



## A CULTURA E O CLIMA ORGANIZACIONAL DA EMPRESA SINART EM PICOS-PI

**COSTA, Antonio Ribeiro dos Santos<sup>1</sup>, MOURA, Ayla Carla Vieira de<sup>2</sup>, LUZ, Bruna Renata Araújo<sup>3</sup>, LEAL, Fernanda Naiara Vieira<sup>4</sup>, SILVA, Suzimara Felix da<sup>5</sup>**

**Resumo:** O presente estudo faz uma análise sobre o comportamento dos colaboradores numa empresa terceirizada. Visto que essa atividade meio não é muito valorizada, onde ela é um recurso de diminuição de custos que as organizações adotam para maximizar suas atividades fins. Assim, o objetivo geral é analisar a cultura e o clima organizacional da empresa Sinart, complementando com os seguintes objetivos específicos: reconhecendo a história da cultura e do clima organizacional, conhecendo a satisfação dos colaboradores e analisar o nível de motivação em que se encontram. A fundamentação teórica abordada conceituou importantes fatores que servem como auxílio para salientar a cultura, o clima, a terceirização e os padrões de avaliação que podem contribuir para satisfazer as necessidades dos colaboradores. A Sinart é a que terceirizou as atividades meio do Terminal Rodoviário Zuza Baldoíno e, neste contexto, foi realizado uma pesquisa sobre o nível de motivação e satisfação dos colaboradores nessa empresa, visto que essa atividade não é bem valorizada. No entanto, a pesquisa trouxe resultados importantes uma vez que nessa organização os colaboradores demonstraram uma situação totalmente diferente. Pois os mesmos encontraram-se satisfeitos e motivados tanto pela sua remuneração quanto pela a atividade que realizam. Existe uma boa interação entre os grupos favorecendo para um ótimo clima organizacional. Portanto, a valorização dessa atividade contribuiu para uma gestão bem sucedida, ambos com seus interesses e objetivos bem definidos através de uma equipe bem satisfeita e motivada.

**Palavras-Chaves:** Cultura Organizacional. Clima Organizacional. Satisfação. Terceirização. Motivação.

<sup>1</sup> Acadêmico do Curso de Bacharel em Administração da IESRSA, e-mail: antonioribeiro1920@hotmail.com

<sup>2</sup> Acadêmica do Curso de Bacharel em Ciências Contábeis da IESRSA, e-mail: ayla\_motos@hotmail.com

<sup>3</sup> Acadêmica do Curso de Bacharel em Ciências Contábeis da IESRSA, e-mail: brenna.ravenna@hotmail.com

<sup>4</sup> Acadêmica do Curso de Bacharel em Ciências Contábeis da IESRSA, e-mail: fernandalealacruz@hotmail.com

<sup>5</sup> Acadêmica do Curso de Bacharel em Ciências Contábeis da IESRSA, e-mail: Suzimara.silva@hotmail.com

**Abstract:** This study is an analysis of the behavior of employees in an outsourced company. Since this means activity is not highly valued, where it is a cost-reduction feature that organizations adopt to maximize their end activities. Thus, the general objective is to analyze the culture and the organizational climate of Sinart company, complementing with the following specific objectives: recognizing the history of culture and organizational climate, knowing the satisfaction of employees and analyze the level of motivation in which they are. The theoretical addressed conceptualized important factors that serve as an aid to emphasize the culture, climate, outsourcing and evaluation standards that can help to meet the needs of employees. Sinart is that the outsourced activities through the Bus Terminal Zuza Baldoino and in this context, was conducted a survey on the level of motivation and satisfaction of employees in this company, since this activity is not well valued. However, research has brought important results since this organization employees showed a totally different situation. Because they are satisfied and motivated by both their pay and by the activity they perform. There is a good interaction between groups favoring for optimal organizational climate. Therefore, the value of this activity contributed to a successful management, both with their interests and well-defined objectives through a well-satisfied and motivated team.

**Keywords:** Organizational Culture. Organizational climate. Satisfaction. Outsourcing. Motivation.

## 1 INTRODUÇÃO

As organizações ao longo dos anos vêm passando por constantes transformações. Procurando melhores oportunidades no mercado competitivo, e visando o seu crescimento organizacional acabam aderindo os novos processos administrativos, como é o caso da terceirização. Terceirizar (ou passar os serviços a terceiros) passou a ser uma grande ferramenta adotada pelas empresas para a realização de suas atividades meio. Trabalho esse realizado por uma mão-de-obra especializada pra a execução dessas tarefas.

A mão-de-obra dessa atividade não é muito valorizada, visto que as organizações buscam o baixo custo pela a contratação do serviço. Essa atividade, embora qualificada, não agrega valores aos colaboradores que a executam, causando a insatisfação dos indivíduos no ambiente de trabalho. Tendo em vista a importância que esses fatores, cultura, clima, motivação e a satisfação que existe dentro do ambiente organizacional, este trabalho visa realizar um pesquisa na empresa Sinart para ter ciência se tais fatores provocam, verdadeiramente, a

mudança no comportamento e nas relações pessoais e interpessoais existente entre os membros da organização.

Através desse conhecimento é que os gestores poderão solucionar os possíveis conflitos que causam a insatisfação dos componentes de sua empresa, pois estes aspectos quando solucionados, contribuem para o crescimento de toda a organização.

Portanto, compreender a complexidade das relações existentes no ambiente de trabalho é essencial para que os gestores possam verificar de que forma essas constates mudanças podem afetar diretamente o bom desempenho da organização e que ações eles estão tomando para sanar os possíveis problemas que possam surgir através das relações comportamentais na organização.

## **2 A HISTÓRIA DA CULTURA E DO CLIMA ORGANIZACIONAL**

As organizações vêm crescendo a cada dia com diversidade cultural de seus integrantes. Esses aspectos têm contribuído para que as relações pessoais dentro da organização seja um dos fatores para o desenvolvimento da organização.

Segundo Chiavenato (2010, p.155) a cultura organizacional tem o seguinte conceito:

[...] a cultura é um padrão de assuntos básicos compartilhados que um grupo aprendeu como maneira de resolver seus problemas de adaptação externa e integração interna, e que funciona bem a ponto de ser considerado válido e desejável para ser transmitido aos novos membros como a maneira correta de perceber, pensar e sentir em relação àqueles problemas[...]

De acordo com Gigliotti (2004, p.100) a cultura tem a seguinte definição:

Cada organização é um sistema ímpar. Tem suas unidades organizacionais construídas de acordo com suas próprias necessidades e as relações existentes entre os seus sistemas internos funcionam de maneira dinâmica, a fim de dar sustentação ao desenho por ela própria criada [...]

Quanto mais favorável o ambiente, melhor será o clima organizacional. Pois uma equipe bem sem problema alcança resultados promissores. Chiavenato (2003, p. 373) traz a seguinte definição de clima organizacional:

É o estado em que se encontra a empresa ou parte dela em dado momento, estado momentâneo e passível de alteração mesmo em

curto espaço de tempo em razão de novas influências surgidas, e que decorre das ações da empresa, das reações dos empregados e/ou ambos os casos.

De acordo com Maximiano (2000, p. 107) “ o clima 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.”

As transformações e mudanças inerentes à organização crescem a cada dia reestruturando o desenho e os objetivos. Giglioti (2004, p.103) traz a seguinte definição de mudança organizacional:

São as mudanças que afetam, de certa maneira, o desenho organizacional. Podemos ter a fusão de órgãos, eliminação ou criação de unidades, redução e níveis hierárquicos pela prática do achatamento da pirâmide organizacional, dentre outros possíveis.

## **2.1 A Satisfação dos Colaboradores na Organização**

No decorrer da história da administração, um dos fatores que contribuiu decisivamente para o desenvolvimento nas organizações sempre esteve relacionado à satisfação humana. Fazer parte de algo ou sentir necessidade de relacionamento, como comprovada na experiência de Hawthorne por Elton Mayo, definiu um novo perfil para avaliar a satisfação dos colaboradores da organização. O modelo de homo economicus da administração científica passou a ter um novo conceito de homo social voltada para a vida em sociedade e em grupos sociais.

Segundo Chiavenato (2010, p.480) traz o seguinte:

[...] a satisfação no trabalho não é um conceito unidimensional que varia do sim ao não. Suas conclusões indicam que satisfação e insatisfação são conceitos bidimensionais representados por dois contínuos independentes: fatores higiênicos e fatores motivacionais.

Temos outra percepção de acordo com Maximiliano (2000, p.359), que nos diz o seguinte:

[...] Quanto mais contente a pessoa estiver com seu salário, menor será sua disposição para reclamar desse aspecto de sua relação com a empresa. Conseqüentemente, maior a satisfação do trabalhador com o ambiente de trabalho [...]

## 2.2 Terceirização no Ambiente Organizacional

A terceirização tornou-se um novo método adotado por muitas empresas para desburocratizar as ações tomadas de decisões no âmbito organizacional. Essa inovação acaba criando maneiras que podem resumir as atividades meio da organização. Podendo liberar mais espaço, proporcionando o surgimento de inovações e concretizando as relações entre contratante e contratado.

Segundo Araújo (2010) “terceirizar significa passar adiante (para terceiros e pagando) a responsabilidade pela a execução de determinada atividade ou conjunto de atividades.”

A terceirização diz Zainaghi (2015) “consiste na possibilidade de uma empresa passar para terceiros parte seus serviços.”

O surgimento de novas técnicas que visam otimizar o desempenho operacional da empresa faz com que a terceirização se torne uma ótima ferramenta para os gestores nos dias atuais. Possibilitando uma concorrência no amplo mercado de trabalho.

## 2.3 A Motivação dos Colaboradores nas Organizações

O forte desejo de alcançar os mais diversos objetivos sempre esteve no nosso horizonte. Mas, o que nos levar a conseguir a realização ou não realização desses objetivos? A motivação. Saber o quanto estamos motivados para realizar determinados propósitos é fundamental para a concretização de sonhos e desejo de realização pessoal. Mas o que é motivação? Temos o seguinte conceito de motivação:

É o desejo de exercer altos níveis de esforços em direção a determinados objetivos organizacionais, condicionados pela capacidade de satisfazer algumas necessidades individuais. (CHIAVENATO, 2010 p. 477)

O escritor Antonio Carlos Gil define motivação com os seguintes conceitos:

É a força que estimula as pessoas a agir. [...] Assim, cada um de nós dispões de motivações próprias [...] é consequência de necessidades não satisfeitas. Essas necessidades são intrínsecas às pessoas [...] (GIL, 2008 p. 202)

### **3 METODOLOGIA**

A natureza dessa pesquisa é um estudo de caso que, de acordo com o autor YIN (2001) “consiste em coletar e analisar informações sobre determinado indivíduo, uma família, um grupo ou uma comunidade a fim de estudar aspectos variados de sua vida de acordo com o assunto da pesquisa.” A empresa Sinart, organização que terceirizou as atividades meio do Terminal Rodoviário Zuza Baldoíno localizado na cidade de Picos-PI e, para facilitar a interpretação das decisões, foi apresentado na pesquisa um questionário para analisar a satisfação e a motivação dos colaboradores mediante a remuneração e ao ambiente em que estão inseridos e como as relações intergrupais podem contribuir para os objetivos da organização.

#### **3.1 Área de Estudo**

O Terminal Rodoviário Zuza Baldoíno, localizada na Av. Senador Helvídio Nunes, cep: 64600-000 na cidade de Picos-PI é uma organização do município picoense que oferece a venda de passagens interestaduais. A secretaria Estadual de Transportes (Setrans) firmou uma parceria com outra empresa que presta diversos serviços em rodoviárias pelo país. A Sinart, empresa contratada, passou a realizar as atividades meio, bem como: manutenção, limpeza, segurança e atendimento.

#### **3.2 Fonte dos Dados**

A fonte é primária, consistindo numa pesquisa pioneira feita de uma amostra de 10(dez) colaboradores que são eles: 02(dois) auxiliares administrativos; 02(dois) fiscais; 03(três) zeladores e 03(três) da manutenção que serviram como base para elaborar e quantificar os resultados.

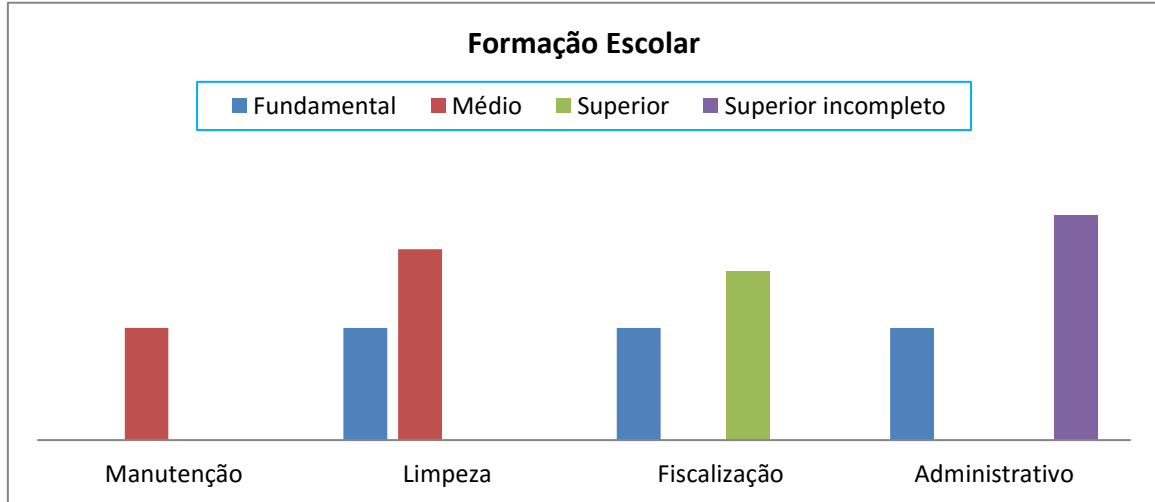
#### **3.3 Método de Análise**

O método utilizado para a pesquisa foi a análise descritiva que segundo Ramos (2008), deve ser considerado para caracterizar e descrever objetos de pesquisa ou grupo de informações(amostras) de uma população.

### **4 RESULTADOS E DISCURÇÕES**

O gráfico abaixo mostra que das quatro atividades mencionadas apenas 25% possui formação acadêmica.

Gráfico – 01 Escolaridade dos funcionários da SINART

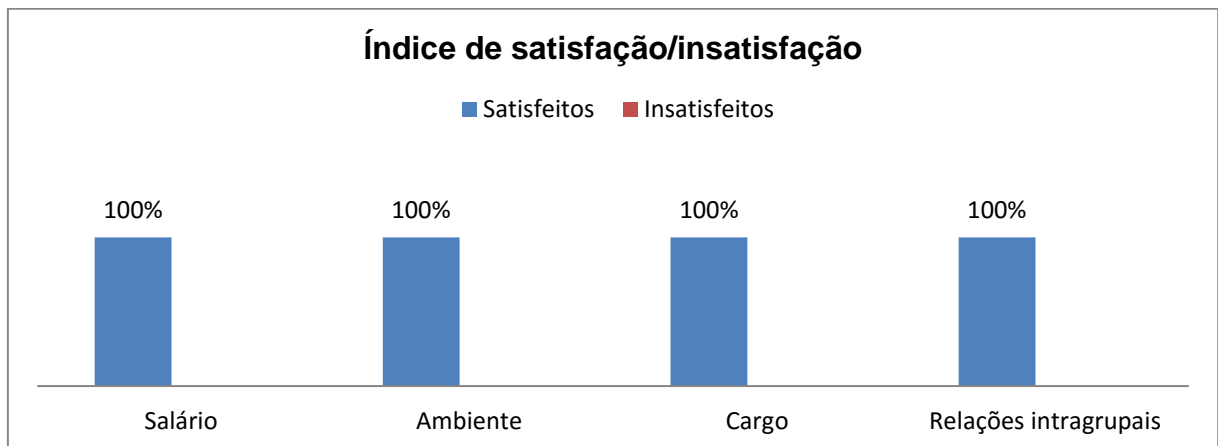


Fonte: Elaboração com base nos resultados da pesquisa, 2016.

Embora com a pouca formação escolar os colaboradores demonstraram satisfeitos através de seus comportamentos, pois as suas necessidades encontram-se atendidas. Giglioti (2004, p. 106) diz “ Entender seu comportamento passa a ser mais fácil mais humano e o ajudará na condução de suas atribuições, administrando melhor sua equipe. ”

Conseqüentemente, a satisfação não poderia ser de outra maneira. A teoria dos dois fatores pode afirmar que a satisfação está relacionada aos fatores higiênicos e motivacionais como mostra o gráfico 02 a seguir:

Gráfico 02 - Índice de satisfação dos funcionários da SINART



Fonte: elaboração com base nos resultados da pesquisa, 2016.

O gráfico acima demonstra o nível de satisfação em que se encontram os colaboradores uma vez que todos os segmentos do ambiente organizacional encontram-se preenchidos. Segundo Chiavenato (2010, p. 480) “ a teoria dos dois fatores é criticada por basear-se em uma pequena amostra e fazer generalizações a partir dela. ” No entanto, ela contribui expressivamente para uma boa administração de pessoal obtendo os melhores resultados.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conhecer o comportamento humano, suas necessidades, desejos e objetivos individuais é um ótimo auxílio para que os administradores realizem uma ótima gestão. Apesar do problema mencionado nesse estudo, não pudemos verificar se havia algum problema na valorização do colaborador numa empresa terceirizada e nem tão pouco com sua remuneração.

Nesse contexto, uma empresa como a Sinart, que valoriza os seus colaboradores e remunera bem os seus integrantes, ela pôde se tornar um diferencial entre as empresas prestadoras de serviços que não utilizam esses métodos. Portanto faz-se necessário que as organizações que prestam serviços adotem essas mesmas medidas em suas empresas, diminuindo os conflitos para facilitar a gestão.

As sugestões e contribuições da pesquisa são de que as organizações, mesmo terceirizadas, venham ter como modelo uma administração que contempla todos os participantes de sua organização através da valorização de seus colaboradores que são, verdadeiramente, os pés de uma organização.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Luís César G. de. **Organização, sistema e métodos e as tecnologias de gestão organizacional**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010 (volume 2).

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. – 7. ed. rev. e atual. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2003 – 2ª Reimpressão.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de novos tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro. Elsevier, 2010.



GIGLIOTI, Francisco. **Administração: organização e conceitos.** – Campinas, SP: LNZ Editora, 2004.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais.** 1. Ed. – 8. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2008.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Introdução à administração.** – 5. ed ver. e ampl. – São Paulo: Atlas, 2000.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZAINAGHI, Domingos Sávio. **Curso de legislação social: direito do trabalho.** – 14 ed. – São Paulo: Atlas, 2015.