



FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE RECURSOS
HUMANOS

MATHEUS RODRIGUES AGUIAR

TIAGO CASSIANO DA SILVA

POLYANE BENTO CALDEIRA

DIAGNOSTICAR O CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DA EMPRESA
ATENDE MAIS SUPERMERCADOS.

ANÁPOLIS/GO

2018

MATHEUS RODRIGUES AGUIAR

TIAGO CASSIANO DA SILVA

POLYANE BENTO CALDEIRA

DIAGNOSTICAR O CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DA EMPRESA
ATENDE MAIS SUPERMERCADOS.

Artigo apresentado ao curso de Recursos Humanos da Faculdade Católica de Anápolis como requisito essencial para obtenção do título de Tecnólogo em Recursos Humanos, sob a orientação do Prof. Me. Wilton Alves Ferreira Junior.

ANÁPOLIS/GO

2018

DIAGNOSTICAR O CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DA EMPRESA ATENDE MAIS SUPERMERCADOS

Matheus Rodrigues Aguiar¹
Tiago Cassiano da Silva²
Polyane Bento caldeira³
Wilton Alves Ferreira Junior⁴

RESUMO: O presente trabalho tem como objetivo apresentar os reais motivos referentes à satisfação ou insatisfação das operadoras de caixa de uma rede de supermercado, localizado na cidade de Anápolis. Foi desenvolvido através de uma pesquisa de campo, por meio da aplicação de um questionário, o qual tem como tema o clima organizacional. Além disso, a pesquisa irá apresentar a influência do fator motivacional no desempenho dos colaboradores em seu ambiente de trabalho. A pesquisa também apresentará gráficos que indicaram a porcentagem de satisfação e insatisfação dos entrevistados. Os resultados apresentaram informações relevantes que influenciaram nas tomadas de decisões, tornando possível atender as necessidades dos colaboradores, com o objetivo de proporcionar melhorias nas execuções de suas funções e sanar as falhas encontradas.

Palavras-chaves: Atende Mais; Operadoras de caixa; Gestão de liderança; QVT.

¹Graduando no Curso Superior de Tecnologia em Recursos Humanos, pela Faculdade Católica de Anápolis. E-mail: Matheusrodrigues86@outlook.com.br.

²Graduando no Curso Superior de Tecnologia em Recursos Humanos, pela Faculdade Católica de Anápolis. E-mail: tiagocassiano11@gmail.com.

³Graduanda no Curso Superior de Tecnologia em Recursos Humanos, pela Faculdade Católica de Anápolis. E-mail: polyanacaldeira6@gmail.com.

⁴Mestre em Sociedade, Tecnologia e Meio Ambiente pela UniEvangélica em 2014. E-mail: wilton@catolicadeanapolis.edu.br.

1 INTRODUÇÃO

Hoje no comércio busca-se muito a qualidade do atendimento ao cliente final. Tendo assim um retorno maior, visto que um colaborador que está capacitado e bem relacionado com a empresa ao tratar bem um cliente sabe-se que ele irá voltar à loja além de indicá-la como um bom lugar para se comprar. Atendimento manda muito no mercado, porém para ter um bom atendimento dentro de uma empresa seus colaboradores precisam se sentir motivados para poder motivar.

Foi desta premissa que passaram a estudar o comportamento das operadoras de caixa da rede ATENDE MAIS supermercados e ver o que leva a satisfação ou a insatisfação entre elas e entre o seu meio de trabalho.

Por que estudar somente o setor de operadoras de caixa sendo que há vários outros setores interligados? Em um mercado o atendimento final é o que mais conta, digamos que é a ´ponta da flecha` pois se as operadoras estiverem capacitadas e motivadas elas podem passar essa motivação para o cliente, fazendo com que ele se sinta bem com o tratamento e com certeza irá voltar.

O presente artigo trata-se da satisfação ou insatisfação dos colaboradores, operadoras de caixa da rede ATENDE MAIS supermercados localizados na cidade de Anápolis, cujo objetivo é analisar o real motivo por trás da satisfação ou insatisfação desses colaboradores, visto que na maioria das organizações um dos maiores problemas encontrados é a insatisfação do profissional, já por outro lado um trabalho realizado com satisfação e determinação gera ponto positivo para a organização. A problemática surgiu através da necessidade de identificar quais os reais motivos que as levam ao conceito satisfatório ou insatisfatório em relação aos trabalhos desenvolvidos pelas mesmas.

Os objetivos específicos em questão são a avaliação da satisfação ou insatisfação das operadoras no ambiente que estão inseridas; análise dos gestores e suas formas de liderar suas equipes e como são de fato vistos por elas e se realmente atendem a suas necessidades, dando suporte necessário incentivando e apoiando-os para que possam ter domínio nas atividades realizadas no ambiente em que estão inseridas, além verificar se realmente estão determinados a entregar o resultado esperado pela organização.

2 REFERENCIAL TEORICO

2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

Segundo Chiavenato (2009) O clima organizacional estar ligado à cultura organizacional pela influencia que exerce ao outro, dessa forma o clima organizacional pode ser analisado por suas características, seus modelos de atuação e padrões de comportamentos, estes são variáveis da cultura da empresa e dentro da organização podem ser positivos ou negativos.

Nesse mesmo sentido Luz (2006, p. 20).

O clima é afetado por fatores externo, entre eles estão às condições de saúde, habitação, lazer, família dos colaboradores, e a cultura organizacional, que é uma das principais causas. Pode-se afirmar que o clima organizacional é uma consequência da cultura.

O Clima organizacional é também responsável por retratar o grau de satisfação que o colaborador apresenta na organização. O mesmo estar diretamente associado à satisfação e a motivação, dessa forma, em um clima organizacional elevado, é visível a cooperação entre os colaboradores, a identificação com a missão da empresa e conseqüentemente a formação de um grupo harmonioso e com grandes resultados para a corporação. (LACOMBE 2005)

Conforme Chiavenato (2009), o clima organizacional de uma empresa depende exclusivamente do seu ambiente interno, o clima estar relacionado diretamente com a motivação, dessa forma, se os colaboradores se encontram motivados, o clima organizacional é elevado, contudo, quando não há motivação, o clima organizacional é baixo e pode ser observado pela insatisfação dos funcionários, assim o clima organizacional depende exclusivamente da motivação dos colaboradores.

Nesse sentido, Chiavenato (2009, p.89) afirma que.

O clima organizacional é alto e favorável em situações que proporcionam satisfação às necessidades pessoais e elevação da moral. É baixo e desfavorável em situações que proporcionam a frustração daquelas necessidades. No fundo, o clima organizacional influencia o estado motivacional das pessoas e é por ele influenciado: é como se houvesse uma retroação recíproca entre o estado motivacional das pessoas e o clima

organizacional.

Conforme relata Moscovici (2003) as empresas devem estar atentas às contribuições que possam vir por partes dos colaboradores, respeitando as diferenças que possam existir no local. Estimular as ideias de melhorias por parte dos colaboradores, além de melhorar o clima das organizações, além de motivá-lo, ainda o torna dedicado nas contribuições e evita à desmotivação, esta última é responsável por resultados não satisfatório no ambiente de trabalho.

No ambiente interno das organizações, um fator estar ligado diretamente à motivação no ambiente de trabalho e na elevação do clima organizacional, esse diz respeito há rotinas administrativas, assim todos os processos e as práticas da organização devem ser avaliados visando melhorar os relacionamentos dos membros dentro da organização. (RIZZATI 2002).

2.2 SATISFAÇÃO NOTRABALHO

Para Robbins (2005) a satisfação no trabalho pode ser definida como um conjunto de sentimentos construído a cerca do ambiente de trabalho, podendo ser tanto uma atitude ou até mesmo um comportamento, possuindo assim uma relação direta com o bom ou não desempenho nas atividades.

Ainda conforme Robbins (2005), a satisfação de uma pessoa pode ser observada através do trabalho que ela realiza, a forma como ela desempenha a função, assim, quanto maior for o seu grau de satisfação, maior será seu rendimento e sua produção, contudo, caso ela não esteja satisfeita em seu ambiente de trabalho, as suas atividades serão realizadas sem demonstrar grande empenho nos resultados.

A satisfação no trabalho segundo SIQUEIRA, (2008, p. 266).

Passa a ser compreendida como um resultado do ambiente organizacional sobre a saúde do trabalhador e é apontada como um dos três componentes psicossociais do conceito de bem-estar no trabalho, ao lado de envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo.

Conforme Motta (2004), um dos primeiros autores a contribuir com o estudo sobre a satisfação ou não no ambiente de trabalho, foi o autor pesquisador Frederick

Herzberg, este após um longo estudo desenvolveu uma teoria responsável para apontar os fatores responsáveis pela satisfação ou insatisfação no ambiente de trabalho. O autor ROBBINS (2005) aponta ainda os fatores responsáveis pela satisfação como sendo: a remuneração, as promoções e o relacionamento com a equipe.

Spector (2002) afirma ainda que a satisfação esta voltada para os sentimentos que as pessoas possuem a cerca de variados aspectos como, o ciclo de amigos que a mesma possui no ambiente interno da organização, o salário e os benefícios adventos dele, as promoções e oportunidades para o crescimento da carreira, a comunicação, a segurança e a supervisa.

2.3 MOTIVAÇÃO

Conforme Moscovici (2003) A motivação humana é bastante complexa e infinita, a mesma termina a parti do momento que uma necessidade é suprida, dessa forma pode-se afirmar que a motivação estar interligada com as necessidades, dessa forma, assim que uma necessidade for atendida, outra é colocada em pratica para que haja na pratica outro processo motivacional.

Segundo Robbins (2005) a motivação, pode também estar relacionada com a intensidade e a persistência do esforço que a pessoa usa para alcançar algo, a interação entre o individuo e a situação em que este se encontra para atingir uma determinada meta.

Ainda segundo Robbins (2005 p.132).

Motivação é o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta. [...]. Os três elementos-chave em nossa definição são intensidade, direção e persistência. Intensidade se refere a quanto esforço a pessoa depende. Este é o elemento a que mais referimos quando falamos em motivação. Contudo, a intensidade não é capaz de levar a resultados favoráveis, a menos que seja conduzida em uma direção que beneficie a organização.

Bergamini (1997) afirma que a motivação do homem é uma preocupação vivenciada por cada ser humano, podendo dessa forma ser considerada como a força que move o homem, a motivação é dada de acordo com a situação, podendo esta ser através de uma satisfação ou insatisfação, as necessidades internas que o individuo apresenta, o motiva a buscar novos resultados.

Assim para a construção do processo da motivação é preciso que haja um indivíduo portador de uma necessidade, sendo este de seu interesse e vontade, um ambiente propício à sua motivação, e por último um objeto de satisfação, que o faça percorrer qualquer caminho para o encontrá-lo, desta forma o homem será motivado a realizar a função que sanar seus anseios. (Brock et al 2002)

Pra Chiavenato (2009) uma das principais responsabilidades gerenciais é a motivação, essa responsabilidade de influenciar seus funcionários através de uma liderança eficaz, o gestor funciona como um impulsionador da equipe para chegar aos resultados esperados.

2.4 RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Conforme Chiavenato (2010), o relacionamento interpessoal é considerado uma variável participativa do sistema de administração, responsável por representar o comportamento humano em equipe, a análise da confiança e interação da equipe, esse relacionamento promove interações onde grupos podem alcançar seus objetivos.

Ainda sobre o relacionamento interpessoal, Chiavenato (2010), afirma.

O relacionamento interpessoal é uma variável do sistema de administração participativo, que representa o comportamento humano que gera o trabalho em equipe, confiança e participação das pessoas. “As pessoas não atuam isoladamente, mas por meio de interações com outras pessoas para poderem alcançar seus objetivos”.

Para Albuquerque (2012), problemas ou desentendimentos gerados a partir de incompatibilidade de ideias e desentendimentos, são solucionados através de diálogos, é necessário que haja um bom relacionamento, visto que, essas diferenças somadas a pequenas ações cotidianas formam grandes resultados.

Segundo Carvalho (2009) a capacidade que o indivíduo possui de se comunicar, e se relacionar em equipe, e tão importante quanto à qualificação profissional para realização de tarefas, pois se os membros da organização se comunicam de forma correta e harmoniosa, as possibilidades de sucesso na realização de um propósito aumentam significativamente, dessa forma os resultados

podem ser obtidos de modo cooperativo.

Dessa forma, os padrões de comunicação são afetados diretamente pelo uso das relações interpessoais, a mesma é responsável tanto pela harmonia quanto por conflitos, ambos são consequência tanto da comunicação quanto da ausência dela no ambiente organizacional. (KANAANE, 1995)

2.5 AMBIENTE DE TRABALHO

Mancuso (2002) define ambiente de trabalho como um habitat, um fator que condiciona o colaborador direta ou indiretamente a atingir objetivos que promovam a sua sobrevivência. Dessa forma, o ambiente de trabalho também pode ser definido como um local onde pessoas realizam suas atividades, estas podem ser remuneradas ou não.

É fundamental, um bom ambiente de trabalho que venha a motivar o funcionário a estar presente na organização, um bom ambiente de trabalho motiva o colaborador e eleva o clima organizacional da empresa, algumas organizações vêm investindo na melhoria do seu ambiente interno visando satisfazer o colaborador, pois entende-se que a motivação é a chave para os resultados.(CHIAVENATO 2010)

Ainda conforme Chiavenato (2010) um ambiente de trabalho agradável traz benefícios tanto ao empregado quanto ao colaborador, a empresa também é beneficiada e ganha através do aumento do rendimento de seus colaboradores, visto que um bom ambiente de trabalho traz satisfação, contudo a falta de harmonia no ambiente de trabalho, aliado a falta de recursos e de satisfação, reduz a produção e dificulta a realização de atividades.

Segundo Hersey e Blanchard (1986) dentro do ambiente organizacional, é necessário que haja um conjunto de fatores que promovam o desejo de produzir, para tal faz-se necessário um ambiente limpo, organizado e que ofereça uma boa infraestrutura, estes associados à motivação, promovem um ambiente favorável à realização de trabalho.

Para Chiavenato (2010) é necessário ainda que haja dentro da organização, segurança e higiene, estes promovem tanto o bem estar físico no colaborador, quanto o bem estar social, criando assim um ambiente equilibrado e gerando um bem estar psicológico nos funcionários da empresa.

3. METODOLOGIA

3.1 TIPO E CARACTERÍSTICAS DA PESQUISA

Para a realização deste estudo foram utilizados métodos quantitativos, afim de, buscar informações e classificá-las através de estatísticas que possam fundamentar a discussão feita durante o referencial teórico. O objetivo do método é possibilitar uma pesquisa exploratória, para elucidar as problemáticas levantadas na pesquisa bibliográfica.

Esta pesquisa é do tipo indutivo, pois se buscou através de um levantamento de dados, verificar com as atendentes de caixa quais são os fatores motivacionais na teoria do clima organizacional que geram satisfação ou insatisfação nas suas atividades, onde, posteriormente, não serão implantadas novas metodologias e novos programas de aperfeiçoamento ou treinamentos.

Com relação à natureza é do tipo básico, tendo por intuito a busca por conhecimentos sobre o tema proposto, visto que não houve a necessidade de promover uma alteração no local escolhido para realização do projeto.

Quanto à forma este objeto de pesquisa é quantitativo, foram elaborados questionários estruturados com múltiplas escolhas que foram aplicados no setor de caixa para todas as operadoras, com a finalidade de detectar os fatores motivacionais, posteriormente tabulados e apresentados em forma de gráficos.

3.2 UNIVERSO À MOSTRA

A empresa pesquisada possui atualmente 141 colaboradores divididos em 11 departamentos. Nesta pesquisa utilizou-se como universo de amostra o departamento de check out, que possui 23 operadoras de caixa, trabalhando nos dois turnos da empresa, atingindo 100% do universo.

3.3 COLETA DE DADOS

A coleta de dados se deu a partir de pesquisas bibliográficas em livros, revistas e artigos científicos, visando referencial teórico para embasar as investigações deste trabalho. Além da aplicação de questionário, com o intuito de obter dados e quantificá-los para conclusão deste.

3.4 TRATAMENTO DE DADOS

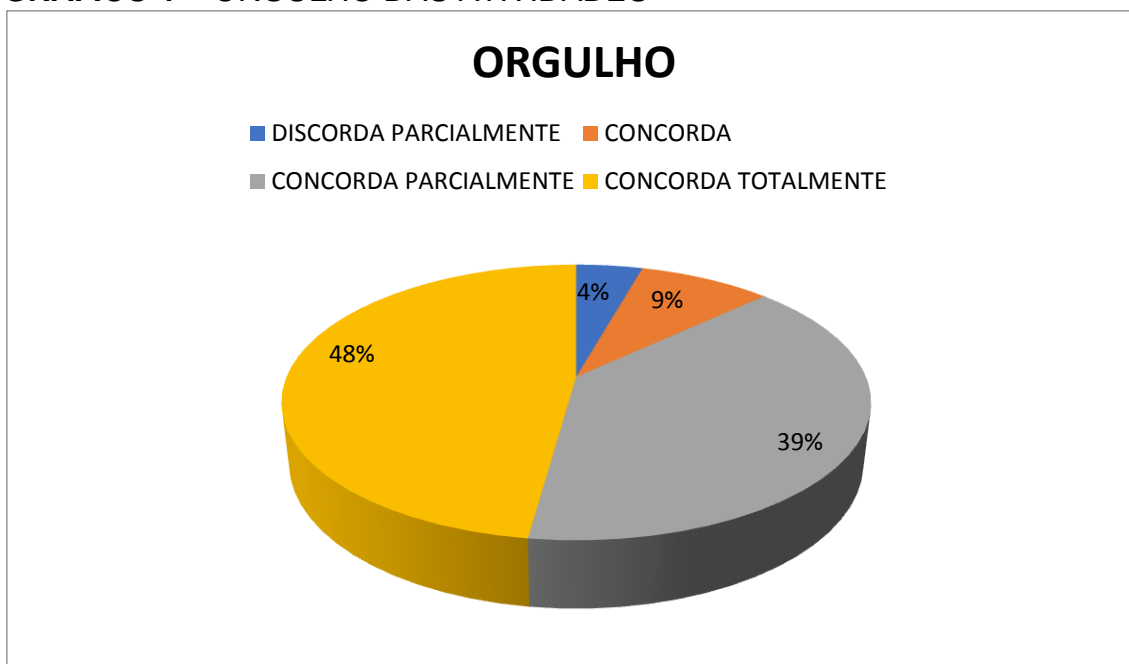
A pesquisa foi realizada em campo, onde foram aplicados questionários referentes aos níveis de satisfação ou insatisfação das pessoas pesquisadas. Após aplicação desses questionários, os dados coletados foram tabulados usando uma planilha do Excel. Logo após, estes dados foram analisados e os resultados foram apresentados em forma de gráficos de setores, expressando os resultados obtidos durante a aplicação dos questionários.

3.5 LIMITAÇÕES DO METODO

Uma das limitações na pesquisa foi o fato da gerência da empresa demorar em analisar o questionário, o que acarretou na demora da liberação do questionário para ser aplicado às operadoras. Também houve um pouco de resistência por parte das operadoras, pois algumas estavam com um pouco de receio em responder, mas explicamos que não seria necessário colocar nomes e que o questionário seria depositado em uma urna, possibilitando a análise dos dados sem identificação, a partir daí conseguimos fazer com que todas respondessem.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

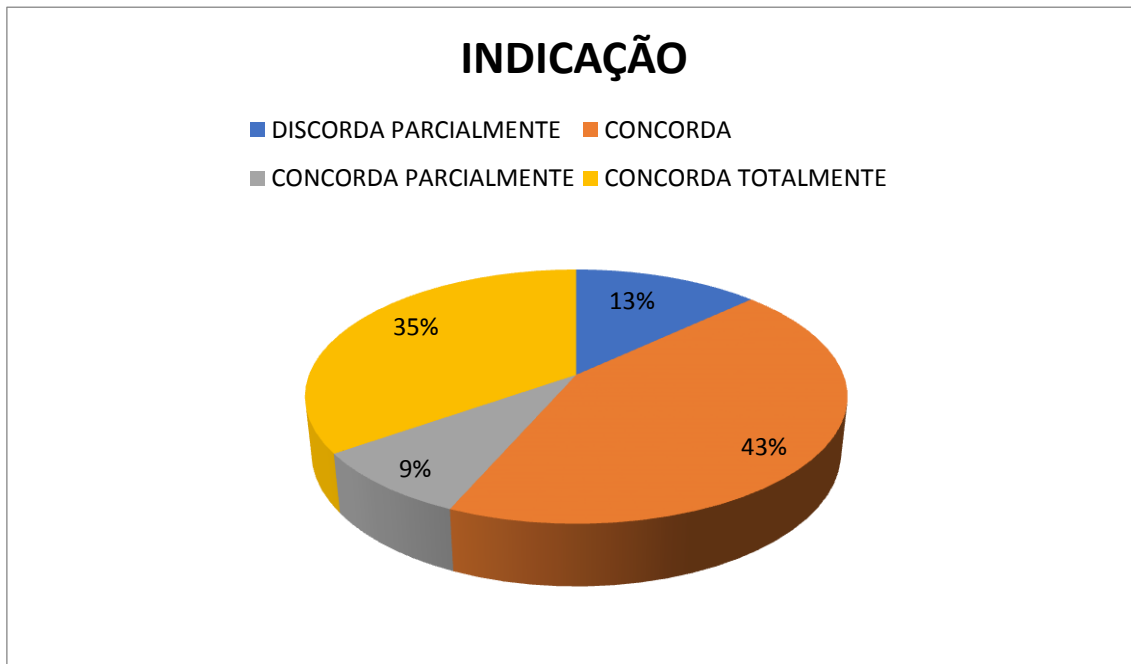
GRÁFICO 1 – ORGULHO DAS ATIVIDADES



Fonte: próprios autores

Na questão número 1 foi perguntado “**Sinto orgulho das minhas atividades desenvolvidas nesta empresa?**”. O resultado obtido é que 96% das operadoras se consideraram orgulhosas ou parcialmente orgulhosas de suas atividades exercidas na empresa e somente 4% marcaram a opção “discordo completamente”, o que evidencia um alto grau de satisfação com as atividades em que colaboram na empresa. Sendo um ponto muito positivo para empresa, visto que segundo Moscovici (2003). Os colaboradores sentem orgulho a partir do momento em que suas necessidades passam a serem atendidas. E o ser humano se sente completo e realizado a partir do momento em que é reconhecido pelo seu gestor.

GRÁFICO 2 – INDICAÇÃO DA EMPRESA POR MEIO DO COLABORADOR

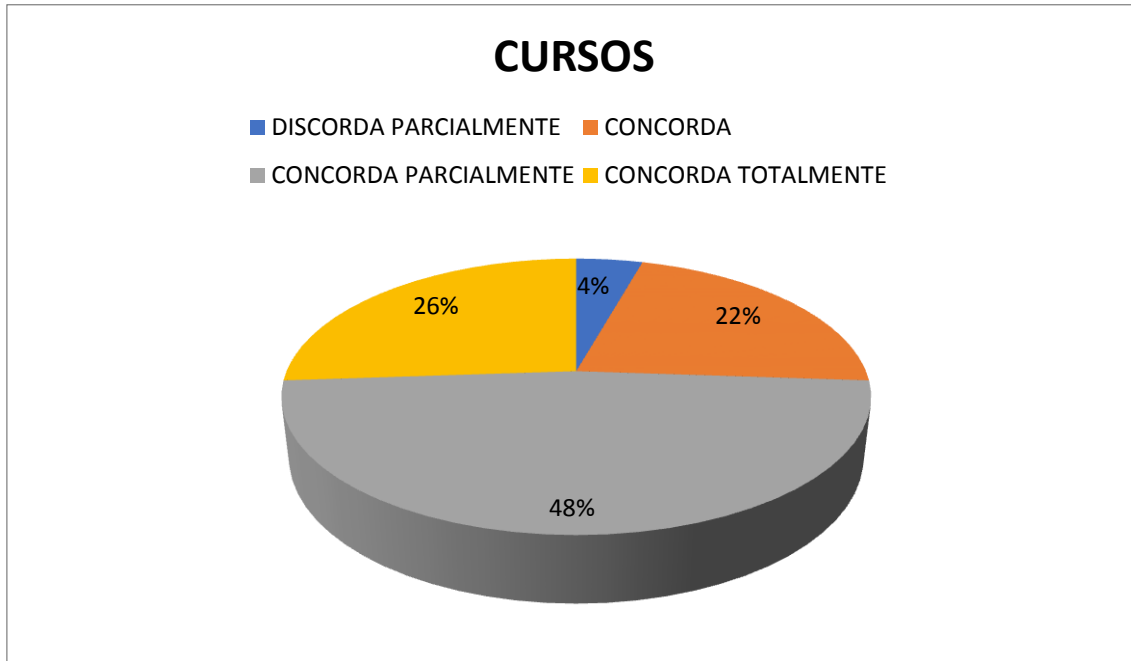


Fonte: próprios autores

Na questão 2 foi perguntado: “**Costumo indicar esta empresa como alternativa de emprego para meus amigos e parentes?**”. Foi constatado que 87% das operadoras costumam indicar a empresa como um bom lugar para se trabalhar e somente 13% não indicariam ou quase não indicariam.

Chiavenato (2010) mostra que quando o colaborador é reconhecido pelo seu trabalho, salário reconhecido, relacionamento com a equipe em ordem ele se sente motivado e assim passa a motivar as pessoas a sua volta. Até mesmo indicando seu ambiente de trabalho como uma ótima empresa para se trabalhar.

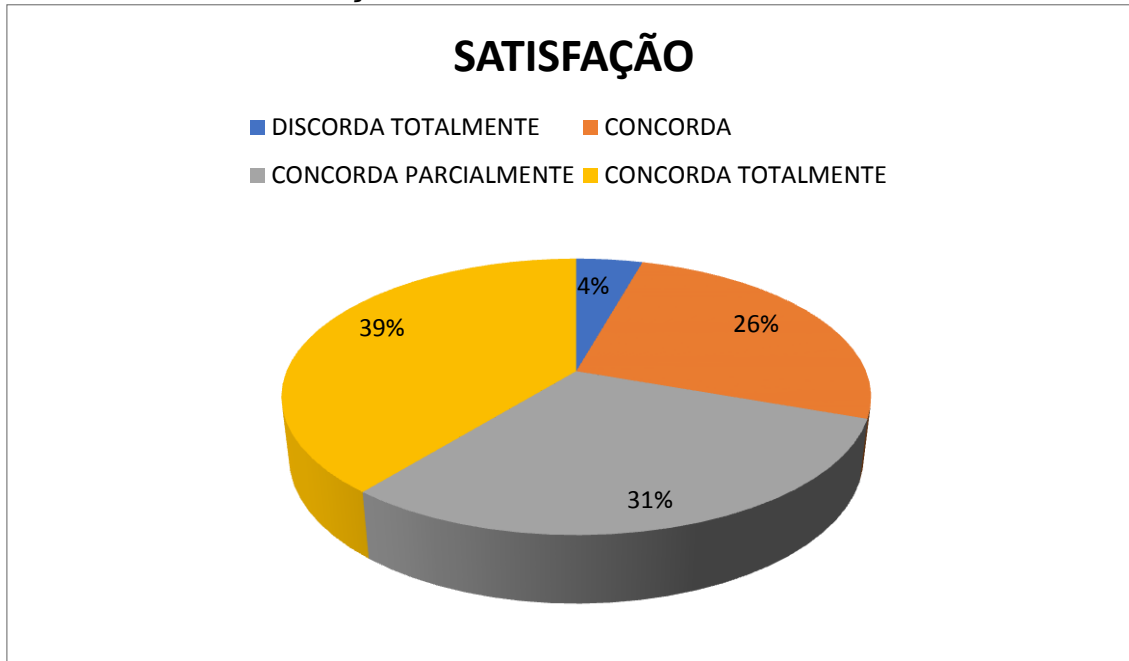
GRÁFICO 3 – CURSOS E TREINAMENTOS



Fonte: próprios autores

Na questão 3 orientou-se a responder a questão **“Os cursos e treinamentos que fiz são suficientes para o exercício das minhas atividades?”** Como pode ser visto, pode-se perceber que as opiniões são: 48% disseram que os treinamentos oferecidos pela empresa são suficientes ou parcialmente suficientes para execução de suas funções 22% disseram concordar plenamente com os treinamentos. 4% disseram discordar totalmente. Para empresa isso quer dizer que é um ponto a se melhorar, para que se possa criar um ambiente laboral onde todos se sintam preparados para realização de suas respectivas atividades.

GRÁFICO 4 – SATISFAÇÃO COM A ESTRUTURA HIERARQUICA

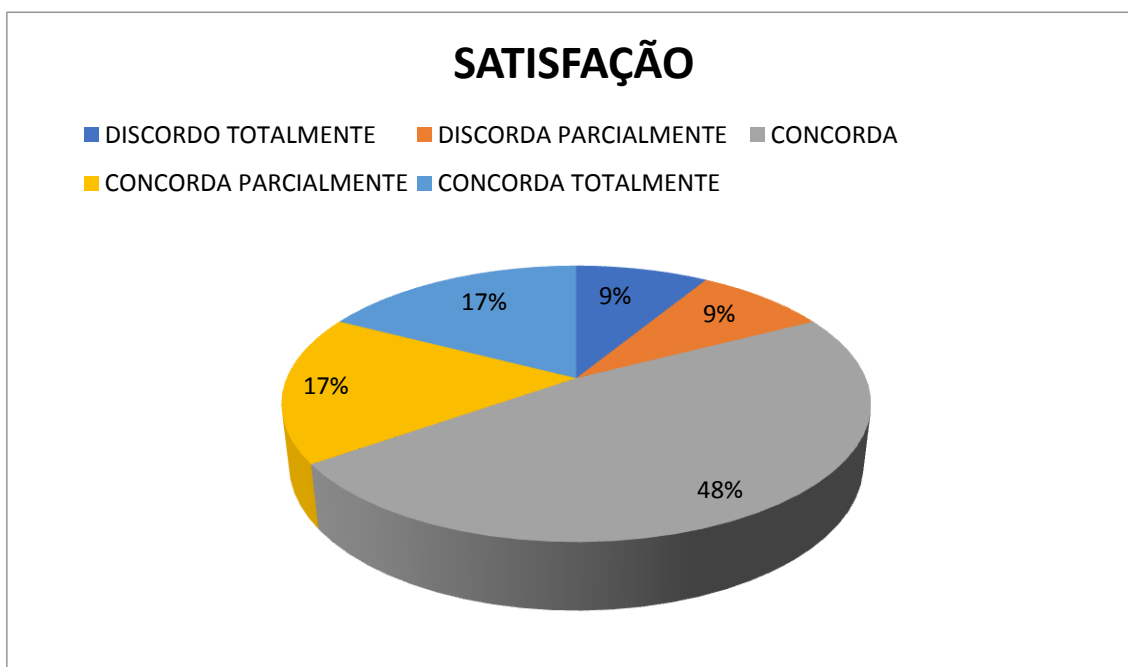


Fonte: próprios autores

Segundo a questão número 4, “**Estou satisfeito com a estrutura hierárquica (chefes e subordinados) a que estou vinculado?**”, 36% das operadoras estão satisfeitas completamente com sua estrutura hierárquica, 31% estão satisfeitas parcialmente (o que pode ser um ponto a se preocupar para a empresa, visto que é de interesse que o colaborador fique satisfeitos com as questões que dizem respeito à hierarquia), 26% concordam a estrutura hierárquica e somente 4% não estão satisfeitas.

Segundo MOSCOVICI (2003, p.41), é fundamental que os colaboradores sejam incentivados para quem possam trabalhar em um ambiente favorável. Em um ambiente onde o colaborador se sente extremamente satisfeito conseqüentemente ele será bem mais produtivo, pois a satisfação pode ser alcançada através do fator desempenho.

GRÁFICO 5 – RECONHECIMENTO PELO TRABALHO



Fonte: próprios autores

Na questão 5 foi perguntado “**Considero que o meu trabalho é reconhecido e valorizado pela empresa?**”. Analisando o gráfico pode-se uma pluralidade de informações: 9% das operadoras consideram seu trabalho totalmente reconhecido e valorizado pela sua empresa, 17% se consideram parcialmente valorizadas, 48% concordam que são valorizadas e 17% discordam parcialmente que são valorizadas e 9% concordam que não são valorizadas.

Na visão de RIZZATI, (1995) é impossível falar de reconhecimento no trabalho sem antes falar do fator recompensa, afinal um colaborador é reconhecido pelos seus méritos que por sua vez foram estimulados através da recompensa seja ela por meio de premiações ou baseados em metas e resultados em maior parte das organizações, sendo, portanto, importante que a empresa preste atenção nos números apresentados.

GRÁFICO 6 – RECONHECIMENTO PELO TRABALHO

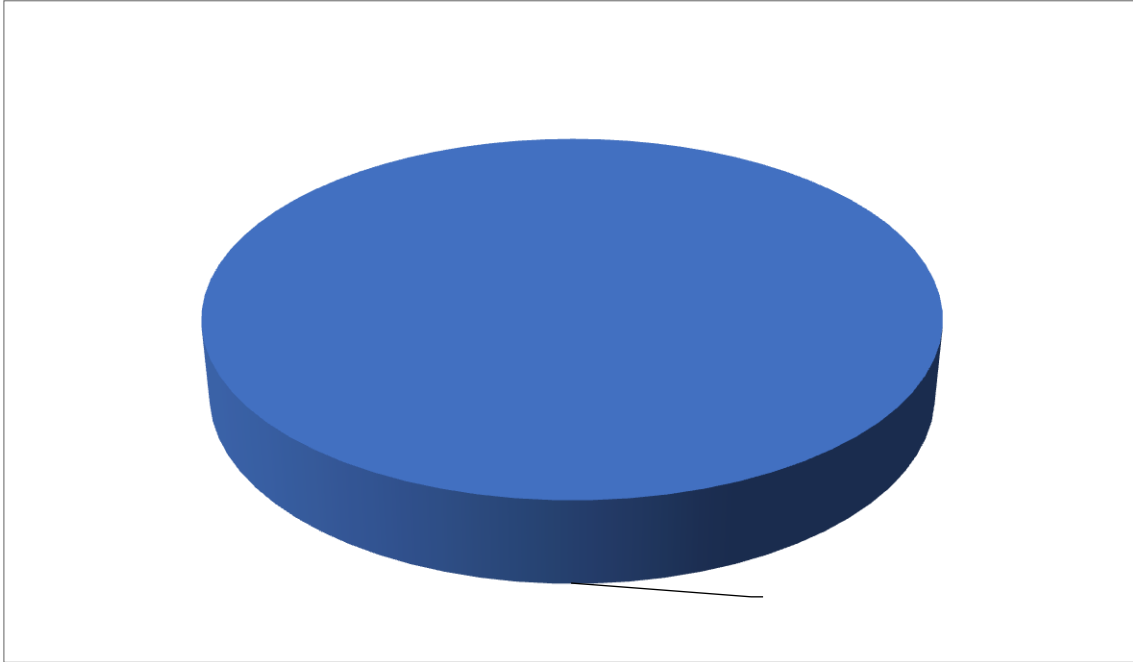


Fonte: próprios autores

Pode-se notar na questão 6, “**Considero que o meu trabalho é reconhecido e valorizado pela minha família?**”, que a maior parte das colaboradoras consideram que sua família valoriza seu trabalho, no geral 83% das operadoras considera seu trabalho reconhecido pela sua família, sendo que 44% concorda 26% concorda que a família valoriza em parte seu trabalho e 13% concorda totalmente com a valorização de seus esforços. 17% consideram não reconhecidas pelo seu trabalho.

Segundo Maslow (2003) a motivação também esta interligada com a vida profissional e pessoal é a melhor maneira de estimular um colaborador, dentro e fora de uma organização, visto que muitas vezes a colaboração se dá pelo fator de sustento familiar.

GRÁFICO 7 – RELACIONAMENTO ENTRE COLEGAS DE TRABALHO

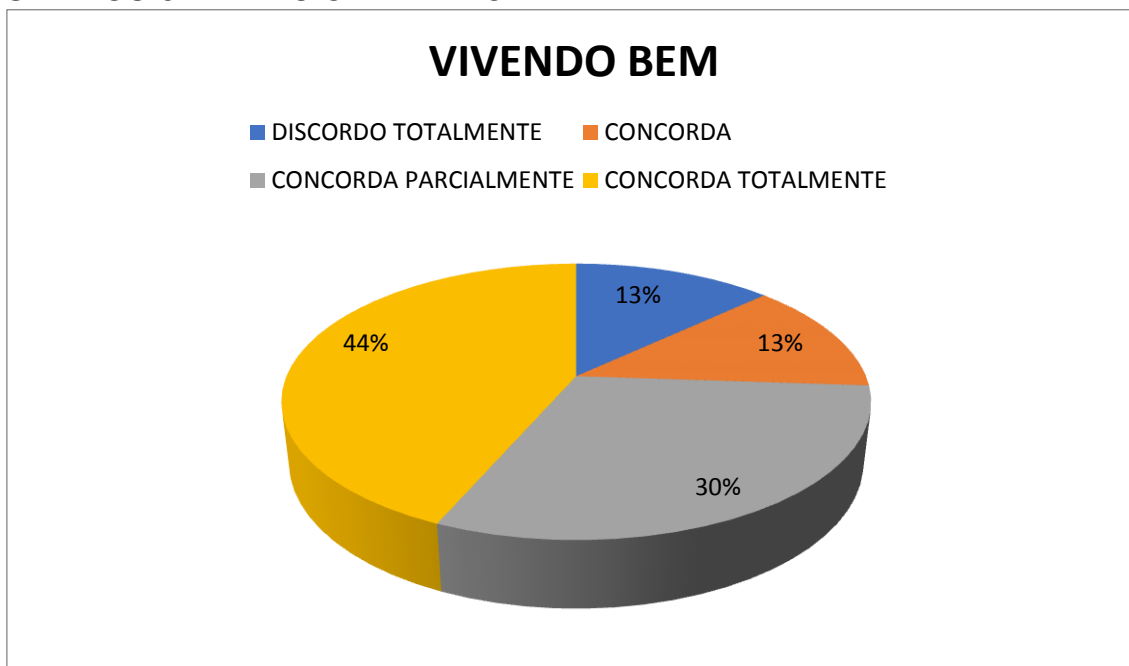


Fonte: próprios autores

Segundo a questão numero 7 **“O relacionamento com meus colegas de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa?”**, 100% das operadoras consideram que o bom relacionamento favorece em seu ambiente de trabalho.

Segundo Moscovici (2003). As organizações devem estimular seus colaboradores a respeitar as diferenças uns dos outros, e não se deve fazer com que eles pensem iguais, pois isso causa desmotivação. Porém devem enfatizar o crescimento profissional, serem estimuladas pelos seus gestores a auto realização de seus colaboradores para que possam ter ideias criativas dinâmicas entre gestores atividades coletivas de integração e assim terem um ambiente de trabalho favorável com seus gestores e ate mesmos com os clientes.

GRÁFICO 8 - RELACIONAMENTO FAMILIAR



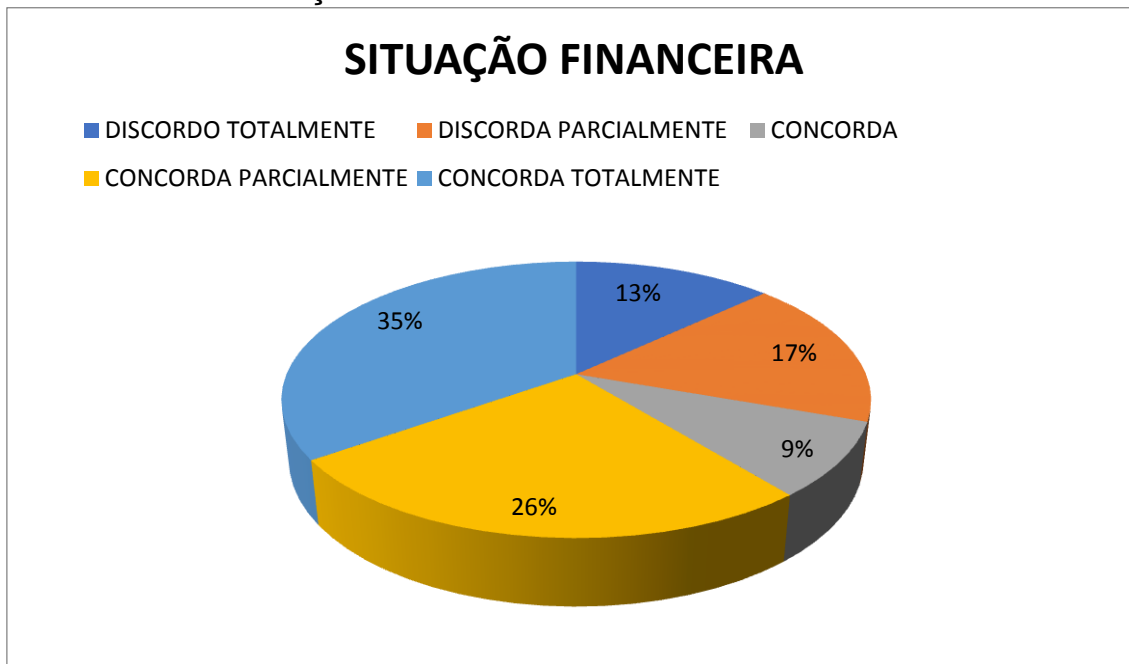
Fonte: próprios autores

Na questão número 8 foi perguntado **“Estou vivendo bem com a minha família (pais/irmãos/avós/companheiro/a)?”** e 13% das colaboradoras disseram não vivem bem com suas respectivas famílias.

44% disseram concordar totalmente que vivem bem com suas famílias, 30% concorda que vive parcialmente bem com a família e outros 13% disseram que concordam que vivem bem com a família.

Esta pergunta é importante na pesquisa, pois, como visto em Chiavenato (2009), o colaborador possui várias interações pessoais com as pessoas fora e dentro do ambiente do trabalho. Neste sentido, entende-se que este fator deve ser levado em consideração, pois pode afetar no rendimento do colaborador, dado seu grau de satisfação ou insatisfação.

GRÁFICO 9 – SITUAÇÃO FINANCEIRA



Fonte: próprios autores

Segundo a questão numero 9 “**Estou com a minha situação financeira em ordem?**”, ou seja, se suas finanças estão saudáveis. 35% concorda que está totalmente com a vida financeira em ordem 26% concorda parcialmente com a questão, 9% concorda que está com a vida financeira em ordem.

Já no lado negativo 17% diz discordar parcialmente que sua vida financeira está em ordem, além de 13% da população amostra que diz que sua vida financeira não está definitivamente em ordem, o que deve ser um ponto de preocupação para a empresa, visto que, como mostra Moscovici (2003), é de suma importância que o colaborador possa exercer suas funções no exercício saudável de suas necessidades sociais.

5 CONCLUSÃO

Segundo o trabalho, com base nos levantamentos feitos foram obtido resultado sobre a satisfação e a insatisfação por meio das operadoras de caixa do supermercado atende mais. Foram observados que quase todas operadoras estão satisfeitas com a empresa, ambiente de trabalho, chefes e subordinados. Seguindo as perguntas do questionário foi utilizado uma planilha do Excel para demonstrar em forma de gráficos de setores a porcentagem dessa satisfação e insatisfação.

Como pode ser observado os dados que levantados, as operados se sentem satisfeitas em quase todas as perguntas elaboradas no questionário, apenas uma que elas demonstraram insatisfação. Segundo elas estão motivadas por seus gestores, seu ambiente de trabalho é agradável, não tem problemas com suas colegas de trabalho.

Já o ponto negativo diagnosticado foi na pergunta de número três do questionário, que fala sobre treinamento, se é ou não suficiente para que elas possam realizar suas funções e grande maioria disseram que não, que no requisito treinamento a empresa deixa a desejar. Com o diagnóstico que fizemos a única observação que gostaríamos de fazer para que aja uma melhoria é na questão do treinamento. O ponto que está causando insatisfação nas operados é somente este. Observamos que quando elas entraram na empresa, foram treinadas por operadoras mais velhas de casa e não por uma pessoa apta e adequada pra treiná-las.

A sugestão seria que logo após elas serem contratadas passem por um profissional capacitado para realizar um treinamento adequado com cada uma delas antes de começarem suas atividades como efetivas. Além de, pelo menos duas vezes ao ano, ter uma palestra motivacional sobre como atender clientes como se portar em um caixa para que até mesmo o cliente saia satisfeito, o que com toda certeza acrescentara na empresa.

6 REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Jamil. **A arte de lidar com pessoas: a inteligência interpessoal aplicada**. 2ª ed. São Paulo: Planeta, 2012.

BERGAMINI, Cecília W. **Motivação nas organizações**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

BOCK, A; FURTADO, O; TEIXEIRA, M. **Psicologias: Uma introdução ao estudo de psicologia**. 13. Ed. São Paulo, 2002. 368p.

CARVALHO, Maria do Carmo Nacif de. **Relacionamento Interpessoal: como preservar o sujeito coletivo**. Rio de Janeiro: LTC, 2009.

_____. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação à Teoria das organizações**. São Paulo: Manole, 2010.

_____. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

HERSEY, Paul; BLANCHARD, Kenneth H. **Psicologia para administradores: A teoria e as técnicas da liderança situacional**. São Paulo: EPU, 1986.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI**. São Paulo: Atlas, 1995.

LACOMBE, Francisco. **Recursos humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva 2005.

LUZ, Ricardo. **Gestão do Clima Organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006. 350 p.

MANCUSO, R C.. **Ação civil pública trabalhista**. 5. Ed., São Paulo, Ed. RT, 2002.

MOTTA, P. R. **Gestão contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente**. 15. ed. Rio de Janeiro: Record, 2004.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento Interpessoal**: Treinamento em grupo. 13. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2003.

PIRÂMIDE de Maslow. Disponível em: <www.novomundo.org> Acesso em: 14 dez. 2013.

RIZZATTI, G. **Análise de fatores significativos do clima organizacional da UFSC**: contribuição para implantação do programa de qualidade. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1995.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

SIQUEIRA, M. M. M. (org.). **Medidas do comportamento organizacional**: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008.

SPECTOR, P. **Psicologia nas organizações**. São Paulo: Saraiva 2002

Anexo

7 QUESTIONARIO

É importante que todos os itens sejam preenchidos, Auxilie-nos! Todos serão beneficiados! Contamos com você! Muito Obrigado.

Dê nota de 1 a 5 para as questões abaixo, marcando com um (X).

Discordo Totalmente (1)

Concordo Parcialmente (4)

Discordo Parcialmente (2)

Concordo Totalmente (5)

Concordo (3)

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

1. Sinto orgulho das minhas atividades desenvolvidas nesta empresa?

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

2. Costumo indicar esta empresa como alternativa de emprego para meus amigos e parentes?

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

3. Os cursos e treinamentos que fiz são suficientes para o exercício das minhas atividades?

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

4. Estou satisfeito com a estrutura hierárquica (chefes e subordinados) a que estou vinculado?

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

5. Considero que o meu trabalho é reconhecido e valorizado pela empresa?

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

6. Considero que o meu trabalho é reconhecido e valorizado pela minha família?

7. O relacionamento com meus colegas de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa?

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

8. Estou vivendo bem com a minha família (pais/irmãos/avós/companheira)?

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

9. Estou com a minha situação financeira em ordem?

1 () 2 () 3 () 4 () 5 ()

