

II Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação

20 a 23 de novembro de 2018 - Naviraí - MS



CLIMA ORGANIZACIONAL EM EMPRESAS DO SETOR FINANCEIRO: estudo de caso em Naviraí-MS

Aline Tatiane da Silva

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)
alinetatianeadm@gmail.com

Joab Toral Pereira

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)
joabtr18@gmail.com

Milena dos Santos Alonso

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)
miilenalonso@gmail.com

Lucas Agostini Ribeiro

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)
miilenalonso@gmail.com

Marco Antonio Costa da Silva

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS)
jtemda@gmail.com

RESUMO

O setor financeiro é um dos mais competitivos da economia nacional. Além dos elevados investimentos em tecnologia é fundamental que a qualidades dos colaboradores seja alto nível. Para tanto, é necessário que as empresas invistam em políticas de gestão de pessoas. Uma estratégia interessante que tem sido utilizada é aplicação de pesquisas de clima organizacional como forma de subsidiar mudanças. Esse artigo tem como objetivo mensurar a qualidade do clima organizacional em empresas do setor financeiro na cidade de Naviraí-MS. Para tanto foi utilizado um questionário chamado de Escala de Clima Organizacional (ECO). Os resultados da pesquisa mostram uma boa qualidade do clima organizacional nos bancos de Naviraí.

Palavras-chave: Clima Organizacional; Setor Financeiro; Pesquisa.

1 INTRODUÇÃO

A indústria financeira é muito competitiva, principalmente se considerarmos o setor bancário, que tem operado mudanças importantes em seu modelo de negócio, principalmente os bancos de varejo, com sua capacidade de se reinventar e inovar, passando a oferecer processos cada vez mais rápidos e descomplicados.

Cada vez mais, agências de bancos tradicionais têm sido substituídas por ferramentas digitais – e esse é um processo que não vai desacelerar tão cedo, pelo contrário este processo tende a ser cada vez rápido e preciso a fim de oferecer comodidade e praticidade (ABC, 2008).

Nesse contexto de transformações do setor bancário, a atuação dos colaboradores tem ganhado mais importância como um dos fatores mais importantes para oferecer qualidade nos serviços prestados. A gestão de pessoas tem sido solicitada a oferecer estratégias que contribuam para o sucesso das empresas do setor. Uma ferramenta que tem sido amplamente utilizada são as pesquisas de clima. O clima organizacional é um fator cada vez mais relevante nas empresas, destacando-se principalmente naquelas com grande número de funcionários e grandes competidoras no mercado.

Segundo Locke (1976) apud Antunes (2014), a satisfação no trabalho pode ser entendida como a relação percebida entre o que um indivíduo espera de seu trabalho e o que ele percebe que está obtendo. É ainda um estado de prazer emocional resultante da avaliação que um profissional faz sobre até que ponto as funções que desenvolve atendem seus objetivos (LOCKE, 1976 apud ANTUNES, 2014).

Como pessoas, os colaboradores estão sujeitos às mais diversas influências do ambiente e a variadas maneiras de reagir emocionalmente a estas influências. O conjunto dos vários sentimentos vividos pelos colaboradores e suas consequências no ambiente de trabalho, compõe o que denominamos clima organizacional (SEBRAE NACIONAL, 2017).

Desta forma, a realização de pesquisas de clima e satisfação dos colaboradores em um ambiente de negócios tão competitivo pode constituir um elemento importante para subsidiar as políticas de gestão de pessoas e melhorar a qualidade do clima, aumentando a satisfação dos empregados com o ambiente de trabalho e com a empresa, oferecendo mais condições para melhorar a produtividade.

Com base no problema apresentado o objetivo deste trabalho é mensurar a qualidade do clima organizacional e satisfação no trabalho com colaboradores do setor bancário de Naviraí-

MS. Para a realização da pesquisa foi utilizado um questionário, a Escala de Clima Organizacional (ECO) que é uma escala multidimensional construída e validada com o objetivo de avaliar a percepção do trabalhador sobre várias dimensões do clima organizacional.

2 SETOR BANCÁRIO E O CLIMA ORGANIZACIONAL

De acordo com a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), o setor bancário manteve os investimentos em tecnologia, mesmo diante do cenário de crise econômica. Em 2016, o setor investiu 18,6 bilhões de reais em soluções tecnológicas. Com esse aporte, os bancos foram o segmento que mais fizeram investimentos em tecnologia no país no ano passado, ao lado do governo – historicamente, o setor que mais investe na área (DELOITTE, 2018).

Trata-se de um setor extremamente competitivo onde a tecnologia precisa estar aliada a qualidade dos serviços. Para oferta de serviços superiores, as empresas do setor precisam ter funcionários com elevado nível de capacidade. Da mesma forma, é importante que a qualidade das relações de trabalho, sejam adequadas para o desempenho das funções. Assim, a realização de pesquisas de clima organizacional, constituem um fator importante para melhorar a satisfação dos empregados e os resultados das empresas (SOUZA; COSTA; COSTA, 2016).

Segundo Luz (2012), o clima de uma organização é bom quando as atitudes positivas predominam e dão ao ambiente de trabalho sensações como alegria, entusiasmo, dedicação, motivação, satisfação e comprometimento dos funcionários com o trabalho. Em contrapartida, algumas situações podem favorecer um cenário de estresse, rivalidade, desinteresse, resistência às mudanças, gerando um clima ruim na organização. Nas instituições financeiras, a gestão do clima organizacional se apresenta como uma ferramenta estratégica que busca soluções para um ambiente de trabalho mais prazeroso e com menor desgaste, reduzindo o impacto de variáveis que afetam o ambiente de forma negativa, que trazem consequências que podem comprometer o desempenho dos funcionários e da empresa.

Para Coda (2005, p. 1), clima organizacional:

[...] é um conceito relacionado aos níveis de satisfação no trabalho experimentado por um empregado. Trata-se de uma tentativa de avaliar as percepções que a pessoa tem a respeito de elementos ou fatores presentes em seu ambiente de trabalho e que permitem o atendimento de suas necessidades. É uma tendência de percepção favorável ou desfavorável em relação ao trabalho em geral ou, então, em relação a diferentes aspectos ou variáveis que formam o clima na empresa.

De acordo com Oliveira e Campello (2006), o clima interno, ou clima organizacional, é um estado coletivo de ânimo demonstrado pelos funcionários de uma empresa em um determinado momento. Este estado de espírito pode se aparentar de diversas formas como opiniões, sentimentos e decisões, variando de acordo com a personalidade e percepção de cada funcionário. O clima organizacional pode ainda ser definido como um conjunto de valores e comportamentos advindos de percepções e sentimentos dos colaboradores sobre seu ambiente de trabalho. Embora as percepções de cada funcionário sejam diferentes, os mesmos podem ou não atingir uma única opinião sobre o estado do ambiente de trabalho, uma vez que dividem o mesmo espaço.

3 METODOLOGIA

O método utilizado para mensuração de clima organizacional nas empresas foi a aplicação de um questionário, a Escala de Clima Organizacional (ECO) é uma escala multidimensional construída e validada com o objetivo de avaliar a percepção do trabalhador sobre várias dimensões do clima organizacional. A aplicação da ECO poderá ser feita de forma individual ou coletiva. Deve-se cuidar para que os respondentes tenham entendido as instruções e o modo de assinalar suas respostas. É necessário assegurar também que o ambiente de aplicação seja tranquilo e confortável, lembrando que o tempo de aplicação da ECO é livre.

Na figura 1, apresenta-se os critérios da ECO.

Figura 1 – Critérios do ECO

Denominações, definições, itens integrantes e índices de precisão dos fatores da ECO			
Denominações	Definições	Itens	Índices de precisão
Apoio da chefia e da organização	Suporte afetivo, estrutural e operacional da chefia e da organização fornecido aos empregados no desempenho diário de suas atividades no trabalho.	1 ao 21	0,92
Recompensa	Diversas formas de recompensa usadas pela empresa para premiar a qualidade, a produtividade, o esforço e o desempenho do trabalhador.	22 ao 34	0,88
Conforto físico	Ambiente físico, segurança e conforto proporcionados pela empresa aos empregados.	35 ao 47	0,86
Controle/pressão	Controle e pressão exercidos pela empresa e pelos supervisores sobre o comportamento e desempenho dos empregados.	48 ao 56	0,78
Coesão entre colegas	União, vínculos e colaboração entre os colegas de trabalho.	57 ao 63	0,78

Fonte: SIQUEIRA (2008, p. 33).

Como a ECO é uma escala composta por 5 fatores (multifatorial), seus resultados devem ser apurados por fator. Assim, se terá um resultado (ou média fatorial) para cada um dos fatores, ou seja, o diagnóstico do clima organizacional será feito baseando-se em 5 aspectos (os fatores da ECO).

Para estimar o nível de Satisfação no trabalho no setor de foco da pesquisa, foi utilizado uma versão reduzida da escala de satisfação no trabalho (EST) respeitando-se a sua estrutura de cinco componentes.

O setor bancário é um setor de muito influencia em uma comunidade tendo em vista que é de suma importância, e o mesmo foi escolhido pois é um setor onde a competitividade é muito alta tanto entre pessoas quanto entre bancos e também porque é um setor onde o nível de estresse dos colaboradores pode ser alto devido as metas e os problemas diários, sendo assim de suma importância a mensuração do clima e da satisfação do trabalho neste setor.

Quanto a população do setor bancário, em Naviraí que é considerada relativamente pequena comparada a grandes centros, toda a população foi abordada para a aplicação da

pesquisa, somando 95 colaboradores, sendo eles de cargos gerenciais, técnicos e operacionais, entretanto somente 46 colaboradores se dispuseram a responder o questionário, destes 46 apenas 35 puderam ser utilizados para a tabulação e análise do resultado devido a erros de preenchimento e falta de informações.

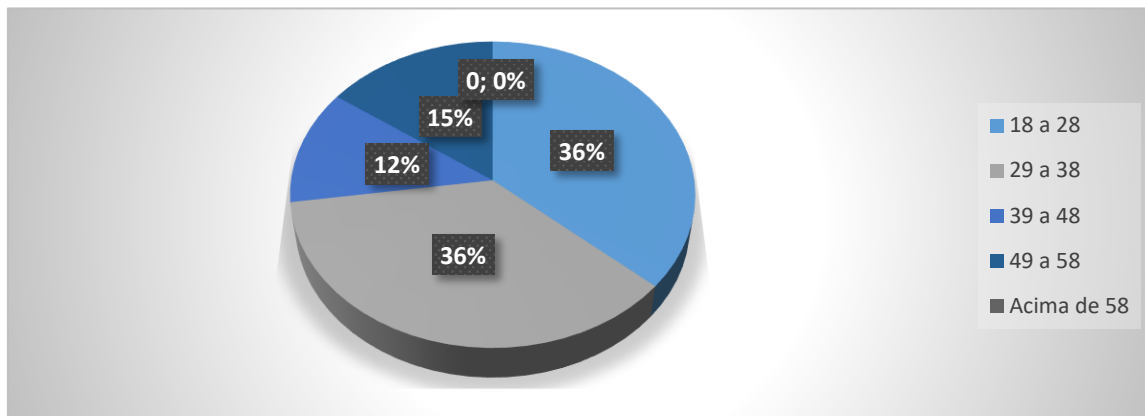
A aplicação do questionário foi feita de forma individual, foram feitas visitas até as instituições financeiras, onde o intuito foi aplicar os questionários individualmente, porem devido as demandas dos setores os questionários não puderam ser aplicados pessoalmente então foram entregues aos colaboradores e recolhidos posteriormente.

Segundo Siqueira (2008) a análise é feita somando-se os valores marcados pelos respondentes em cada item de cada fator e dividindo-se o total pelo número de itens. Desse modo, por exemplo, para o Fator 1, apoio da chefia e da organização, somam-se os valores das respostas aos itens 1 até o 21 e divide-se o resultado por 21. De- pois, somam-se as médias de cada respondente em cada fator e divide-se pelo número de respondentes e assim sucessivamente. Os resultados das médias fatoriais deverão ser sempre um número entre 1 e 5 que é a amplitude da escala de respostas.

4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta etapa são apresentados os resultados da pesquisa realizada. A figura 2 apresenta a distribuição dos entrevistados por faixa etária. Constata-se que a amostra é composta por 72% de colaboradores tem idade 29 e 58 anos.

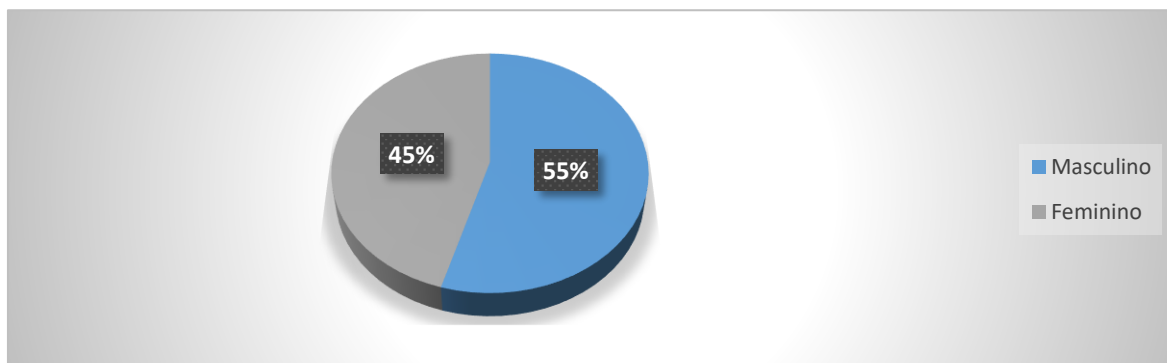
Figura 2 – Distribuição por faixa etária



Fonte: autores com base nos dados da pesquisa.

Quanto ao sexo, constatou-se que a distribuição é equilibrada nas empresas do setor, sendo 55% dos colaboradores do sexo masculino e 45% do feminino, como mostra a figura 3.

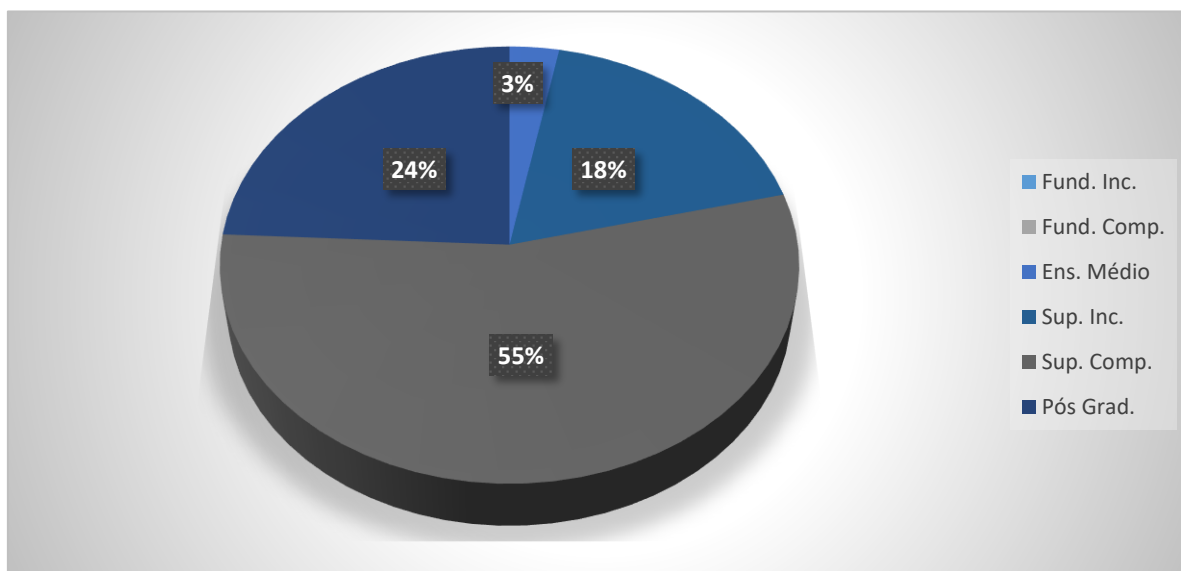
Figura 3 – Distribuição por sexo



Fonte: autores com base nos dados da pesquisa.

Quanto à escolaridade, apenas 3% possuem somente o ensino médio, evidenciando que as agências bancárias exigem um nível de escolaridade maior, como mostrado na figura 4.

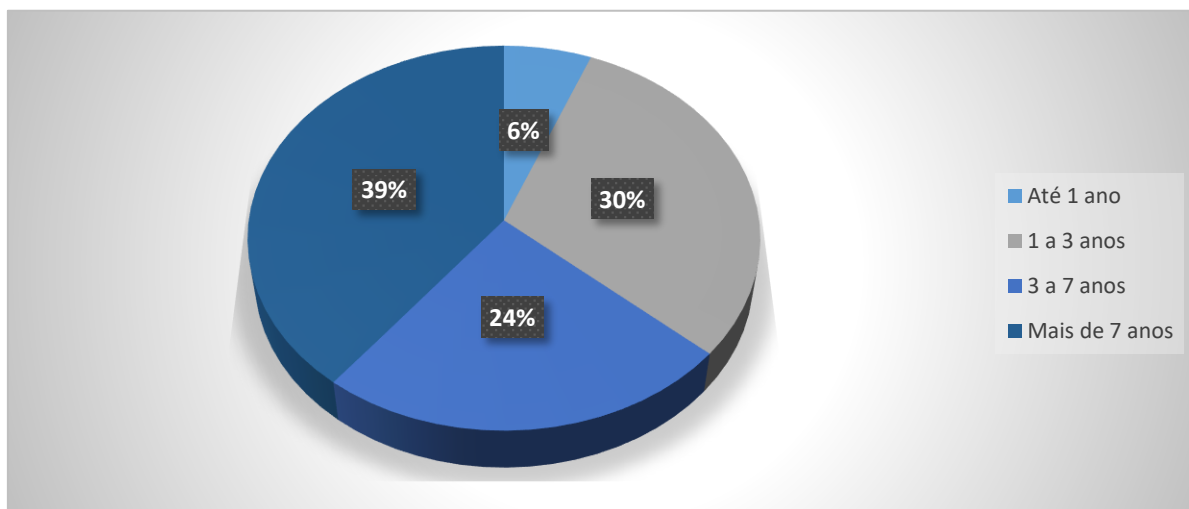
Figura 4 – Distribuição por Escolaridade



Fonte: autores com base nos dados da pesquisa.

Quanto ao tempo de trabalho na empresa, mostrado na figura 5, constatou-se que a maior parte dos colaboradores tem mais de sete anos de trabalho.

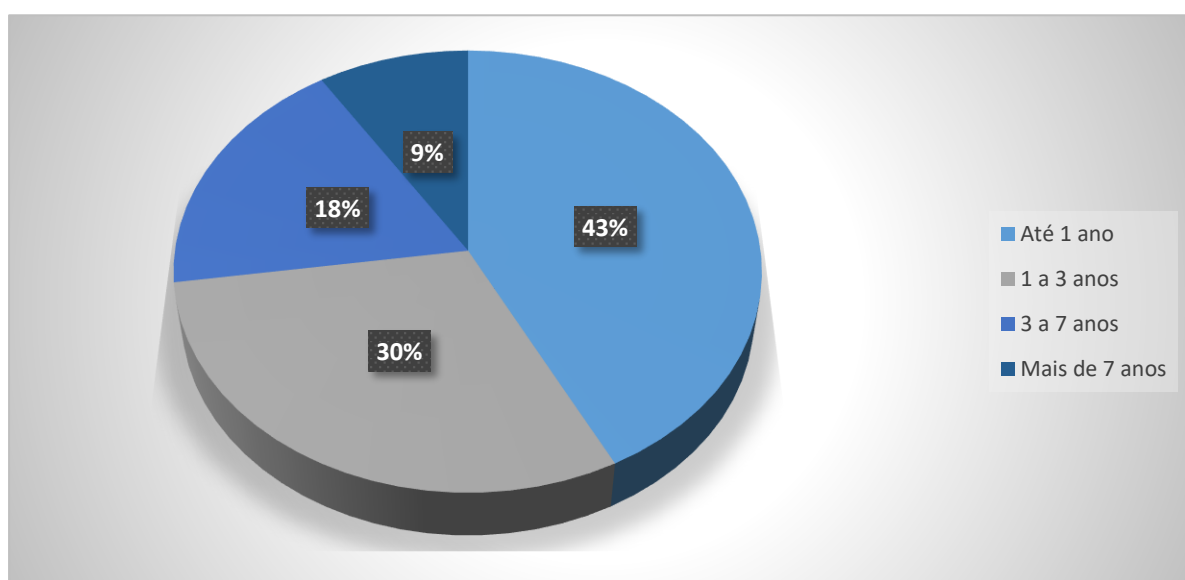
Figura 5 – Tempo de Trabalho na Empresa



Fonte: autores com base nos dados da pesquisa.

Os entrevistados foram questionados quanto ao tempo de promoção no setor. A figura 6 apresenta os resultados. Conforme se observa, 43% foram promovidos a menos de 1 ano e apenas 18% estão na mesma função a mais de 7 anos, sendo estes em sua grande maioria de funções gerenciais.

Figura 6 – Tempo para Promoção

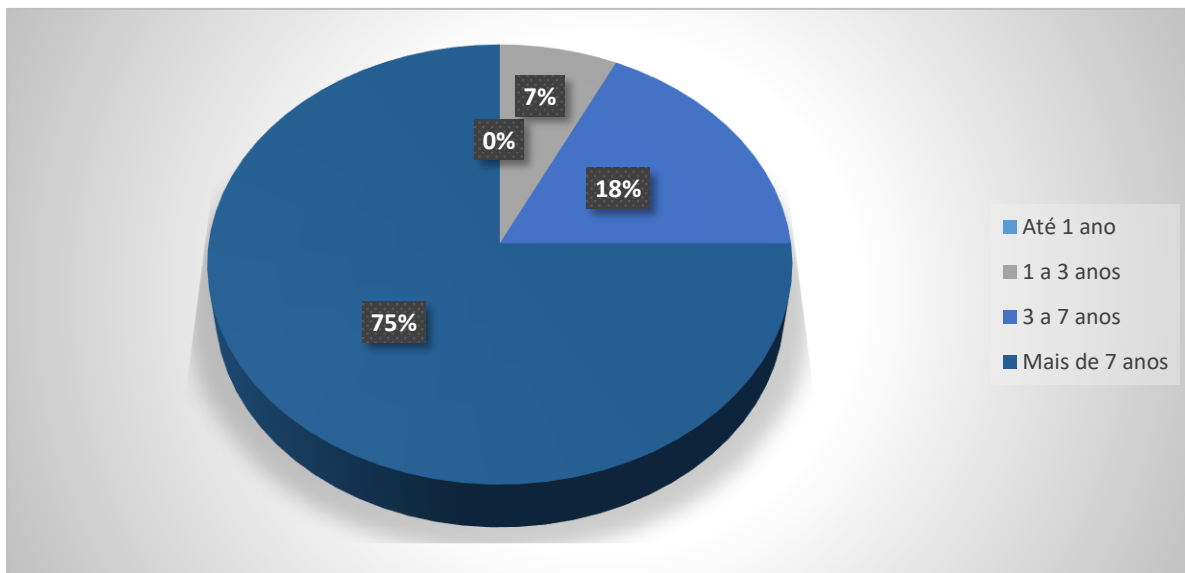


Fonte: autores com base nos dados da pesquisa.

Os entrevistados foram questionados sobre a pretensão de permanecer na empresa. A figura 7 apresenta os resultados. Constata-se que, 75% pretende ficar na empresa por mais de

sete anos ou por tempo indeterminado.

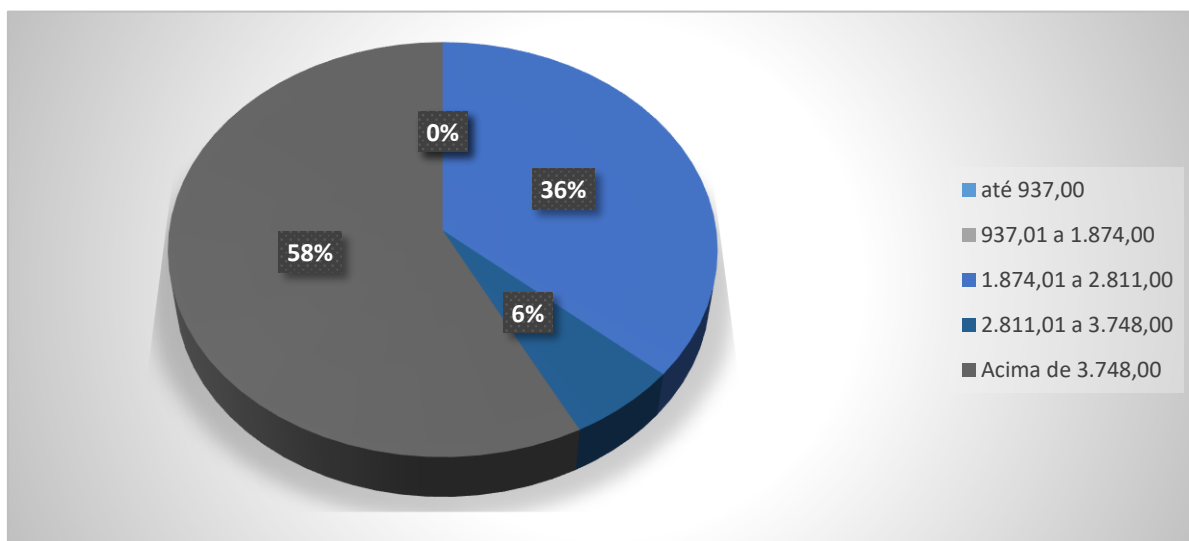
Figura 7 – Interesse em permanecer na empresa



Fonte: autores com base nos dados da pesquisa.

Quanto à questão salarial, 58% dos entrevistados ganham acima de R\$ 3.748,00 e nenhum deles ganha menos do que R\$ 1.874,00, conforme dados da figura 8.

Figura 8 – Remuneração dos entrevistados



Fonte: autores com base nos dados da pesquisa.

A tabela 1 apresenta os resultados que compõem os fatores internos de influência no clima organizacional.

Tabela 1: Fatores internos de influência do clima organizacional

Dimensões	Média
Apoio	4,18759
Recompensa	4,058411215
Conforto	4,319347
Pressão	3,515152
Coesão	4,142857

Fonte: autores com base nos dados da pesquisa.

A análise dos fatores de influência de clima organizacional evidencia que o setor bancário de Naviraí constitui um ambiente de trabalho com clima organizacional bom. Apenas o fator pressão apresentou uma média que expressa um clima ruim.

5 CONCLUSÃO

O objetivo deste artigo foi mensurar o clima organizacional em empresas do setor financeiro da cidade de Naviraí-MS, especificamente do setor bancário.

A revisão da literatura evidenciou que a pesquisa de clima tem se constituído como uma importante ferramenta para contribuir com a gestão de pessoas permitir a empresa bater uma fotografia das relações que os empregos estabelecem na empresa em função de suas políticas de recursos humanos e de gestão. A fotografia permite que ações possam ser implementadas para melhorar a satisfação dos empregados e os resultados organizacionais.

Para o setor bancário, um dos mais competitivos do Brasil, a realização de pesquisas de clima constitui uma poderosa ferramenta para a gestão de pessoas e, conseqüentemente, para melhorar os resultados organizacionais.

Os dados levantados na pesquisa realizada para esse artigo sugerem que o setor bancário de Naviraí tem um bom clima organizacional, exceção feita ao fator pressão, que foi apontado pelos entrevistados como um pouco elevado. Associados a outros dados coletados, como por exemplo, o tempo de permanência no trabalho e o desejo de permanecer na empresa, permite inferir que trata-se de um ambiente com bom clima para se trabalhar, segundo a amostra.

Para além dos resultados descritos, discute-se que seria interessante a realização de uma pesquisa mais ampla para verificar o quanto os funcionários se sentem satisfeitos por trabalhar em bancos.

REFERÊNCIAS

ABC. **Abril Branded Content**. Tecnologia traz flexibilidade e competitividade ao setor bancário. EXAME. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/negocios/tecnologia-traz-flexibilidade-e-competitividade-ao-setor-bancario/>>. Acesso em: 29 mai. 2018.

ANTUNES, M. J. R. **O compromisso organizacional e a satisfação no trabalho**: análise das variáveis socioprofissionais de contexto numa indústria do sector metalúrgico. Dissertação de Mestrado. Universidade da Beira Interior. Covilhã, 2014.

CODA, R. Bispo, Patrícia. O valor do diagnóstico de clima. Portal RH.com.br. 2005. Disponível em <<http://www.rh.com.br/Portal/Motivacao/Entrevista/4042/o-valor-dodiagnostico-de-clima.html>>. Acesso em 01/06/2018

DELOITTE. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária**. Disponível em: <<https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Apresenta%C3%A7%C3%A3o%20Pesquisa%20de%20Tecnologia%20Banc%C3%A1ria%20FEBRABAN%202018.pdf>>. Acesso em: 29 mai. 2018.

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

OLIVEIRA, J. S. G.; CAMPELLO, M. Clima organizacional e o desempenho das empresas. In: XIII SIMPEP. Bauru, 2006. Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/413.pdf>. Acesso em: 24 mai. 2018.

SEBRAE NACIONAL. **Clima Organizacional**: a importância de um bom clima organizacional na empresa. 2017. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/a-importancia-do-bom-clima-organizacional-na-empresa,73fe9bda15617410VgnVCM2000003c74010aRCRD>>. Acesso em: 22 abr. 2013.

SIQUEIRA, M. **Medidas do Comportamento Organizacional**: Ferramentas de Diagnóstico e de Gestão. São Paulo: Artmed, 2008.

SOUZA, A. N.; COSTA, D. V. F.; COSTA, M. P. C. Análise do Clima Organizacional em uma Instituição Financeira – um estudo de caso. **ReFAE – Revista da Faculdade de Administração e Economia**, v. 8, n. 1, p. 13-39, 2016.