

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO – LINHA DE FORMAÇÃO ESPECÍFICA EM
ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESA**

MOISES EMIDIO DEMETRIO

**ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL EM UMA EMPRESA COOPERATIVA
DO SETOR DE EXTRAÇÃO DE CARVÃO MINERAL NO SUL CATARINENSE**

CRICIÚMA

2018

MOISES EMIDIO DEMETRIO

**ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL EM UMA EMPRESA COOPERATIVA
DO SETOR DE EXTRAÇÃO DE CARVÃO MINERAL NO SUL CATARINENSE**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau de Bacharel em Administração de Empresas no Curso de Administração da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador: MSc. Nelson Savi

CRICIÚMA

2018

MOISES EMIDIO DEMETRIO

ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL EM UMA EMPRESA
COOPERATIVA DO SETOR DE EXTRAÇÃO DE CARVÃO MINERAL NO
SUL CATARINENSE

Trabalho de Conclusão de Curso,
apresentado para obtenção do grau de
Bacharel em Administração de Empresas
no Curso de Administração da
Universidade do Extremo Sul
Catarinense, UNESC.

Criciúma, 05 de Dezembro de 2018.

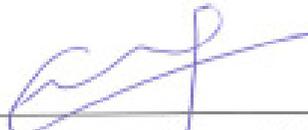
BANCA EXAMINADORA



Prof. Nelson Savi - Mestre UNESC - Orientador



Prof. Esp. Cristiane Dias - (UNESC)



Prof. Esp. Eraldo Lourenço Lima - (UNESC)

DEDICATÓRIA

À minha família, em especial aos meus pais, Sidinéia Emidio (*In memoriam*) e Olavo Pedro Demetrio, a meus filhos Thiago Gabriel, Lucas e Davi e a minha esposa Alice Oliveira da Rosa, pelos incentivos constantes, amor incondicional e que de alguma forma, seja com um gesto de carinho ou uma palavra de conforto, culminaram para meu êxito. Amo muito vocês, muito obrigado.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus, por me permitir chegar até aqui, e me dar força suficiente para poder superar todos os obstáculos enfrentados até o momento. Agradeço imensamente aos meus pais, Sidinéia e Olavo, anjos da minha vida que sempre com muito amor, dedicação e esforço, moldaram meu caráter, me incentivando na conquista dos meus objetivos, na minha formação profissional e por estarem sempre ao meu lado nos momentos em que mais precisei. Agradeço à minha mãe Sidinéia que não está mais entre nós, por algum motivo Deus quis que ela fosse morar com ele mais cedo, mas tenho a certeza de que ela está muito orgulhosa de mim. Ao meu amor Alice, minha companheira e amiga que sempre me incentivou, não permitindo que eu desistisse. Agradeço aos meus filhos que a cada dia, me ensinam o que significa a palavra amor, tornando-se o incentivo da minha vida, razão pela qual busco melhorar todos os dias.

As pessoas que conheci durante este período de graduação, que por todo este tempo me deram forças, palavras sinceras de ânimo e torceram por mim, muito obrigados por fazer parte da minha vida.

Por fim gostaria de agradecer em especial ao meu orientador MSc. Nelson Savi, e ao professor Zili, que de maneira compreensiva, entenderam minhas dificuldades e me auxiliaram brilhantemente nos momentos de dúvidas. E por fim, meu muito obrigado à banca examinadora, por terem aceitado o convite de analisar esta Monografia.

"Faça com que cada pensamento, cada fato que surgir em sua mente lhe traga proveito. Faça com que trabalhem e produzam para você. pense nas coisas não da forma como são, mas como poderiam ser. Não pare nos sonhos - crie!"

Robert Collier

RESUMO

DEMETRIO, E. Moises. **ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL EM UMA EMPRESA COOPERATIVA DO SETOR DE EXTRAÇÃO DE CARVÃO MINERAL NO SUL CATARINENSE** 2018. 83 Páginas. Monografia do Curso de Administração com linha específica em Administração de Empresas, da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, Criciúma.

O presente trabalho teve como objetivo analisar a qualidade do clima organizacional que predomina em uma cooperativa do setor de extração de carvão mineral no Sul Catarinense. O desenvolvimento desta monografia se deu inicialmente com pesquisa bibliográfica com caráter quantitativo e descritivo, servindo como base teórica para tratar de assuntos relacionados aos colaboradores e a cooperativa. Este assunto é tão importante que vem sendo estudado cada vez mais pelas organizações, como método para conhecer melhor a sua influência em seus colaboradores, verificando se estes estão satisfeitos ou insatisfeitos em fazer parte da cooperativa. Para a realização deste trabalho foi elaborado um questionário com 33 (trinta e três) perguntas fechadas, relacionadas a vários aspectos ligados ao clima, tais como: cultura organizacional, interação entre os colaboradores, salário, treinamento, aperfeiçoamento, ambiente limpo e organizado, segurança na execução do trabalho entre outros. Após a análise e interpretação dos dados, foi possível concluir que alguns aspectos foram insatisfatórios, cabendo ao gestor criar medidas que atendam as necessidades dos colaboradores insatisfeitos, melhorando assim o nível de motivação e proporcionando um ambiente sadio e agradável para trabalhar.

Palavras-chave: Clima organizacional. Motivação. Análise de desempenho.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Como você se sente como colaborador desta cooperativa?.....	34
Figura 2 – Como você considera as condições de trabalho oferecidas pela cooperativa?.....	35
Figura 3 – O programa de treinamento introdutório oferece as informações necessárias para o colaborador iniciar suas atividades?	36
Figura 4 – A cooperativa realiza algum processo de integração e ambientação quando da contratação de novos colaboradores?.....	37
Figura 5 – Quando um novo colaborador é admitido na cooperativa tem apoio e acompanhamento inicial por parte da chefia?	38
Figura 6 – Quando um novo colaborador começa a trabalhar tem apoio na sua integração por parte de seus colegas de equipe?.....	39
Figura 7 – O colaborador recebe orientação de como desenvolver seu trabalho?..	40
Figura 8 – Os treinamentos atendem às necessidades para realização das atividades profissionais?	41
Figura 9 – A empresa está voltada ao treinamento e desenvolvimento contínuo de seus colaboradores?	42
Figura 10 - Qual é o nível de desempenho e de qualidade proporcionado pelo colaborador?	43
Figura 11 – A permanência do colaborador na cooperativa é definida pelo seu desempenho?.....	44
Figura 12 – A empresa é bem sucedida em desenvolver seus colaboradores para exercerem outras atividades?	45
Figura 13 - Qual o nível de valorização dos colaboradores da cooperativa?	46
Figura 14 – A cooperativa estimula o auto desenvolvimento do colaborador?	47
Figura 15 – Existem oportunidades de evolução de carreira nesta cooperativa?	48
Figura 16 - O colaborador sabe como poderá desenvolver a sua carreira profissional dentro da cooperativa?.....	49
Figura 17 - O colaborador tem liberdade para executar seu trabalho do modo que considerar melhor?.....	50
Figura 18- A cooperativa realiza alguma avaliação de desempenho?	51
Figura 19 - O resultado da avaliação de desempenho é comunicado?.....	52
Figura 20 - Se há falhas no desempenho do colaborador existe acompanhamento para superá-las?	53

Figura 21 - A comunicação interna existente na cooperativa é ágil e precisa?	54
Figura 22 - Na cooperativa, os acontecimentos importantes são divulgados de forma adequada aos colaboradores?	55
Figura 23 - O pagamento do ordenado e benefícios são pagos de modo integral e pontual?	56
Tabela 24 – Quanto ao salário em relação a outras cooperativas?	57
Tabela 25 – Em relação à adequação salarial é de acordo com o cargo e as funções?	58
Tabela 26 - Quanto aos benefícios oferecidos pela cooperativa?	59
Figura 27 - O nível de respeito entre o coordenador(es) e os colaboradores é considerado?	60
Figura 28 - A cooperativa reconhece e valoriza os trabalhos feitos de forma exemplar pelo colaborador?	61
Figura 29 - O colaborador considera bom o relacionamento com seu superior imediato?	62
Figura 30 - O colaborador considera o seu superior imediato um bom líder?	63
Figura 31 - Seu superior imediato é receptivo às sugestões de mudança?	64
Figura 32 - O ambiente social fornecido pela cooperativa incentiva os colaboradores a investir em novos projetos pessoal, organizacional e profissional?	65
Figura 33 - O clima organizacional da cooperativa é considerado?	66

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Síntese dos procedimentos metodológicos	32
Tabela 2 – Como você se sente como colaborador desta cooperativa?.....	34
Tabela 3 – Como você considera as condições de trabalho oferecidas pela cooperativa?.....	35
Tabela 4 – O programa de treinamento introdutório oferece as informações necessárias para o colaborador iniciar suas atividades?	36
Tabela 5 – A cooperativa realiza algum processo de integração e ambientação quando da contratação de novos colaboradores?.....	37
Tabela 6 – Quando um novo colaborador é admitido na cooperativa tem apoio e acompanhamento inicial por parte da chefia?	38
Tabela 7 – Quando um novo colaborador começa a trabalhar tem apoio na sua integração por parte de seus colegas de equipe?.....	40
Tabela 8 – O colaborador recebe orientação de como desenvolver seu trabalho?..	41
Tabela 9 – Os treinamentos atendem às necessidades para realização das atividades profissionais?	42
Tabela 10 – A empresa está voltada ao treinamento e desenvolvimento contínuo de seus colaboradores?	43
Tabela 11 - Qual é o nível de desempenho e de qualidade proporcionado pelo colaborador?	44
Tabela 12 – A permanência do colaborador na cooperativa é definida pelo seu desempenho?.....	45
Tabela 13 – A empresa é bem sucedida em desenvolver seus colaboradores para exercerem outras atividades?	46
Tabela 14 - Qual o nível de valorização dos colaboradores da cooperativa?	47
Tabela 15 – A cooperativa estimula o auto desenvolvimento do colaborador?.....	48
Tabela 16 – Existem oportunidades de evolução de carreira nesta cooperativa?.....	49
Tabela 17 - O colaborador sabe como poderá desenvolver a sua carreira profissional dentro da cooperativa?.....	50
Tabela 18 - O colaborador tem liberdade para executar seu trabalho do modo que considerar melhor?.....	51
Tabela 19- A cooperativa realiza alguma avaliação de desempenho?	52
Tabela 20 - O resultado da avaliação de desempenho é comunicado?.....	53

Tabela 21 - Se há falhas no desempenho do colaborador existe acompanhamento para superá-las?	54
Tabela 22 - A comunicação interna existente na cooperativa é ágil e precisa?	55
Tabela 23 - Na cooperativa, os acontecimentos importantes são divulgados de forma adequada aos colaboradores?.....	56
Tabela 24 - O pagamento do ordenado e benefícios são pagos de modo integral e pontual?	57
Tabela 25 – Quanto ao salário em relação a outras cooperativas?	58
Tabela 26 – Em relação à adequação salarial é de acordo com o cargo e as funções?.....	59
Tabela 27 - Quanto aos benefícios oferecidos pela cooperativa?.....	60
Tabela 28 - O nível de respeito entre o coordenador(es) e os colaboradores é considerado?.....	61
Tabela 29 - A cooperativa reconhece e valoriza os trabalhos feitos de forma exemplar pelo colaborador?.....	62
Figura 30 - O colaborador considera bom o relacionamento com seu superior imediato?.....	63
Tabela 31 - O colaborador considera o seu superior imediato um bom líder?	64
Tabela 32 - Seu superior imediato é receptivo às sugestões de mudança?	65
Tabela 33 - O ambiente social fornecido pela cooperativa incentiva os colaboradores a investir em novos projetos pessoal, organizacional e profissional?	66
Tabela 34 - O clima organizacional da cooperativa é considerado?	67

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

RH	Recursos Humanos
SC	Santa Catarina
MSc.	Mestre

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 TEMA	12
1.2 SITUAÇÃO PROBLEMA	12
1.3 OBJETIVOS	13
1.3.1 Objetivo Geral	13
1.3.2. Objetivo Específico.....	13
1.4 Justificativa.....	13
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
2.1 ORGANIZAÇÕES	15
2.1.1 As pessoas e as organizações.....	16
2.2 CULTURA ORGANIZACIONAL	17
2.3 CLIMA ORGANIZACIONAL	18
2.3.1 Indicadores do clima organizacional	20
2.3.2 Fatores do clima organizacional.....	21
2.3.3 Pesquisa do clima organizacional	22
2.3.4 Avaliação do clima organizacional	23
2.4 PROCESSO DE GESTÃO DE PESSOAS	24
2.4.1 Recrutamento de Pessoas	25
2.4.2 Seleção de Pessoas	26
2.4.3 Treinamento e Desenvolvimento.....	27
3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO	28
3.1 DELINEAMENTO DE PESQUISA.....	29
3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA E POPULAÇÃO ALVO	30
3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS	31
3.4. PLANO DE ANÁLISE DE DADO.....	31
3.5 SÍNTESE DOS PROCEDIMENTOS METODOLÓGICO	32
4 EXPERIÊNCIA DA PESQUISA	32
4.1 APRESENTAÇÃO DOS DADOS COLETADOS	34
4.2 ANÁLISE GERAL DA PESQUISA	67
5 SUGESTÕES DE MELHORIAS	70
6 CONCLUSÃO	72
REFERÊNCIAS	74

APÊNDICE(S).....	76
-------------------------	-----------

1 INTRODUÇÃO

Ao longo das décadas as organizações vêm passando por constantes mudanças no contexto social, econômico, político e cultural sendo que de algum modo acabam influenciando as pessoas e, conseqüentemente no exercício de suas atividades. Identificou-se então, que proporcionar um ambiente de trabalho sadio, valorizar e motivar os colaboradores são fundamentais para um bom desempenho profissional como também para o crescimento da organização.

Constata-se que a pesquisa de clima organizacional vem sendo muito utilizado nas organizações como método de auxílio ao gestor para identificar fatores que influenciam positivamente ou negativamente seus colaboradores, e conseqüentemente auxilia na busca por soluções para que os problemas identificados sejam sanados.

De acordo com Coda (1997, p.52):

Clima organizacional é o indicador do grau de satisfação dos membros de uma empresa, em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade aparente da organização, tais como as políticas de RH, modelo de gestão, missão da empresa, processo de comunicação, valorização profissional e identificação com a empresa.

Um bom clima organizacional está ligado a inúmeros fatores entre eles a economia, a estrutura física, a motivação, a cultura organizacional, e principalmente a participação dos colaboradores, pois é através deles que a empresa obterá o crescimento proposto.

Neste sentido, o presente trabalho ira analisar o Clima Organizacional na Cooperativa de Extração de Carvão Mineral do Sul Catarinense, com o objetivo de identificar os fatores predominantes que interferem em seu clima. busca-se ainda indicar possíveis soluções para os conflitos existentes, proporcionando então um ambiente saudável para os colaboradores juntamente com um crescimento econômico e a continuação da cooperativa no competitivo mercado de trabalho.

A cooperativa em estudo tem a pretensão de manter um clima organizacional favorável aos seus colaboradores. Portanto, a problemática a ser estudada é: Qual é a percepção dos colaboradores sobre a qualidade do clima organizacional da Cooperativa de Extração de Carvão Mineral no município de Forquilha - SC?

O trabalho está estruturado em cinco capítulos, o primeiro tratará sobre a introdução da pesquisa, o tema, o problema, os objetivos almejados para esse trabalho e a justificativa que explicará o porquê da escolha deste tema e do que tratará.

No segundo capítulo, será trabalhado a fundamentação teórica, que dará a base à contextualização dos assuntos abordados referente ao clima organizacional.

Para o terceiro capítulo será apresentado os procedimentos metodológicos da pesquisa.

Para o quarto capítulo, serão expostos os dados da pesquisa já analisados e interpretados, em formato de tabelas e gráficos.

No quinto capítulo, será apresentada uma conclusão geral de todo o estudo levantado. E por fim, E finalizando este trabalho em seu quinto capítulo será apresentada algumas sugestões de melhorias do clima organizacional dentro do ambiente de trabalho da cooperativa.

1.1 TEMA

Análise do Clima Organizacional em uma empresa Cooperativa do Setor de Extração de Carvão Mineral no Sul Catarinense.

1.2 SITUAÇÃO PROBLEMA

Como já exposto até o momento, o estudo do clima organizacional é fundamental para proporcionar um ambiente de trabalho sadio e harmônico, ambiente este que permitirá que os objetivos propostos pelo gestor da cooperativa sejam alcançados.

O estudo se dará na cooperativa, que atua no segmento de extração de carvão mineral no Sul Catarinense, possuindo em seu quadro 189 cooperados.

Devido à grande quantidade de colaboradores é necessário aplicar um estudo de clima organizacional, para avaliar qual o nível predominante dentro da cooperativa, contribuindo de modo eficaz para um bom desempenho individual e coletivo, gerando assim um resultado satisfatório para todos.

As constantes mudanças sofridas pela sociedade, é outro fator determinante para a sua aplicação, pois, acabam influenciando os cooperados de maneira positiva

como também negativa os seus valores, como por exemplo suas crenças, comportamento e relacionamentos que acabam determinando resultados na cooperativa

Neste contexto, formulou-se o seguinte questionamento: Qual é a percepção dos colaboradores sobre a qualidade do clima organizacional da Cooperativa de Extração de Carvão Mineral no município de Forquilha - SC?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

Conhecer de que forma o clima organizacional interfere no desempenho das atividades dos colaboradores na Cooperativa de Extração de Carvão Mineral no Sul Catarinense.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar o Clima Organizacional;
- b) Conhecer a percepção dos colaboradores sobre a qualidade do clima organizacional em seu ambiente de trabalho;
- c) Identificar os fatores em que há satisfação e/ou insatisfação dos colaboradores;
- d) Propor sugestões e estratégias de melhorias frente aos resultados obtidos.

1.4 JUSTIFICATIVA

Em tempos de constantes mudanças sociais, políticas e econômicas tornou-se fundamental a buscar por qualificação, bem como a valorização dos colaboradores qualificados. Por essa razão que as empresas buscam aperfeiçoar seus instrumentos de trabalho a cada dia, para se manter como um forte concorrente no competitivo mercado.

Desse modo compreende-se que não basta estar no mercado, é preciso modernizar-se constantemente, oferecer qualidade com preço baixo e permitir que todo aquele que tenha interesse tenha acesso ao produto desejado.

Por tanto, o objetivo geral deste estudo é conhecer a condição do clima organizacional dos colaboradores da Cooperativa de Carvão Mineral de Forquilha –SC. A importância de conhecer o ambiente de trabalho está na necessidade de identificar possíveis fatores que possam interferir ou influenciar o colaborador na execução de suas atividades, de modo positivo ou negativo.

Este estudo se torna oportuno para a cooperativa, devido ao seu extenso quadro de colaboradores, o que dificulta manter um contato próximo com cada um, por isso a necessidade de aplicar instrumentos que possam ser geridos com eficiência, de modo a identificar como o clima organizacional influencia na motivação e na relação de seus colaboradores.

Através de sua aplicação é possível identificar problemas como a falta de motivação, desânimo, baixo ritmo de produção e ausências, se for o caso de identificar um clima não desejado, será necessário propor soluções para tornar o clima agradável e satisfatório para os colaboradores, aumentando assim, sua contribuição positiva e auxiliando para que a cooperativa possa desenvolver-se de forma plena, aumentando sua receita e, por fim conquistando novos mercados.

Para o acadêmico, a realização deste trabalho favorece a ampliação dos conhecimentos, pois este trabalho exige uma intensa pesquisa bibliográfica, permite ainda conhecer melhor como se desenvolve uma cooperativa e, por fim auxilia no crescimento profissional. Já para a Universidade, acredita-se que o estudo vem aumentar o acervo relativo aos temas a serem abordados.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica é a base para dar credibilidade ao tema proposto, seu papel é de apresentar informações confiáveis ao leitor, pesquisador, estudante e outros através de estudos de diversos autores.

Neste capítulo é abordado assunto referente ao clima organizacional dentro de uma cooperativa, de modo a conhecer melhor o ambiente de trabalho que esta inserido o colaborador, verificar o nível de motivação e satisfação dentro da organização e se suas expectativas profissionais estão sendo atingidas. Por fim,

seu objetivo principal ao longo deste trabalho é ampliar o grau de conhecimento sobre os temas analisados na pesquisa.

2.1 ORGANIZAÇÕES

As organizações são formadas por um grupo de pessoas que com recursos se reúnem para alcançar um determinado objetivo, que sozinho seria improvável de alcançar.

Nesse contexto ensina Chiavenato (2005, p.24):

Organizações são unidades sociais (ou agrupamento humanos) intencionalmente construídas e reconstruídas, a fim de atingir objetivos específicos. Estão incluídas neste conceito as corporações, exércitos, escolas, hospitais, igrejas e as prisões; excluem-se as tribos, classes, grupos étnicos, grupos de amigos e famílias.

Nota-se então que as organizações estão ligadas diretamente a existência e preservação da sociedade, sendo que por meio dela é possível criar, modificar e até excluir determinados fatores que impeça o desenvolvimento das pessoas.

Segundo Oliveira (2006), as organizações já existiam desde o final do século XIX, porém não existiam sindicatos e as organizações eram sem fins lucrativos. Entretanto com a revolução industrial as organizações começaram a se desenvolver, ou seja, ganhar porte, mudando assim o ambiente.

Com o passar dos anos as organizações se desenvolveram com uma maior velocidade e eficácia, criaram novas funções para satisfazer a crescente necessidade social e pessoal, proporcionando a todos condições de vida melhores.

Segundo, Davi et.al (1992, p.04): “as organizações são sistemas sociais. Caso alguém queira trabalhar nelas ou administrá-las, necessita compreender como funciona. As organizações combinam ciência e pessoas – tecnologia e humanismo [...]”.

Para Cury (2005, p. 105), as organizações se formam para atender três principais fatores que estão em constantes mudanças na vida das pessoas que são: “mudanças tecnológicas, leis econômicas e a procura de padrões mais elevados de vidas”.

E por fim, Cury (2005, p.105) enfatiza ainda algumas características presente nelas:

- divisão de trabalho, do poder e das responsabilidades de comunicação, divisão essa que não é obra de casualidade nem obedece a um esquema tradicional, senão que tem sido deliberadamente planejada, para favorecer a realização de fins específicos;
- presença de um ou mais centros de poder que controlam os esforços concentrados da organização e os dirigem até seus fins, estes centros de poder, ademais, revisam continuamente a atuação da organização e remodelam sua estrutura, onde se torna necessário, para aumentar sua eficiência;
- substituição de pessoal, isto é, que as pessoas que não satisfazem possam ser dispensadas e suas tarefas atribuídas a outras. A organização pode também mudar seu pessoal por meio de transferência e promoção.

Diante do exposto, nota-se, que é necessário conhecer com detalhes o funcionamento e o desenvolvimento das organizações, de modo a alcançar os objetivos comuns, indicar soluções para os conflitos enfrentados, e oferecer produtos e serviços que satisfazem as necessidades das pessoas. Por fim, cabe as organizações alcançarem o desenvolvimento econômico para que consigam manter-se operacional na sociedade.

2.1.1 As pessoas e as organizações

Para chegar ao patamar de respeito e valorização dos colaboradores foi necessário travar inúmeras batalhas dentro e fora das organizações contra o abuso exercido pelos patrões. O homem era comparado a uma máquina, e não possuía quase nenhum direito, sendo obrigado a exercer trabalhos árduos, repetitivos e com baixa remuneração.

Todavia com o passar das décadas as pessoas começaram a serem mais valorizadas, tornando-se peças fundamentais para a criação, atuação e bom desenvolvimento das organizações. Deixadas de serem comparadas a uma simples máquina de trabalho, passou a ser fator indispensável à organização (Chiavenato, 2002).

Por essa razão, a ligação entre elas é considerada uma via de mão dupla, pois, as pessoas necessitam das organizações para a produção de bens e serviços necessários para a sua sobrevivência, para o seu crescimento profissional e pessoal. Enquanto, que a organização é plenamente dependente das pessoas para produção dos bens, dos produtos e serviços, e por fim, buscar novos clientes mantendo-se competitivo no mercado de trabalho.

Sob esta ótica, Chiavenato (2004, p. 08) acrescenta ainda que:

As pessoas devem ser visualizadas como parceiros das organizações. Como tais, elas são fornecedoras de conhecimento, habilidades, competências e, sobretudo, o mais importante aporte para as organizações: a inteligência que proporciona decisões racionais e que imprime significados e rumos aos objetivos globais. Neste sentido, as pessoas constituem parte integrante do capital intelectual da organização. As organizações bem-sucedidas se deram conta disso e tratam seus funcionários como parceiros do negócio e fornecedores de competência e não mais como simples empregados contratados.

Como já exposto, é a união entre pessoas que constrói a organização, portanto é necessário criar instrumentos que valorizem e aperfeiçoem os conhecimentos humanos, de modo, que os objetivos em comum, como o crescimento, a produção de bens, de serviços etc., possa ser alcançado, satisfazendo os objetivos de ambas as partes.

Por fim, Silva (2006) conclui-se que as qualidades dos colaboradores devem ser desenvolvidas dentro da empresa pelos seus gestores, [...] incentivando para que alcance o crescimento profissional e cumpra os objetivos organizacionais.

2.2 CULTURA ORGANIZACIONAL

A organização se caracteriza pela união de pessoas, logo são cheias de culturas organizacionais próprias e específicas. Trata-se de um conjunto de hábitos e crenças estabelecidos por meio de normas, valores, atitudes e expectativas compartilhadas por todos os membros de uma organização.

De modo geral, ela é vista como as normas e atitudes comuns de indivíduos e grupos dentro de uma organização. Através destes entendimentos mútuos a cultura organizacional controla a maneira que os indivíduos interagem uns com os outros dentro do ambiente de trabalho.

De acordo com Luz (2003, p.14):

A cultura organizacional [...] impacta o cotidiano da organização: suas decisões, as atribuições de seus funcionários, as formas de recompensas e punições, as formas de relacionamento com seus parceiros comerciais, seu mobiliário, o estilo de liderança adotado, o processo de comunicação, a forma como seus funcionários se vestem e se comportam no ambiente de trabalho, seu padrão arquitetônico, sua propaganda e assim por diante. [...] Não podemos de considerar que a cultura das empresas decorre também de valores culturais da sociedade na qual esta inserida [...].

Segundo Dias (2003), a cultura organizacional é um conjunto de idéias associadas que incluem informação, religião, ética, maneiras e outras aptidões e rotinas adquiridas pelo homem de acordo com a sociedade em que a pessoa está inserida.

A cultura organizacional ultrapassa as paredes de uma empresa, e acompanha o colaborador em sua vida pessoal e social, devido a sua influência, ela deve ser observada, analisada e trabalhada, dentro da organização.

Observa Carvalho (2000) que é importante ao gestor avaliar de que forma os valores e as crenças podem auxiliar o colaborador e a empresa a alcançar os objetivos propostos.

Por fim, compreende-se que cada organização possui uma política de cultura organizacional própria, deste modo, é necessário desenvolver instrumentos que incentive a cultura organizacional positiva, estimule o bom desempenho e principalmente indique soluções para os conflitos e divergências que possam interferir no comportamento dos colaboradores, de modo, individual ou em equipe, permitindo que as metas e objetivos propostos pelos gestores venham a serem cumpridos.

2.3 CLIMA ORGANIZACIONAL

Como já estudado, toda organização tem a sua cultura própria, que é formada pelos seus valores, costumes, tradições entre outros. A cultura molda a identidade da empresa, de modo que o clima acaba sendo uma consequência desta cultura. Não é possível vê-la muito menos tocá-la, mais ela pode ser sentida através do comportamento de seus colaboradores.

Segundo Ribeiro (1996 p, 35):

O clima não está relacionado somente com a motivação, mas também com a cultura. Pois a organização que tem sua cultura forte, eleva a tensão do clima. Os elementos culturais é que podem definir o clima da organização, podendo ser de maior ou menor intensidade.

O clima organizacional é um dos mais novos instrumentos utilizados pelos gestores e/ou administradores para analisar as dificuldades e problemas enfrentados

no âmbito do trabalho, cabendo a este indicar soluções para os conflitos, melhorando assim o desempenho e a produtividade dos seus colaboradores.

Para Tachizawa et. al (2004, p. 310): "O clima dentro de uma organização se manifesta no dia a dia, através de ações, reações e sentimentos vividos de forma implícita, sendo assim, se torna um termo difícil de ser definido".

Determinar o clima organizacional não é tarefa fácil, mas se o gestor atentar-se a alguns fatores como: a tarefa determinada para o colaborador executar, o modelo de liderança aplicado na organização, o modelo de gestão, o salário e benefícios, a estrutura organizacional da empresa, a motivação entre outros, através destes fatores é possível fazer uma análise do clima organizacional predominante na cooperativa.

O nível de satisfação do colaborador pode ser observado através dos investimentos e cuidados com fatores humanos. Portanto, é necessário cuidar do ambiente que os ampara, pois, um clima organizacional negativo e desfavorável afeta a motivação e o comportamento, e por consequência o desempenho do colaborador fica comprometido.

Sob esta ótica, Luz (2003, p.31):

O clima é prejudicado ou ruim quando algumas variáveis organizacionais afetam de forma negativa e duradoura o animo da 'maioria dos funcionários, gerando evidencia de tensões, discórdia, desuniões, rivalidades, animosidades, conflitos, desinteresses pelo cumprimento das tarefas, resistência manifesta ou passíveis as ordens, ruídos nas comunicações, competições exacerbadas etc. A intensidade com que essas situações se manifestam é que caracteriza o clima como prejudicado ou ruim. Porém ambos são desfavoráveis aos objetivos das organizações e das pessoas que nelas trabalham.

Portanto, se a empresa apresentar alguns desses fatores, poderá tornar inviável todo o projeto para crescimento, ampliação ou melhoramento do produto e serviço.

É importante compreender ainda que o clima organizacional ideal é aquele considerado positivo, no qual o colaborador possa produzir com mais qualidade e comprometimento, atendendo os objetivos e metas estabelecidas pela empresa e, ainda conseguir atender seus objetivos individuais e pessoais, sentindo-se satisfeito e motivado dentro da organização.

Nesse sentido, Luz (2003, p. 31) conclui que:

O clima organizacional pode ser considerado “bom” quando predomina as atitudes positivas que dão ao ambiente de trabalho uma tônica favorável. Diz-se que o clima é bom quando há alegria, entusiasmo, engajamento, participação, dedicação, satisfação, motivação, comprometimento na maior parte dos funcionários. O clima de uma empresa é bom quando funcionários indicam seus conhecidos e parentes para trabalhar nela, quando sentem orgulho em participar dela. O baixo turnover e o alto tempo de permanência na empresa são bons indicadores desse tipo de clima.

Por meio desta pesquisa é possível avaliar a qualidade da organização do ambiente interno, observando o comportamento e o grau de motivação dos seus membros. Por fim, a aplicação da análise do clima organizacional tem como objetivo primeiramente identificar as necessidades dos colaboradores, e por fim indicar soluções para os conflitos predominantes dentro do ambiente de trabalho.

2.3.1 Indicadores do Clima Organizacional

Gerir de maneira proveitosa o clima organizacional, conhecer as opiniões e as desavenças enfrentadas pelos colaboradores, e propor ações para corrigi-las pode ser o diferencial para manter a empresa em competitividade no mercado.

De acordo com Luz (2003 p. 32):

No dia-a-dia das organizações podemos encontrar “sinais” de que o clima vai bem ou mal. Esses indicadores não nos fornecem elementos capazes de descobrirmos as causas que mais estão afetando positiva ou negativamente o clima de uma empresa. Todavia servem para alertar quando algo não está bem, ou ao contrário, quando o clima está muito bom.

Para uma melhor compreensão de clima é necessário analisar em que nível está a satisfação e a motivação dos colaboradores, deste modo, serão possíveis identificar quais os fatores que necessitam de aperfeiçoamento, garantindo então que não haja prejuízo na qualidade dos serviços e nem dos produtos, bem como o desenvolvimento econômico da empresa.

Cabe ainda, ao gestor fazer uso destas informações para proporcionar um ambiente de trabalho confortável, disponibilizar espaço para debates a respeito de salários, benefícios e outros assuntos, organizar e distribuir as tarefas conforme aptidão e qualificação, estabelecer metas que sejam possíveis de cumprir, ser transparente e buscar ser exemplo em comportamento, atitudes e trabalho são

exemplos de ações que podem ser feitas facilmente se houver uma união entre colaboradores e chefia .

Por fim, é obrigação do gestor se atentar aos sinais transmitidos pelo clima organizacional e procurar melhorá-lo sempre que possível.

2.3.2 Fatores do Clima Organizacional

Como já estudado até o momento, o clima organizacional é uma série de valores e atitudes que juntos interferem na forma como os colaboradores se relacionam dentro do ambiente de trabalho. Ele é moldado pelas práticas do dia a dia que podem ou não gerar satisfação, alterando o comportamento do colaborador.

Para Chiavenato (2004), o clima organizacional na empresa necessita de fatores que auxiliem a motivação e a satisfação de seus membros, para tanto o gestor deve desenvolver instrumentos que impulsionem seu crescimento, deve ser trabalhado processo de liderança, processo de interação, tomada de decisões e a boa comunicação.

A dificuldade de avaliar a percepção, interpretação e reação de seus colaboradores faz com que a empresa busque instrumentos que permita avaliar os fatores que influenciam e interferem negativamente e positivamente no seu comportamento.

Gil (2001) lista alguns fatores que influenciam o clima organizacional: “a responsabilidade, condições de trabalho, conformismo, estilo gerencial, renumeração, recompensas e apoio”. Neste contexto Silva (2008), complementa: “existem muitos fatores internos e externos que podem influenciar de uma organização, fatores como as responsabilidades, motivação, reconhecimento, entre outros”

Nesse sentido, é fundamental trabalhar com fatores que contribuem positivamente para o bem-estar no ambiente de trabalho, tais como: disponibilizar um bom espaço físico, ter boa comunicação entre os colaboradores e gestor, o valor da renumeração deve estar de acordo com a função exercida, oferecer benefícios adicionais é um ótimo estimulador, investir em treinamentos, aperfeiçoamento e cursos, fazer com que o colaborador sinta orgulho de pertencer à empresa que está trabalhando, proporcionar o crescimento profissional oferecendo cargos que assim permitam e segurança ao exercer a atividade,

Concluí-se que esse conjunto de fatores pode ser desenvolvido em qualquer organização, e sua presença influenciará de modo positivo o colaborador, que gerando como resultado excelente produção e um ambiente sadio para se trabalhar.

2.3.3 Pesquisa do Clima Organizacional

Como já estudado, o clima organizacional é um importante instrumento a disposição dos gestores, para conhecer, identificar e solucionar conflitos internos predominantes dentro da organização que interferem no desenvolvimento profissional do colaborador.

Segundo Luz (2003, p.37):

De todas as estratégias para a avaliação do clima, essa é a mais completa. É a que permite à empresa identificar seus pontos fracos, a satisfação de seus colaboradores com relação a vários aspectos da organização. A pesquisa de clima, também conhecida como Pesquisa de Clima Humano, Pesquisa de Atitudes, é um trabalho cuidadoso que busca detectar as imperfeições existentes na relação empresa x empregado, com o objetivo de corrigi-las. [...]

Através desta pesquisa é possível avaliar a qualidade da organização do ambiente interno, avaliar o comportamento dos membros da empresa, auxilia na identificação de futuros problemas, a fim de corrigi-los preventivamente.

Para Kanaane (1999, p.83):

A pesquisa do clima organizacional tem contribuído no sentido de aprender o nível motivacional/expectativa do trabalhador, fornecendo a empresa um perfil que poderá ser implantado quanto aos programas de cunho social, objetivando dessa forma, alavancar atitudes, comportamentos e processos de integração social e profissional, com foco no mercado.

Por fim, se destaca que a pesquisa é um importante instrumento para o colaborador, pois através deste, é possível expor a opinião, informa se esta sentindo-se satisfeito ou frustrado com determinada situação, e ainda relatar quais são seus desejos profissionais perante a empresa. Desse modo conclui que, sendo bem aplicada a pesquisa só a acrescentar na cooperativa.

2.3.4 Avaliação do Clima Organizacional

O objetivo da avaliação é conhecer com detalhes o clima organizacional predominante dentro ambiente de trabalho, empresa, busca indicar medidas que visam restabelecer, melhorar, mudar ou extingui determinado fator que esteja prejudicando a harmonia entre os colaboradores, causando desmotivação no e comprometendo o bom desenvolvimento da empresa.

A avaliação do clima organizacional pode ser feita pelo gestor, administrador ou pelo recurso humanos. A importância de sua aplicação é para melhorar o ambiente de trabalho, auxiliar o colaborador que esteja se sentido, desmotivado, desanimado ou insatisfeito entre outros fatores que possa interferir no desenvolvimento da empresa.

A pesquisa de clima organizacional deve abordar pontos importantes que causam dúvidas, incertezas, anseios e desmotivação nos colaboradores. Deste modo, Tachizawa et. al. (2004, p.241), indica algumas questões que são consideradas fundamentais, devendo esta presente no questionário: “entendimento da missão; crença e valores; chefia e liderança; relações interpessoais e salário e benefícios”.

Ainda segundo Tachizawa et. al (2004, p. 241):

A avaliação desses elementos deve ser vista como um importante instrumento estratégico para o planejamento eficaz das organizações. A pesquisa de clima busca fornecer informações sobre a atitude do público interno com relação à organização, suas expectativas, sua integração num determinado contexto. Entenda-se aqui atitude em sua acepção técnica, envolvendo os aspectos cognitivos, efetivos e comportamentais do indivíduo.

De acordo com Luz (2003), a avaliação é fundamental para conhecer melhor o seu clima, identificar quais as causas que mais influenciam seus colaboradores na unidade de trabalho. De modo que o setor responsável deve ser a área de RH por fazer parte de sua missão proporcionar a todos os membros um bom clima organizacional.

Como já exposto o clima organizacional está intimamente relacionado com a motivação dos colaboradores. Portanto, se o bem-estar e a motivação estão em um nível no mínimo satisfatório, a produtividade e o desenvolvimento da empresa tende a ter um crescimento considerável. Ao contrário também pode acontecer, com baixa

motivação entre os colaboradores a empresa corre sério risco de ter a qualidade de produtos e serviços depreciados e conseqüentemente queda econômica.

2.4 PROCESSO DE GESTÃO DE PESSOAS

A gestão de pessoas é uma das áreas que mais tem recebido influência do mercado de trabalho, seus principais influenciadores são: a econômica, a sociedade, a cultural e a política.

Por isso, a obrigação do gestor não se resume em gerenciar, hoje ele precisa analisar todo o processo que envolve a administração da empresa. Para isso, o gestor deve fazer uso de instrumentos que o auxiliem, neste caso, o mais indicado é o clima organizacional, que permite ter uma percepção detalhada de todo o funcionamento da organização.

Cumpra ainda ao gestor analisar o processo gerencial, averiguar se existe alguma desordem que possa interferir no bom desenvolvimento dos colaboradores e, conseqüentemente da empresa, de modo, a indicar sempre que necessárias sugestões ou soluções para acabar com o problema que predomina no ambiente de trabalho.

Para Chiavenato (2008, p. 08) o gestor deve observar:

As pessoas como seres humanos. Dotados de personalidade própria profundamente diferente entre si, com uma história pessoal particular e diferenciada, possuidores de conhecimento, habilidade e competência indispensáveis à adequada gestão dos demais recursos organizacionais. Pessoas como pessoas e não como meros recursos da organização.

Nesse sentido, a empresa que queira permanecer no competitivo mercado de trabalho, primeiramente deve se atentar aos seus colaboradores, as suas necessidades fornecendo o que é necessário para que possa ter um ambiente de trabalho tranquilo e sadio para desenvolver suas atividades. O gestor deve ter a consciência que o colaborador é o seu bem mais precioso, e por isso a importância de manter um diálogo aberto, investir em seu bem-estar, em motivação, buscar sanar as dúvidas e os receios, e por fim investir em treinamento e qualificação para que seus colaboradores se sintam valorizados e motivados, desse modo, o atendimento aos clientes, o desempenho nas atividades e o crescimento econômico será perceptivo.

2.4.1 Recrutamento de Pessoas

Existem dois tipos de recrutamento, o interno é quando a vaga é divulgada para quem já exerce alguma atividade na cooperativa, e que busca uma promoção ou transferência, importante destacar que o recrutamento interno faz com que o colaborador tenha um incentivo a mais, para desenvolver sua função com maior empenho e profissionalismo, na expectativa de ser promovido.

Por isso, é interessante verificar se entre os colaboradores existe algum que seja adequado ao perfil para ocupar a vaga. Outra possibilidade de recrutamento é o externo, neste caso é necessário usar algum canal de divulgação, como jornal, radio panfleto, internet entre outros, expondo a disponibilidade da vaga esta exposta em locais estratégicos. E possível ainda, buscar auxílio de instituições que são aptas e que já trabalham com sistema de recrutamento e seleção de pessoas.

Segundo Chiavenato (2004, p. 101):

Recrutamento é o processo de atrair um conjunto de candidatos para um cargo particular. Deve anunciar a disponibilidade do cargo no mercado e atrair candidatos qualificados para disputá-lo. O mercado do qual a organização tenta buscar os candidatos pode ser interno, externo ou uma combinação de ambos. Em outras palavras, a organização deve buscar candidatos dentro dela, fora dela ou em ambos os contextos.

Para facilitar o recrutamento e evitar problemas, é interessante que a empresa tenha bem definido o perfil da vaga que esta em aberto, pois desse modo, já elimina inúmeros candidatos não aptos para exercer a função desejada.

Após aberta a vaga e com uma quantidade razoável de candidatos, o próximo passo é fazer uma seleção, que pode ser feito por simples seleção de currículo, por entrevista, teste psicológico, prova de conhecimento, realização de dinâmica em grupo, ou até fazer um teste prático para avaliar se o candidato tem o conhecimento necessário.

Neste contexto, complementa Faraco (2002, p. 49):

O recrutamento é a forma de obter bons candidatos para, através de processo seletivo, escolher os mais adequados para a organização. Lembrando que para se obter estes candidatos a condição básica é desenvolver fontes de recrutamento que possibilitem a provisão de candidatos com potencial para participar do processo de seleção.

Portanto, a realização de um recrutamento ou seleção adequado garante que o selecionado está apto para exercer a atividade e contribuir com o desenvolvimento e a produtividade da cooperativa.

2.4.2. Seleção de Pessoas

Depois de concluído a etapa de recrutamento os candidatos que cumpriram alguma parte dos requisitos serão selecionados e seguirão para a próxima etapa, a da entrevista. Neste caso, o entrevistador deve saber o que esperar do candidato conforme as informações já obtidas, deve buscar saber quais suas expectativas com a vaga, as perguntas feitas devem se basear nessa expectativa, ainda é necessário avaliar as experiências profissionais anteriores, e por fim descobrir o que ocasionou o seu desligamento da empresa anterior, desse modo será possível obter um espectro geral do candidato.

Para escolher o melhor candidato é importante observar se as respostas obtidas foram diretas, se houve foco durante a entrevista, observar a boa comunicação e por fim, mais não de menor importância a sinceridade e segurança nas respostas.

De acordo com Faraco (2002, p.51):

O objetivo básico e positivo do processo de seleção será o de escolher entre os candidatos, aqueles que preencham os requisitos exigidos pelo cargo e que obtenham resultados satisfatórios nos testes de procedimentos e entrevistas que confirmem essa escolha e que garantam o aproveitamento dos mais adequados e aptos, com potencial para produzir resultados e serem eficazes nos postos que deverão ocupar na empresa, seja ele pertencente à categoria de nível estratégico, tático ou operacional.

Complementando este entendimento Chiavenato (2014, p. 118), assim acrescenta:

A seleção de pessoas funciona como uma espécie de filtro que permite que apenas alguns candidatos possam ingressar na organização: aqueles que apresentam as características desejadas [...]. Em termos mais amplos, a seleção busca entre os vários candidatos recrutados aqueles mais adequados aos cargos existentes na organização ou que possuam as competências requeridas pelo negócio, visando a manter ou a aumentar a eficiência do desempenho humano, bem como a eficácia da organização.

Desse modo, pode-se dizer que o objetivo geral da seleção, é achar o candidato que se torne a aquisição perfeita para a cooperativa, ou seja, que tenha demonstrado que suas qualidades profissionais e pessoais são indispensáveis e, que sua contratação ajudará trazer o sucesso organizacional que a empresa necessita.

2.4.3 Treinamento e Desenvolvimento

As organizações estão sempre em buscas de novos aperfeiçoamentos, isso é necessário porque o seu público alvo, que é o cliente está em constante mudança. Por essa razão é importante investir em mecanismos que desenvolva tecnologias capazes de proporcionar uma melhor qualidade de vida.

Deste modo, investir em cursos e treinamentos permite que os colaboradores aumentem sua capacidade laboral, ajuda a estimular o seu desenvolvimento e contribui aumentando sua satisfação em ser membro da cooperativa.

Chiavenato conceitua treinamento e desenvolvimento como:

[...] o treinamento é considerado um meio de desenvolver competências nas pessoas para que elas se tornem mais produtivas, criativas e inovadoras a fim de contribuir melhor para os objetivos organizacionais e se tornar cada vez mais valiosas. Assim, o treinamento é uma fonte de lucratividade ao permitir que as pessoas contribuam efetivamente para os resultados do negócio. Nesses termos, o treinamento é uma maneira eficaz de agregar valor às pessoas, à organização e conseqüentemente aos clientes [...] (2014, p.310).

E

Já o desenvolvimento envolve aprendizagem que vai além do cargo atual e se estende à carreira da pessoa com um foco no longo prazo para preparar as pessoas para acompanhar as mudanças e o crescimento da organização (2014, p.313).

Existe distinção entre treinamento e desenvolvimento. O treinamento está relacionado ao cargo presente, a função que o colaborador desempenha naquele momento. Já o desenvolvimento refere-se a um cargo no futuro, ou seja, o colaborador será capacitado a um novo cargo.

O treinamento pode se dar por dois motivos, o primeiro ocorre quando o mercado exigiu mudança na organização, devendo então buscar alternativas para se adequar, após sentir os impactos da mudança. Há também o treinamento proativo,

trata-se de observar que esta havendo mudanças significativas no mercado, de modo que a empresa busca desenvolver e treina os seus colaboradores para de adequar a essa nova mudança sem a necessidade de sentir o impacto.

Cumprir mencionar ainda que devido às constantes mudanças, a globalização, e a crise de emprego, é fundamental que o colaborador busque se necessário por conta própria aperfeiçoar-se cada vez mais, para que não vire mais uma vítima do sistema.

Sob esta ótica Marras (2000, p.39), acrescenta:

Em tempos de mudança, globalização e níveis de competitividade acirrados, não é somente as empresas que investem em desenvolvimento do seu pessoal. Os próprios funcionários estão buscando sua qualificação e aperfeiçoamento profissional, e conseqüentemente as empresas acabam se tornando mais exigentes na hora de selecionar novos colaboradores. Uma graduação para muitas empresas não é suficiente, elas já exigem dos funcionários uma pós-graduação, especialização ou similares.

Portanto é importante que o colaborador busque constantemente se aperfeiçoar suas qualificações, de modo a exercer melhor sua função dentro da empresa, e conseqüentemente ajuda aumentar a produtividade e o rendimento econômico, e principalmente preservar o seu emprego.

3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

Neste capítulo, apresenta-se os métodos e as técnicas a serem utilizadas no estudo, visando cumprir os objetivos pretendidos.

“O método é um processo formal e sistemático de desenvolver pesquisas, buscando responder dúvidas ou encontrar soluções para determinadas situações, por meio de metodologia apropriada” (Gil, 2002, p. 11).

Oliveira (2002, p. 121) define método científico da seguinte forma:

Para aqueles que se submetem a pesquisar há a necessidade de utilizar de uma série de conhecimentos teóricos e práticos além da capacidade de manipular as técnicas, conhecer os métodos e outros tipos de procedimentos, com o objetivo de alcançar resultados para as questões e perguntas formuladas até a apresentação final do documento.

Assim, a metodologia, em qualquer estudo científico, diz respeito à utilização de forma sistemática de métodos e técnicas científicas criteriosas para investigar a realidade ou fenômeno (CARVALHO, 2010).

O método é entendido como um conjunto de critérios que são colocados em ação, com base em normas e procedimentos capazes de fornecer a consecução do processo de pesquisa. As técnicas, por sua vez, servem ao método, podendo assumir as mais diversas formas, tais como questionário, pesquisa em documentos, entrevistas, entre outros (CERVO; BERVIAN, 2005).

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

A partir da classificação tipológica proposta por Vergara (2003), que divide as investigações quanto aos fins e aos meios empregados, este estudo, no que diz respeito aos fins é uma pesquisa descritiva.

As pesquisas descritivas são aqueles estudos desenvolvidos para se levantar problemas, dados e informações buscadas pelo pesquisador, sem que o mesmo exerça qualquer tipo de manipulação sobre os mesmos. Caso contrário, seria uma pesquisa do tipo experimental, em que há interferência do pesquisador para se obter os resultados desejados (CERVO; BERVIAN, 2005, p. 65).

Em outras palavras, conforme Gil (2002, p. 45):

Estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou construir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objeto principal o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições. Na maioria dos casos, essas pesquisas envolvem a) levantamento bibliográfico; b) entrevistas com pessoas que tem ou tiveram experiências práticas com o problema pesquisa e c) análise de exemplos que estimulem a compreensão. A pesquisa descritiva, como o nome já denomina, busca a descrição, bem como a previsão e a explicação de determinados fenômenos, sem que haja a interferência do pesquisador.

No que diz respeito aos meios, ainda conforme a tipologia segundo Vergara (2009), a pesquisa será do tipo bibliográfica, de campo e estudo de caso.

No que se referem à pesquisa bibliográfica, Malheiros (2011, p. 82) explicam a finalidade deste tipo de estudo:

A finalidade da pesquisa bibliográfica é identificar na literatura disponível as contribuições científicas sobre um tema específico. Ela consiste em localizar o que já foi pesquisado em diversas fontes, confrontando seus resultados. Uma pesquisa bibliográfica busca essencialmente comparar as idéias de alguns autores, procurando pontos de similaridade e pontos de divergência.

Na tabela 1, são apresentados os assuntos, autores e temas a serem abordados na pesquisa bibliográfica a ser realizada para a realização do estudo.

Em relação às fontes bibliográficas em um estudo científico, Santos (2004, p.

28) considera:

São fontes bibliográficas os livros (de leitura corrente ou de referência, tais como dicionários, enciclopédias, anuários etc.), as publicações periódicas (jornais, revistas, panfletos etc.), fitas gravadas de áudio e vídeo, *websites*, relatórios de simpósios/seminários, anais de congressos etc. A utilização total ou parcial de quaisquer dessas fontes caracteriza a pesquisa como pesquisa bibliográfica.

A partir da revisão da literatura, será realizada a pesquisa de campo, que conforme Marconi e Lakatos (2006, p. 68):

[...] é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

A pesquisa também assume a característica de estudo de caso, porque irá ser concentrada em um ambiente único, ou seja, uma cooperativa de produção do setor carbonífero de Forquilha, SC, buscando-se avaliar a realidade com que são desenvolvidas as práticas e ações de ARH na mesma.

Sobre estudo de caso, Gil (2002, p.73) aponta:

O estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir conhecimentos amplos e detalhados do mesmo, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados.

Na visão de Vergara (2009, p. 45), “O estudo de caso é circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoas, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país”.

Dessa forma, por ser um estudo de caso, os resultados são próprios da organização em estudo, não podendo ser generalizados para outras entidades, mesmo sendo do mesmo ramo de atuação (MALHEIROS, 2011, p.82).

3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA E POPULAÇÃO ALVO

O presente estudo será realizado numa empresa atuante do sistema cooperativado de Forquilha, SC, cuja principal segmento é extração e beneficiamento de carvão mineral.

A cooperativa possui um quadro 189 (cento e oitenta e nove) de colaboradores. Contudo, como a pesquisa foi voluntária, somente setenta e cinco (75), optaram por participar.

Neste contexto, Roesch (2007) define que uma população é um grupo de pessoas ou empresas que interessa entrevistar para o propósito específico de um estudo. Dependendo do tamanho da população, do tempo dos entrevistadores, custo da pesquisa, ou ainda capacidade de processamento dos dados, faz-se necessário extrair uma parcela desta população para investigar, em vez de utilizar seu total.

3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS

Para a realização deste estudo, serão considerados dados primários, que são aqueles obtidos a partir de informações concedida pelas própria organização em análise.

A coleta de dados deu-se através de um questionário composto por 33 questões fechadas, que de acordo com Cervo e Bernian (2002) “é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com melhor exatidão o que se deseja”.

A pesquisa foi realizada entre os dias 03 a 13 de abril de 2018, o questionário foi deixado á disposição dos colaboradores no setor de RH, podendo o mesmo ser levado para a casa para melhor análise antes de seu preenchimento. Cumpre lembrar que todas as orientações necessárias para o seu preenchimento foram fornecidas, a título de conhecimento, como forma de proteger o colaborador que participou respondendo o questionário de possíveis cobranças, optou-se pelo seu anonimato.

3.4 PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS

Depois de se efetuar a coleta dos dados por meio das pesquisas documentais e do questionário estruturado, será utilizada a abordagem quantitativa, pois os dados obtidos têm a função somente de indicar o percentual de satisfação dos colaboradores pesquisados.

Segundo Roesch (2007), o tipo de dado coletado demarca a probabilidade de análise. Nesta seção, recomenda-se que o pesquisador imagine como fará a descrição e análise dos resultados de seu exercício. Poderá presumir a utilização de

gráficos, tabelas e estatísticas. Discorrer a análise ajuda a criticar a própria coleta de dados.

Neste contexto Oliveira (1999, p. 115), o processo de análise e justificativa deve ser efetuado com muito cuidado evitando riscos e erros, os resultados devem ser comprovados e os cálculos, tabelas e gráficos jamais devem ser alterados com o objetivo de mudar o resultado final.

Por fim, o resultado da pesquisa será apresentado por meio de tabelas e figuras que contêm gráficos, sendo que abaixo dos gráficos será feito uma breve análise dos resultados.

3.5 SÍNTESE DOS PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.

A seguir, na tabela 1, são contextualizados os elementos da síntese dos procedimentos metodológicos.

Tabela 1 - Síntese dos procedimentos metodológicos

Objetivos Específicos	Tipo de Pesquisa Quanto aos fins	Meios de Investigação	Classificação dos dados da Pesquisa	Técnica de coleta de dados	Procedimentos de coleta de dados	Técnica de análise dos dados
Identificar o perfil dos colaboradores da Cooperativa de carvão	Exploratória e Descritiva	Pesquisa Bibliográfica e Estudo de Caso	Primária	Questionário	Questionário com Escala de Importância	Qualitativa
Identificar fatores que influenciam um ambiente de trabalho	Exploratória e Descritiva	Pesquisa Bibliográfica e Estudo de Caso	Primária	Questionário	Questionário com Escala de Importância	Qualitativa
Identificar os fatores que há satisfação dos colaboradores da Coop. De Carvão	Exploratória e Descritiva	Pesquisa Bibliográfica e Estudo de Caso	Primária	Questionário	Questionário com Escala de Importância	Qualitativa
Propor sugestões e estratégias de melhorias frente aos resultados obtidos	Exploratória e Descritiva	Pesquisa Bibliográfica e Estudo de Caso	Primária			Qualitativa

Fonte: Dados elaborado pelo pesquisador.

4 EXPERIÊNCIA DA PESQUISA

Neste capítulo serão apresentados os resultados obtidos através de uma pesquisa de clima organizacional feita com os colaboradores da cooperativa de extração de carvão mineral, do município de Forquilha – SC

A pesquisa foi realizada durante o período de 03 a 13 de abril de 2018, por tratar-se de uma pesquisa voluntária, houve a participação de 75 (setenta e cinco) do total dos 189 colaboradores que trabalham na cooperativa.

O questionário foi elaborado com 33 (trinta e três) perguntas objetivas e claras, sendo apresentado com as opções de Muito Satisfeito, Satisfeito, Regular, Insatisfeito e Péssimo. Ficou definido com a organização que o corpo da pesquisa será computado com índice satisfação com os resultados de muito satisfeito e satisfeito e com o índice de insatisfação os resultados regular, insatisfeito e péssimo.

Os fatores que influenciam o clima organizacional no ambiente da empresa foram identificados e encontram-se detalhados nos dados referentes às perguntas do questionário, os quais foram analisados conforme o conteúdo exposto.

Com intuito de facilitar a compreensão da pesquisa dos dados, os resultados alcançados foram tabelados e representados por ilustrações gráficas.

4.1 APRESENTAÇÃO DOS DADOS COLETADOS

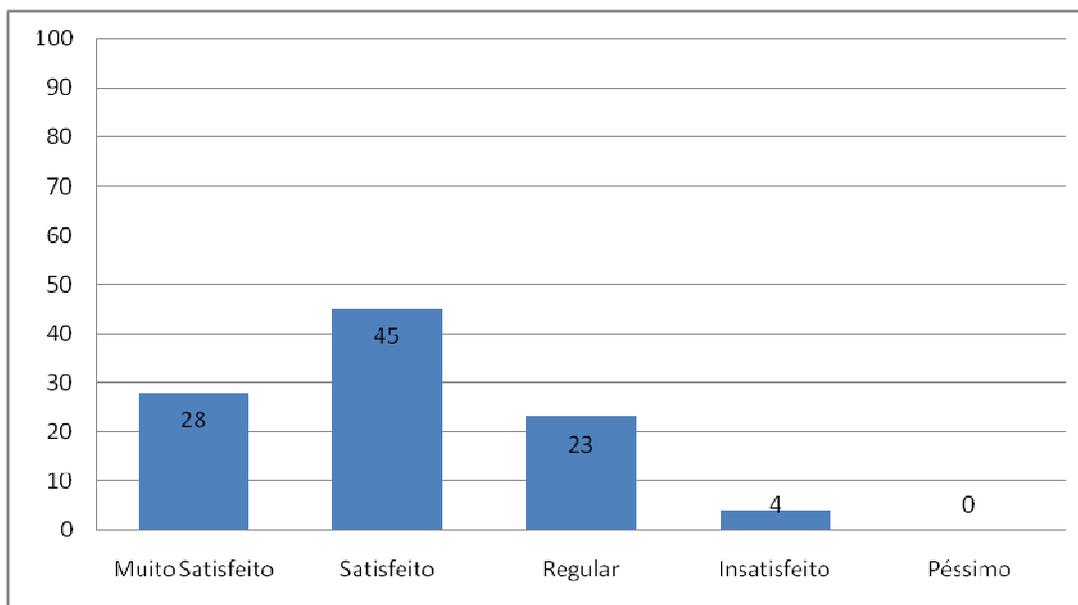
1ª Pergunta: Como você se sente como colaborador desta cooperativa?

Tabela 02: Como você se sente como colaborador desta cooperativa?

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	21	28%
Satisfeito	34	45%
Regular	17	23%
Insatisfeito	3	4%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Figura 1: Como você se sente como colaborador desta cooperativa.



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Conforme pesquisa 73% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 27% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

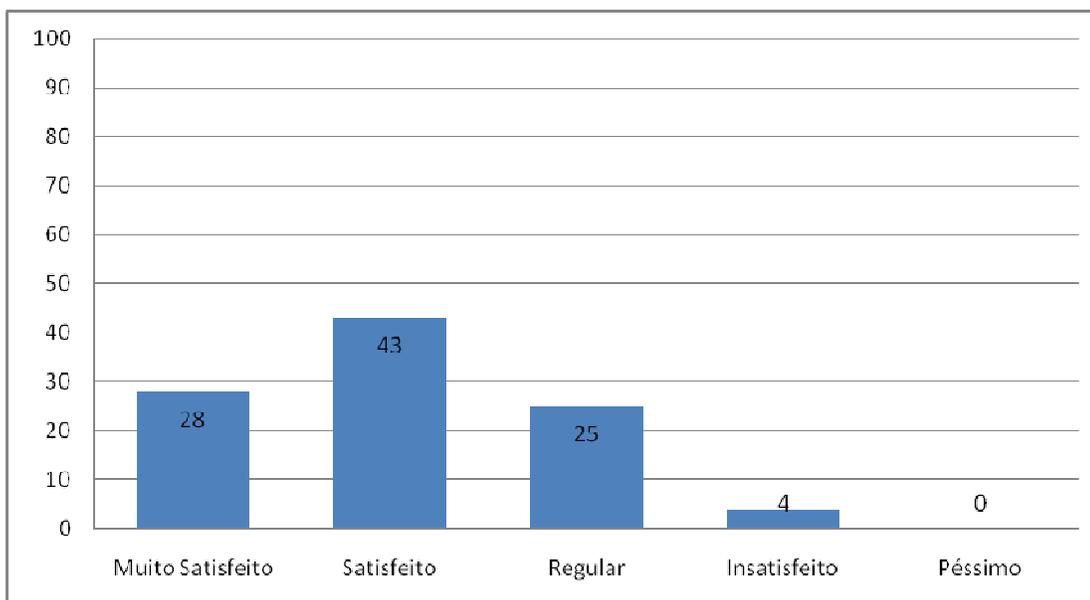
2ª Pergunta: Como você considera as condições de trabalho oferecidas pela cooperativa?

Tabela 03: Como você considera as condições de trabalho oferecidas pela cooperativa.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	21	28%
Satisfeito	32	43%
Regular	19	25%
Insatisfeito	3	4%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Figura 2: Como você considera as condições de trabalho oferecidas pela cooperativa.



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Conforme pesquisa 71% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 29% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

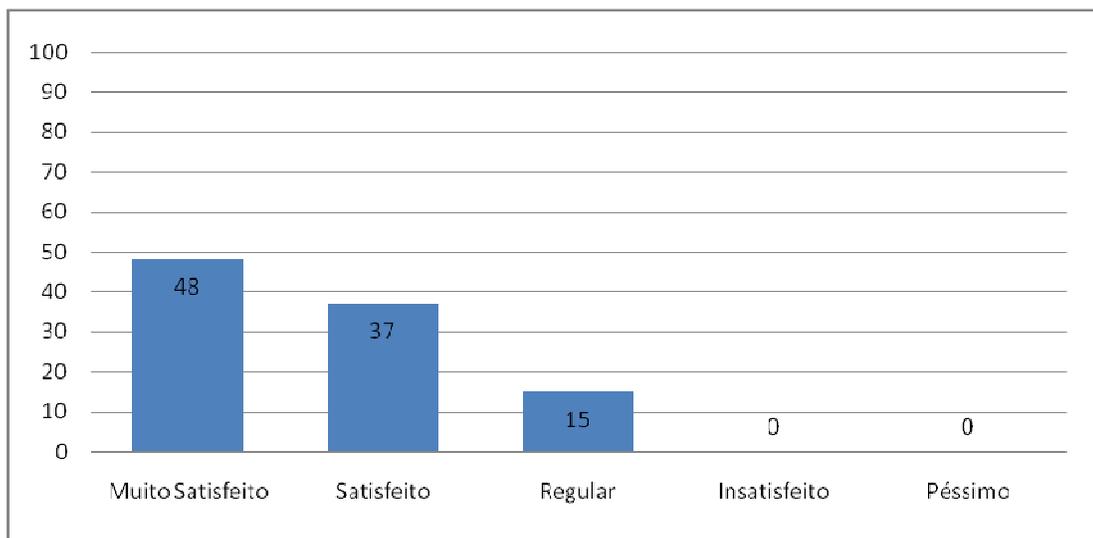
3ª Pergunta: O programa de treinamento introdutório oferece as informações necessárias para o colaborador iniciar suas atividades?

Tabela 4: O programa de treinamento introdutório oferece as informações necessárias para o empregado iniciar suas atividades.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	36	48%
Satisfeito	28	37%
Regular	11	15%
Insatisfeito	0	0%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Figura 3: O programa de treinamento introdutório oferece as informações necessárias para o empregado iniciar suas atividades.



Fonte: Dados coletados do pesquisador.

Conforme pesquisa 85% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 15% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

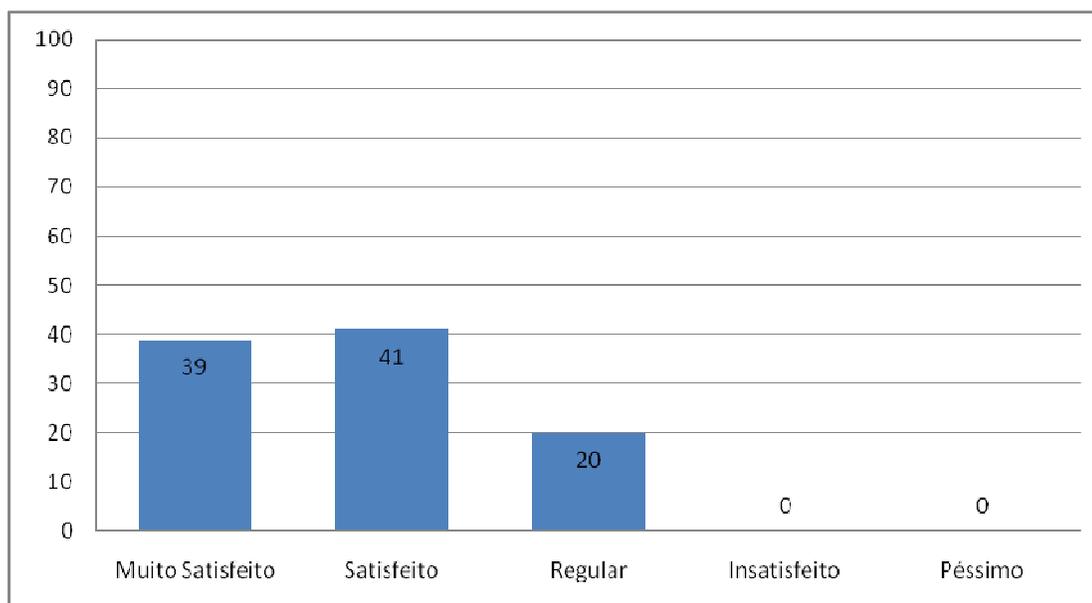
4ª Pergunta: A cooperativa realiza algum processo de integração e ambientação quando da contratação de novos colaboradores?

Tabela 5: A cooperativa realiza algum processo de integração e ambientação quando da contratação de novos colaboradores.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	29	39%
Satisfeito	31	41%
Regular	15	20%
Insatisfeito	0	0%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletados pelo pesquisador

Figura 4: A cooperativa realiza algum processo de integração e ambientação quando da contratação de novos colaboradores.



Fonte: Dados coletados do pesquisador

Conforme pesquisa 80% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 20% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

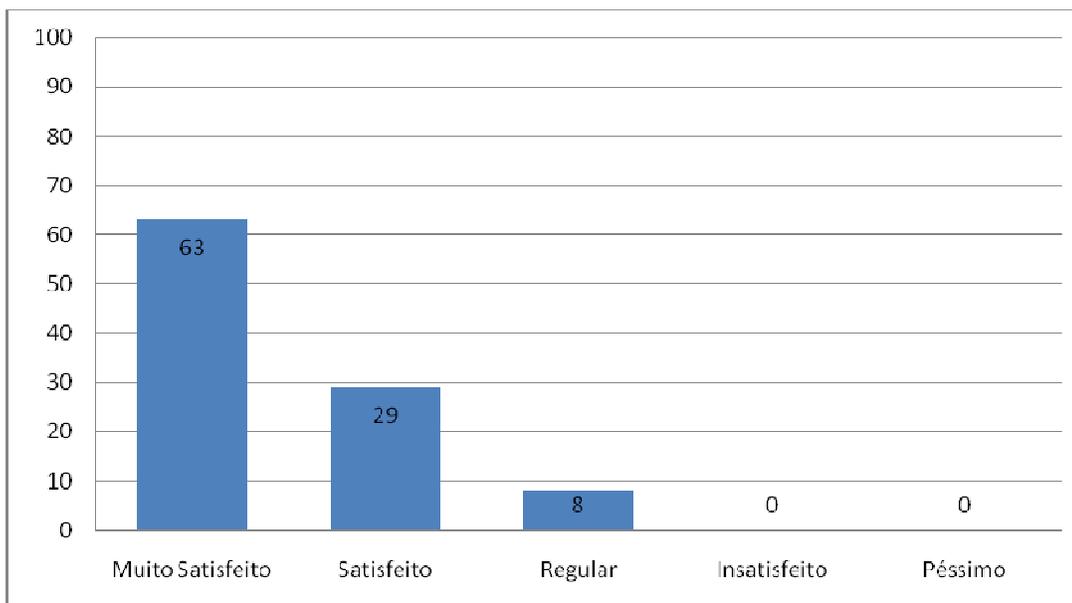
5ª Pergunta: Quando um novo colaborador é admitido na organização tem apoio e acompanhamento inicial por parte da chefia?

Tabela 6: Quando um novo colaborador é admitido na organização tem apoio e acompanhamento inicial por parte da chefia.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	47	63%
Satisfeito	22	29%
Regular	6	8%
Insatisfeito	0	0%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: dados do pesquisador.

Figura 5: Quando um novo colaborador é admitido na organização tem apoio e acompanhamento inicial por parte da chefia.



Fonte: Dados coletados do pesquisador.

Conforme pesquisa 92% dos colaboradores se encontram satisfeitos com o apoio e acompanhamento de seu superior, enquanto que 8% sentem-se insatisfeitos com o modo que seu superior acompanha sua inicialização de trabalho dentro da cooperativa.

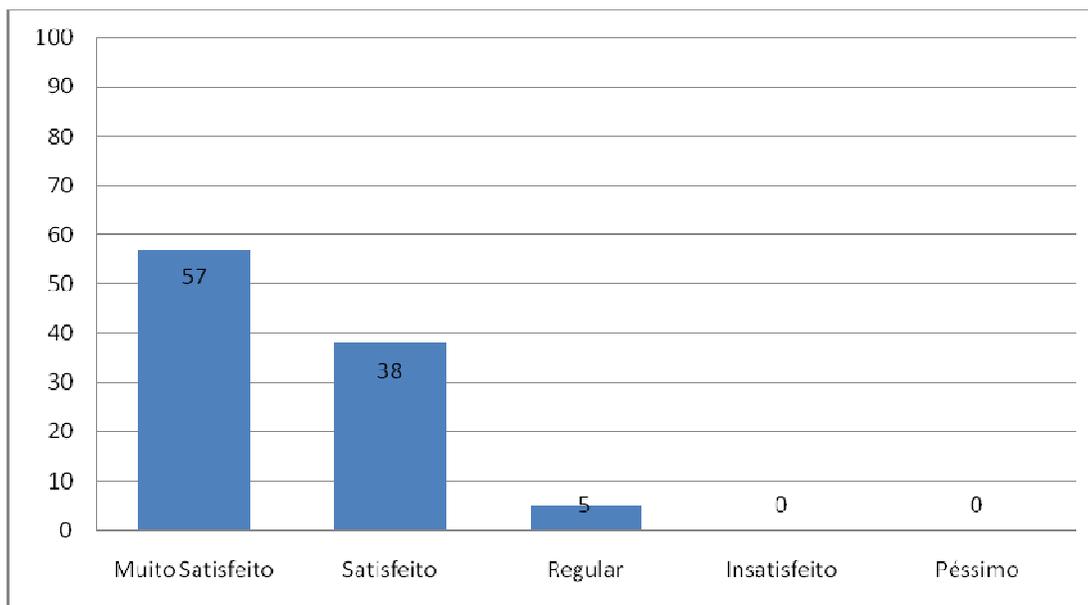
6ª Pergunta: Quando um novo colaborador começa a trabalhar tem apoio na sua integração por parte de seus colegas de equipe?

Tabela 7: Pergunta: Quando um novo colaborador começa a trabalhar tem apoio na sua integração por parte de seus colegas de equipe.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	43	57%
Satisfeito	28	38%
Regular	4	5%
Insatisfeito	0	0%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados do pesquisador

Figura 6: Quando um novo colaborador começa a trabalhar tem apoio na sua integração por parte de seus colegas de equipe.



Fonte: Dados coletados do pesquisador.

Conforme pesquisa 95% dos colaboradores se encontram satisfeitos com o apoio de integração que recebem de seus colegas de trabalho, enquanto que 5% sentem-se insatisfeitos com o modo em que são integrados na cooperativa.

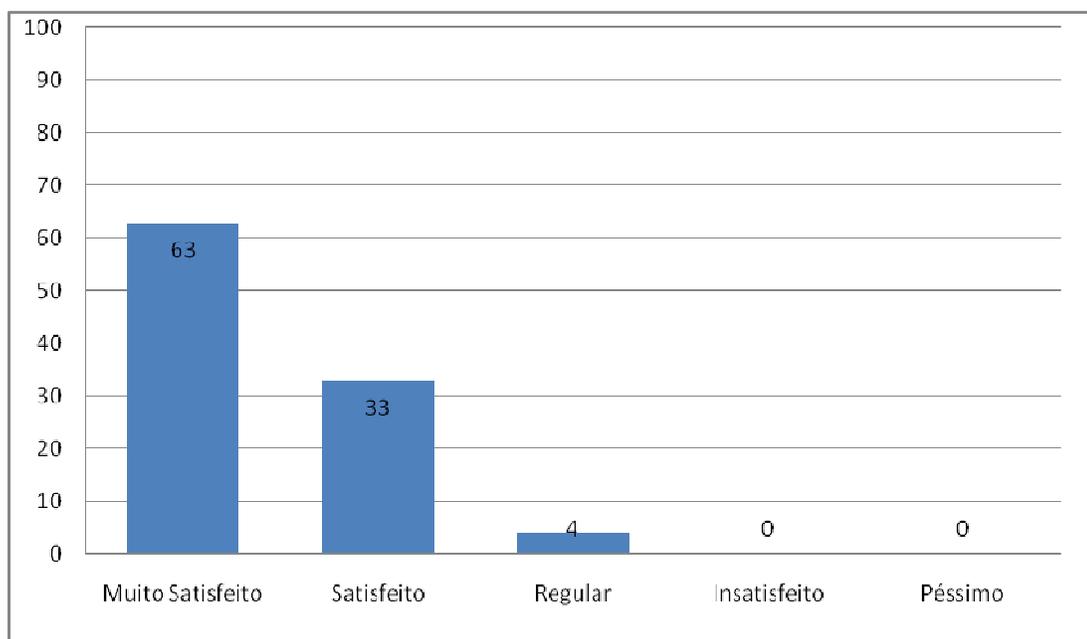
7ª Pergunta: O colaborador recebe orientação de como desenvolver seu trabalho?

Tabela 8: O colaborador recebe orientação de como desenvolver seu trabalho.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	47	63%
Satisfeito	25	33%
Regular	3	4%
Insatisfeito	0	0%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados do pesquisador

Figura 7: O colaborador recebe orientação de como desenvolver seu trabalho.



Fonte: Dados coletados do pesquisador.

Conforme pesquisa 96% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 4% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

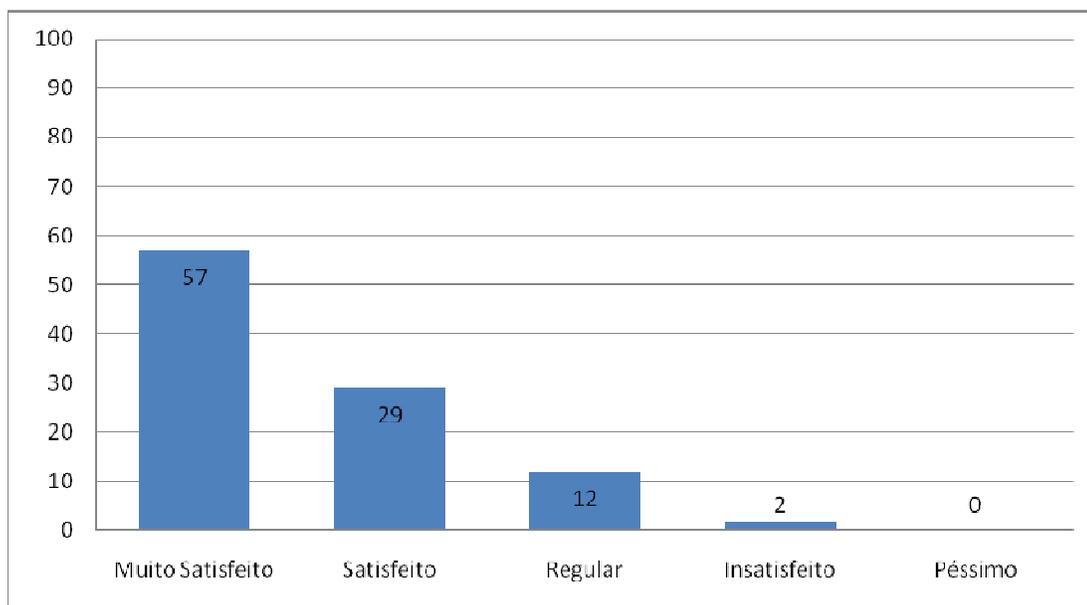
8ª Pergunta: Os treinamentos atendem às necessidades para realização das atividades profissionais?

Tabela 9: Os treinamentos atendem às necessidades para realização das atividades profissionais.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	43	57%
Satisfeito	22	29%
Regular	09	12%
Insatisfeito	1	2%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados do pesquisador

Figura 8: Os treinamentos atendem às necessidades para realização das atividades profissionais.



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Conforme pesquisa 86% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 14% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

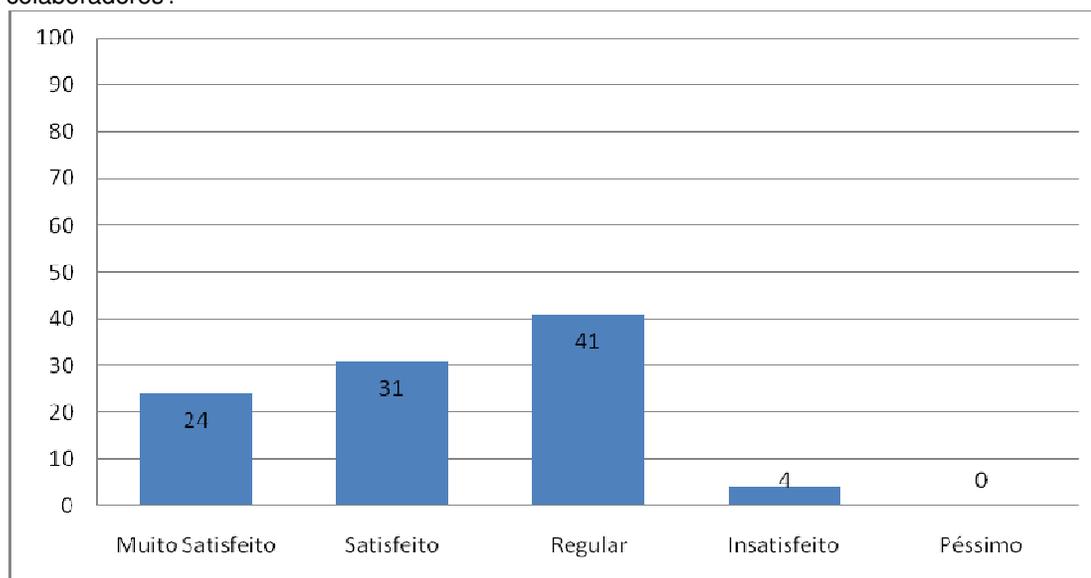
9ª Pergunta: A empresa está voltada ao treinamento e desenvolvimento contínuo de seus colaboradores?

Tabela 10: A empresa está voltada ao treinamento e desenvolvimento contínuo de seus colaboradores.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	18	24%
Satisfeito	23	31%
Regular	31	41%
Insatisfeito	3	4%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletado pelo pesquisador.

Figura 9: A empresa está voltada ao treinamento e desenvolvimento contínuo de seus colaboradores?



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Conforme pesquisa 55% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 45% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

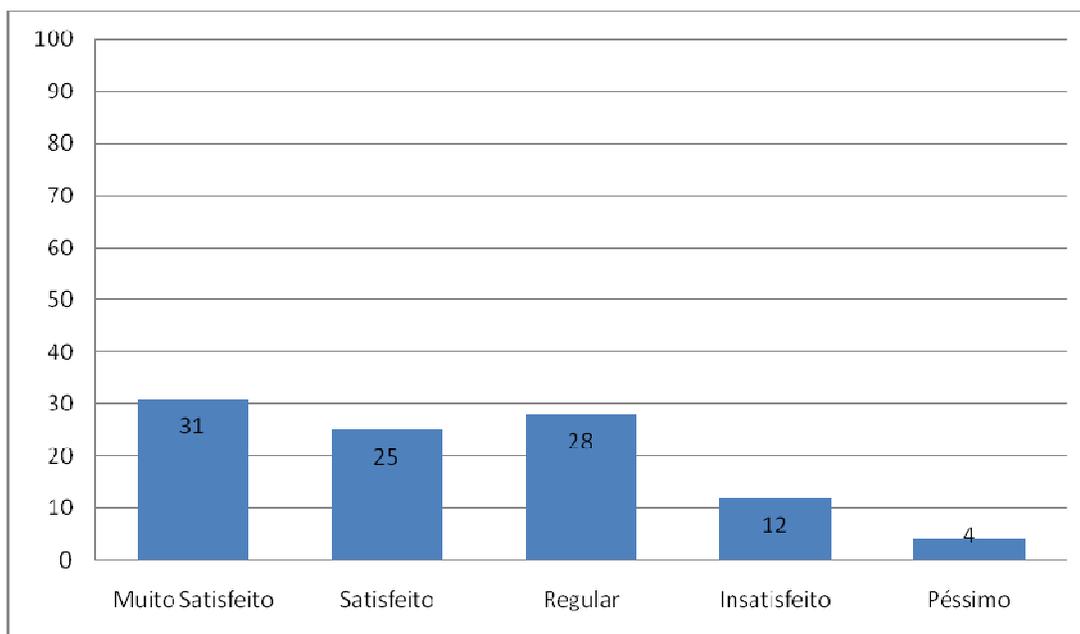
10 Pergunta: Qual é o nível de desempenho e de qualidade proporcionado pelo colaborador?

Tabela 11: Qual é o nível de desempenho e de qualidade proporcionado pelo colaborador.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	23	31%
Satisfeito	19	25%
Regular	21	28%
Insatisfeito	09	12%
Péssimo	03	4%
Total	75	100%

Fonte: Dados do pesquisador.

Figura 10: Qual é o nível de desempenho e de qualidade proporcionado pelo colaborador?



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Conforme pesquisa 56% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 44% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

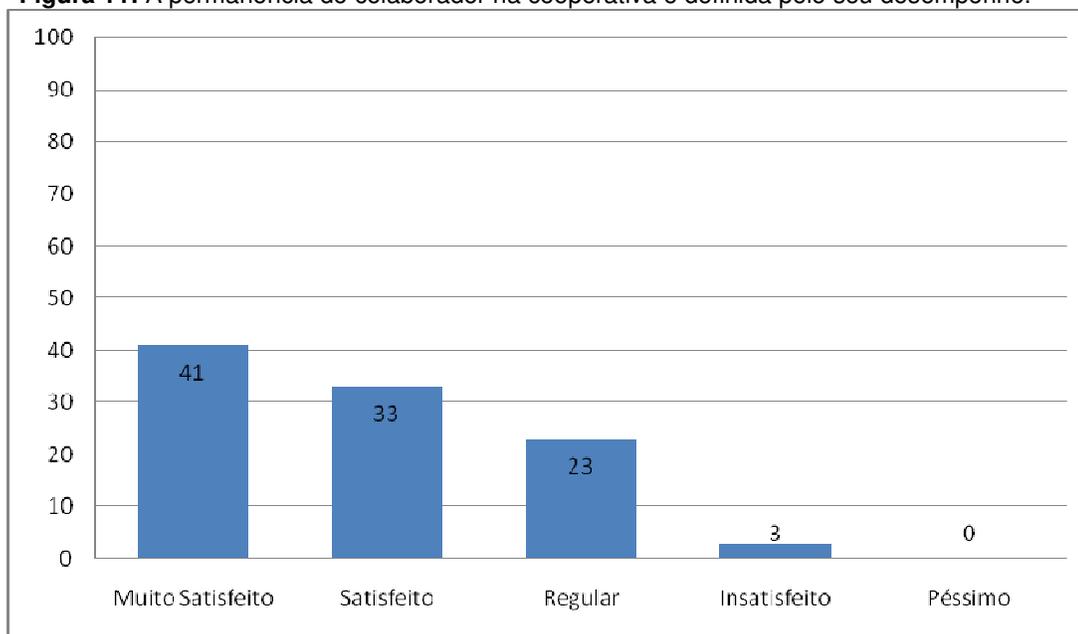
11 Pergunta: A permanência do colaborador na cooperativa é definida pelo seu desempenho?

Tabela 12: A permanência do colaborador na cooperativa é determinada pelo seu desempenho.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	31	41%
Satisfeito	25	33%
Regular	17	23%
Insatisfeito	2	3%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Figura 11: A permanência do colaborador na cooperativa é definida pelo seu desempenho.



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Conforme pesquisa 74% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 23% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

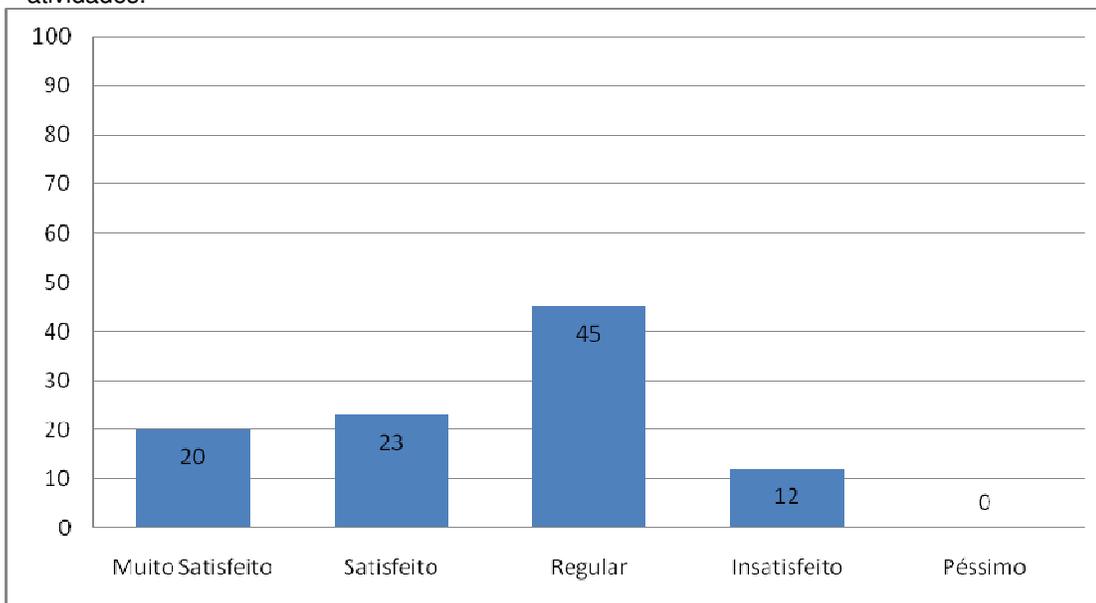
12 Pergunta: A empresa é bem sucedida em desenvolver seus colaboradores para exercerem outras atividades?

Tabela 13: A cooperativa é bem sucedida em desenvolver seus colaboradores para exercerem outras atividades.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	15	20%
Satisfeito	17	23%
Regular	34	45%
Insatisfeito	9	12%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletado pelo pesquisador.

Figura 12: A empresa é bem sucedida em desenvolver seus colaboradores para exercerem outras atividades.



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Conforme pesquisa 43% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 57% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

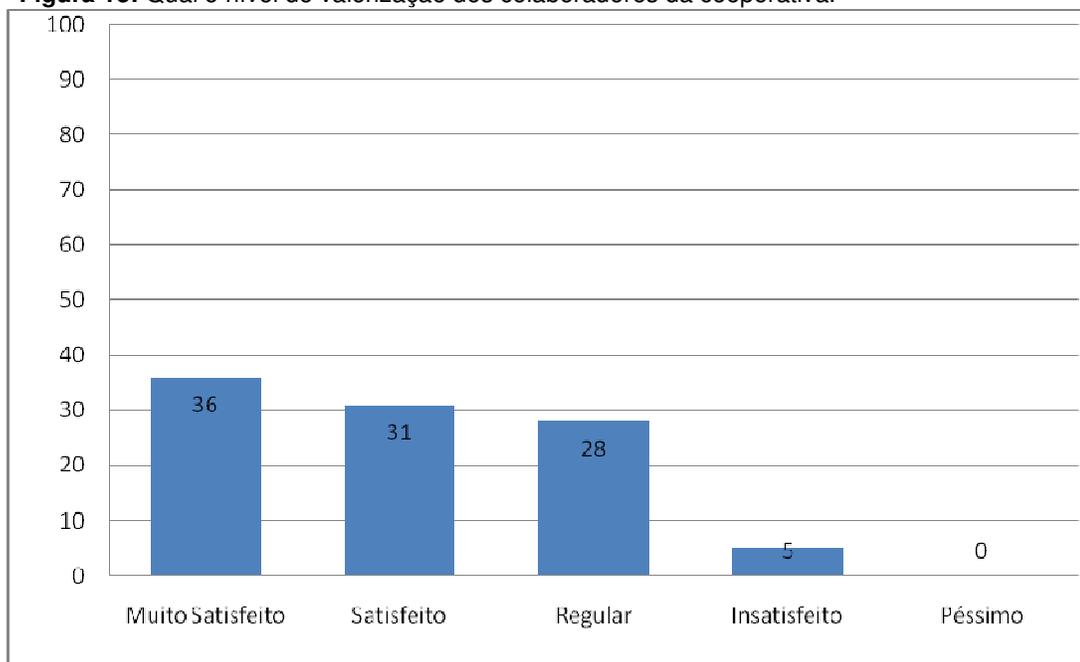
13 Pergunta: Qual o nível de valorização dos colaboradores da cooperativa?

Tabela 14: Qual o nível de valorização dos colaboradores da cooperativa.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	27	36%
Satisfeito	23	31%
Regular	21	28%
Insatisfeito	4	5%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletados pesquisador

Figura 13: Qual o nível de valorização dos colaboradores da cooperativa.



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Conforme pesquisa 67% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 33% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

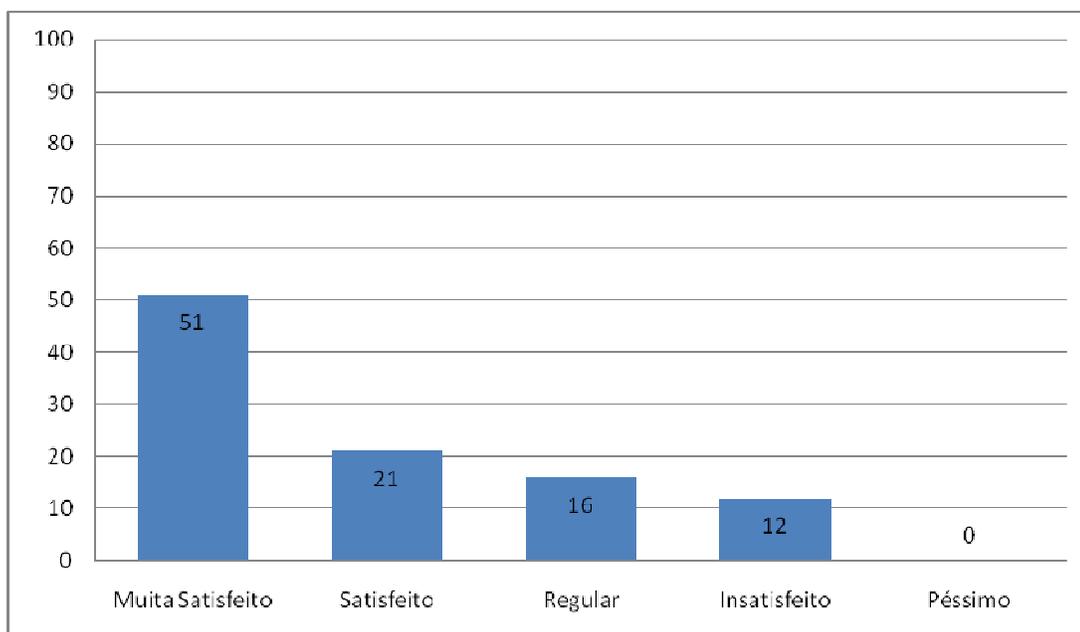
14 Pergunta: A cooperativa estimula o auto desenvolvimento do colaborador?

Tabela 15: A cooperativa estimula o auto desenvolvimento do colaborador.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	38	51%
Satisfeito	16	21%
Regular	12	16%
Insatisfeito	9	12%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Figura 14: A cooperativa estimula o auto desenvolvimento do colaborador.



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Conforme pesquisa 72% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 28% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

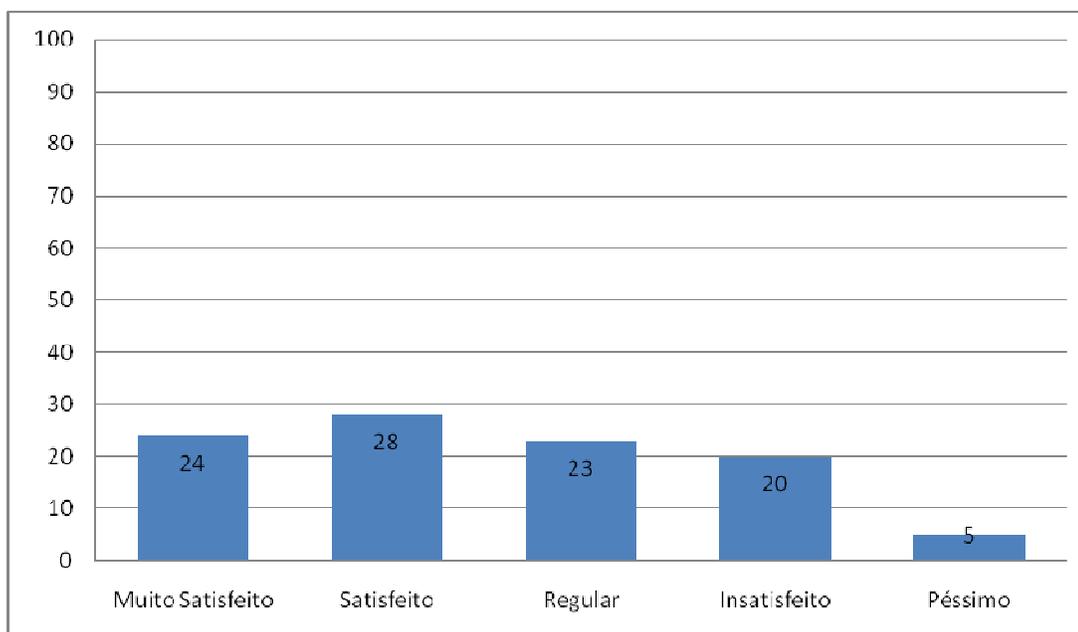
15 Pergunta: Existem oportunidades de crescimento profissional nesta cooperativa?

Tabela 16 Existem oportunidades de evolução de carreira nesta empresa.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	18	24%
Satisfeito	21	28%
Regular	17	23%
Insatisfeito	15	20%
Péssimo	4	5%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Figura 15: Existem oportunidades de evolução de carreira nesta empresa.



Fonte: dados coletados pelo pesquisador.

Conforme pesquisa 52% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 48% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

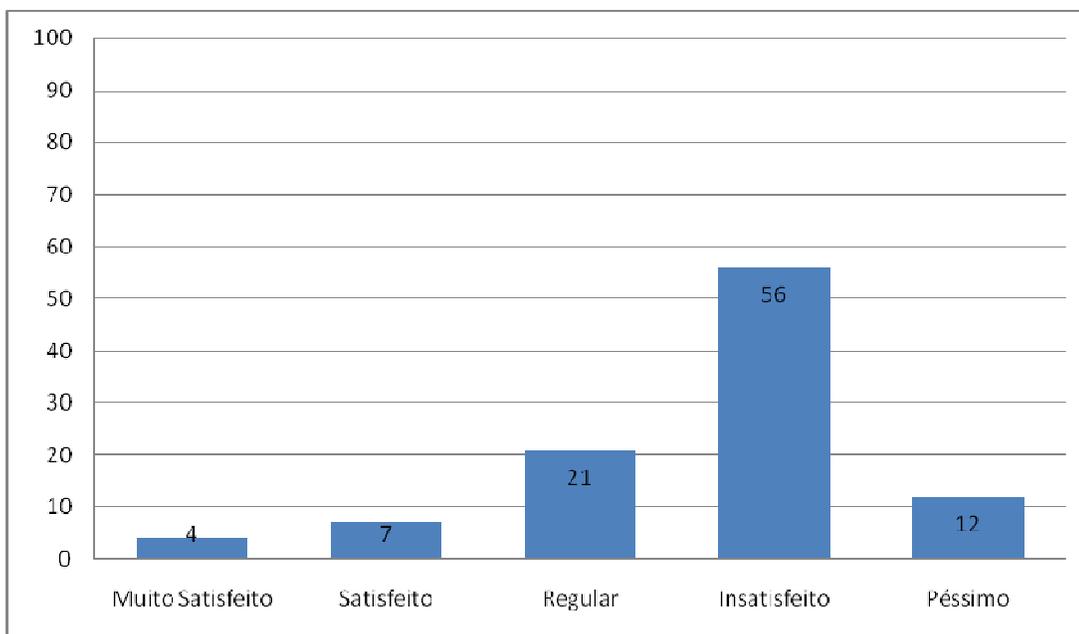
16 Pergunta: O colaborador sabe como poderá desenvolver sua carreira profissional dentro da cooperativa?

Tabela 17: O colaborador sabe como poderá desenvolver sua carreira dentro da cooperativa.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	3	4%
Satisfeito	5	7%
Regular	16	21%
Insatisfeito	42	56%
Péssimo	09	12%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletados pelo pesquisador,

Figura 16: O colaborador sabe como poderá desenvolver sua carreira dentro da cooperativa.



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Conforme pesquisa 11% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 89% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

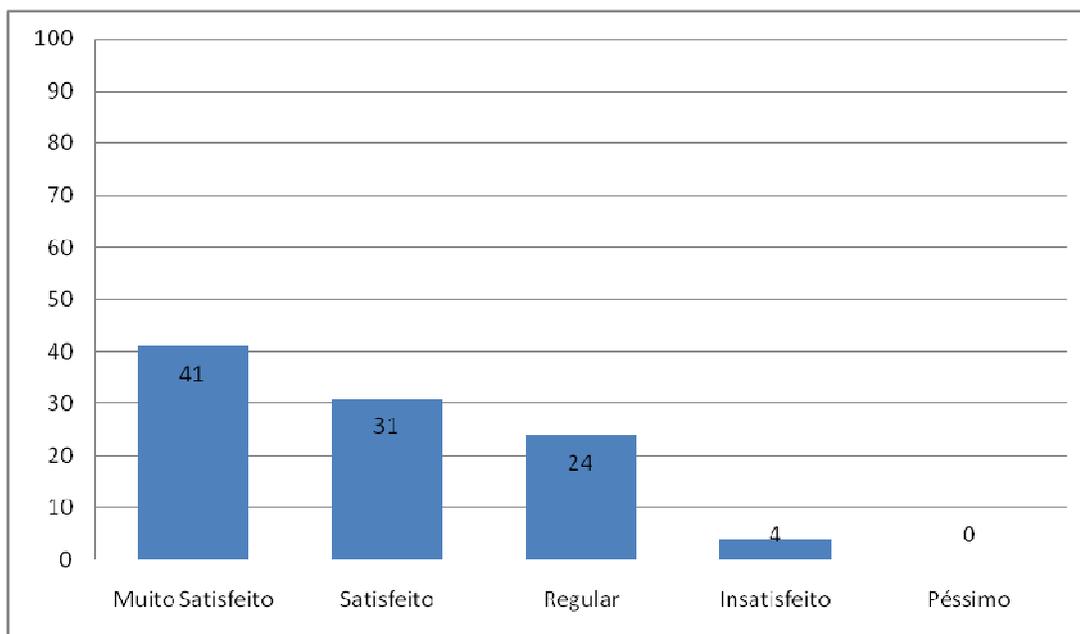
Pergunta 17: O colaborador tem liberdade para executar seu trabalho do modo que considerar melhor?

Tabela 18: O colaborador tem liberdade para executar seu trabalho do modo que considerar melhor.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	31	41%
Satisfeito	23	31%
Regular	18	24%
Insatisfeito	3	4%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletado pelo pesquisador.

Figura 17: O colaborador tem liberdade para executar seu trabalho do modo que considerar melhor.



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Conforme pesquisa 72% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 28% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

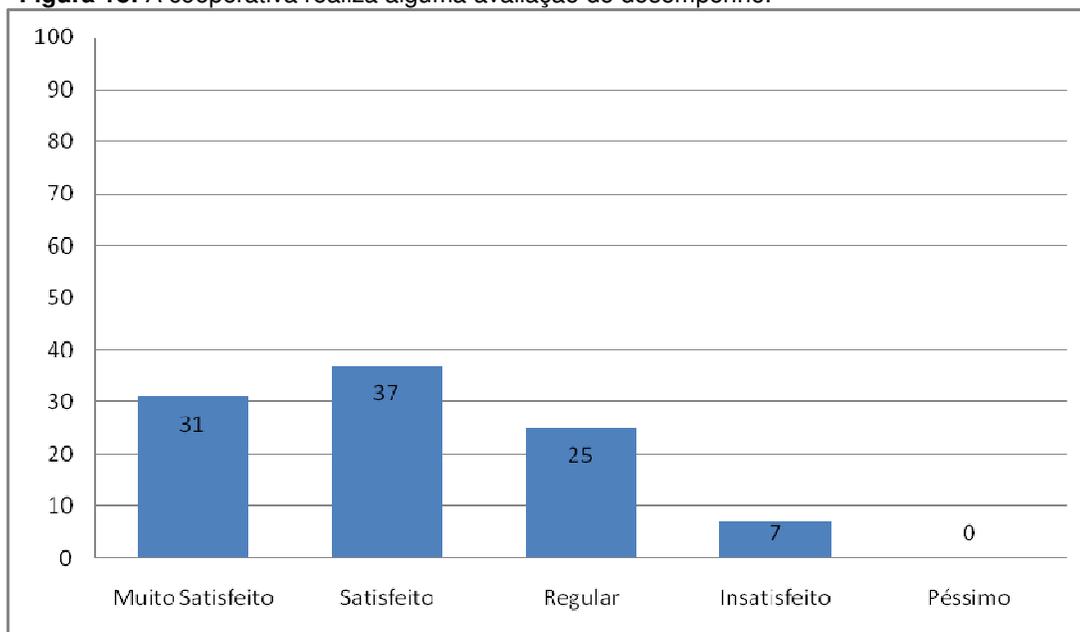
18 Pergunta: A cooperativa realiza alguma avaliação de desempenho?

Tabela 19: A cooperativa realiza alguma avaliação de desempenho.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	23	31%
Satisfeito	28	37%
Regular	19	25%
Insatisfeito	05	7%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletados pelo pesquisador

Figura 18: A cooperativa realiza alguma avaliação de desempenho.



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Conforme pesquisa 68% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 32% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

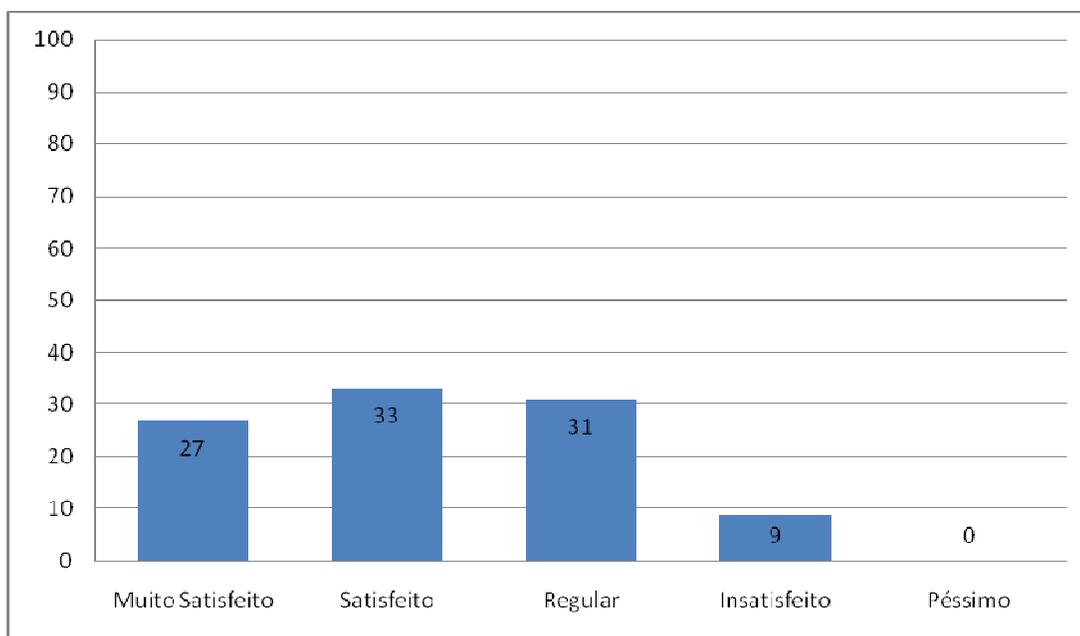
19 Pergunta: O resultado da avaliação de desempenho é comunicado aos colaboradores?

Tabela 20: O resultado da avaliação de desempenho é comunicado aos colaboradores.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	20	27%
Satisfeito	25	33%
Regular	23	31%
Insatisfeito	07	9%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Figura 19: O resultado da avaliação de desempenho é comunicado aos colaboradores.



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Conforme pesquisa 60% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 40% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

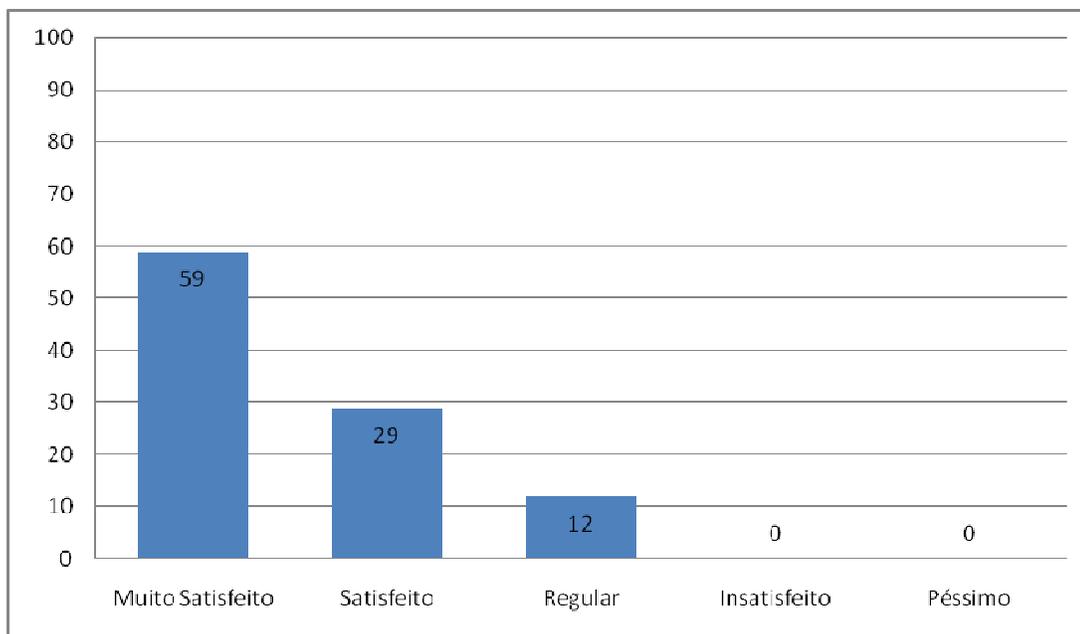
20 Pergunta: Se há falhas no desempenho do colaborador existe acompanhamento para superá-las?

Tabela 21: Se há falhas no desempenho do colaborador existe acompanhamento para superá-las.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	44	59%
Satisfeito	22	29%
Regular	9	12%
Insatisfeito	0	0%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: dados coletados pelo pesquisador.

Figura 20: Se há falhas no desempenho do colaborador existe acompanhamento para superá-las



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Conforme pesquisa 88% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 12% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

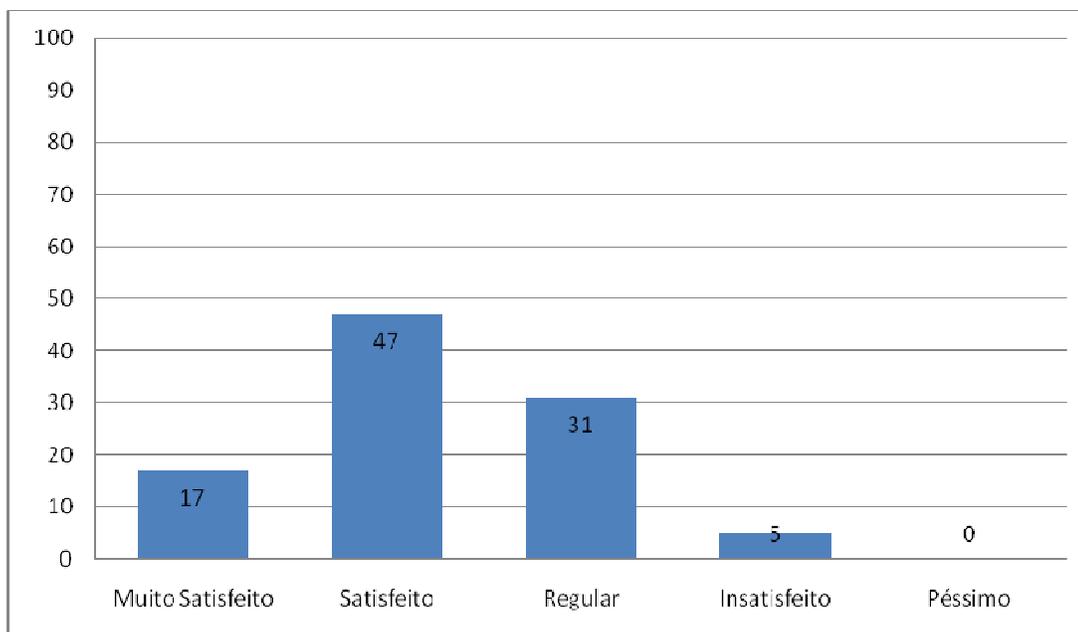
21 Pergunta: A comunicação interna existente na cooperativa é ágil e precisa?

Tabela 22: A comunicação interna existente na cooperativa é ágil.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	13	17%
Satisfeito	35	47%
Regular	23	31%
Insatisfeito	04	5%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletados pelo do pesquisador.

Figura 21: A comunicação interna existente na cooperativa é ágil.



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Conforme pesquisa 64% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 36% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

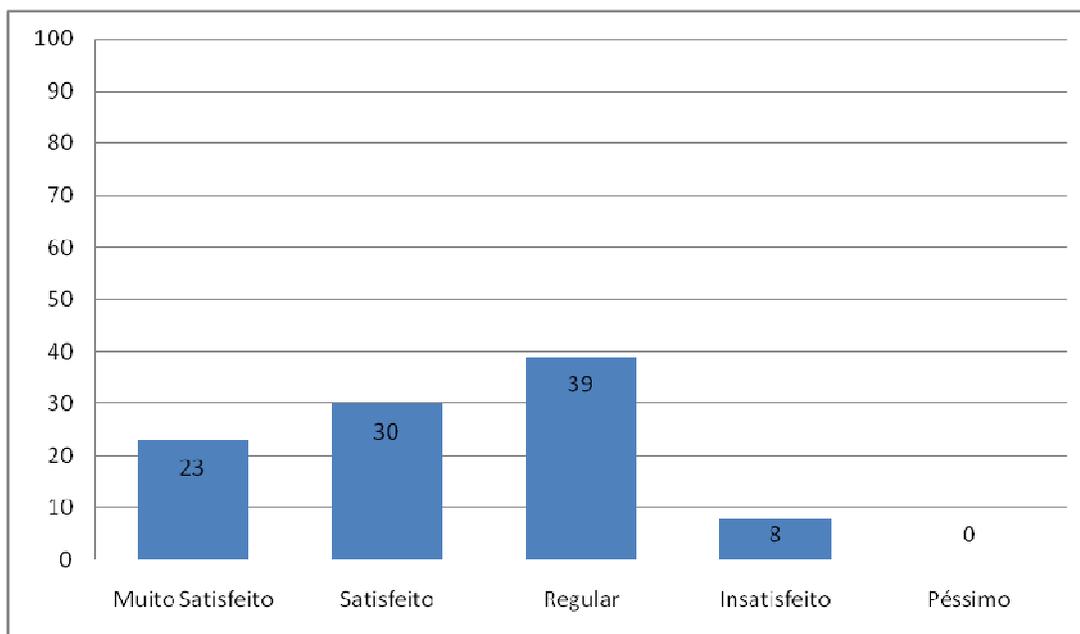
Pergunta 22: Na cooperativa, os acontecimentos importantes são divulgados de forma adequada aos colaboradores?

Tabela 23: Na cooperativa, os acontecimentos importantes são divulgados de forma adequada aos colaboradores.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	17	23%
Satisfeito	23	30%
Regular	29	39%
Insatisfeito	06	8%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletados pelo do pesquisador.

Figura 22: Na cooperativa, os acontecimentos importantes são divulgados de forma adequada aos colaboradores.



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Conforme pesquisa 53% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 47% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa

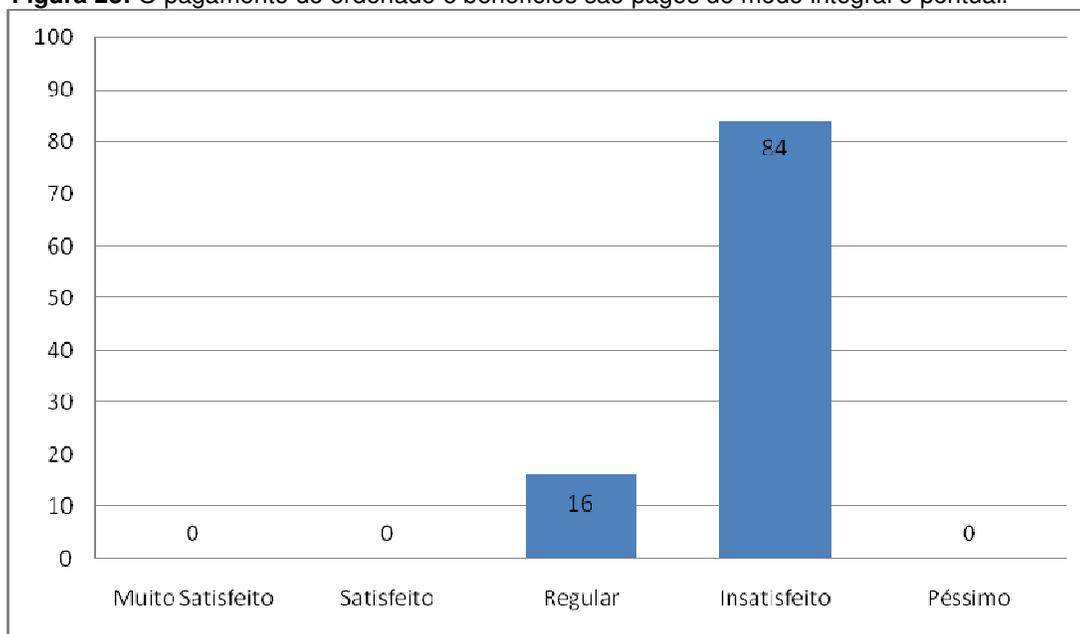
Pergunta 23: O pagamento do ordenado e benefícios são pagos de modo integral e pontual?

Tabela 24: O pagamento do ordenado e benefícios são pagos de modo integral e pontual.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	0	0%
Satisfeito	0	0%
Regular	12	16%
Insatisfeito	63	84%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletados pesquisador

Figura 23: O pagamento do ordenado e benefícios são pagos de modo integral e pontual.



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

A totalidade dos colaboradores neste quesito está insatisfeita em trabalhar na cooperativa.

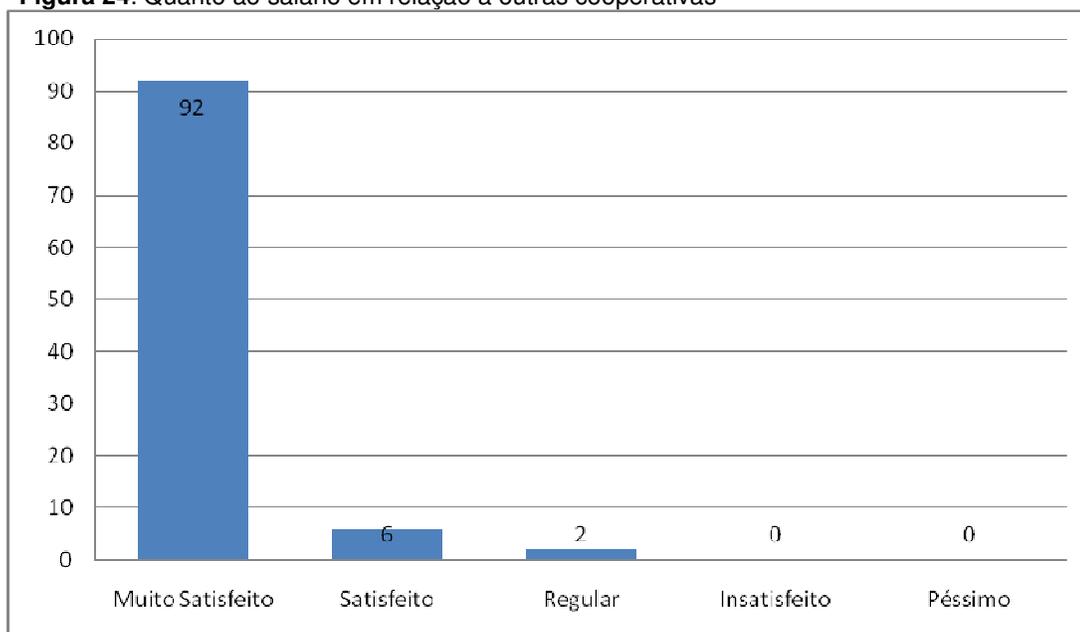
24 Pergunta: Quanto ao salário em relação a outras cooperativas?

Tabela 25: Quanto ao salário em relação a outras cooperativas.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	69	92%
Satisfeito	5	6%
Regular	1	2%
Insatisfeito	0	0%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletados do pesquisador.

Figura 24: Quanto ao salário em relação a outras cooperativas



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Conforme pesquisa 98% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 2% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

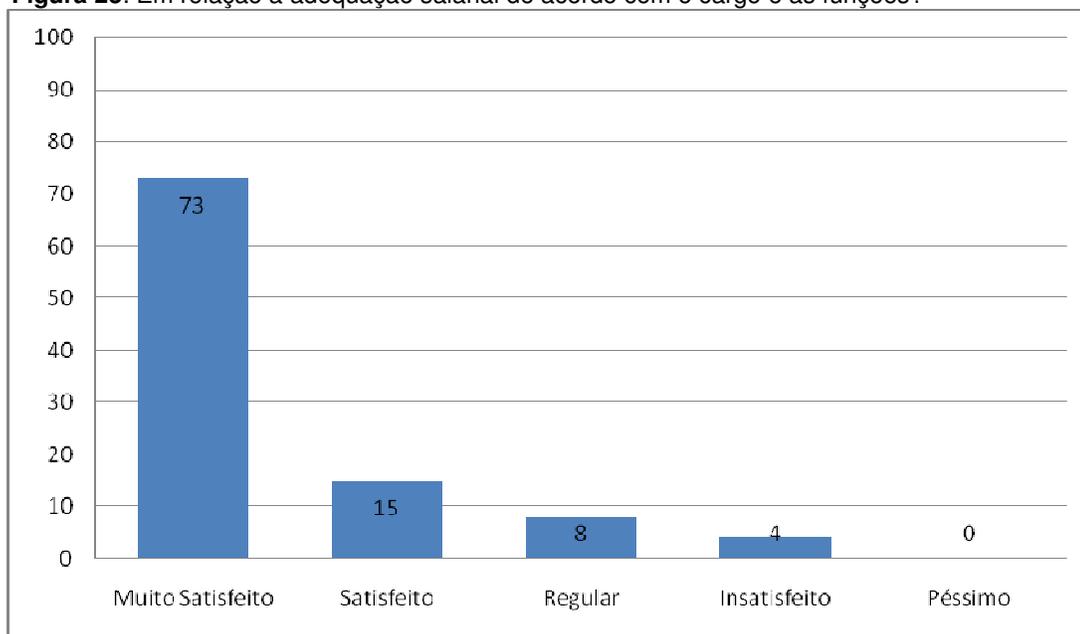
25 Pergunta: Em relação à adequação salarial é de acordo com o cargo e as funções?

Tabela 26: Em relação a adequação salarial de acordo com o cargo e as funções.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	55	73%
Satisfeito	11	15%
Regular	06	8%
Insatisfeito	03	4%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletados pesquisador

Figura 25: Em relação à adequação salarial de acordo com o cargo e as funções?



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Conforme pesquisa 82% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 12% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

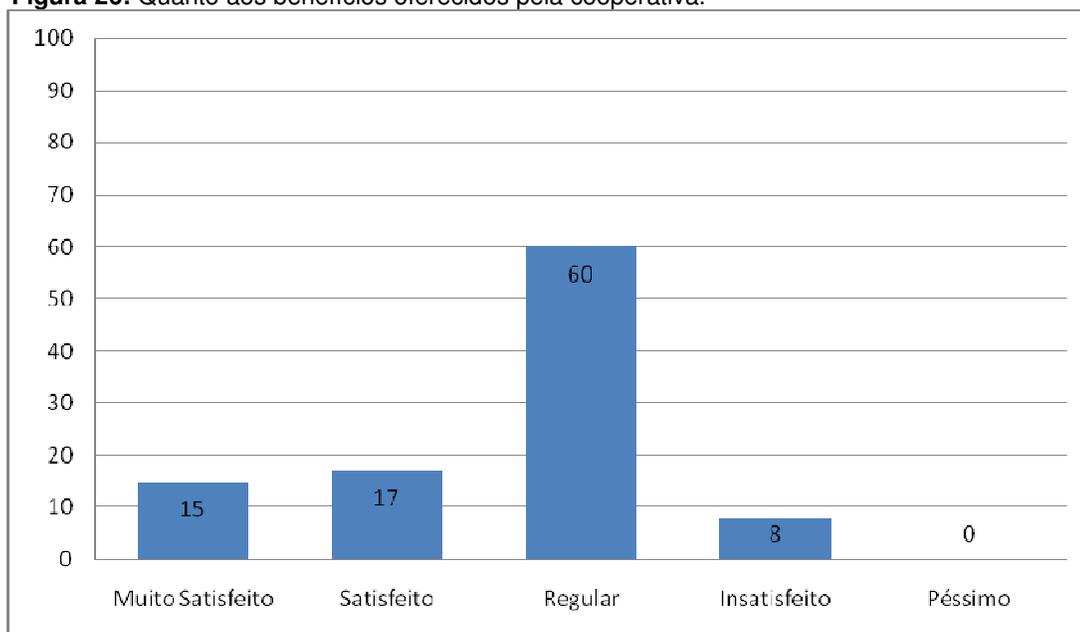
26 Pergunta: Quanto aos benefícios oferecidos pela cooperativa?

Tabela 27: Quanto aos benefícios oferecidos pela cooperativa.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	11	15%
Satisfeito	13	17%
Regular	45	60%
Insatisfeito	06	8%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletados pesquisador

Figura 26: Quanto aos benefícios oferecidos pela cooperativa.



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Conforme pesquisa 32% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 68% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

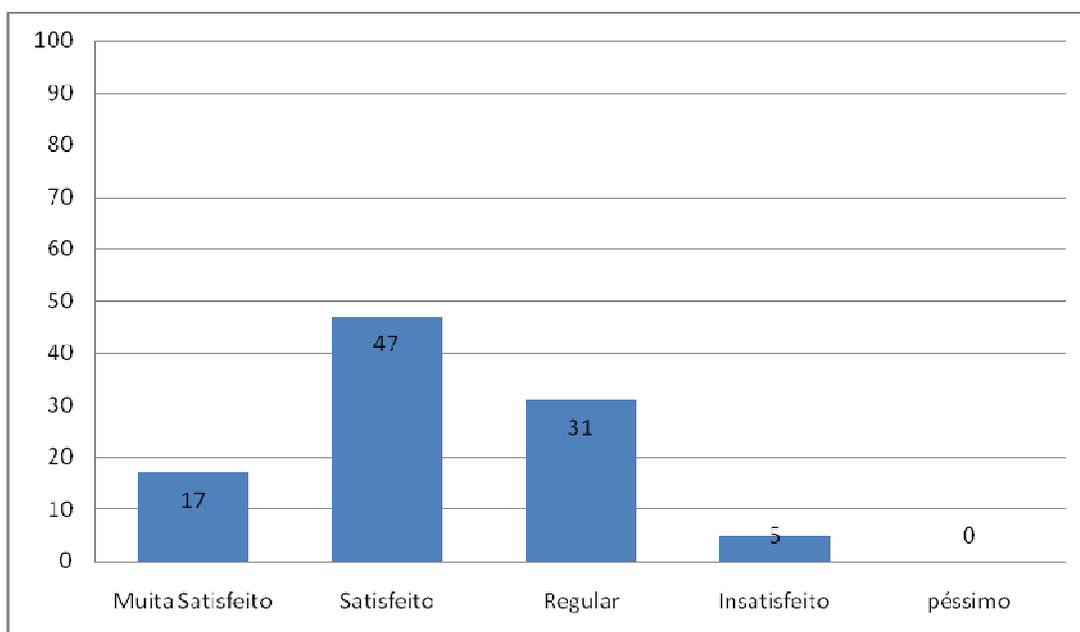
Pergunta 27: O nível de respeito entre o coordenador(es) e os colaboradores é considerado?

Tabela 28: O nível de respeito entre o coordenador e os colaboradores.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	13	17%
Satisfeito	35	47%
Regular	23	31%
Insatisfeito	4	5%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Figura 27: O nível de respeito entre o coordenador(es) e os colaboradores é?



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Conforme pesquisa 64% dos colaboradores se encontram satisfeito, enquanto que 36% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

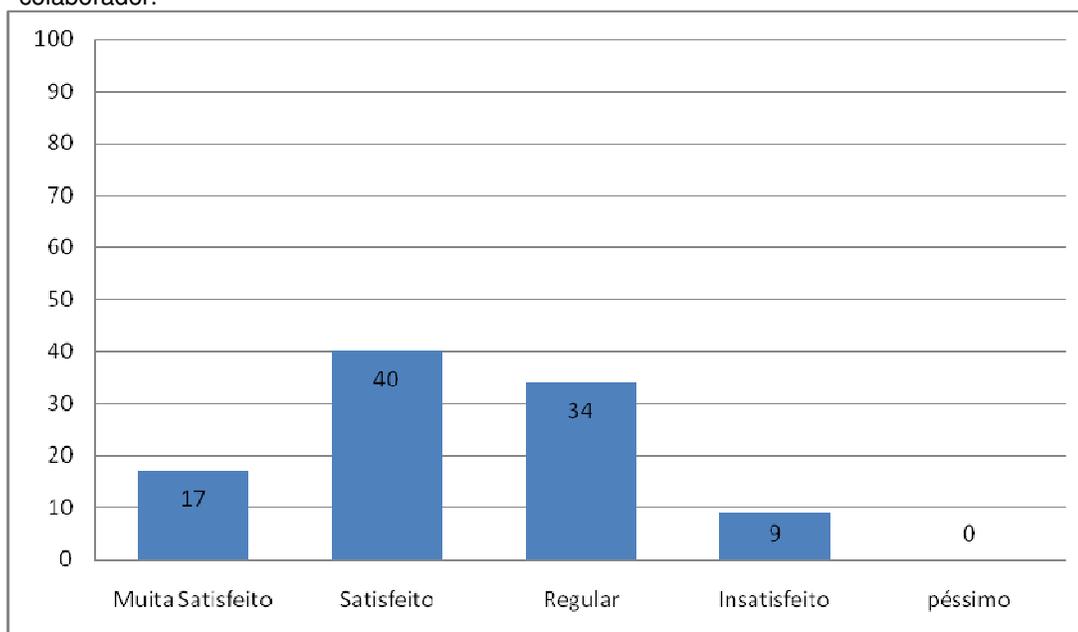
28 Pergunta: A cooperativa reconhece e valoriza os trabalhos feitos de forma exemplar pelo colaborador?

Tabela 29: A cooperativa reconhece e valoriza os trabalhos feitos de forma exemplar pelo colaborador.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	13	17%
Satisfeito	30	40%
Regular	25	34%
Insatisfeito	7	9%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados do pesquisador

Figura 28: A cooperativa reconhece e valoriza os trabalhos feitos de forma exemplar pelo colaborador.



Fonte: Dados coletados pelo do pesquisador.

Conforme pesquisa 57% dos colaboradores se encontram satisfeito, enquanto que 43% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

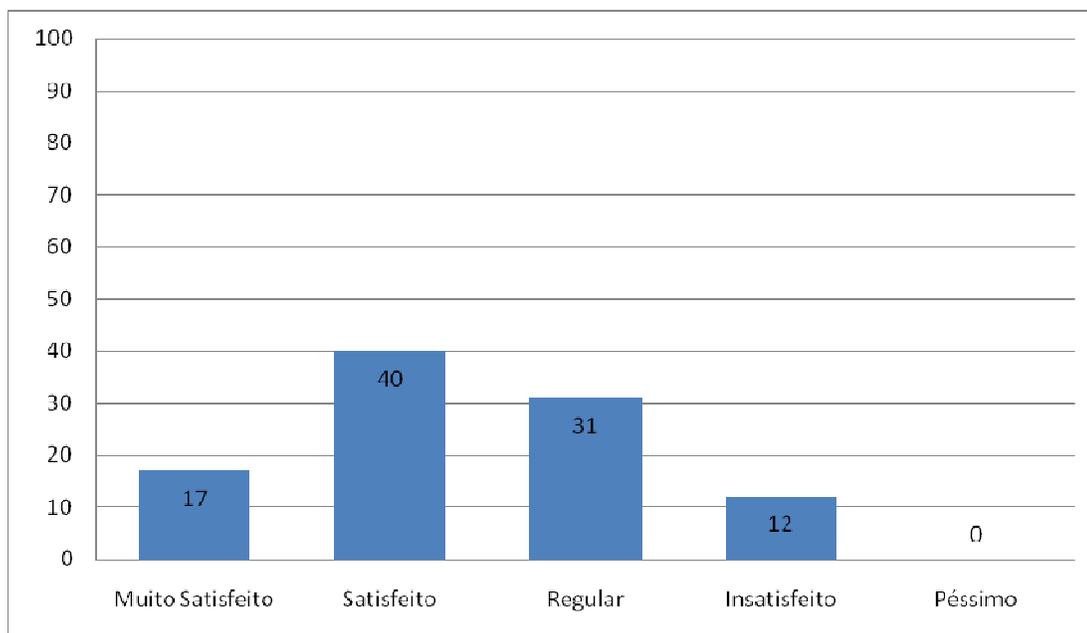
29 Pergunta: O colaborador considera bom o relacionamento com seu superior imediato?

Tabela 30: O colaborador considera bom o relacionamento com seu superior imediato.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	13	17%
Satisfeito	30	40%
Regular	23	31%
Insatisfeito	09	12%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados do pesquisador

Figura 29: O colaborador considera bom o relacionamento com seu superior imediato.



Fontes: Dados coletados pelo do pesquisador.

Conforme pesquisa 57% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 43% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

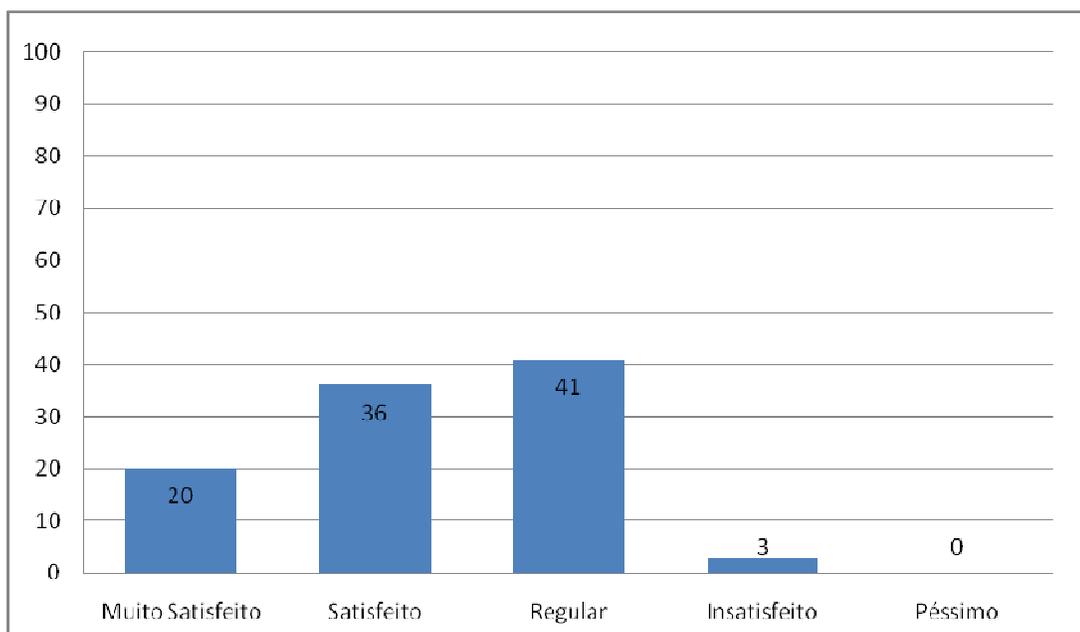
30 Pergunta: O colaborador considera o seu superior imediato um bom líder?

Tabela 31: O colaborador considera o seu superior imediato um bom líder.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	15	20%
Satisfeito	27	36%
Regular	31	41%
Insatisfeito	02	3%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletados pelo pesquisador

Figura 30: O colaborador considera o seu superior imediato um bom líder.



Fontes: Dados coletados pelo do pesquisador.

Conforme pesquisa 57% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 43% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

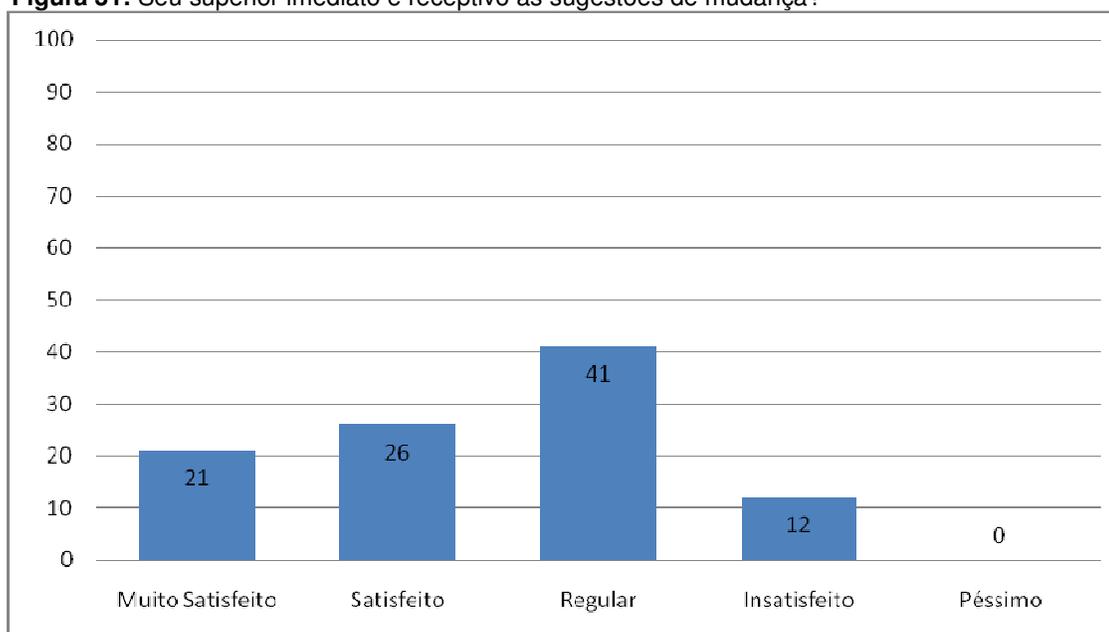
31 Pergunta: Seu superior imediato é receptivo às sugestões de mudança?

Tabela 32: Seu superior imediato é receptivo às sugestões de mudança?

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	16	21%
Satisfeito	19	26%
Regular	31	41%
Insatisfeito	09	12%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Figura 31: Seu superior imediato é receptivo às sugestões de mudança?



Fonte: Dados coletados pelo do pesquisador.

Conforme pesquisa 82% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 12% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

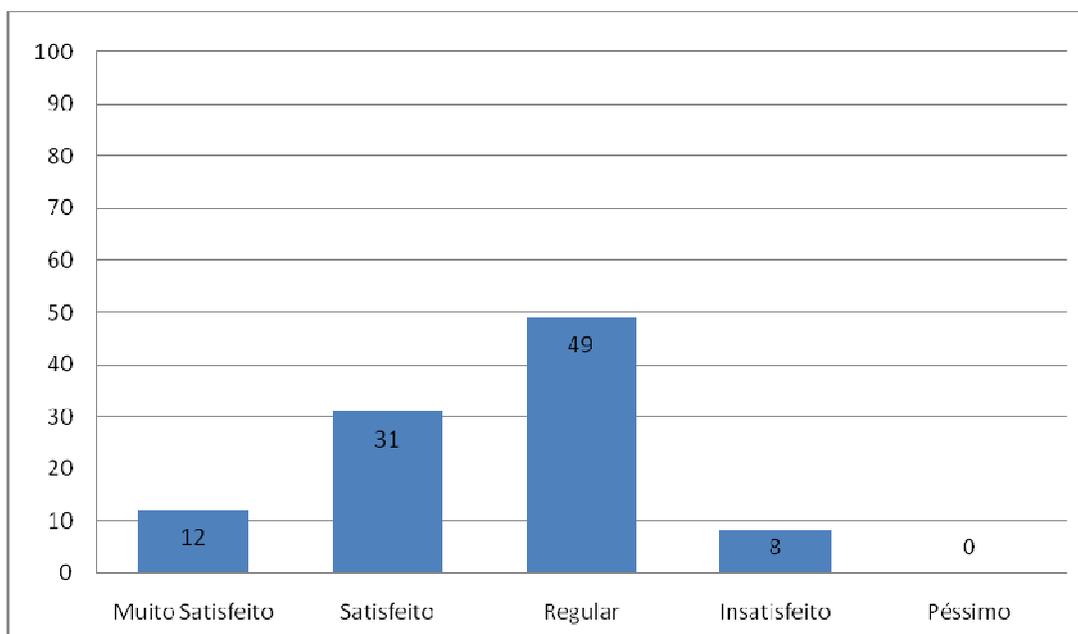
32 Pergunta: O ambiente social fornecido pela cooperativa incentiva os colaboradores a investir em novos projetos pessoais, organizacionais e profissionais?

Tabela 33: O ambiente social fornecido pela cooperativa incentiva os colaboradores a investir em novos projetos pessoal, organizacionais e profissionais?

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	9	12%
Satisfeito	24	31%
Regular	36	49%
Insatisfeito	06	8%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletados pelo pesquisador.

Figura 32: O ambiente social fornecido pela cooperativa incentiva os colaboradores a investir em novos projetos pessoal, organizacional e profissional.



Fonte: Dados coletados pelo do pesquisador.

Conforme pesquisa 47% dos colaboradores se encontram satisfeitos, enquanto que 53% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

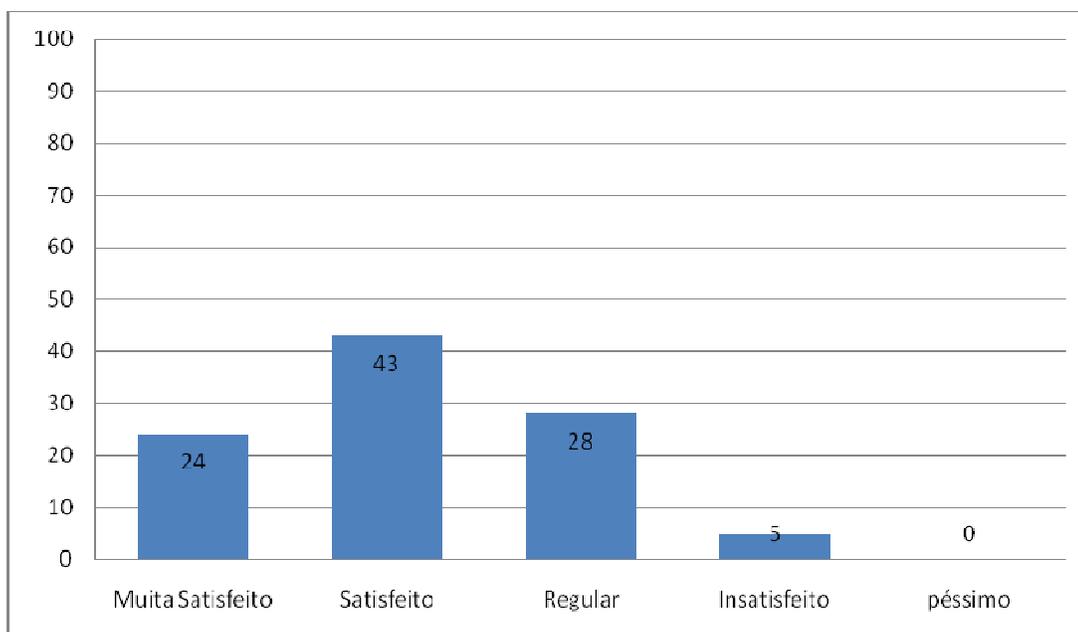
33 Pergunta: O clima organizacional da cooperativa é considerado?

Tabela 34: O clima organizacional da cooperativa é considerado.

ALTERNATIVA	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Muito Satisfeito	18	24%
Satisfeito	32	43%
Regular	21	28%
Insatisfeito	04	5%
Péssimo	0	0%
Total	75	100%

Fonte: Dados coletado pelo pesquisador.

Figura 33: O clima organizacional da cooperativa é considerado.



Fonte: Dados coletados pelo pesquisador

Conforme pesquisa 67% dos colaboradores se encontram satisfeito, enquanto que 30% estão insatisfeitos em trabalhar na cooperativa.

4.2 ANÁLISE GERAL DA PESQUISA

A pesquisa de clima organizacional foi realizada com os funcionários da Cooperativa de Extração de Carvão Mineral do município de Forquilha – SC. Com esta análise, pode-se perceber que a maioria das respostas apresentadas pelos colaboradores foi de natureza satisfatória em relação ao clima presente dentro da cooperativa. Contudo, é importante destacar que alguns itens do questionário foram assinalados como insatisfeito pelo colaborador. Para maior visualização será feita uma análise dos dados coletados.

A base para um bom trabalho é tratar todos os colaboradores com respeito mútuo, independentemente do cargo e da função que exerça, fazer com que sintam-se como parte fundamental para o desenvolvimento da cooperativa. Neste contexto, constata-se que 73% dos colaboradores estão satisfeitos em fazer parte do quadro de membros da cooperativa.

Outro fator importante para uma boa ambientação é a realização de processos que integrem seus colaboradores. Nesse sentido, a pesquisa apresentou que 80% dos colaboradores estão satisfeitos com o modo que é conduzido a integração e o acompanhamento de seus cooperados. Contudo, é importante observar que a um pequeno grupo insatisfeito, cabendo ao gestor atentar-se aos fatores que causam esse descontentamento e, por fim indicar medidas que façam com que esses descontentamentos sejam sanados.

Para um bom desenvolvimento profissional, é necessário que os colaboradores tenham um acompanhamento de seus superiores e auxílio de seus colegas regularmente, isso é necessário para que sintam-se confiantes e valorizados desempenhando então um bom trabalho. Deste modo, com base nos dados obtidos pela pesquisa constata-se que 95% dos cooperados consideram que a cooperativa possui um ótimo sistema de acompanhamento e entendimento entre os colaboradores dentro de suas respectivas áreas.

Neste contexto, sabe-se que proporcionar boas condições de trabalho é fundamental para um bom desempenho profissional, deste modo averigua-se que, 71% dos colaboradores estão satisfeitos com as condições que a cooperativa oferece para desempenhar suas atividades, enquanto que 4% estão insatisfeitos com os materiais oferecidos para realizar suas atividades. É importante que os

equipamentos disponibilizados sejam os mais adequados e modernos possíveis para que os produtos e serviços sejam desenvolvidos com a qualidade esperada.

Sentir-se valorizado é fundamental para desempenhar um bom trabalho, de acordo com a análise da pesquisa, 50% dos colaboradores sentem-se satisfeito com a valorização recebida por parte da cooperativa, entretanto uma porcentagem muito alta que corresponde a 50% dos entrevistados sentem-se desvalorizados profissionalmente o que causa descontentamentos e baixa estima prejudicando o desenvolvimento de suas atividades.

Com relação avaliação dos benefícios recebidos pelos colaboradores, 68% consideram regular, sendo que a cooperativa poderia conceder outros benefícios além dos que já são garantidos em leis e estatutos como forma de incentivar os colaboradores a desenvolver e a produzir mais como meio de garantir para receber determinado benefício.

Em relação à limpeza e conservação do ambiente de trabalho, 71% dos colaboradores estão satisfeitos, contudo há um pequeno número de colaboradores que estão insatisfeitos com o ambiente proporcionado. Portanto é importante analisar esta insatisfação e criar medidas que a solucione.

Saber administrar e desenvolver uma carreira não é tarefa fácil para ninguém, principalmente para aqueles considerados leigos. Entretanto, é fundamental que a empresa disponibilize ferramentas que auxiliem aqueles que queiram desenvolver-se profissionalmente. Contudo, nota-se que a uma porcentagem de 67% dos colaboradores que estão insatisfeitos com a maneira que sua carreira está sendo desenvolvida. Sendo assim, é importante que a cooperativa busque mecanismo que

Já no tocante de pagamento de salário, 98% dos colaboradores estão satisfeitos com o valor de seu provento, pois está de acordo com o cargo e função, além disso, segundo os seus cooperados a cooperativa em estudo é a que melhor retribui pelo trabalho prestado. Contudo existe uma insatisfação no momento que alcança 100% dos colaboradores, devido aos atrasos e parcelamentos de seus ordenados. Deste modo, é importante que o gestor busque solucionar esse grave problema que afeta a vida profissional e pessoal de seus colaboradores restaurando assim sua motivação e contribuindo para a permanência dos colaboradores na empresa.

Outro ponto favorável neste clima são as avaliações de desempenho feitas regularmente com os cooperados, com o intuito de identificar os problemas que influenciam negativamente na execução de atividade e na da produção de determinado serviço. Esta avaliação é importante ainda, para melhorar o desempenho e atingir os resultados esperados, e por fim fornecer um ambiente sadio e harmônico para os cooperados exercerem suas atividades.

Existem alguns aspectos que proporcionaram aos colaboradores insatisfação e desânimo, mesmo assim, desejam permanecer como membro ativo da cooperativa.

Verifica-se que o nível de satisfação entre os colaboradores é elevado, isso ocorre porque a cooperativa busca proporcionar um ambiente saudável e agradável, disponibiliza treinamentos e aperfeiçoamento profissional, visa a integração entre os seus funcionários e por fim para que os serviços e produtos possam desenvolvidos da melhor maneira possível

Conclui-se, que os fatores do clima organizacional, aqui expostos interferem diretamente no ambiente de trabalho, de modo que manter um bom relacionamento entre colegas, investir em desenvolvimento, treinamento e aperfeiçoamento, oferecer um ambiente limpo e organizado, equipamentos competentes para garantir a segurança de trabalho, são fundamentais para contribuir positivamente no desempenho profissional do cooperado e, por conseguinte o crescimento da cooperativa.

5 SUGESTÕES DE MELHORIAS

Com base nos dados obtidos através do estudo realizado, na empresa cooperativa do setor de extração de carvão mineral no Sul Catarinense, foi possível detectar o nível de satisfação, de insatisfação e a motivação de seus colaboradores. Desta forma, serão apresentadas algumas sugestões com a finalidade de ajudar a melhorar o ambiente de trabalho.

- Criar política que permita que os colaboradores recebam seu ordenado integral e pontualmente;
- Criar programas de incentivo aos colaboradores que se destacarem na realização de suas atividades;
- Promover eventos de integração entre os colaboradores e seus superiores com designo de manter um ambiente de trabalho sadio e harmônico;
- Conceder benefícios além do que a lei exige, tais como: plano de saúde e odontológico que inclua o cônjuge e os filhos, bolsa de estudos e participação do lucro são ótimos incentivos aos colaboradores que deveriam ser implantados;
- Investir em treinamentos, qualificações e aperfeiçoamento do colaborador para que possa desempenhar suas atividades contínuas com qualidade, bem como desenvolver novas atividades como forma de incentivo para o crescimento profissional;
- Investir em equipamentos modernos e seguros que facilitem a execução do trabalho;
- Melhorar o processo de comunicação interna entre os colaboradores e seus superiores imediatos;
- Permitir que qualquer colaborador possa contribuir de algum modo para o desenvolvimento da organização independentemente de seu cargo;
- Reaplicar a pesquisa após um ano no mínimo, com intuito de verificar se houve alguma mudanças positivas que incentive os colaboradores a permanecer na cooperativa.

Por fim, para que a cooperativa esteja atuante no competitivo mercado de trabalho é necessário que seus colaboradores sintam-se como um integrante importante da empresa. Deste modo, é fundamental estudar sempre o clima organizacional, pois este é mutável e, está em constante mudança, por isso, o que hoje pode ser agradável para o colaborador, amanhã pode ser motivo de desmotivação e desligamento dentro da cooperativa.

6 CONCLUSÃO

Com a finalização desta pesquisa, e após todos os procedimentos metodológicos que envolveram este trabalho, desde o seu preparo, para aplicação do questionário, a coleta de dados, e por fim, análise e diagnósticos dos resultados. Permitindo assim, conhecer detalhadamente a qualidade do clima organizacional da cooperativa do setor de extração de carvão mineral do município de Forquilha – SC.

Após a coleta e tabulação dos dados obtidos no questionário que contou com 33 (trinta e três) questões objetivas foi possível conhecer melhor o perfil dos colaboradores. Para tanto, foram elaboradas tabelas e gráficos para facilitar a compreensão daqueles que desejam conhecer melhor o clima organizacional desta cooperativa.

Este trabalho permitiu saber que o fator mais agravante e que interfere diretamente no bom desenvolvimento profissional dentro da cooperativa, trata-se do atraso e do parcelamento do ordenado de seus colaboradores. Sabe-se que um colaborador desmotivado não exercer de forma plena suas obrigações, portanto, o melhor incentivo para qualquer colaborador é receber seu pagamento de forma pontual e integral. Portanto, é fundamental que o gestor de uma atenção especial a essa situação, e indique uma solução rápida e eficaz, predominando então um clima agradável para todos os membros da cooperativa.

Apesar do atraso no ordenado, constata-se que a satisfação em fazer parte da cooperativa é predominante, pois, alcança o índice de 75% dos colaboradores. Contudo, é preciso se atentar a essa porcentagem que se encontra insatisfeito com determinados fatores, e buscar soluções para dirimir esses conflitos que interferem no desenvolvimento da empresa.

Através da pesquisa, foram possíveis identificar alguns fatores que precisam ser melhorados, de modo, a permitir que o colaborador venha desenvolver suas atividades de forma motivada, se tornando um profissional capacitado e competente conferindo assim vantagens para cooperativa no competitivo mercado de trabalho.

Pode-se dizer que objetivo proposto foi cumprido, na medida em que foi possível aprofundar os conhecimentos sobre as áreas de cultura organizacional, liderança, comunicação, motivação, treinamento, análise de desempenho e o principal aqui estudado, o clima organizacional.

Diante do que foi exposto, o objetivo deste estudo foi alcançado, pois o estudo do clima organizacional da cooperativa, permitiu conhecer em qual nível de satisfação e motivação encontram-se os seus cooperados. Permitindo ainda, ser usado como um importante instrumento para o gestor pois, permiti saber quais os anseios de seus cooperados, quais os fatores que causam satisfação ou insatisfação, bem como, indicar medidas que possam solucionar os problemas que interferem no desenvolvimento das atividades, garantindo assim, que seus colaboradores tenham um maior comprometimento com os objetivos e metas almejados pela cooperativa.

Já para o acadêmico além de ser um requisito obrigatório para sua formação, serviu como um importante fonte de conhecimento e experiência, na medida que foram possíveis fazer uso dos conhecimentos adquiridos no decorrer do curso de administração de empresas, auxiliando ainda no desenvolvimento profissional através das informações pesquisadas.

REFERÊNCIAS

- CARVALHO, Alex Moreira. **Aprendendo metodologia científica: uma orientação para os alunos de graduação.** São Paulo: Ed. O Nome da Rosa, 2010.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica.** 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações.** 2. Ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- _____, Idalberto **Recursos humanos: edição compacta.** 7 ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- _____, Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações.** 8 ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- _____, Idalberto. **Teoria geral da administração.** São Paulo: Atlas, 2008.
- _____, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática.** 5. Ed. São Paulo: Manole, 2014.
- CODA, Roberto. Pesquisa **de Clima organizacional e Estratégica de Recursos Humanos.** In: BERGAMINI, Cecília W. CODA Roberto (org). **Psicodinâmica da vida Organizacional: motivação e liderança.** São Paulo: Atlas, 1997.
- CURY, Antoni. **Organização e método: uma visão holística.** 8 ed.rev.e ampl. São Paulo: Atlas, 2008.
- DAVIS, K. NEWSTROW, J. W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem psicológica.** Tradução de Cecília Whitaker Bergamini, Roberto Coda. São Paulo: Thomson, 1992
- DIAS, Reinaldo. **Cultura organizacional.** São Paulo: Alínea, 2003
- FARACO, Maria G. **Recrutamento e Seleção de Pessoal.** Rio de Janeiro: Ed. CNI, 2002.
- LUZ, Ricardo. **Gestão do clima organizacional.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003
- KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI.** 2d. São Paulo: Atlas, 1999.
- GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais.** São Paulo: Altas, 2001.
- _____, Antonio Carlos. **Como elabora projetos de pesquisa.** 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. São Paulo: Atlas, 2006.

MALHEIROS, Bruno T. **Metodologia da pesquisa**. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

MARCONI; Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 2002.

RIBEIRO, Carlos Reinaldo Mendes. **A empresa holística** . 5 ed. rev. Ampl. Petropolis, RJ: Vozes, 1996.

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.

SANTOS, Antonio Raimundo dos. **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. 6. ed. Rio de Janeiro: 2004.

TACHIZAWA, Takeshy. FERREIRA, Cláudio Paradela. FORTUNA, Antônio Alfredo Mello. **Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 3ª. Ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

VERGARA, Sylvia Constante. **Gestão de pessoas. 3 ed** . São Paulo. Atlas, 2003.

APÊNDICE

APÊNDICE A – AVALIAÇÃO NUMÉRICA DE CÉLULAS....

APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO

	UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE CURSO DE ADMINISTRAÇÃO	
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Prezado,

Esta pesquisa está sendo realizada para ser apresentada como monografia de final de curso de Bacharel em Administração, no Curso de Administração Linha de Formação Específica em Administração de Empresas – UNESC (Universidade do Extremo Sul Catarinense) e tem como objetivo de Analisar as práticas de gestão de recursos humanos das empresas mineradoras.

Trata-se, pois de uma pesquisa acadêmica sem nenhum propósito de divulgação de suas atividades ou nome da empresa, apenas será analisado os resultados. A empresa será codificada com código (A, B, C...).

Analise as perguntas abaixo e assinale a alternativa que melhor expressa sua resposta						
Pergunta		Muito satisfeito	Satisfeito	Regular	Insatisfeito	Péssimo
1	Como você se sente como colaborador desta cooperativa?					
2	Como você considera as condições de trabalho oferecidas pela cooperativa?					
3	O programa de treinamento introdutório oferece as informações necessárias para o empregado iniciar suas atividades?					
4	A cooperativa realiza algum processo de integração e ambientação quando da contratação de novos colaboradores?					
5	Quando um novo colaborador é admitido na organização tem apoio e acompanhamento inicial por parte da chefia?					
6	Quando um novo colaborador começa a trabalhar tem apoio na sua integração por parte de seus colegas de equipe?					
7	O colaborador recebe orientação de como desenvolver seu trabalho?					

8	Os treinamentos atendem às necessidades para realização das atividades profissionais?					
9	A empresa esta voltada ao treinamento e desenvolvimento contínuo de seus colaboradores?					
10	Qual é o nível de desempenho e de qualidade proporcionado pelo colaborador?					
11	A permanência do colaborador na cooperativa é definida pelo seu desempenho?					
12	A empresa é bem sucedida em desenvolver seus colaboradores para exercerem outras atividades?					
13	Qual o nível de valorização dos colaboradores da cooperativa?					
14	Quanto ao salário em relação a outras cooperativas estimula o auto desenvolvimento do colaborador?					
15	Existem oportunidades de evolução de carreira nesta empresa?					
16	O colaborador sabe como poderá desenvolver a sua carreira?					
17	O colaborador tem liberdade para executar seu trabalho do modo que considerar melhor?					
18	A cooperativa realiza alguma avaliação de desempenho?					
19	O resultado da avaliação de desempenho é comunicado?					
20	Se há falhas no desempenho do colaborador existe acompanhamento para superá-las?					
21	A comunicação interna existente na cooperativa é ágil?					
22	Na cooperativa, os acontecimentos importantes são divulgados de forma adequada aos colaboradores?					
23	O pagamento do ordenado e benefícios são pagos pontualmente?					
24	Quanto ao salário em relação a outras cooperativas?					
25	Em relação à adequação salarial de acordo com o cargo e as funções?					
26	Quanto aos benefícios oferecidos pela cooperativa?					
27	O nível de respeito entre o coordenador(es) e os colaboradores é?					
28	A cooperativa reconhece e valoriza os trabalhos feitos de forma exemplar pelo colaborador?					

29	O colaborador considera bom o relacionamento com seu superior imediato?					
30	O colaborador considera o seu superior imediato um bom líder?					
31	Seu superior imediato é receptivo às sugestões de mudança?					
32	O ambiente social fornecido pela cooperativa incentiva os colaboradores a investir em novos projetos pessoais, organizacionais e profissionais?					
33	O clima organizacional da cooperativa é considerado?					