na



motivação dos empregados, no clima organizacional e na qualidade de vida no trabalho”. Sendo assim, é possível observar que a organização deve sempre possuir um gestor com capacidade de liderança, pois este é fundamental e importante na gestão de uma equipe.

#### 4.5.2 Pontos Negativos que influenciam na qualidade do clima organizacional

No que se refere aos pontos negativos que interferem no clima organizacional, considerando a avaliação de cada fator, identificaram-se fatores tais como: metas altas e campanhas cumulativas, remuneração, a qual foi um fator que demonstrou insatisfação por parte de alguns colaboradores, sendo que a variação de renda está associada ao cargo que o colaborador possui na instituição. Já com relação aos fatores de relacionamento e espírito de equipe e liderança mostraram-se como um ponto determinante para elevação do clima organizacional, destacando-se a ausência da participação dos colaboradores em atividades de outros setores, fazendo com que haja uma ausência de conhecimento dessas atividades.

Ainda, mencionaram a sobrecarga de trabalho em alguns setores. Pelo fato de a organização estar em crescimento contínuo, este fator de sobrecarga acaba sendo um ponto preocupante para o clima organizacional da instituição, uma vez que o colaborador sofre com sobrecarga de trabalho, ocasionando a desmotivação, estresse e exaustão tanto física quanto emocional.

As sugestões apontam ainda necessidades de serem oferecidas mais oportunidades ao público feminino. Na pesquisa, citaram que há uma certa imparcialidade na promoção de mulheres, incluindo ainda elementos como gestão de conflitos/comunicação e reconhecimento profissional. Sendo assim, foi possível observar que a maneira como o capital humano é gerido, influencia na satisfação, no trabalho e no clima organizacional da instituição.

De acordo com os resultados, foi possível identificar que dos 21 colaboradores que participaram da pesquisa, cerca de 38% desconhecem ou optaram por não mencionar pontos negativos que afetam o clima organizacional. Nesse sentido, torna um fator determinante para a pesquisa de clima organizacional, pelo fato de que os colaboradores não identificam fatores negativos que possam vir a interferir no clima organizacional, demonstrando que a instituição possui um bom ambiente organizacional para se trabalhar.

#### 4.5.3 Fatores Internos

Ao analisar os fatores internos que influenciam no clima organizacional, observou-se, mediante o questionário aplicado, o fator mais apontado pelos colaboradores: salário, sendo revelado por cerca de 9 colaboradores, demonstrando assim, a satisfação dos trabalhadores com esse quesito. Vale dizer que o aspecto econômico da relação de trabalho é considerado muito relevante, tendo destaque entre os fatores internos. Por outro lado, um colaborador aponta sua insatisfação com a remuneração: “Compreendo que salário na data de hoje não está sendo motivador, e sim desmotivador”, ratificando que o valor pago pelo serviço prestado ainda é importante. Portanto, é um fator pessoal que alguns consideram justo e outros como sendo um valor não adequado ao cargo que exerce.

Analisando as respostas, o segundo fator mais apontado foi o reconhecimento, sendo citado por cerca de 9 colaboradores, o que pode levar a um maior ou menor comprometimento por parte dos funcionários e interferir no desempenho das atividades. O terceiro item foi o fator motivação, sendo citado por cerca de 6 colaboradores, este pode ser estimulado por meio de treinamentos, incentivos e outros elementos que possam gerar um melhor desempenho do colaborador em suas funções, fazendo com que se sinta reconhecido e motivado. É interessante ressaltar que nem todos os colaboradores responderam a este questionamento.

De acordo com um dos sujeitos da pesquisa, o clima organizacional pode ser insatisfatório quando falta aos colaboradores abertura para que os mesmos participem das decisões, integração entre os colegas de trabalho, busca por aprendizado, conduta apropriada, flexibilidade e incentivos, sendo influenciado ainda quando há fatores relacionados ao estresse (angústia, exaustão, falta de motivação).

Constatou-se que os fatores com maior relevância foram a remuneração, reconhecimento e motivação, sendo estes os fatores que mais interferem no clima e no desempenho dos trabalhadores nas mais diversas instituições. Sendo assim, estes fatores podem ser aperfeiçoados fazendo com que a motivação dos colaboradores possa crescer, melhorando cada vez mais o desempenho na função.

#### 4.5.4 Fatores Externos

Na análise referente aos fatores externos que influenciam no clima organizacional observou-se que dentre os fatores citados pelos colaboradores, o mais mencionado foi: vida

familiar, sendo declarado por 7 colaboradores como motivador pessoal no ambiente de trabalho. Sendo assim, é possível observar que os aspectos familiares também podem influenciar na vida profissional, conforme menciona um colaborador: “quando a vida externa tem uma boa relação familiar, acredito que traz um desenvolvimento satisfatório”.

O segundo fator mais apontado foi a saúde física e mental. De acordo com Ferreira (2017), a identificação desse fator pode levar em consideração a neutralização, controle ou até mesmo a eliminação de riscos ocupacionais, os quais são observados no ambiente físico de trabalho, e surgem devido às cargas física e mental exigidas para cada atividade desempenhada pelo colaborador.

O terceiro item mais mencionado foi a vida social, sendo citado por cerca de 2 colaboradores. Ferreira (2017) comenta que essa necessidade está relacionada com as necessidades de estima que são pertinentes a maneira como a pessoa se vê e se avalia, sendo assim, surge a carência de aprovação social, envolvendo a autoconfiança, autoapreciação e a necessidade de reconhecimento, status, admiração e consideração, sendo que a decepção dessa necessidade pode gerar sentimento de inferioridade e levar ao desânimo.

As respostas obtidas, sobre quais os fatores externos que podem influenciar no clima organizacional do ambiente de trabalho, constatam também outros aspectos considerados importantes, sendo estes: a segurança, bem-estar mental e espiritual, saúde emocional e o cansaço mental, que quando em grande escala levam ao cansaço físico comprometendo o desempenho da atividade laboral.

Sendo assim, os colaboradores acreditam que os fatores externos mais relevantes na influência do clima organizacional da instituição são: a convivência familiar, a saúde física e mental e a vida social. Resultando que 38% dos colaboradores responderam à pergunta mencionando mais de um fator, 33% exemplificam apenas 1 fator e 29% dos colaboradores não responderam à pergunta.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A pesquisa de clima organizacional é considerada, nos dias de hoje, uma importante ferramenta para as organizações, pois é por meio dela que se observa e investiga o ambiente organizacional e se analisa os efeitos decorrentes de fatores internos e externos que venham a influenciar de forma positiva ou negativa o clima da organização.

Com base nas informações obtidas, as hipóteses relativas à problemática foram confirmadas. Por mais que seja possível observar os resultados, cada colaborador possui um comportamento diferente, frente às situações que cada um enfrenta no dia a dia, sendo que isso pode influenciar positivamente ou negativamente no clima organizacional da instituição.

Desse modo, para que se tenha um bom clima organizacional é necessário que na instituição tenha boa comunicação, interação entre todos os membros e ter colaboradores motivados e engajados, pois as organizações necessitam de colaboradores motivados na execução de suas atividades, para que possam alcançar seus objetivos.

Os colaboradores mostraram satisfação em relação à comunicação e cooperação entre os membros da instituição, demonstrando que possuem uma boa interação com os colegas de trabalho e que o ambiente de trabalho é favorável, aumentando assim, o grau de satisfação referente ao clima organizacional da instituição.

Embora a variável remuneração apresente uma porcentagem significativamente positiva, deve-se também analisar que ainda há um percentual relevante que não estão satisfeitos, pelo fato de a remuneração ser um dos fatores predominantes para o estímulo.

Se tratando dos treinamentos de capacitação oferecidos pela cooperativa foi possível obter um percentual razoável quanto à satisfação, sendo que este pode ser considerado um fator positivo para elevação do clima organizacional, uma vez que a instituição oferece oportunidades de crescimento e realização profissional aos seus colaboradores. Desse modo, pode-se concluir que os colaboradores estão satisfeitos com os treinamentos que são oferecidos pela instituição.

O ambiente de trabalho também obteve satisfação entre os colaboradores, destacando que um ambiente favorável para se trabalhar é capaz de suprir as necessidades sociais destes, sendo considerado como um lugar onde as pessoas sentem que são importantes e que as atividades as quais exercem é de suma importância para o desenvolvimento da instituição no alcance de seus objetivos.

Portanto, através dos métodos e ferramentas demonstrados durante o presente estudo, evidencia-se que a cooperativa Sicoob Credip possui um bom clima organizacional, sendo considerado, pelos colaboradores, um excelente lugar para se trabalhar, os quais têm demonstrado comprometimento e produtividade regular.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 2010. p.349. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522478392/>>. Acesso em: 15/06/2020.

BANOV, Márcia Regina. **Comportamento organizacional: melhorando o desempenho e o comprometimento no trabalho**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2019. p. 233. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597019995/cfi/6/2!/4/2@0.00:0>>. Acesso em 21/06/2020.

BARBIERI, Ugo Franco. **Gestão de pessoas nas organizações: o talento humano na sociedade da informação**. São Paulo: Atlas, 2014. p. 218. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522485369/cfi/0!/4/2@100:0.00>>. Acesso em 07/06/2020.

BISPO, Carlos Alberto Ferreira. **Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional**. 2006. p.16. Disponível: <<https://www.scielo.br/pdf/prod/v16n2/06.pdf>>. Acesso em 10/04/2020.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier 2010. p. 579. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788520445495/cfi/0!/4/2@100:0.00>>. Acesso em 24/05/2020.

\_\_\_\_\_. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2020. p.399. Disponível em <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597025170/cfi/6/2!/4/2@0.00:0>>. Acesso em 07/06/2020.

CINTRA, Josiane. **Comportamento organizacional**. Londrina. Educacional S.A. 2016. p. 232.

Cooperativa de Crédito do Brasil / Notícias. **Financial Times aponta Sicoob Credip como uma das empresas que mais crescem nas Américas**. Disponível em: <<http://www.sicoobnorte.com.br/home/noticias/518/3271>>. Acesso em 07/06/2020.

\_\_\_\_\_. / Notícias. **Sicoob Credip é certificada como excelente lugar para se trabalhar**. Disponível em <<http://www.sicoobnorte.com.br/home/noticias/505/3271>>. Acesso em 07/06/2020.

FERREIRA, Patricia Itala. **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: LTC, 2017. Organização: Andrea Ramal. p.199. Disponível em: <[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-216\\_2383/cfi/34!/4/4@0.00:49.7](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-216_2383/cfi/34!/4/4@0.00:49.7)>. Acesso em 24/05/2020.

Gil, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2018. p. 173. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597012934/cfi/6/2!/4/2/4@0:0.00>>. Acesso em 24/05/2020.

GPTW, **Grace Place to Work. Modelo de Pesquisa**. Disponível em: <<http://conteudo.gptw.com.br/pesquisatrustindex>>. Acesso em 21/04/2020.

\_\_\_\_\_, **Grace Place to Work. Sobre o GPTW**. Disponível em: <<https://gptw.com.br/sobrenos/valores-e-historia>>. Acesso em 17/05/2020.

HITT Michael A., MILLER C. Chet, COLELLA, Adrienne. **Comportamento organizacional**. Tradução e revisão técnica Teresa Cristina Padilha de Souza. 3. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2013. p. 489. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-216-2318-2/cfi/0!/4/2@100:0.00>>. Acesso em 21/06/2020.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2017. Disponível em <[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597011845/cfi/6/2\[vnd.vst.idref=cover\]!](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597011845/cfi/6/2[vnd.vst.idref=cover]!)>. Acesso em 24/05/2020.

LOZADA, Gisele; NUNES, Karina da Silva. **Metodologia científica**. Porto Alegre: SAGAH, 2018. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595029576/>>. Acesso em: 24/06/2020.

LUCK, Heloisa. **Gestão da cultura e do clima organizacional da escola**. 2 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011. p. 192. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/149520/epub/0>> Acesso em: 18/04/2020.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2000. p.546. Disponível em: <[https://www.academia.edu/36412132/Livro\\_Introdu%C3%A7%C3%A3o\\_%C3%A0\\_Administra%C3%A7%C3%A3o\\_Antonio\\_Cesar\\_Amaru\\_Maximiano\\_5\\_Ed](https://www.academia.edu/36412132/Livro_Introdu%C3%A7%C3%A3o_%C3%A0_Administra%C3%A7%C3%A3o_Antonio_Cesar_Amaru_Maximiano_5_Ed)>. Acesso em: 05/04/2020.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p.284. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-970-0359-8/>>. Acesso em: 30/05/2020.

PEREIRA, Luiz Alberto. **Poder e clima organizacional: um estudo de caso em uma empresa petroquímica**. 2003. p.102. Disponível em: <<http://www.adm.ufba.br/sites/default/files/publicacao/arquivo/poderclimaorganizacional2.pdf>>. Acesso em: 21/04/2020.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. p.480. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/439/epub/0>>. Acesso em: 21/04/2020.

SANTOS, João Almeida; PARRA-FILHO, Domingos. **Metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011. p.252. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522112661/>>. Acesso em: 26/06/2020.

Sicoob Norte. Cooperativa de Crédito do Brasil / **Cooperativas Singulares**. Disponível em: <<http://www.sicoobnorte.com.br/sicoob/singulares>>. Acesso em: 21/06/2020.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. **Novas medidas do comportamento organizacional**. Porto Alegre: Artmed, 2014. p.311. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788582710227/>>. Acesso em: 07/06/2020.

SOUSA, Carla Patrícia da Silva. **Cultura e clima organizacional: compreendendo a essência das organizações**. 1. ed. Curitiba: InterSaber, 2014. p.202. Disponível em: <<https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/7031/epub/0>>. Acesso em: 21/04/2020.

VERONEZI, Mirian Ponse. **Qualidade de vida no trabalho nas agências bancárias do município de Rolim de Moura - RO**. 2009. p.69. Disponível: <[https://s3.sa-east-1.amazonaws.com/cbkfarol/materials/tcc\\_mirian\\_veronezi\\_administ.pdf](https://s3.sa-east-1.amazonaws.com/cbkfarol/materials/tcc_mirian_veronezi_administ.pdf)>. Acesso em: 05/04/2020.

WAGNER, John A, HOLLENBECK, John R. **Comportamento organizacional**. 4 ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020. p.504. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788571440760/>>. Acesso em: 23/05/2020.

ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. **Psicologia organizacional e trabalho no Brasil**. Reimpressão 2011. Porto Alegre: Artmed, 2004. p.520.

Recebido para publicação em setembro de 2022.  
Aprovado para publicação em novembro de 2022.