



FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS
PÓS GRADUAÇÃO GESTÃO DE PESSOAS, PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL E
COACHING

GEISA KAROLINE SILVA
JACKELLINY VASCONCELOS SOUSA
POLLYANA AKEMI MORIBAYASHI MARQUES

PESQUISA PARA O LEVANTAMENTO DO CLIMA ORGANIZACIONAL NO SETOR
DE CONTROLE DE QUALIDADE DE UMA EMPRESA DO RAMO FARMACÊUTICO

ANÁPOLIS-GO

2018

GEISA KAROLINE SILVA
JACKELLINY VASCONCELOS SOUSA
POLLYANA AKEMI MORIBAYASHI MARQUES

PESQUISA PARA O LEVANTAMENTO DO CLIMA ORGANIZACIONAL NO SETOR
DE CONTROLE DE QUALIDADE DE UMA EMPRESA DO RAMO FARMACÊUTICO

Artigo apresentado à Faculdade Católica de Anápolis, como parte das exigências do Curso de Pós-Graduação em Gestão de Pessoas, Psicologia Organizacional e Coaching, sob orientação da Prof^a Marisa Roveda.

ANÁPOLIS – GO
2018

FOLHA DE APROVAÇÃO

GEISA KAROLINE SILVA
JACKELLINY VASCONCELOS SOUSA
POLLYANA AKEMI MORIBAYASHI MARQUES

PESQUISA PARA O LEVANTAMENTO DO CLIMA ORGANIZACIONAL NO SETOR DE CONTROLE DE QUALIDADE DE UMA EMPRESA DO RAMO FARMACÊUTICO

Artigo apresentado à Faculdade Católica de Anápolis, como parte das exigências do Curso de Pós-Graduação em Gestão de Pessoas, Psicologia Organizacional e Coaching, sob orientação da Prof^a Marisa Roveda.

Data da aprovação: ____/____/_____.

BANCA EXAMINADORA

ARACELLY LOURES RANGEL

Prof. Orientador

Dra. ELAINE ABRHÃO

Prof. Orientador

Ma. JULIANA RODRIGUES

Prof. Orientador

Ma. MARISA ROVEDA

Prof. Orientador

PESQUISA PARA O LEVANTAMENTO DO CLIMA ORGANIZACIONAL NO SETOR DE CONTROLE DE QUALIDADE DE UMA EMPRESA DO RAMO FARMACÊUTICO

**GEISA KAROLINE SILVA¹
JACKELLINY VASCONCELOS SOUSA²
POLLYANA AKEMI MORIBAYASHI MARQUES³
MARISA ROVEDA⁴**

RESUMO: Neste artigo foi discutida a relevância dos fatores comportamentais que influenciam o clima organizacional no setor de qualidade de uma empresa do ramo farmacêutico. O modelo de pesquisa escolhido foi proposto por Bispo (2006) que considera os fatores comportamentais como a vida profissional, estrutura organizacional, incentivos profissionais e remuneração, burocracia, benefícios oferecidos pela empresa como assistência médica, dentista e transporte para os funcionários, nível sociocultural e cultura organizacional. Os resultados encontrados foram positivos, onde 78% dos entrevistados estão satisfeitos com o clima organizacional da empresa que trabalham, contra 21% insatisfeitos e 1% que não opinou. Ao final dos estudos, através do nível de satisfação dos entrevistados, chegou-se à conclusão de que a empresa bem como os gestores que nela atuam estão a caminho certo para proporcionar um melhor ambiente de trabalho para seus funcionários.

Palavras Chaves: Clima Organizacional. Controle de Qualidade.

RESEARCH FOR THE SURVEY OF THE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE QUALITY CONTROL SECTOR OF A COMPANY OF THE PHARMACEUTICAL INDUSTRY

ABSTRACT: In this article we discuss one of the components that influence the organizational climate in the quality sector of a pharmaceutical company. The

¹Graduada em Engenharia de produção. E-mail: geisa-quimica@hotmail.com

²Graduada em Farmácia. E-mail: jacke_vs_2005@hotmail.com

³Graduada em Administração. E-mail: pollyanaakemi@gmail.com

⁴Graduada em Administração e filosofia; mestre em Sociedade Tecnologia e Meio Ambiente. E-mail: marisaroveda@catolicadeanapolis.edu.br

research model was proposed by Bishop (2006), who considers the behaviors as the professional life, the organizational structure, the incentives, the professional remunerations, the bureaucracy, the premium by the company as the medical assistance, the dentist and the transport for the employees, the socio-cultural level organizational culture. The results were positive, where 78% of respondents were satisfied with the organizational climate of the company, against 21% dissatisfied and 1% who did not opinion. At the end of the studies, through the level of satisfaction of the interviewees, we came to the conclusion that a company and the managers who are in exercise are on the right direction to improve the working environment for its employees.

Key words: Organizational Climate. Quality control.

1. INTRODUÇÃO

A importância do capital intelectual⁵ e a valorização dos indivíduos dentro das organizações têm grande influência nos resultados das empresas, gerando uma parceria de sucesso e bons negócios. Segundo Robbins e Judge (2014) o comportamento dos indivíduos tem grande peso nos resultados de uma organização, já que seu maior recurso é constituído de seres humanos.

Segundo Maximiano (1995) o clima organizacional é representado pelos conceitos e sentimentos que as pessoas partilham a respeito da organização e que afetam de maneira positiva ou negativa sua satisfação e motivação para o trabalho.

O estudo do comportamento organizacional investiga o impacto que o comportamento dos indivíduos, grupos e estruturas sociais tem dentro da empresa.

A preocupação com a influência que o clima organizacional exerce sobre os rendimentos das organizações e de seus colaboradores, fez emergir a questão sobre a qualidade do mesmo em uma empresa do ramo farmacêutico localizada em Anápolis, Goiás.

O objetivo desse estudo foi levantar o nível de satisfação dos colaboradores quanto o clima organizacional, que são fatores internos da organização que influenciam no relacionamento entre os funcionários e a empresa. Tal estudo foi

⁵ Segundo Stewart (1998), o capital intelectual de uma organização é intangível e é caracterizado pelo conhecimento que os colaboradores possuem e utilizam em suas atividades organizacionais.

embasado na pesquisa bibliográfica e de campo. Através dos resultados obtidos, foi possível verificar o índice de satisfação dos funcionários a respeito da organização.

No primeiro momento foi levantado o referencial teórico que deu embasamento à pesquisa, em seguida foi discutida a metodologia aplicada e por fim foram feitas as análises dos resultados encontrados na pesquisa de campo. As considerações finais se concentraram em definir a importância do levantamento do clima organizacional no setor de controle de qualidade de uma empresa do ramo farmacêutico.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. GESTÃO DE PESSOAS NAS ORGANIZAÇÕES

De acordo Bilhim (2006, p. 33-78) "a organização é uma entidade social, conscientemente coordenada, gozando de fronteiras delimitadas que funcionam numa base relativamente contínua, tendo em vista a realização de objetivos comuns". Segundo Katz e Kahn (1978), os principais componentes de uma organização são os papéis, as normas e os valores. Uma organização não está constituída por partes físicas, mas por estruturas de eventos, de interações, de atividades por ela executadas (ALLPORT, 1962, p. 281-303)

Para Maximiano (2004), as organizações são grupos de pessoas que usam determinados recursos: recursos materiais, como espaço, instalações, máquinas, móveis e equipamentos, e recursos intangíveis, como tempo e conhecimentos.

Fulmer et al. (2003) apud Guskuma (2009) confirmam:

É cada vez maior a preocupação das empresas com o bem-estar dos colaboradores e, dessa forma, questões como a gestão de pessoas, clima organizacional e satisfação do trabalhador estão cada vez mais presentes no dia-a-dia das empresas, pois podem se converter em verdadeira vantagem competitiva para as empresas. (FULMER et al. 2003, apud GUSKUMA, 2009, p.17).

É um ponto essencial de diferencial entre as empresas, visto que o bem estar dos funcionários impacta diretamente na produtividade e até qualidade do produto oferecido ao consumidor, onde ocorre a influencia no tempo de produção e lucro da empresa.

De acordo com Universia (2005), deve ser feito um bom exame sobre gestão de pessoas na organização. Visto que a forma que os gestores guiam seus

funcionários impactam diretamente no clima organizacional existente. Um levantamento das condições organizacionais que são enfrentadas no dia a dia; planejar os objetivos na área de gestão de pessoas; avaliar os resultados periodicamente. O processo de gestão de pessoas envolve: provisão, aplicação, manutenção, desenvolvimento e monitoração.

2.2. CLIMA ORGANIZACIONAL E SEUS FATORES

É importante para as organizações identificar o clima organizacional, Chiavenato (2002, p. 95) afirma que:

O clima organizacional refere-se ao ambiente interno existente entre os membros da organização de seus participantes. O termo clima organizacional refere-se especificamente às propriedades motivacionais do ambiente organizacional, ou seja, àqueles aspectos da organização que levam à provocação de diferentes espécies de motivação nos seus participantes. Assim, o clima organizacional é favorável quando proporciona satisfação das necessidades pessoais dos participantes e elevação do moral. É desfavorável quando proporciona a frustração daquelas necessidades. Na verdade, o clima organizacional influencia o estado motivacional das pessoas e é por ele influenciado.

O Clima Organizacional está relacionado ao ambiente de trabalho, e está ligado com a visão que o colaborador tem sobre os ideais, metas e cultura da organização, seus costumes e interpretação da realidade.

Para Litwin e Stringer (apud GONÇALVES, 1997) há diversos fatores que influenciam o clima organizacional, tais como: Fatores externos de natureza econômica, social, tecnológica ou cultural, que influenciam o funcionamento da organização (política, legislação, mercado, região). A cultura do grupo profissional dominante. Evolução histórica da empresa, influência dos fundadores, ciclos de desenvolvimento, grupo dominante de proprietários e acionistas, grupo econômico a que pertence. Estatuto jurídico da empresa, dimensão, fatores de proteção local, regional ou nacional. Origem, formação e estilo de liderança dos atuais gestores do topo. Tipo de tecnologia dominante e grau de modernização tecnológica. Especialidade das organizações que operam no mercado social (saúde, educação) e que estão sujeitas a uma tutela e um enquadramento político – jurídico mais rígido.

2.3. IMPORTÂNCIA DOS INDÍVIDUOS

A importância dos indivíduos nas organizações é reconhecida por Davel e Vergara (2001):

Pessoas não fazem parte da vida produtiva das organizações. Elas constituem o princípio essencial de sua dinâmica, conferem vitalidade às atividades e processos, inovam, criam, recriam contextos e situações que podem levar a organização a posicionarem-se de maneira competitiva, cooperativa e diferenciada com clientes, outras organizações e no ambiente de negócios em geral (DAVEL; VERGARA, 2001, p. 31).

O funcionamento da organização, aquilo que a mantém em constância, depende inteiramente da motivação das pessoas de como elas percebem e da forma como se conectam à empresa.

Chiavenato (2003, p. 60) afirma que a motivação:

[...] não se refere somente à satisfação das necessidades fisiológicas e de segurança, mas também à satisfação das necessidades de pertencer a um grupo social de estima e de auto realização. A frustração dessas necessidades causa problemas de ajustamento. Como a satisfação dessas necessidades superiores depende particularmente daquelas pessoas que estão em posições de autoridade hierárquica, torna-se importante para a administração compreender a natureza do ajustamento e do desajustamento das pessoas.

A motivação leva as pessoas a agirem e a exercerem suas tarefas com dedicação, esforço e energia em tudo aquilo que fazem. A motivação varia de pessoa para pessoa, dependem ainda das motivações internas e externas ao indivíduo.

2.4. PESQUISA DO CLIMA ORGANIZACIONAL

Para Kahale (2008), a pesquisa do clima organizacional possibilita entender e conhecer melhor o comportamento humano dentro das organizações e pode ser medido através da aplicação de questionários. Sendo importante em seu fechamento, fornecer um Plano de Ação, que auxilia a organização a efetuar diferentes ações.

Na concepção de Bedani (2006) a pesquisa e gestão do clima organizacional apresentam seis etapas: Investigação, Diagnóstico, Intervenção, Comunicação,

Implementação e Monitoramento, já para Luz (2003) uma pesquisa de clima pode ter as seguintes variáveis: Salário, Benefícios, Segurança no Trabalho, Desenvolvimento dos RHs, Progresso Profissional (Carreira), Integração entre os Departamentos, Comunicação, Trabalho em Equipe, Valorização/Reconhecimento, Liderança/ Gestão, Imagem da Empresa, Clareza de Objetivos, O trabalho em Si, Condições de Trabalho, Estabilidade, Processo Decisório, Condições Físicas, Disciplina. Percebe-se que na visão de ambos, há necessidade de se estabelecer pontos de discussões que podem definir de forma mais metodológica e concreta a forma como o clima organizacional da empresa se apresenta.

De acordo com Luz (2003) é importante que as pesquisas de clima sejam feitas no mínimo uma vez ao ano, para que se possa comparar os resultados da pesquisa anterior, e saber se as ações tomadas a partir do resultado da mesma foram eficazes e surtiram o efeito esperado. E que as mesmas sejam feitas em períodos mais tranquilos, distante de pagamentos e outros benefícios, períodos de mudanças ou demissões, pois, isso pode atrapalhar a qualidade das informações levantadas.

Para OLIVEIRA (1994), mais importante que colher os resultados é transformar as informações obtidas em atitudes que melhorem o clima de trabalho e como consequência todos os benefícios tragos através desta melhoria, como: gestão de conflitos, valorização de profissionais, identificação de pontos fortes e fracos, auxílio às tomadas de decisões estratégicas de RH, proximidade com os funcionários, investigação sobre rotatividade, acolhimento de novas ideias e sugestões, análise de líderes e melhoria na qualidade de vida no trabalho.

METODOLOGIA

O levantamento de dados ocorreu em uma empresa do ramo farmacêutico localizada no Distrito Agroindustrial de Anápolis, no Estado de Goiás. O mesmo se deu por meio de aplicação de questionários aplicado aos 30 colaboradores do segundo turno do setor de Controle de Qualidade Físico-químico que se mostraram disponíveis à participar, o quadro geral do setor contempla 130 colaboradores, divididos em três turnos, e o quadro geral da empresa, 3.500 colaboradores.

Os questionários foram aplicados e os resultados foram obtidos através de pesquisa, onde os dados gerados foram lançados no Excel e explicitados em forma

de gráficos em formato de rosca.

Para Gil (2002, p.41), pesquisarem um caráter exploratório, visando maior familiaridade com qualquer problema encontrado. Nesta pesquisa, foi utilizado o método de pesquisa de campo.

Segundo Gil (2002), pesquisa é definida como o:

[...] procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados.

A pesquisa de campo caracteriza-se pelas investigações em que, além da pesquisa bibliográfica e/ou documental, se realiza coleta de dados juntos a pessoas, com o recurso de diferentes tipos de pesquisa (pesquisa *ex-post-facto*, pesquisa-ação, pesquisa participante, etc.) (FONSECA, 2002).

[...] caracterizam-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise quantitativa, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados pesquisados. (GIL, 2002, p. 50).

Para Becker e Hungler (2004, p. 201) a pesquisa quantitativa tem raízes no pensamento positivista lógico e tende a dar ênfase no raciocínio dedutivo, nas regras da lógica e nos atributos da experiência humana passíveis de mensuração.

O questionário escolhido (Anexo A) neste estudo para ser aplicado no levantamento de satisfação dos colaboradores quanto à fatores internos foi proposto por Bispo (2006); que leva em consideração fatores internos, que são aqueles que ocorrem dentro do ambiente da organização, e que influenciam nas decisões, nas atitudes e no comportamento dos funcionários, também considera fatores externos como a evolução do cenário político-econômico, sociocultural, ecológico nacional e internacionalmente mas que não serão discutidos neste artigo.

3. APRESENTAÇÃO DOS DADOS E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após tabulação dos resultados obtidos, os dados gerados foram explicitados em forma de gráficos em formato de rosca para melhor interpretação.

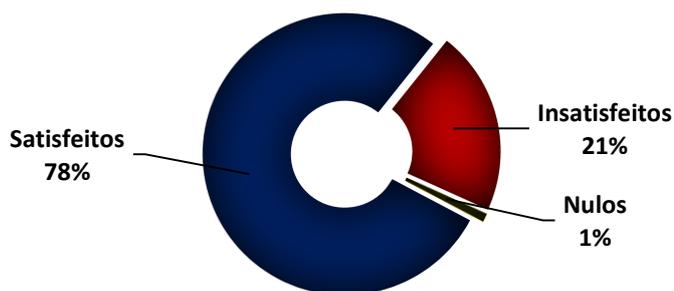
No primeiro Gráfico foi analisado o nível de satisfação quanto ao clima

organizacional que segundo Bispo (2006, p. 263), “é um dos indicadores para avaliar os fatores internos, sendo que a empresa pode atuar diretamente sobre esses fatores para tentar melhorá-los e produzir melhores resultados para a empresa, os clientes e os funcionários”.

No gráfico 1 os pontos citados para a pesquisa estão relacionados à vida profissional, estrutura organizacional, incentivos profissionais e remuneração, segurança profissional e transporte dos funcionários, burocracia e assistência aos funcionários e o nível sociocultural e cultura organizacional.

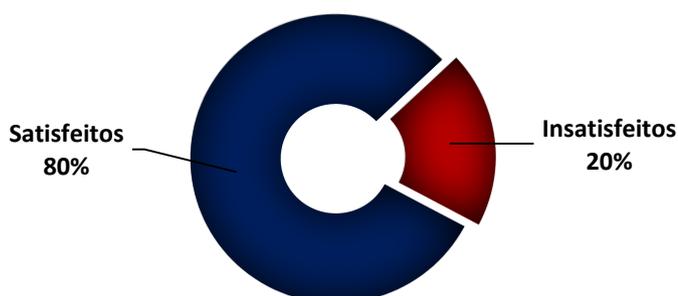
Neste indicador grande parte dos respondentes da pesquisa se mostrou satisfeito com o clima organizacional da empresa bem como do setor em que atuam, correspondendo à setenta e oito por cento de satisfação, contra vinte e um por cento de insatisfação e um por cento que não opinaram.

Gráfico 1 – Nível de satisfação quanto ao clima organizacional.



Fonte: Autores deste trabalho, (2018).

Gráfico 2 – Nível de satisfação quanto à vida profissional.



Fonte: Autores deste trabalho, (2018).

Conforme (Anexo A) o nível de satisfação quanto à vida profissional exibido no gráfico 2 está relacionado com a identidade do funcionário, ao orgulho de trabalhar na empresa e de exercer determinada função, bem como a oferta de um

bom plano de carreira, indicação da empresa como alternativa de emprego para parentes e amigos, sucesso na carreira e vida profissional, cursos e treinamentos oferecidos para o exercício da função.

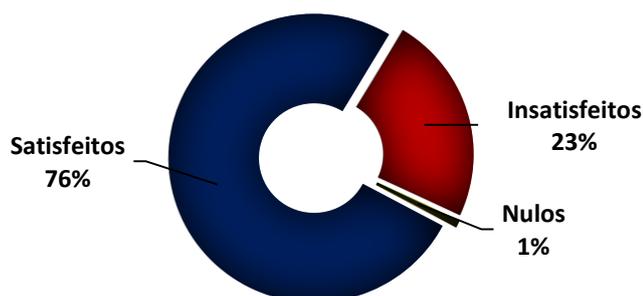
De acordo com a pesquisa descrita no Gráfico 2, oitenta por cento dos respondentes se mostraram satisfeitos quanto à vida profissional enquanto 20 por cento se mostraram insatisfeitos.

Para Bispo (2006, p. 260), “Identidade é sentimento de pertencer à organização, como elemento importante e valioso dentro do grupo de trabalho, em geral, a sensação de compartilhar objetivos pessoais com os objetivos organizacionais”.

Este resultado demonstra um alto índice de satisfação por parte dos respondentes em relação à vida profissional na empresa.

O Gráfico 3 traz a demonstração de como os funcionários veem a estrutura organizacional da empresa, que para BISPO (2006) se dá na confiança no chefe imediato, bem como a percepção de que o mesmo é um líder e pessoa mais indicada para a função que ocupa, estando satisfeito com a estrutura hierárquica (chefes e subordinados) que estão vinculados.

Gráfico 3– Nível de satisfação quanto à estrutura organizacional.



Fonte: Autores deste trabalho, (2018).

Dos respondentes, setenta e seis por centose mostraram satisfeitos com a estrutura organizacional, enquanto vinte e três por cento se mostraram insatisfeitos e um por cento que não souberam opinar.

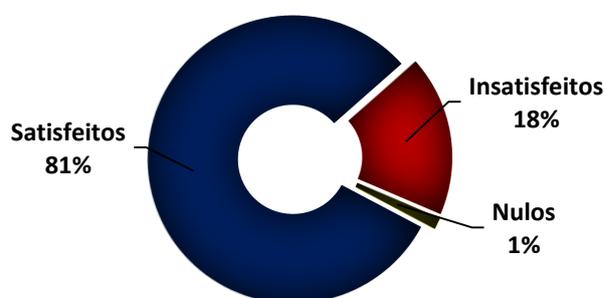
Para Bispo (2006, p.260), “Cooperação é percepção de espírito de ajuda e mútuo apoio vindo de cima (gestores) e de baixo (subordinados)”, este indicador tem

relação com o fator de estrutural organizacional.

Através do resultado do gráfico, pode-se perceber que a estrutura da organização traz grande satisfação aos respondentes, no entanto a empresa precisa focar nos vinte e três por cento que se declararam insatisfeitos.

O gráfico 4 retrata como os incentivos profissionais e a remuneração podem fazer diferença no clima organizacional da empresa, onde conforme (Anexo A) os mesmos consideram que o trabalho é reconhecido e valorizado pela empresa, familiares e amigos e que o salário atual é justo frente ao esforço que tem feito pela empresa

Gráfico 4 - Nível de satisfação quanto aos incentivos profissionais e remuneração



Fonte: Autores deste trabalho, (2018).

A pesquisa revelou que oitenta e um por cento dos respondentes se mostraram satisfeitos quanto aos incentivos profissionais e remuneração, enquanto dezoito por cento se mostraram insatisfeitos e um por cento que não souberam opinar.

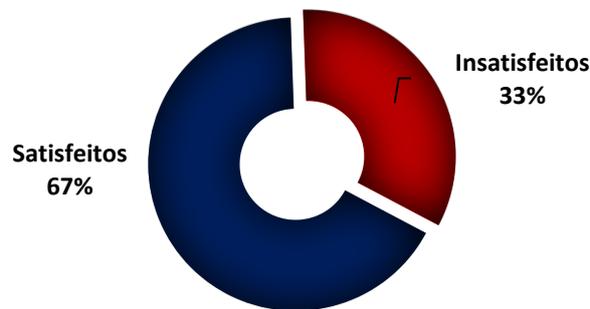
Segundo Bispo (2006, p.260),

O modelo de Litwin e Stringer afirma que a recompensa é um sentimento de ser recompensado por um trabalho bem feito, com ênfase em incentivos positivos e não em punições, tendo sentimento sobre a justiça da política de promoção e remuneração. (BISPO,2006, p.260)

Pode-se perceber após análise dos dados grande satisfação por parte dos respondentes quanto aos incentivos profissionais e boa remuneração.

Neste Gráfico 5, foram avaliadas as questões que tratam a estabilidade dos funcionários na empresa.

Gráfico 5—Nível de Satisfação quanto à Segurança profissional



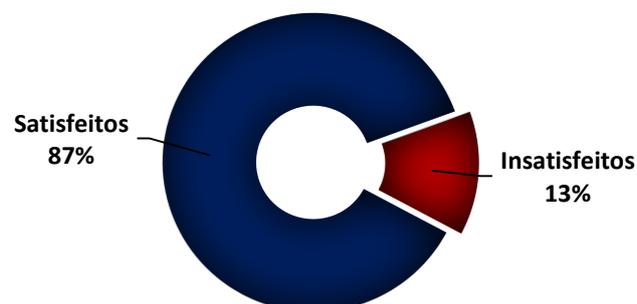
Fonte: Autores deste trabalho, (2018).

Ao analisar o Gráfico 5, nota-se que sessenta e sete por cento dos colaboradores se mostraram satisfeitos quanto à segurança profissional, enquanto trinta e três por cento se mostraram insatisfeitos.

Para Bispo (2006) o fator de segurança profissional está relacionado ao risco de demissão sem motivo percebido pelos funcionários.

No gráfico 6 foi avaliado o nível de satisfação quanto ao transporte dos funcionários, benefício este oferecido pela empresa, que conforme (Anexo A) está relacionado se o funcionário tem problemas no trajeto casa-empresa/ empresa-casa.

Gráfico 6—Nível de Satisfação quanto ao Transporte de funcionários



Fonte: Autores deste trabalho, (2018).

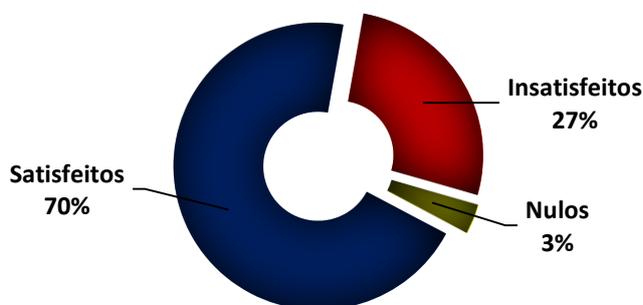
Neste gráfico mostra que a maior parte dos respondentes se declaram satisfeitos quanto ao fator transporte correspondendo a oitenta e sete por cento contra treze por cento de insatisfação.

Segundo Gaulke (2007, n.p.),

Para os funcionários e pessoas de operações, o transporte pode ser oferecido na forma de linhas de ônibus especialmente fretados pela empresa para atender à distribuição geográfica do pessoal. O custo do transporte pode ser totalmente assumido pela empresa ou parcialmente repassado ao pessoal, através de preços subsidiados e descontados em folha. Outra alternativa mais simples e econômica é a concessão de vales-transporte.(GAULKE, 2007, n.p.).

No Gráfico 7 foram levantadas as questões que tratam a burocracia da empresa, que conforme (Anexo A) é avaliada se a burocracia adotada pela empresa favorece a execução das atividades dos funcionários.

Gráfico 7–Nível de satisfação quanto à burocracia



Fonte: Autores deste trabalho, (2018).

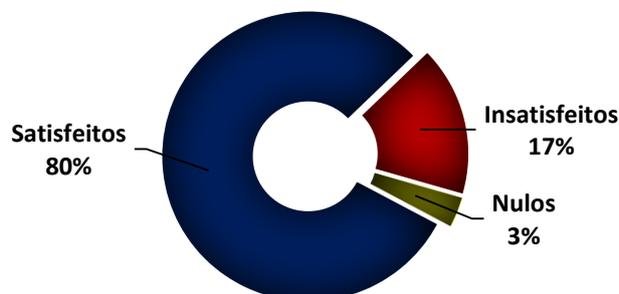
De acordo com as respostas obtidas, foi possível verificar que setenta por cento dos respondentes mostraram satisfeitos quanto à burocracia contra vinte e sete por cento de insatisfação e três por cento que não opinaram.

Este fator quanto à burocracia pode ser comparado ao fator/indicador de estrutura, que segundo Bispo (2006, p.260), “Estrutura é o sentimento dos trabalhadores sobre as restrições em seu trabalho: muitas regras, regulamentos, procedimentos e outras limitações enfrentadas no desenvolver do trabalho”.

O Gráfico 8, é a descrição da satisfação dos respondentes em relação à assistência que a empresa presta aos mesmos, sendo avaliadas as assistências médica, odontológica e social e o quanto elas favorecem a execução das atividades na empresa.

Ao analisar o gráfico, percebe-se que oitenta por cento dos respondentes mostraram satisfeitos enquanto dezessete por cento se mostraram insatisfeitos e três por cento não souberam opinar.

Gráfico 8 – Nível de satisfação quanto à assistência aos funcionários

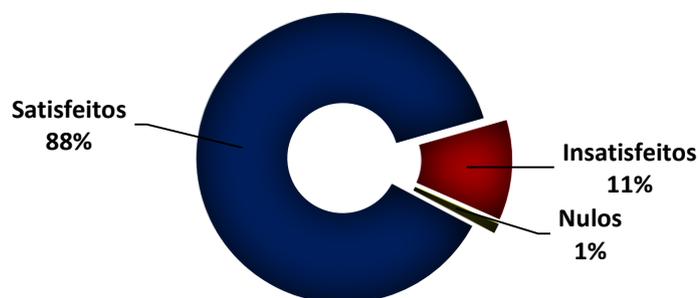


Fonte: Autores deste trabalho, (2018).

Para Gonçalves (1983, n.p.), “A importância que o trabalho assume para o desenvolvimento da pessoa humana faz com que todos que se preocupam com esse crescimento tenham se ocupado das condições em que se realiza o trabalho do homem”.

O gráfico 9 contemplou conforme (anexo A) a avaliação do nível sociocultural da empresa, e se o nível cultural, social e intelectual dos respondentes é suficiente para o exercício das atividades, e se a cultura organizacional, no que diz respeito à tradições, práticas e costumes adotados pela empresa favorecem a execução das atividades.

Gráfico 9 – Nível de satisfação quanto ao nível sociocultural e cultura organizacional



Fonte: Autores deste trabalho, (2018).

Nesta avaliação, oitenta e oito por cento dos respondentes se mostraram satisfeitos, enquanto onze por cento se mostraram insatisfeitos e um por cento não

opinaram.

A autora Cimbalista (2010, n.p.) em seu artigo faz a seguinte citação quanto à cultura da empresa:

[...]Aktouf analisou e criticou as várias correntes que conceberam a cultura da empresa, denominando-a como um 'cimento social', um sistema de crenças, de valores, e de normas, que constituem 'modelos de comportamento', 'um conjunto de símbolos', de 'significados' e de 'objetivos' compartilhados. Qualquer que seja a vertente a 'cultura da empresa' é a quase mágica comunhão de todos, patrões e operários, dirigentes e dirigidos, em um mesmo e entusiástico movimento de sustentação da empresa e seus objetivos (CIMBALISTA, 2010, n.p.).

Percebe-se através dos resultados a grande satisfação dos funcionários quanto ao nível sociocultural da empresa e cultura organizacional.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo procurou identificar fatores que exercem influência sobre o clima organizacional de uma empresa no ramo farmacêutico, através de indicadores como cooperação, estabilidade, reconhecimento, ambiente de trabalho, política interna, comunicação, remuneração, benefícios, segurança e nível educacional.

O clima organizacional da empresa em que houve a pesquisa deve ser visto e analisado como algo temporário, pois seu estado varia de acordo com fatores internos e externos.

Levando em consideração as informações obtidas através das variáveis avaliadas no questionário, constatou-se que de uma forma geral, o clima organizacional da empresa encontra-se positivo.

Dos indicadores, o que se destacou de forma positiva devido seu alto índice de satisfação, foi o que se refere ao nível sociocultural da empresa, mostrando compatibilidade entre o nível cultural, social e intelectual dos funcionários e suas respectivas atividades na empresa; bem como a cultura organizacional, no que diz respeito às práticas e costumes adotados pela empresa favorecem a execução das atividades.

Embora os indicadores que analisam o clima e a estrutura organizacional, se manterem na média de satisfação, deve ser alvo de atenção, pois mensuram a qualidade dos relacionamentos interpessoais tanto no ambiente interno quanto externo, e que afetam diretamente nos resultados da empresa. Esses indicadores também levam em consideração a satisfação ou não, com o organograma vigente

na instituição.

De uma maneira geral, os colaboradores estão satisfeitos no tange ao orgulho de trabalhar na empresa e exercer determinada função equivalente ao seu cargo, bem como a remuneração e benefícios recebidos, mostrando que se sentem valorizados e reconhecidos por seus esforços. Todavia, é necessária atenção no que tange ao indicador de segurança profissional, pois aponta que parte considerável dos colaboradores não considera que possuem estabilidade na empresa ou no cargo ocupado.

O Indicador de burocracia teve um índice de satisfação abaixo da média entre os colaboradores que participaram da pesquisa. O mesmo é importante, pois leva em consideração as rotinas de trabalho adotadas em cada setor. Sendo assim, poderá ser usada como objeto de estudo para melhoria nos processos, resultando em um aumento de produtividade nos setores e conseqüentemente, maior resultado para a empresa.

O clima organizacional também pode ser influenciado por fatores subjetivos, contribuindo para se torne ou não, mais agradável. A pesquisa sobre o clima deve ser objeto de estudo constante, uma vez alterações no quadro de colaboradores e/ou no organograma influenciam diretamente de forma positiva ou negativa nos resultados obtidos.

5. REFERÊNCIAS

ALLPORT, F. H. (1962). The structuring of events: outline of a general theory with applications to psychology. **Psychological Review**, 61, 281-303.

BEDANI, Marcelo. **Clima organizacional: investigação e diagnóstico: estudo de caso em agência de viagens e turismo**. Revista Psicologia para America Latina. 2006, n.7

BILHIM, João Abreu de Faria. **Teoria Organizacional: estruturas e pessoas**. Lisboa: ISCSP, 2006.

BISPO, A. F. Carlos. **Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional**. 2006 Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prod/v16n2/06.pdf> Acesso em 21 nov. 2018

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos na empresa: pessoas, organizações e sistemas**. São Paulo: Atlas, 1994. v. 1, 209p.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 7. ed, 2003

CHIZZOTTI, Antônio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 5ª ed. São Paulo: Cortez, 2001.

CIMBALISTA, Silmara. **Cultura da empresa: a sua influência no cotidiano do trabalho e na vida dos trabalhadores do setor automóvel brasileiro e português**. 2010. Disponível em: <http://journals.openedition.org/eces/507> Acesso em 21 nov. 2018

DAVEL, E. Vergara S.C. **Gestão com pessoas e subjetividade**. São Paulo: Atlas, 2001.

FERREIRA, V. C. P.; FORTUNA, A. A. M.; TACHIZAWA, T. **Gestão com Pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 5ª. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006;

FULMER, I.S.; GERHART, B.; SCOTT, K. S. Are the 100 best better? An empirical investigation of the relationship between being a “great place to work” and firm performance. *Personnel Psychology*, vol. 56, 4, 2003.

GAULKE, Carmen Nádia; NICOLETI, Gerson Gilberto. **Benefícios: usado como fator motivacional pela empresa Karsten S/A no setor tecelagem II 1º turno**. 2007. Disponível em: <http://rica.unibes.com.br/index.php/rica/article/viewFile/24/19> Acesso em: 15 dez 2018

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo, Editora Atlas, 2002.

GONÇALVES, L. Ernesto. **Políticas de saúde na empresa**. 1983 Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75901983000200002 Acesso em 21 nov. 2018

GONÇALVES, Alexis P. Saiba como anda seu clima organizacional. São Paulo: **Revista Controle da Qualidade**, v.7, n. 67, p.105-107, dez. 1997.

GUSKUMA, Edilmar Arakaki. **Evidências da satisfação no trabalho com base nas demonstrações financeiras publicadas**. 2009. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade: Contabilidade) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: . Acesso em: 10/09/2016.

KAHALE, Flávia. **Pesquisando a Motivação: a pesquisa de clima organizacional**. Instituto MVC. Disponível em: http://www.institutomvc/portfolio/clima_org/clima_motiv1.htm Acesso em 15 abr. 2011.

KANAANE, Roberto; Comportamento **Humano nas Organizações: O Homem Rumo ao Século XXI**; 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2014.

KANAANE, Roberto; ORTIGOSO, Sandra Aparecida Formigari; **Manual de Treinamento e Desenvolvimento do Potencial Humano**; 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2013.

KATZ, D., & KAHN, R. L. (1978). Psicologia social das organizações. São Paulo: **Atlas**.

KOLB, D. A. et al. Psicologia Organizacional: uma abordagem vivencial. São Paulo, **Atlas**, 1986.

LUZ, Ricardo. Gestão do clima organizacional / Ricardo Luz. – Rio de Janeiro: **Qualitymark**, 2003.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MOREIRA, Fabiano, VIOLIN, Fábio, SILVA, Luciana. **Capital intelectual como vantagem competitiva: um estudo bibliográfico**, 2014. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/viewFile/21839/16084> Acesso em: 13 dez. 2018

OLIVEIRA, Marco Antônio. Pesquisas de Clima Interno. São Paulo: **Nobel**, 1994.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A. Fundamentos do comportamento organizacional. 12. ed. São Paulo: **Pearson**, 2014. 479 p. Disponível em: <<http://catolicadeanapolis.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788543004488/pages/-12>>. Acesso em: 22 abr. 2018

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração: Guia para Estágios, Trabalhos de Conclusão, Dissertações e Estudos de Caso. 3. ed. – 3. reimpr. São Paulo: **Atlas**, 2007.

SOUZA, Carla Patricia da S. Cultura e Clima Organizacional: Compreendendo a essência das organizações. 1. ed. São Paulo: **Intersaberes**, 2014. 197 p.

TRIVIÑOS, A. N. S. Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: **Atlas**, 1987.

STEWART, Thomas A. **Capital intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas**. Rio de Janeiro: 11. ed

ANEXO

ANEXO A– QUESTIONÁRIO

Pesquisa de clima organizacional, lembrando que todos os itens devem ser analisados da seguinte forma: () não, () sim.

Ficha de pesquisa nº 1

Levantamento dos fatores internos de influência do relacionamento entre os funcionários e a empresa.

Vida Profissional

- 1) Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa
- 2) Sinto orgulho da minha atividade nesta empresa
- 3) Acho que a empresa me oferece um bom plano de carreira
- 4) Costumo indicar esta empresa como alternativa de emprego para meus amigos e parentes
- 5) Eu me preocupo com o futuro desta empresa
- 6) Considero que estou obtendo sucesso na minha carreira e na minha vida profissional
- 7) Gostaria que meus filhos trabalhassem nesta empresa
- 8) Dependo apenas dos meus próprios esforços para obter o sucesso profissional e de carreira na empresa
- 9) Os cursos e treinamentos que fiz são suficientes para o exercício das minhas atividades

Estrutura Organizacional

- 10) Eu confio plenamente no meu chefe imediato
- 11) O meu chefe imediato é um líder
- 12) O meu chefe imediato é a pessoa mais indicada para a função que ocupa
- 13) Estou satisfeito com a estrutura hierárquica (chefes e subordinados) a que estou vinculado

Incentivos Profissionais

- 14) Considero que o meu trabalho é reconhecido e valorizado pela empresa
- 15) Considero que o meu trabalho é reconhecido e valorizado pela minha família

16) Considero que o meu trabalho é reconhecido e valorizado pelos meus amigos e parentes

Remuneração

17) Acho justo o meu salário atual

18) O meu patrimônio é condizente com os esforços que tenho feito pela empresa

Segurança Profissional

19) Meu emprego é seguro na empresa, ou seja, não corro o risco de ser demitido sem motivo

Nível Sociocultural

20) O meu nível cultural e intelectual é suficiente para o exercício das minhas atividades na empresa

21) O meu nível social é suficiente para o exercício das minhas atividades na empresa

Transporte dos Funcionários

22) Tenho tido problemas com o transporte casa-empresa/empresa-casa

Ambiente de Trabalho

23) O ambiente de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa

24) O relacionamento com meus colegas de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa

Burocracia

25) A burocracia adota na empresa favorece a execução das minhas atividades na empresa

Cultura Organizacional

26) A Cultura Organizacional (tradições, práticas e costumes adotados na empresa que não estão previstos em qualquer regra) adotada na empresa favorece a execução das minhas atividades na empresa

Assistência aos Funcionários

27) A assistência de médico e dentista e a assistência social adotados na empresa favorecem a execução das minhas atividades na empresa