

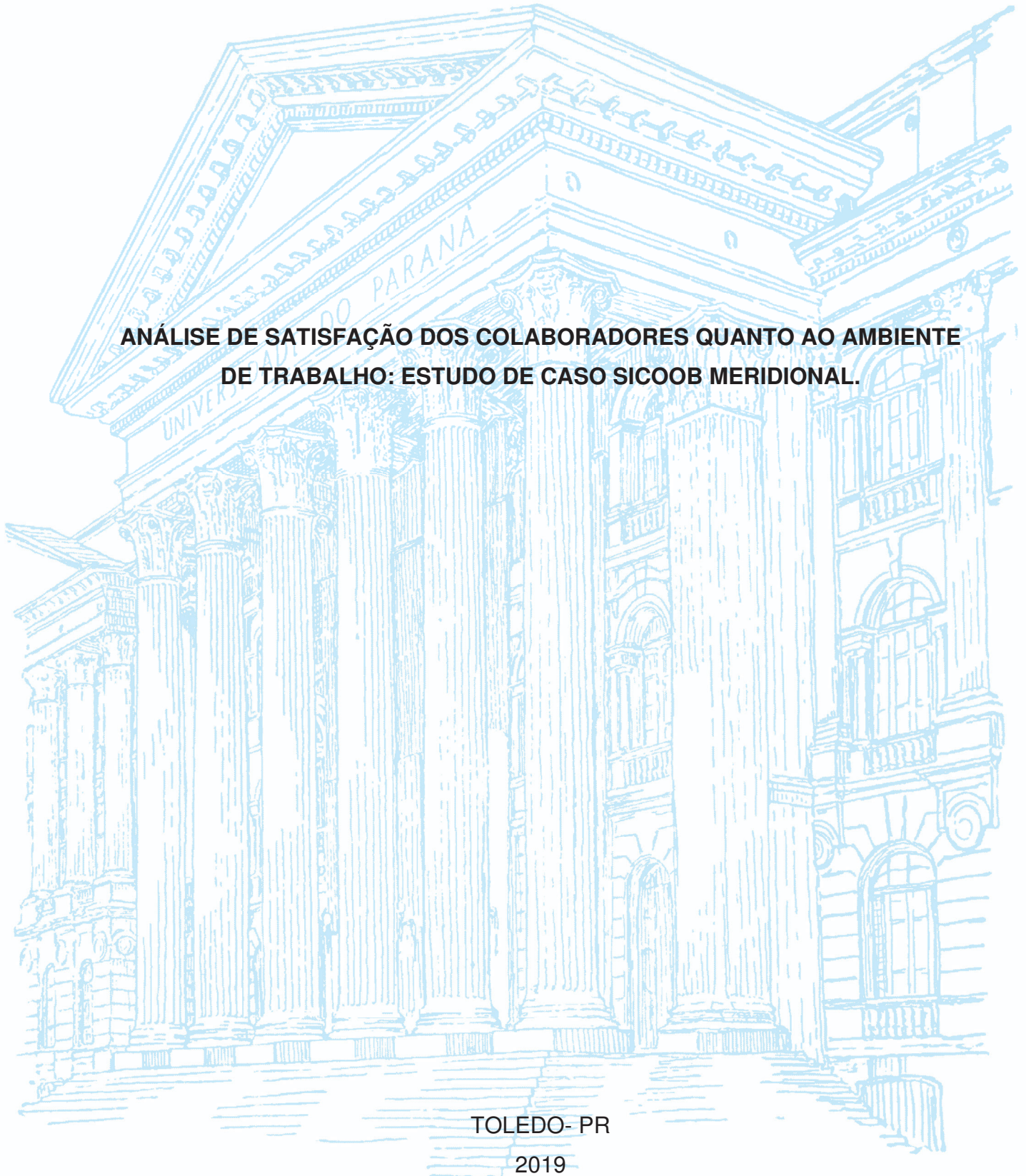
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

SAMARA LIRA

**ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES QUANTO AO AMBIENTE
DE TRABALHO: ESTUDO DE CASO SICOOB MERIDIONAL.**

TOLEDO- PR

2019



SAMARA LIRA

ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES QUANTO AO AMBIENTE DE
TRABALHO: ESTUDO DE CASO SICOOB MERIDIONAL

Artigo apresentado como requisito parcial à conclusão do curso de Especialização em MBA em Banking para Cooperativas de Crédito, Universidade Federal do Paraná.

Orientadora Professora: Prof^a. Dr^a. Simone Cristina Ramos.

TOLEDO

2019

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
1.1 APRESENTAÇÃO.....	5
1.2 OBJETIVO.....	6
1.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS	6
1.4 JUSTIFICATIVAS.....	6
2 REVISÃO DE LITERATURA	6
2.1 COOPERATIVAS DE CRÉDITO	6
2.2 CLIMA ORGANIZACIONAL	9
2.3 CULTURA ORGANIZACIONAL	10
2.4 QUALIDADE DE VIDA DO TRABALHADOR – QVT.....	11
3 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	13
3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO.....	13
3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO – PROBLEMA	15
4 PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA	20
4.1 PROPOSTA TÉCNICA.....	21
4.1.1 Plano de Implantação.....	22
4.1.3 Resultados Esperados	25
4.1.4 Riscos ou Problemas esperados e medidas preventivo-corretiva	26
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
REFERÊNCIA	27

Análise de satisfação dos colaboradores quanto ao ambiente de trabalho: estudo de caso Sicoob Meridional

Samara Lira

RESUMO

A crescente competição no mercado cada vez mais globalizado tem mobilizado as organizações na busca por eficiência nos seus processos, desta maneira a eficácia de tais processos está relacionada com o fator humano. Os pontos fracos de uma organização podem ser minimizados ou aumentados pelas pessoas que nela trabalham e dessa forma a maneira com que essas pessoas são tratadas irá influenciar diretamente no ambiente organizacional. Proporcionar qualidade de vida aos colaboradores de uma organização possibilita melhores rendimentos e uma maior produtividade da equipe. Diante do exposto, o objetivo deste trabalho foi O Objetivo geral deste trabalho é desenvolver um plano de Desenvolvimento Intitucional a partir dos resultados obtidos nos levantamentos do Great Place to Work 2017 e 2018. Para a realização deste trabalho, foi utilizada uma pesquisa quantitativa por meio da análise de dados secundários. Os dados coletados foram por meio de questionários aplicados aos funcionários nos anos de 2017 e 2018, totalizando 116 questionários respondidos em 2017 e 123 questionários respondidos em 2018. Para a interpretação e análise dos dados coletados, os questionários foram tabulados fazendo-se uso de recurso estatístico e representação por meio de gráficos e tabelas. Sendo assim, procedeu-se a interpretação e análises dos dados, por meio de estudos nas diversas abordagens sobre clima organizacional nas organizações. Os resultados obtidos neste estudo demonstraram a satisfação e a intenção dos funcionarios em permanecer na instituição por muitos anos.

Palavras Chave: Organização. Produção. Satisfação. Desenvolvimento. Qualidade.

ABSTRACT

The increasing competition in the increasingly globalized market has mobilized the organizations in the search for efficiency in their processes, in this way the effectiveness of such processes is related to the human factor. The weaknesses of an organization can be minimized or increased by the people who work there, so that the way these people are treated will directly influence the organizational environment. Providing quality of life to an organization's employees enables better revenue and greater staff productivity. In view of the above, the objective of this work was the general objective of this work is to develop an Intitutional Development Plan based on the results obtained in the surveys of Great Place to Work 2017 and 2018. For the accomplishment of this work, a quantitative research was used through analysis of secondary data. The data collected were through questionnaires applied to the employees in the years 2017 and 2018, totaling 116 questionnaires answered in 2017

and 123 questionnaires answered in 2018. For the interpretation and analysis of the data collected, the questionnaires were tabulated using resource statistical analysis and representation through graphs and tables. Therefore, the data were interpreted and analyzed, through studies on the different approaches on organizational climate in organizations. The results obtained in this study demonstrated the employees' satisfaction and intention to remain in the institution for many years.

Keywords: Organization. Production. Satisfaction. Development. Quality.

1 INTRODUÇÃO

A crescente competição no mercado cada vez mais globalizado tem mobilizado as organizações na busca por eficiência nos seus processos, desta maneira a eficácia de tais processos está relacionada com o fator humano. Desta maneira observa-se que o futuro das empresas está nas mãos de bons funcionários e o sucesso de um processo, de uma tarefa, da venda de um produto, depende dos profissionais envolvidos em sua execução. Como fazer e o que é feito para obtenção de sucesso deve ser aprazível e não pode ferir a missão, visão, valores da empresa e as pessoas.

Neste sentido Chiavenato (2010), ressalta que os pontos fracos de uma organização podem ser minimizados ou aumentados pelas pessoas que nela trabalham e dessa forma a maneira com que essas pessoas são tratadas irá influenciar diretamente no ambiente organizacional. Desta maneira a mensuração do nível de satisfação e insatisfação dos profissionais no ambiente interno das empresas, assim os funcionários apontam os pontos fracos e os pontos fortes, expressando assim os seus sentimentos relacionados a organização, suas chefias e seus colegas de trabalho (GOMES e FERNANDES, 2016). A influência do clima organizacional permite se que avalie como as pessoas se sentem em relação à empresa e aos seus gestores, assim o seu conceito evoluiu para qualidade de vida no trabalho (MAXIMIANO, 2009).

O Sicoob Meridional Cooperativa de crédito de Toledo fundado em 2003, nasceu pelo anseio de empresários da cidade em soluções eficazes e alternativas para os assuntos financeiros.

Esta organização tem buscado estabelecer uma concorrência saudável e produtiva a comunidade, com um expressivo crescimento, onde esse desenvolvimento cobra mudanças e melhorias de dentro para fora, para que o sucesso continue.

De acordo com Sinek (2012), as organizações têm o capital humano como uma ferramenta para o desenvolvimento constante de seus produtos e serviços. Desta forma, é por meio de um processo de desenvolvimento individual das pessoas que se evolui e a organização se destaca no mercado cada vez mais globalizado, então é fundamental que se prepare os seus colaboradores para exercerem suas atividades com eficiência, de maneira inovadora.

A Cooperativa Sicoob Meridional tem como objetivo preparar as equipes, ter suporte para solucionar problemas de forma rápida e eficaz é de suma importância para a excelência de qualquer negócio. Neste sentido o setor de recursos humanos tem se destacado na constante busca por esta excelência interna.

Ser hoje classificado como uma das melhores empresas para se trabalhar, traz credibilidade e carrega consigo muita responsabilidade visto o destaque que concede a imagem da marca e da cooperativa no mercado regional, além da satisfação interna do quadro de colaboradores. Afinal colaboradores satisfeitos produzem mais e obtêm maior sucesso.

Desta forma, administrar o clima organizacional torna-se uma ação da cúpula estratégica de todas as empresas, ainda mais para aquelas que se dizem preocupadas com a gestão de qualidade.

1.1 APRESENTAÇÃO

Este trabalho tem como tema o clima organizacional de uma empresa.

O meio organizacional influencia o indivíduo no desempenho das suas funções laborais. Os funcionários de uma organização podem proporcionar a força necessária para a mudança. Entretanto, os colaboradores quando estão se sentindo desestimulados tendem a se tornar uma grande barreira contra a empresa.

Neste contexto é indispensável conhecer e entender aquilo que os colaboradores pensam sobre a instituição e seus diversos aspectos. Somente assim se torna possível melhorar a qualidade de vida no ambiente de trabalho e por consequência a qualidade do trabalho prestado.

Os clientes exigem a cada dia mais excelência e alta performance dos produtos e serviços ofertados, contraposto a isso os funcionários precisam buscar melhorias de

suas técnicas de vendas, porém isso deve ocorrer em paralelo ao diagnóstico de melhorias efetuado pela empresa.

Por fim administrar o clima organizacional torna-se um papel estratégico da cúpula administrativa e em especial do setor de recursos humanos, necessário para o sucesso e sinergia da empresa.

1.2 OBJETIVO

O Objetivo geral deste trabalho é desenvolver um plano de Desenvolvimento Institucional a partir dos resultados obtidos nos levantamentos do Great Place to Work 2017 e 2018.

1.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a. Levantar os aspectos positivos identificados pelos funcionários.
- b. Levantar os aspectos negativos identificados pelos funcionários
- c. Propor ações que possam melhorar o clima organizacional na cooperativa.

1.4 JUSTIFICATIVAS

Este estudo justifica-se pela necessidade crescente de uma organização em tomar decisões que podem levá-la ao sucesso assim como ao fracasso. Para tomadas de decisões assertivas é fundamental que sejam disponibilizadas informações seguras, que podem ser possibilitadas a partir da pesquisa de clima, pois podem ser adotadas como forma de melhoria contínua da organização possibilitando elaborar-se planos estratégicos, assim como melhorias no ambiente de trabalho, conhecendo o desempenho das pessoas nos processos, bem como mostrando caminhos para decisões gerenciais sólidas.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 COOPERATIVAS DE CRÉDITO

O cooperativismo moderno, na forma como hoje são conhecidas as sociedades cooperativas, surgiu em 1844, na cidade inglesa de Rochdale, quando 28

tecelões fundaram uma cooperativa de consumo, disponibilizou ao mundo os princípios morais e de conduta que até os dias atuais são considerados a base autêntica do cooperativismo (PINHEIRO, 2008).

No Brasil o cooperativismo iniciou em 1902 no Rio Grande do Sul, tendo como inspirador o Padre Jesuíta Theodor Amstadt que conheceu a experiência alemã de Friedrich Wilhelm Raiffeisen e trouxe ao Brasil implantando com sucesso a 1ª Cooperativa de Crédito da América Latina, a SICREDI Pioneira RS, e atualmente se configura como uma das maiores cooperativas de crédito do país e na época foi denominada “Caixa de Economia e Empréstimos Amstad” (SICOOBCREDIFOR, 2019).

O modelo implantado pelo Pe. Theodor Amstadt, tinha como aplicação preferencialmente a pequenas comunidades rurais ou pequenas vilas. O modelo era fundamentado na honestidade de seus cooperados, sem considerar o capital dos cooperados (SICOOBCREDIFOR, 2019).

Sociedades cooperativas são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, constituídas para prestar serviços aos associados, cujo regime jurídico, atualmente, é instituído pela Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971 (PINHEIRO, 2008). O cooperativismo brasileiro está estruturado em treze ramos, a saber: agropecuário, consumo, crédito, educação, especiais, habitação, mineral, produção, infraestrutura, trabalho, saúde, turismo e lazer, transporte de cargas e passageiros (OCB, 2002).

De acordo com Schimmelfenig (2010), a ideologia ou principal objetivo Cooperativista contribui com os valores excepcionalmente democráticos de solidariedade, igualdade e prosperidade entre os associados. Inspirando um sentido social e democrático em que os seus associados são beneficiados reciprocamente, controlando e decidem sobre o seu funcionamento. O espírito cooperativista de auxílio mútuo, de indivíduos solidários uns com os outros que unem esforços estabelecendo vínculos e construindo um fim comum.

De acordo com Marques (2015), o sistema financeiro se configura como um conjunto de instituições financeiras que tem como objetivo a transferência de recursos dos agentes econômicos superavitários para os agentes econômicos deficitários. E dessa forma assegurando a canalização da poupança para o investimento no mercado financeiro. No Brasil as cooperativas de crédito são parte integrante do Sistema Financeiro Nacional (SFN), esse modelo contribuiu tanto para o

desenvolvimento quanto para o crescimento sociocultural e econômico da região em que está inserido e atuando, pois, permite a movimentação financeira dos seus cooperados por meio de cheque especial e empréstimos a juros e taxas reduzidas, o que facilita o acesso ao crédito, contribuindo para a formação da poupança e do microcrédito (PAIVA, SANTOS, 2017).

Segundo a classificação do Bacen (2015), as cooperativas de crédito se classificam em singulares, centrais e confederações de cooperativas centrais. As cooperativas singulares prestam serviços financeiros apenas aos seus respectivos associados, podendo receber repasse de outras instituições financeiras e realizar aplicações no mercado e sendo compostas por no mínimo 20 pessoas. As cooperativas centrais prestam serviço às singulares, e são responsáveis por sua supervisão, sendo compostas por no mínimo 3 singulares. As Confederações de Cooperativas Centrais prestam serviços as cooperativas centrais e as suas filiadas e são compostas por no mínimo 3 centrais.

Menezes e Lajus (2015), ressaltam que em um Estado Democrático de Direito em que está inserido a separação dos poderes e dos direitos fundamentais, tem sua essência da política de crédito pautada nos cinco princípios básicos:

- a) **Dignidade e Trabalho:** De acordo com a Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1990), o art. 1, III o princípio da dignidade da pessoa humana pressupõe uma existência digna, conforme os ditames da justiça social (CF, art. 23), reconhecendo o trabalho como primado da ordem social (CF, art. 193)
- b) **Igualdade:** Segundo a CF o art. 3, IV, o acesso ao crédito deve ser um instrumento de inclusão social, não podendo apresentar prepotência de setores tradicionais assim como preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.
- c) **Moralidade:** A CF no art 5, XII ressalta que as resoluções, instruções normativas, portarias e uma infinidade de mecanismos que prevalecem como válidas, expõem o cidadão privando-o do sigilo de dados.
- d) **Publicidade e transparência:** De acordo com a CF, nos artigos 37, caput e 129 as informação por meio de prestação de contas dos recursos que são destinados pela União aos agentes oficiais de crédito, permitindo o livre acesso à prestação de contas e permitindo assim ao Ministério Público sua fiscalização.

- e) **Universalidade:** É destinado as linhas de empréstimo a todos os setores produtivos, contribuindo para a inclusão social.

Diante do exposto acima, Meinen e Port (2012) ressaltam que as cooperativas de créditos trabalham principalmente nos mercados em que os bancos tem uma menor atuação, como exemplo em pequenas cidades em que aproximadamente 46% dos associados de cooperativas financeiras são de cidades com menos de 30 mil habitantes, localidades onde se sentiria menos os efeitos de uma crise do que nos grandes centros urbanos.

2.2 CLIMA ORGANIZACIONAL

De acordo com Segalla e Cobêro (2016), para que o crescimento de uma organização de forma ilimitada, é fundamental que tenha atenção sob as influencias externas e internas que podem acometer uma empresa. Dentre os elementos internos que mais necessitam de atenção é o clima organizacional, que reflete diretamente no comportamento da empresa, e assim influenciando a maneira pela qual os colaboradores se relacionam. Desta forma, a qualidade do ambiente de trabalho, frente as percepções que os colaboradores tem da organização influencia diretamente o seu comportamento.

Assim, ao se proporcionar um entendimento sobre o comportamento dos colaboradores em uma organização como forma de evitar os níveis de estresse e sobrecarga no ambiente de trabalho como forma de evitar os níveis de estresse e sobrecarga no ambiente de trabalho, o que torna a organização um facilitador que proporciona um ambiente saudável para desenvolver não apenas bens de consumo, como também de atividades sociais e economicas(SILVA; ESTENDER, 2016). A abordagem do valor humano em uma organização resalta que as organizações se preocupam em reter seus talentos como em qualquer outra questão que seja ligada aos seus negócios e explicando assim que ocorre em função das mudanças progressivas desde a decada de 90, e quando passou a atribuir um valor muito mais elevado aos ativos intangíveis como exemplo o conhecimento, as competencias, marcas e sistemas (MAYO, 2003).

O capital intelectual de uma organização quando bem construído e valorizado, não apenas permite lucro e índices altos de desempenho como torna também o indivíduo essencial no processo e alcance dos resultados (SILVA; ESTENDER, 2016).

Chiavenato (2009), se refere ao clima organizacional como o ambiente interno que se cria entre os membros da organização e está ligado com o nível de motivação de seus participantes. Em uma organização com elevada motivação entre os funcionários o clima motivacional se eleva e se traduz em relações de satisfação, animação, interesse, colaboração, dentre outros fatores. Nos casos em que há uma baixa motivação entre os funcionários está baixa, por motivos que levam a frustrações ou ainda insatisfação das necessidades básicas do colaborador reflete em um clima organizacional desfavorável.

De acordo com OLIVEIRA (1995) 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 política de RH, modelo de gestão, missão da empresa, processo de comunicação, valorização profissional e identificação com a empresa. Conforme LUZ (2003), o clima é afetado por fatores externos à organização, como, por exemplo, pelas condições de saúde, habitação, lazer e familiar, de seus funcionários, assim como pelas próprias condições sociais, a cultura organizacional é uma das suas principais causas.

Portanto pode ser que dizer que uma empresa dispõe de um clima organizacional bom, quando os funcionários que nela trabalham, indicam amigos e colegas para também nela trabalharem, quando as equipes estão engajadas nos projetos da empresa, sejam eles diretos nas tarefas diárias, ou em atividades paralelas a elas, mas voltadas para a empresa, como por exemplo o voluntários e ações sociais. Quando existe alegria, participação, motivação, baixo *turnover*, grande tempo de permanência na empresa e atitudes positivas.

2.3 CULTURA ORGANIZACIONAL

Conforme MOURA (1990), A cultura de uma organização pode ser entendida como um conjunto de valores de normas e princípios, já desmentados na vida organizacional, conjunto este que interage com a estrutura e os comportamentos, criando uma maneira peculiar e duradoura de como procede naquela organização,

baseado em ertos fundamentos e almejando a consecução de determinados resultados finais.

Segundo FREITAS (1991) A cultura organizacional surge como um contra-ataque aos problemas de desintegração da sociedade, como uma solução atraente, enfatizando as ideias comuns, formas de pensar, valores, padrões e maneiras de trabalhar. Assim, a cultura organizacional fornece a resposta a essas tendências de desagregação social pela quebra dos padrões culturais, reproduzindo uma ordem particular, via consenso e solidariedade entre os membros da organização.

A cultura organizacional é tida como um bem intangível da empresa, ou seja, parte daqueles bens que não podem ser percebidos ou definidos. Tal aspecto demonstra a dificuldade das organizações gerenciarem estes ativos. A perspectiva de aprendizado e crescimento enfatiza a importância de criar valor e alinhar a estratégia da organização com os três componentes dos ativos intangíveis: capital humano, capital da informação e capital organizacional (KAPLAN & NORTON, 2004).

De acordo com LUZ (2003), a cultura se manifesta por meio dos rituais de uma empresa, de seus códigos símbolos que caracterizam o seu dia a dia. Essa identidade vai impactando positiva ou negativamente o estado de ânimo das pessoas que nela trabalham. Assim Segalla e Cobêro (2016), ressaltam que na cultura organizacional, a estrutura e a estratégia adotada pela organização que são exemplos de fatores internos, pois os externos que são considerados de fundamental importância para a empresa, já que é por meio destes que se consegue uma base do progresso da empresa.

Sendo assim podemos concluir que cultura organizacional, são ideias, costumes, crenças, técnicas, regras, equivale ao modo de vida na organização em todos os seus aspectos, afinal todas as pessoas possuem sua própria cultura trazida de suas famílias e seu cotidiano, seu modo de agir, pensar, que com o tempo se adequam ou se modificam conforme a necessidade do próprio indivíduo. A forma como a empresa executa seus negócios, a maneira como trata seus colaboradores e seus clientes, o grau de liberdade e autonomia que seus gestores possuem para tomar decisões, são aspectos que formal a essência da empresa, e contribuem na formação da cultura organizacional.

2.4 QUALIDADE DE VIDA DO TRABALHADOR – QVT

Bortolozo e Santana (2011) ressaltam para que o melhor desenvolvimento das organizações aconteça é necessário que os gestores estejam atentos e preocupados com as condições de trabalho que oferecem ao seus funcionários, buscando assim formas de proporcionar a eles formas que possam contribuir positivamente nas condições e qualidade de vida dos trabalhadores da organização.

O termo “Qualidade de Vida” é utilizado frequentemente para descrever valores humanos e ambientais que são deixados de lado pelas sociedades industriais em razão dos constantes avanços tecnológicos, da produtividade e do crescimento econômico (WALTON, 1973). No entanto Fernandes (1996), resalta que é comum pensar-se que a qualidade de vida no trabalho estava relacionada apenas à remuneração. No entanto, é imprescindível observar que a qualidade de vida no trabalho (QVT) está relacionada a uma série de fatores que quando presentes no ambiente de trabalho e se evidenciam na satisfação e na participação do trabalhador que transforma toda a sua energia e potencial para a execução do seu trabalho.

De acordo com Timossi et al. (2010), algumas empresas os conceitos de satisfação pessoal no trabalho, de qualidade pessoal e de valorização do capital humano da organização está atrelada a forma com que os serviços e produtos são desenvolvidos. Desta maneira, ao se observar isso, algumas organizações decidem investigar quais são os fatores que estão diretamente relacionados à saúde dos colaboradores, dentre os quais se destacam: o estilo de vida, a satisfação, a qualidade de vida (QV), a qualidade de vida no trabalho (QVT), assim como o lazer e os hábitos cotidianos do colaborador.

Maslow (1971) apud Cogo (2014), apresentou uma teoria sobre a satisfação das pessoas em razão de suas necessidades, sendo essas compostas por cinco necessidades fundamentais: as fisiológicas (salário, refeição, assistência médica, o pagamento de horas extras, e o descanso), a segurança que engloba (pagamento em dia, estabilidade no emprego, saúde da empresa, ambiente adequado para o trabalho), o social que compreende o ambiente de trabalho, o bom relacionamento que é praticado pela chefia, assim como o sistema de comunicação, assim como a autoestima pois o funcionário precisa se sentir bem fazendo o seu trabalho pelo grupo, e por fim a realização pessoal, que é onde a atuação em um estágio profissional no qual a criatividade e a iniciativa são fundamentais e desta maneira observar que as coisas acontecem devido a sua participação, fazendo o colaborador se sentir inserido na organização.

Sumariva e Ouriques (2010) enfatizam que alcançar a qualidade de vida é a motivação do ser humano, que busca tudo que esteja relacionado a proporcionar um maior bem estar e equilíbrio físico, psíquico e social, ou ainda um regra que possa levar a obtenção de uma vida mais satisfatória.

Segundo Andrade (2012), que ao observar a qualidade de vida no trabalho, ressalta que a motivação é o fator essencial para que o colaborador possa desempenhar suas funções com maior comprometimento e resultados positivos. Dessa maneira, a organização que busca aumentar a motivação de seus colaboradores tende a apresentar uma maior produtividade, bem como proporciona também ambientes de trabalho cada vez mais agradáveis e de melhor qualidade de vida para os seus colaboradores. De acordo com Chiavenato (2004), muitas organizações ainda não se deram conta da importância do clima organizacional, do desempenho de cargo, do sistema de gestão e da cultura da empresa são determinantes importantes na qualidade de vida dentro da empresa. Pois um colaborador dedicado, espontâneo, satisfeito e comprometido com sua função conduzirá seu desempenho com confiança e respeito mútuo, ao contrário, quando um colaborador trabalha em um ambiente de qualidade inferior, este começa a demonstrar sua insatisfação, e sua produtividade, rotatividade e absenteísmo são drasticamente afetadas.

A implantação de um programa de QVT busca organizar e assim estruturar o trabalho e o ambiente de trabalho no sentido de satisfazer a maioria das necessidades de cada um dos colaboradores da organização, tornando assim o ambiente um local desejável e atraente. Sendo assim, criando laços de confiança das pessoas na organização e podendo então reter e fixar os talentos da organização (CHIAVENATO, 2004).

3 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

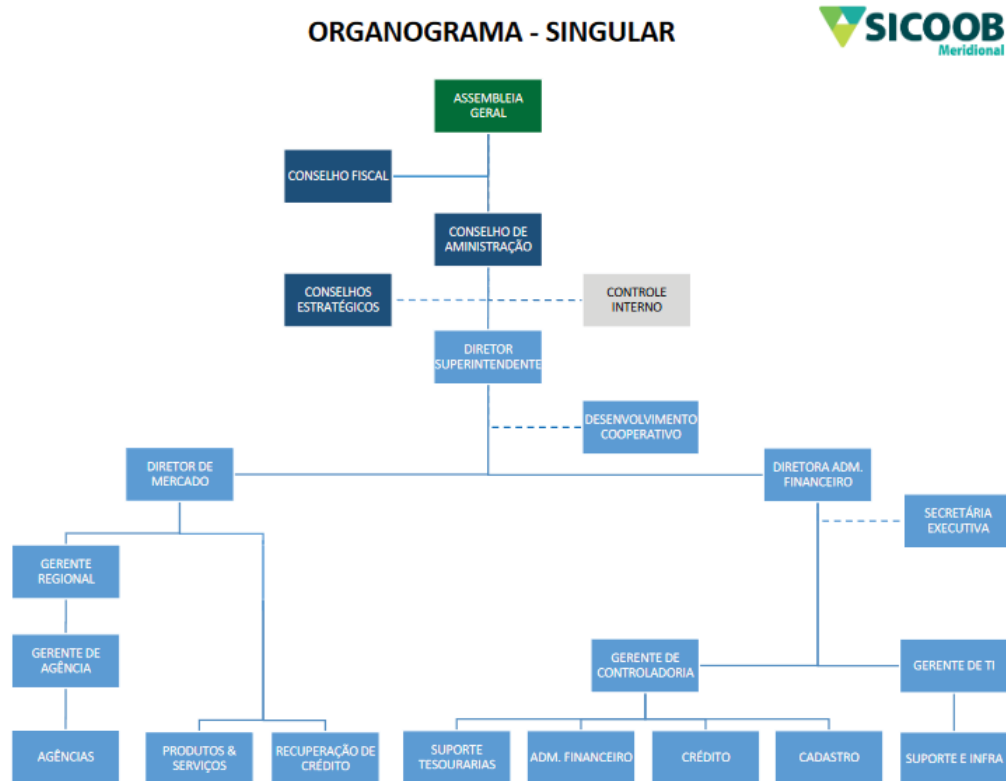
3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO

A cooperativa de Crédito Sicoob Meridional – PR, onde foi realizado o trabalho, possui 196 colaboradores, constituída em 17 de julho de 2002. Trata-se de cooperativa de crédito comercial e rural, com cerca de 35 mil associados, com 15 pontos de atendimentos.

A história da Cooperativa de Crédito Sicoob Meridional destaca que a organização nasceu a partir do anseio dos empresários que buscavam soluções eficientes e alternativas para os assuntos financeiros, bem como de estabelecer uma concorrência eficiente e de resultados para as comunidades evitando dessa maneira o dreno financeiro.

O Sicoob Meridional tem como missão a promoção do desenvolvimento das comunidades por meio do cooperativismo de crédito. A organização tem como visão ser a principal instituição financeira do cooperado, reconhecida pela excelência no atendimento e propulsora do desenvolvimento das comunidades. Os valores do Sicoob Meridional são transparência, comprometimento, respeito, ética, solidariedade, responsabilidade, excelência e cooperativismo. O organograma da organização é apresentado na figura 1.

Figura 1 – Organograma singular do Sicoob Meridional.



Fonte: Sicoob Meridional (2019)

3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO – PROBLEMA

A empresa a qual foi aplicado este estudo, aplica anualmente um questionário para verificar a atual situação do clima organizacional e medir a satisfação da sua força de trabalho, disponibilizado e tabulado pela empresa GPTW (*Great Place To Work*).

Foi utilizada para este estudo, uma pesquisa quantitativa, por meio da análise de dados secundários, para o levantamento das informações obtidas por meio dos questionários aplicados nos anos de 2017 e 2018, por meio destes será desenvolvido um plano de melhorias para está instituição.

A pesquisa realizada se classifica como exploratória e descritiva, tratando-se de um estudo de caso desenvolvido para se entener o clima organizacional dentro da organização objeto de estudo, verificando o nível de satisfação individual e coletivo dos colaboradores da organização.

De acordo com Gil (2008) a pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar uma maior familiaridade como o problema a ser estudado. Este tipo de pesquisa envolve o levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas experientes no problema pesquisado.

Para a construção deste estudo, no primeiro momento foi realizado a pesquisa bibliográfica, com consultas na literatura publicada em bases de pesquisas como Scielo®, Google Scholar®, e em livros especializados e que permitiram a fundamentação teórica deste estudo.

Foi elaborada pesquisa documental a partir de documentos da empresa com o objetivo de contextualizar a sua historia, seus objetivos, sua estrutura organizacional, bem como coletar as informações necessárias para a compreensão do negócio. Desta maneira, a coleta de dados foi realizada por meio da estruturação de um questionário estruturado.

A coleta de dados foram então obtidos por meio de questionários aplicados aos funcionarios da unidade nos anos de 2017 e 2018, totalizando 239 questionários respondidos. As perguntas foram divididas em 5 grupos: credibilidade, respeito, imparcialidade, orgulho e camaradagem.

A população alvo deste estudo foram em média 119 funcionários da Cooperativa de créditos Sicoob Meridional, com o objetivo de identificar o nível de satisfação e a percepção dos colaboradores com o clima organizacional da instituição.

Os dados coletados foram por meio de questionários aplicados aos funcionários nos anos de 2017 e 2018, totalizando 116 questionários respondidos em 2017 e 123 questionários respondidos em 2018.

Para a interpretação e análise dos dados coletados, os questionários foram tabulados fazendo-se uso de recurso estatístico e representação por meio de gráficos e tabelas. Sendo assim, procedeu-se a interpretação e análises dos dados, por meio de estudos nas diversas abordagens sobre clima organizacional nas organizações.

A coleta e análise de dados foram baseados em um total de 116 e 123 questionários respondidos por colaboradores de diferentes áreas respectivamente nos anos de 2017 e 2018. Desta maneira, apresenta-se a seguir a descrição das variáveis dos blocos analisados referente ao tema clima organizacional. Começando pelo bloco de dados pessoais que tem por objetivo verificar o perfil dos colaboradores do Sicoob Meridional. Em sequência foram analisadas as variáveis dos blocos restantes, que se referem as percepções dos colaboradores quanto a motivação, qualidade de vida no trabalho, liderança, trabalho em equipe, percepção de mercado e comunicação.

A pesquisa revelou que aproximadamente 48% dos colaboradores entrevistados em 2017 e 2018 tem idade entre 26 e 34 anos, no perfil de 25 anos ou menos temos aproximadamente 26% dos colaboradores. Os colaboradores com idade entre 35 e 44 anos estão entre os 15% totais dos colaboradores da organização. Colaboradores com idade entre 45 e 54 anos são aproximadamente 8% do total de funcionários. Enquanto aproximadamente 2 % dos colaboradores tem 55 anos ou mais.

Os entrevistados são em sua maioria do sexo feminino com aproximadamente 60% dos colaboradores. O gênero masculino é representado por 40% do total de entrevistados.

Ao serem indagados sobre o tempo de trabalho na organização, os colaboradores até um ano de empresa estavam no total de 6% em 2017, e em 2018 esse total subiu para 13,82% dos entrevistados. Colaboradores entre 1 e 2 anos de empresa totalizaram 23,28% no ano de 2017, enquanto no ano de 2018 foram de 15,45%. Colaboradores na faixa de 3 a 5 anos de empresa foram em 2017 de 43,96% e 39,02% no ano de 2018. Colaboradores com tempo de casa entre 6 e 10 anos foram de 23,37% em 2017 e 26,83% em 2018. Para tempo de casa entre 11 e 15 anos

totalizavam 2,58% dos colaboradores em 2017, enquanto em 2018 eram 3,25% dos colaboradores.

Para os entrevistados ao serem indagados sobre sua cor ou etnia, em 2017 eram 80,17% dos colaboradores da cor branca, e em 2018 totalizavam 87,80% dos entrevistados. Colaboradores de cor negra em 2017 totalizavam 3,45% e 0,81% em 2018. Colaboradores da cor parda totalizaram em 2017 12,93%, enquanto no ano de 2018 foram de 8,13%.

Sobre a escolaridade dos entrevistados, no ano de 2017 haviam 19,82%, enquanto no ano de 2018 haviam 20,32% de colaboradores com ensino superior incompleto ou cursando. Colaboradores com ensino superior completo em 2017 totalizavam 27,59% e em 2018 eram 30,89%. Colaboradores com pós-graduação incompleta ou cursando totalizavam em 2017 a quantidade de 11,20% e 10,56% em 2018. Colaboradores com pós-graduação completa eram de 40,51% e 37,40% respectivamente nos anos de 2017 e 2018.

Ao serem indagados sobre quanto tempo o colaborador desejava continuar trabalhando nesta organização, 64,65% dos entrevistados em 2017 e em 2018 69,10% dos entrevistados responderam que esperavam ficar mais de 5 anos na organização.

As metas de desempenho que os próprios colaboradores traçam para si, para os anos de 2017 e 2018 para os colaboradores foram de 94,82 e 86,18% respectivamente para os colaboradores que tinham metas de desempenho. Os colaboradores que não possuíam metas de desempenho para o ano em 2017 eram de 1,72% e em 2018 eram de 5,69%. Entretanto o percentual de colaboradores que não tinham identificado ou não quiseram opinar sobre as metas de desempenho em 2017 e 2018 eram respectivamente de 3,44 e 8,13%.

Quanto ao questionamento da quantidade de reuniões que o colaborador teve com o seu chefe imediato no período de 12 meses com o objetivo de discutir seu desempenho ou receber feedback, no ano de 2017 eram 7,76% e em 2018 17,07% dos entrevistados que responderam que não haviam tido nenhuma reunião com seu chefe imediato. No ano de 2017 e 2018 o percentual eram de 25,86 e 29,26% dos entrevistados tiveram uma reunião. Colaboradores com duas reuniões em 2017 eram 27,58% e em 2018 eram 17,88%. Colaboradores com três reuniões eram 7,76% e 6,50% respectivamente em 2017 e 2018. Colaboradores com mais de três reuniões

com seu chefe imediato em 2017 e 2018 foram de 31,03 e 28,45% respectivamente nos anos de 2017 e 2018.

Ao serem entrevistados sobre qual o principal motivo que faz o colaborador permanecer na empresa em 2017 e em 2018 para os que responderam que a empresa proporciona equilíbrio entre a vida pessoal e profissional eram de 24,14 e 25,20% respectivamente. Colaboradores que responderam que a remuneração e benefícios oferecidos pela empresa eram o motivo da permanência totalizaram 6,03 e 8,13% nos anos de 2017 e 2018 respectivamente. Colaboradores que permanecem na empresa em razão de ter oportunidade de crescimento e desenvolvimento eram em 2017 61,20% e em 2018 totalizavam 50,40%. Desta forma, 6,89 e 15,44% responderam respectivamente que em 2017 e 2018 os colaboradores permanecem por entenderem que o alinhamento dos seus próprios valores se funde com os valores da empresa.

Os dados obtidos quanto a percepção do clima organizacional na cooperativa estudado na pesquisa nos anos de 2017 e 2018 são apresentados no gráfico 1.

Observa-se no gráfico que a percepção dos colaboradores quanto a credibilidade no ano de 2017 e 2018 foram de média de 82 e 76%.

Entre os colaboradores o questionário apresentou média de 82 e 78% de média para os anos de 2017 e 2018 respectivamente para o fator respeito no clima organizacional.

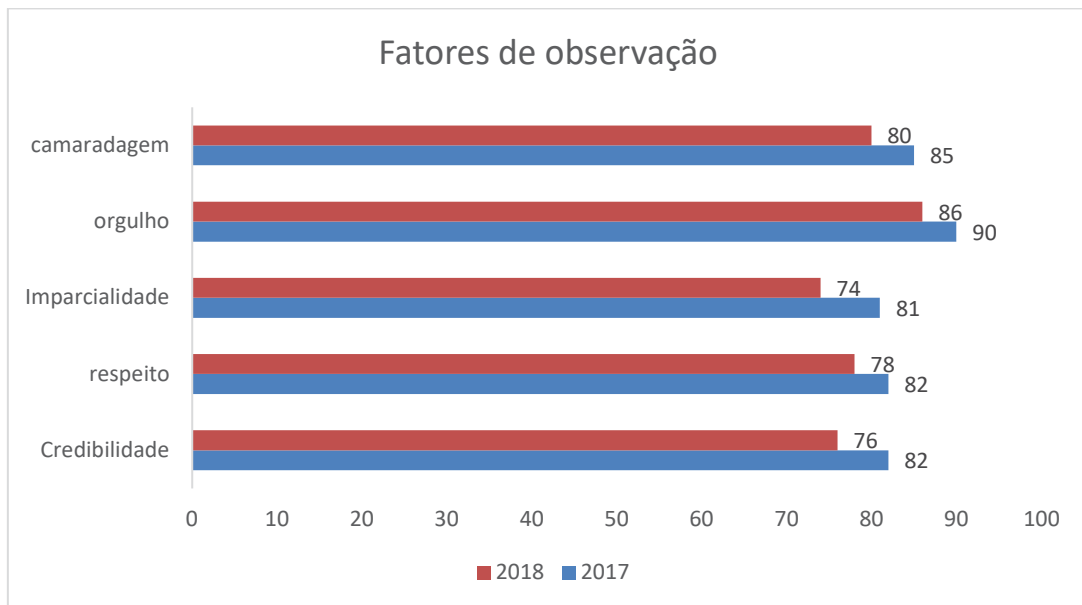
A imparcialidade obteve média de 81 e 74% respectivamente para os anos de 2017 e 2018.

O orgulho no clima organizacional apresentou média de 90 e 86% para os anos de 2017 e 2018 respectivamente.

Quanto a camaradagem no ambiente de trabalho, os colaboradores responderam que em 2017 a média era de 85% e em 2018 a média era de 80%.

Sobre a média Great Place to Work em 2017 foi de 84%, e no ano de 2018 a média era de 78%.

Gráfico 1– Percepção dos colaboradores quanto aos fatores: credibilidade, respeito, imparcialidade, orgulho e camaradagem.



Fonte: A autora (2019)

Dos funcionários da cooperativa Sicoob Meridional os participantes da pesquisa de clima organizacional, é possível se perceber uma equipe jovem onde aproximadamente 75% dos pesquisados tem idade entre 25 a 34 anos, em torno de 40% dos colaboradores tem Ensino superior completo e com pós-graduação completa, no ano de 2017 eram 43,96% e em 2018 eram 39,02% que tinham de 3 a 5 anos de tempo de serviço prestado para a instituição.

O atual cenário da organização revela que os colaboradores são jovens em busca de mudanças, que buscam constantemente a atualização, e que querem construir carreiras sólidas dentro da organização objeto do estudo.

A pesquisa de clima organizacional ressalta que os colaboradores estão satisfeitos em relação a todos os temas pesquisados, sendo possível afirmar que é positivo o clima organizacional, pois os colaboradores demonstraram na pesquisa marcando as opções “na maioria das vezes é verdade” e “sempre é verdade”, para os questionamentos quanto a credibilidade, respeito, imparcialidade, orgulho e camaradagem.

A pesquisa de credibilidade demonstrou que os colaboradores observam a cooperativa Sicoob Meridional como uma organização que oferece treinamento e outras formas de desenvolvimento para o crescimento do colaborador. É fornecido

pela organização os equipamentos e recursos necessários para a realização do trabalho do colaborador.

Os colaboradores responderam sobre respeito que a organização é um local de respeito para se trabalhar, em que é um local que física e psicologicamente saudável para trabalhar respondendo “sempre é verdade”. O clima organizacional pode ser observado como sendo adequado aos seus colaboradores, pois estes se sentem respeitados e esse clima influencia seus comportamentos. Ao ambiente interno, em que os membros da organização convivem entre si, e que se configura como motivacional e de satisfação para os seus colaboradores de alguma forma.

No ano de 2017 de acordo com a aplicação do questionário a média geral foi de 84%, uma média de 95% colaboradores disseram que recomendariam fortemente a organização aos amigos e à família como um excelente local para se trabalhar, assim como a mesma média dos colaboradores acreditavam que os clientes da organização classificariam o atendimento como excelente. No entanto, a menor média foi apresentada na questão de que a organização valoriza as pessoas e que têm ideias e novas formas de fazer as coisas independentemente do resultado com média de 76%.

Na aplicação do questionário em 2018 a média geral foi de 78%, as médias de forma geral diminuíram, a menor média continuou com a questão de valorização das pessoas pela empresa que tem novas ideias de fazer as coisas.

Diante desses resultados é fundamental que os índices subam novamente, pois esses índices demonstram que há um problema no ambiente organizacional. É possível observar pelas perguntas do questionário que há uma comunicação transparente da organização, o que colabora de maneira positiva para que ocorra uma boa relação entre os colaboradores, entretanto, é fundamental que a relação com os superiores se fortaleça e possa ser ampliada de maneira positiva. Desta forma, é proposto para a organização a implantação de um programa que possa averiguar o índice de felicidade do colaborador.

4 PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

Nesta etapa serão apresentadas as sugestões propostas para implementação do programa de índice de felicidade do colaborador.

4.1 PROPOSTA TÉCNICA

Com base nas entrevistas realizadas nesta pesquisa e a revisão bibliográfica, observou-se a necessidade de implantar um programa para acompanhar o nível de felicidade e satisfação que o colaborador da organização tem diante da sua situação na organização.

A proposta técnica indicada para esta empresa é instituir um programa para mensurar o índice de felicidade do colaborador. Apesar do nome “Índice de Felicidade do Colaborador” o programa na verdade traz ganhos para o colaborador e para a organização. A proposta técnica tem como objetivo uma maior interação do colaborador dentro da organização, onde este possa apresentar suas ideias, sugestões e contribuições para melhorar as condições de realização do seu trabalho. Não apenas a organização tem a função de buscar maneiras de criar um ambiente organizacional adequado, é fundamental a interação entre o colaborador, seus colegas e a organização, desta maneira é possível o aumento da produtividade, com ganhos profissionais e pessoais.

Este é um programa que já existe no sistema Sescop e está em processo de implantação dentro desta organização objeto deste estudo. A implantação total do programa deve alcançar efetivamente os objetivos propostos a longo prazo, as ações de melhoria, apontadas pelos colaboradores e observadas pela diretoria da instituição, vão sendo executadas a médio e curto prazo, conforme problemas, ou obstáculos vão sendo colhidos, as ações vão sendo readequadas/ajustadas, o que demanda tempo e preparo da equipe responsável pela implantação do projeto. Para que as ações de melhoria da qualidade de vida no trabalho, tenham sucesso se faz necessário, que o colaborador “compre” a ideia e se envolva efetivamente. Este programa aborda nove dimensões, são elas: bem estar psicológico, padrão de vida, educação, saúde, meio ambiente, cultura, governança, uso do tempo e vitalidade comunitária.

Sugere-se também que juntamente com o programa FIC que está em processo de implantação, e que possui diversas propostas para melhorar o clima organizacional da empresa e a qualidade de vida do trabalho dos funcionários, sejam feitos treinamentos dos gestores com o objetivo de prepará-los, para que possam selecionar dentro de suas equipes, pessoas com perfil e competências, para substituí-los futuramente, e assumir cargos de gestão, ou seja, preparando novas gerações de

líderes cada vez mais capacitados, que condiz com as dimensões educação e governança do projeto FIC.

Engajar pessoas em um projeto, seja ele de uma organização ou não é uma tarefa árdua, não existe uma receita pronta para esta interação, entretanto é possível por meio de alguns elementos manter o ambiente organizacional mais produtivo. Desta maneira é fundamental que se escute o grupo com empatia e atenção, gerar confiança entre os colaboradores, possibilitar e desenvolver um espaço para a criação que permita ao colaborador expressar suas ideias sem pressão. É possível uma maior motivação quando o colaborador se sente estimulado em expor, quando ele observa sua ideia em prática ele sente que é valorizado, voltando assim a dimensão bem estar psicológico.

Com o engajamento dos colaboradores é possível reconhecer as fraquezas e assim fazer o planejamento de novas ações e/ou correções das atuais. Neste momento o papel do gestor é fundamental, pois tem papel de não deixar que as pessoas se desmotivem, e desistam do projeto. Com isso crie-se uma cultura interna apropriada e satisfatória para se trabalhar.

4.1.1 Plano de Implantação

Este plano de implantação do programa de monitoramento do índice de Felicidade Interna do Cooperativismo, o FIC tem como objetivo estimular o bem-estar e a qualidade de vida dos indivíduos que trabalham em cooperativa de crédito, e desta maneira deverá contribuir para o aumento da produtividade, afinal pessoas felizes produzem mais e melhor.

Deverá ser elaborado um diagnóstico nas unidades participantes, considerando o cumprimento das nove etapas previstas na implantação do programa, sendo possível e necessário já no primeiro semestre do ano receber um diagnóstico completo dos fatores que levam a apuração do atual quociente de felicidade que existe na organização.

A partir do diagnóstico nas unidades participantes será possível elaborar um plano de ação para manter ou elevar o índice de felicidade da empresa, sem deixar de considerar as boas relações e da harmonia do ambiente de trabalho e na vida dos colaboradores. A obtenção do indicador de felicidade poderá influenciar positivamente no bem-estar das pessoas que trabalham na organização, possibilitando que as

mesmas tenham mais determinação na execução de suas tarefas profissionais e de suas demandas pessoais, fazendo do seu ambiente de trabalho um local mais agradável para se trabalhar.

O indicador de Felicidade deverá mensurar o progresso dos colaboradores da organização a partir do crescimento econômico, se baseando no princípio de que o verdadeiro desenvolvimento de uma sociedade humana se inicia com o desenvolvimento emocional e o material andam simultaneamente juntos e desta maneira, se complementando e sendo reforçado de forma mutua.

O programa de felicidade Interna irá se basear nos 4 pilares do FIB (Felicidade Interna Bruta) que são: promoção de um desenvolvimento socioeconômico sustentável e igualitário, a preservação e promoção dos valores culturais, a conservação do meio ambiente natural e estabelecimento de uma boa governança.

Por meio destes princípios deverá ter clara a sua vinculação dos princípios e valores do cooperativismo. O programa irá reunir informações metodologias e ferramentas que possam auxiliar a organização a avançar em suas capacidades, assim extrapolando as estratégias tradicionalmente utilizadas, o que possibilita um diagnóstico e o trabalho do equilíbrio das dimensões que são propostas para o estado a felicidade humana como o bem-estar psicológico, a utilização do tempo, a vitalidade comunitária, a cultura, o meio ambiente, a saúde, a educação, a governança e o padrão de vida.

Os princípios que norteiam os indicadores de felicidade interna do colaborador são distribuídos em nove dimensões e são elas:

- ✓ Bem-estar psicológico: deve avaliar a satisfação e o otimismo em relação a própria vida do colaborador. Os indicadores irão avaliar a autoestima, a percepção da competência, o nível de stress e as atividades espirituais de cada um.
- ✓ Saúde: serão medidos os padrões de comportamentos arriscados, assim como a frequência de exercícios físicos, o regime de sono e os hábitos alimentares, entre outros.
- ✓ A utilização do Tempo: este é um dos pilares mais importantes, pois ele vai mensurar a divisão que cada um faz do cotidiano. Deverá entrar no cálculo desde o tempo dedicado às atividades educativas e de lazer até as horas perdidas no trânsito.

- ✓ Vitalidade comunitária: Deverá examinar a sensação de acolhimento, a saúde dos relacionamentos afetivos, a segurança em casa e na comunidade, assim como a prática de voluntariado. Uma vida comunitária ativa tem o poder de fortalecer os laços e ajudar a pessoa a resistir às crises.
- ✓ Cultura: Deverá avaliar a participação em eventos culturais e as oportunidades de desenvolvimento das capacidades artísticas de cada indivíduo.
- ✓ Educação: deverá medir não apenas o estudo formal e informal, mas também abranger o envolvimento na educação dos filhos e os valores passados. É por meio da valorização da educação que vai além da formação acadêmica e avança sobre a consciência ambiental.
- ✓ Meio ambiente: Deverá medir a percepção da qualidade dos recursos naturais, bem como o acesso às áreas verdes e o papel que pode ser exercido pelas organizações.
- ✓ Governança: Deverá analisar a percepção sobre as lideranças e como elas lidam com suas atribuições, bem como o nível de envolvimento e interatividade das pessoas e outros aspectos que possam influenciar no ambiente organizacional.
- ✓ Padrão de vida: Deverá avaliar a renda, a segurança financeira e a percepção sobre endividamento. Irá medir a qualidade das aquisições, do tipo de casa ao alimento, os gastos com lazer também deverão ser considerados.

O programa poderá ter um ciclo de execução no período de 12 a 24 meses contados a partir de seu início na organização em que será implantado o programa de felicidade, tendo um novo ciclo de aplicação após o encerramento deste período. Os principais eventos que integram o ciclo de execução do FIC são: Sensibilização dos dirigentes da cooperativa; o lançamento do programa com a participação de todos os envolvidos. A aplicação do questionário e análise dos resultados, a elaboração de plano de melhorias, a implantação do plano de melhorias aprovado pelos dirigentes, assim como o acompanhamento dos resultados e a reaplicação do programa para nova avaliação.

As unidades da cooperativa deverão ser selecionadas em função das ações a serem desenvolvidas com o programa. Decidir a equipe de gerenciamento do programa de implantação, e as atividades a serem implantadas no programa.

Reunir a equipe uma vez por semana, a fim de realizar reuniões para levantar a novas ideias para implantar na organização, por meio de bate-papos sobre o conhecimento do programa de felicidade, nesta reunião seriam abordados temas diversos sobre os produtos e serviços da cooperativa, discutindo assim a necessidade de novos treinamentos, produzindo conteúdos por escrito para permitir que novos conhecimentos sejam colocados em prática.

4.1. 2 Recursos

Nesta etapa considera-se que a utilização de recursos financeiros para execução das sugestões apresentadas. No entanto, o recurso mais importante é a colaboração de todos os envolvidos no interesse do programa de índice de felicidade. O programa é custeado pelo Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP), porém a cooperativa arca com os custos de ações que são efetuadas com os colaboradores internos em prol das dimensões do FIC.

Esse valor mensal tem o objetivo de possibilitar treinamentos específicos e a socialização entre os colaboradores para facilitar os compartilhamentos de conhecimento no futuro. A realização de cursos permite ao colaborador o conhecimento sobre a importância da felicidade dentro da organização, a realização pessoal do colaborador que pode impactar os negócios da organização de forma positiva, desta forma todos teriam um entendimento mais claro e amplo sobre o tema, além de terem maior facilidade em interagir com os colegas, o que permitirá implantar mudanças de cultura de toda a equipe no trabalho em grupo e individual.

4.1.3 Resultados Esperados

O que se espera com a implantação das sugestões apresentadas neste trabalho é que os colaboradores interajam mais com a organização, apresentando ideias de projetos para a melhoria do ambiente organizacional, e que o colaborador possa se sentir parte da organização, que seus conhecimentos sejam disseminados,

suas ideias sejam compartilhadas e colocadas em prática buscando desenvolver habilidades que contribuam para o crescimento pessoal deste e da organização. O aumento da satisfação de se trabalhar em uma organização poderá ser usado de forma positiva no trabalho desenvolvido com os cooperados satisfeitos, não somente com os produtos ofertados, permitindo um atendimento de excelência e um índice de satisfação geral de colaboradores e cooperados de acordo com as metas desejadas pela gestão da organização e isso só se torna possível se todos estiverem engajados, motivados e preparados para oferecer um suporte sem erros e dúvidas.

Por meio dos resultados das primeiras reuniões já será possível que o gestor possa selecionar pessoas para novos treinamentos dirigidos aos cargos de gestores.

4.1.4 Riscos ou Problemas esperados e medidas preventivo-corretiva

Corre-se riscos ou problemas durante a implementação do programa de índice de felicidade das sugestões com o tempo, pois a disponibilidade dos colaboradores para desenvolver e aplicar os questionários e a realização de reuniões para o levantamento de informações e prospecção de novas ideias. Desta forma se sugere que as ferramentas sejam executadas mês a mês para não sobrecarregar os colaboradores, realizar capacitação das pessoas com a finalidade de dirimir quais riscos do planejamento não sair como esperado, garantindo assim as reuniões e o levantamento das informações necessárias para promover o conhecimento da necessidade de um ambiente organizacional feliz por meio de seus colaboradores satisfeitos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base no referencial teórico e na pesquisa realizada com os funcionários, o presente estudo teve como objetivo o desenvolvimento de um plano de Desenvolvimento Intitucional a partir dos resultados obtidos nos levantamentos do Great Place to Work 2017 e 2018, com a finalidade de assim avaliar o clima organizacional da Cooperativa Sicoob Meridional, em relação as variáveis que compõem o clima organizacional, e desta maneira, analisar de forma critica e analítica as variáveis que influenciam diretamente na produtividade dos colaboradores como

os aspectos motivacionais, qualidade de vida no trabalho, trabalho em equipe, liderança, comunicação e percepção de mercado.

Diante dos resultados da pesquisa foi possível observar um quadro bastante satisfatório, que de acordo com a percepção de seus colaboradores, foi possível compreender o nível alto de aprovação para as afirmativas propostas, demonstrando assim a existência de um elevado grau de satisfação de toda a equipe de colaboradores.

Foi possível observar pelos resultados encontrados, que nesta organização existe um clima bastante favorável e propício ao desempenho profissional de seus colaboradores, que podem desempenhar suas funções com uma alta qualidade de vida.

É proposto neste estudo de caso a implantação de um programa de felicidade, que vai compreender melhor qual a real situação do colaborador diante da organização, permitindo a implantação de melhorias propostas pelo próprio colaborador e ainda melhorar o que já está adequado aos colaboradores.

As ideias levantadas durante as reuniões com os colaboradores, podem auxiliar a organização a obter um ambiente organizacional de alta satisfação na organização. O programa de índice de felicidade além de trazer benefícios como crescimento pessoal, é uma forma estratégica de tornar uma organização competitiva, pois por meio da motivação de cada colaborador é possível que se aumente o nível de atendimento nos serviços prestados ao cooperado da organização. Desta maneira é importante o engajamento e a participação de todos os colaboradores.

Concluindo assim, neste estudo que a pesquisa de clima organizacional se configura como uma importante ferramenta de melhoria da organização que permite contribuir para um melhor desempenho, não apenas dos colaboradores, como de todos os colaboradores da organização desde o profissional do café até o CEO da organização.

REFERÊNCIA

ANDRADE, R. M. **Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa Farben S/A indústria química**. Monografia, 52 f (Pós-graduação em gestão empresarial) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2012.

BACEN - BANCO CENTRAL DO BRASIL – **Organização do SFN**. 2015. Disponível em: < http://www.bcb.gov.br/htms/estabilidade/2015_03/refC4P.pdf>. Acesso em: 31 Mar. 2019.

BORTOLOZO, A. SANTANA, D. D. Qualidade de vida no trabalho: os fatores que melhoram a qualidade de vida no trabalho. **Anais...1º** Simpósio Nacional de Iniciação Científica, 2011. Disponível em: http://www.unifil.br/porta/arquivos/publicacoes/paginas/2012/1/420_685_publipg.pdf. Acesso em

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3ª. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

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

_____, I. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

COGO, L. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Um diferencial dentro das organizações**. UNIEDU. 2014. Disponível em: <<http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wp-content/uploads/2014/04/Lucila-Cogo.pdf>> Acesso em: 03 abr. 2019.

FREITAS, M. E. Cultura organizacional grandes temas em debate. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, n. 31, p. 73-82, jul./set. 1991ª.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

KAPLAN, R. S; NORTON, D.P. **Organização orientada para a estratégia**. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

PAIVA, B. G. M; SANTOS, N. M. B. F. Um estudo do Cooperativismo de Crédito no Brasil. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, Três Corações, v. 15, n. 2, p. 596-619, ago./dez. 2017.

LUZ, R. **Gestão do Clima Organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MARQUES, B. G. **A importância das cooperativas de crédito para o sistema financeiro brasileiro**. Uni-FACEF Centro Universitário de Franca. Tese de Graduação. 2015. 72f.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração: da revolução urbana à revolução digital**. 6ª. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MAYO, A. **O valor humano da empresa**. São Paulo: Editora Pearson, 2003.

MEINEN, Ê; PORT, M. **O cooperativismo de crédito ontem, hoje e amanhã**. Brasília: Confebrás, 2012.

MENEZES, C. M; LAJUS, M. L. S. Cooperativismo de Crédito e Desenvolvimento. **Revista Economia e Desenvolvimento**, v. 14, n. 2, p. 294-313, 2015. Disponível em: < <http://www.periodicos.ufpb.br/index.php/economia/article/viewFile/29950/15817>> Acesso em: 31 mar. 2019.

MOURA, P. C. **O Brasil e a empresa nos anos 90**. São Gonçalo, RJ: Laboratórios B. Braun S.A., 1990.

OCB – Organização das Cooperativas do Brasil. **Anuário do Cooperativismo 2002**. Brasília: OCB.

OLIVEIRA, M. A. **Pesquisas de Clima Interno nas empresas**: o caso dos desconfiômetros avariados. São Paulo: Nobel, 1995.

PINHEIRO, M. A. H. **Cooperativas de Crédito**: história da evolução normativa no Brasil. 6. Ed. Brasília: BCB,2008.

SCHIMMELFENIG, C. Cooperativismo de Crédito: uma tendência. **Revista de Administração e Ciências Contábeis do ITAU**. Disponível em: <https://www.ideau.com.br/getulio/restrito/upload/revistasartigos/84_1.pdf> Acesso em: 31 mar. 2019.

SEGALLA, F. M; CORBÊRO, C. Pesquisa de Clima Organizacional em uma Empresa Fornecedora de Merenda Escolar. **Anais...XIII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**. 2016. Disponível em: < <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/27024281.pdf>> Acesso em: 31 mar. 2019.

SICOOBCREDIFOR. **Cooperativismo**: Sob o Sicoob Credifor. 2019. Disponível em: < <http://www.sicoobcredifor.com.br/sobre-o-sicoob-credifor/historias-no-brasil/>> Acesso em: 31 mar. 2019.

SILVA, M. T; ESTENDER, A. C; A Qualidade de vida no Trabalho. **Anais... XIII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**. 2016. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/932468.pdf>> Acesso em: 29 mar. 2019.

SINEK, S. **Como motivar pessoas e equipes a agir**. 1ª ed. São Paulo: Saraiva,2012.

SUMARIVA, A.; OURIQUES, M. A. **Qualidade de vida ocupacional dos profissionais de educação física que atuam nas academias de Blumenau SC nas modalidades de musculação e ginástica**. UDESC. Blumenau – SC, 2010. 89f.

TIMOSSI, L, S; FRANCISCO, A. C; SANTOS-JÚNIOR, G.; XAVIER, A. A. P. Análise da qualidade de vida no trabalho de colaboradores com diferentes níveis de instrução através de uma análise de correlações. **Produção**, v. 20, n. 3, jul./set. 2010, p. 471-480.

WALTON, R. Quality of working life: what is it? **Slow Management Review**. USA: v.15, n. 1, p. 11-21, 1973

WILBERT, Alison; CRUZ, H. A. Cultura e Clima Organizacional: uma Análise na Empresa Novo Trigo de Balneário Camboriú/SC. **Anais...** XI SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 2014. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/45120574.pdf>> Acesso em: 31 mar. 2019.