

ESTUDOS DA INFLUÊNCIA DA CULTURA E DO CLIMA EM UMA ORGANIZAÇÃO

Marcioni Santos¹ & Liliane Canopf²

1-Acadêmica do Curso de Ciências Contábeis da UTFPR - Campus Pato Branco; 2-Docente do Curso de Administração da UTFPR Campus Pato Branco, Graduação em Administração, Mestre em Administração (UEM).

Resumo - O presente artigo tem por finalidade expor a influência de clima e cultura em uma organização, ou seja, de que forma as normas da empresa acabam afetando o comportamento dos colaboradores dentro da mesma. Tal análise foi baseada no manual de boas condutas e no diálogo com funcionários da empresa Grupo Garcez, da cidade de Pato Branco-PR, o que possibilitou identificar a forma como as regras interferem no objetivo organizacional, que é atingir qualidade total. Os resultados demonstraram que, de fato, a cultura da empresa influencia no clima dentro da empresa

Palavras-Chave: organização, cultura, clima, influência, qualidade.

STUDIES OF THE INFLUENCE OF THE CULTURE AND OF THE CLIMATE IN AN ORGANIZATION

Abstract- .The present article has for purpose to expose the climate influence and culture in an organization, that is to say, that forms the norms of the company they end up affecting the collaborators' behavior inside of the same. Such analysis was based on the manual of good conducts and in the dialogue with employees of the company Grupo Garcez, of Pato Branco-PR city, what facilitated to identify the form as the rules they interfere in the objective organizational, that is to reach total quality. The results demonstrated that, in fact, the culture of the company influences inside in the climate of the company.

Keyword: organization, culture, climate, influence, quality

1. INTRODUÇÃO

A fim de melhor compreender na prática a influência da relação entre conceito de cultura e clima organizacional e a realidade no universo corporativo, fez-se uma análise na organização Grupo Garcez, situada na cidade de Pato Branco-Sudoeste do Paraná.

Diante disso, o presente artigo tem a finalidade de investigar nessa organização como se apresenta a sua cultura e seu clima organizacional.

Sendo a cultura normas e costumes de um grupo, o clima é influenciado por ela, já que o mesmo é uma avaliação das atitudes e comportamentos dos funcionários, ou seja, o relacionamento entre eles dentro da empresa.

Com o objetivo de compreender a cultura dentro dessa instituição, a pesquisa foi baseada no manual de boas condutas da mesma. Este faz referências aos objetivos da organização e a forma como cada departamento deve se portar.

Dessa forma, justifica-se a necessidade da pesquisa, pois um clima harmônico dentro de uma empresa, é de vital importância, sendo que ele se reflete diretamente no resultado final, contribuindo para que ela alcance seu

objetivo maior.

Para o desenvolvimento do presente artigo, em princípio, a pesquisa mostra o conceito de clima e cultura, com a finalidade de compreender o significado de cada um. Num segundo momento, através de consulta ao manual de boa conduta do Grupo Garcez pode-se perceber os fatores que formam a cultura da empresa, e por meio de entrevistas com colaboradores analisamos o clima organizacional que é influenciado pela cultura.

2. CONCEITO DE CULTURA E CLIMA ORGANIZACIONAL

2.1 Cultura organizacional

As organizações estão inseridas um ambiente e interagem com ele recebendo influências e influenciando-o. Os valores das pessoas conduzem e contribuem à formação da cultura, que é a raiz das decisões estratégicas de uma empresa.

A cultura renova-se a partir das influências positivas, seja através de atitudes comportamentos de liderança gerenciais, enriquecendo o clima organizacional, seja

por meio de respostas aos desafios do ambiente externo, em permanente mutação (MATOS, 1993).

Com base nisso, pode-se dizer que a cultura organizacional assume formas variadas, tais como: valores, conhecimentos, juízos e normas morais; usos e costumes, convenções sociais.

Cultura organizacional é um conjunto de pressupostos básicos que um grupo inventou,

descobriu ou desenvolveu ao aprender como lidar com os problemas de adaptação externa e integração interna, e que funcionou bem o suficiente para serem considerados válidos e ensinados a novos membros como a forma correta de perceber, pensar e sentir, em relação a esses problemas.

2.2 Clima organizacional

O clima organizacional é mais difícil de ser analisado, ele não mostra contornos definidos, se mostra incerto aos olhos dos administradores que procuram avaliá-lo e entendê-lo.

A qualidade do clima organizacional deve refletir os valores da cultura. Quando os estilos de gerência interferem negativamente é preciso ser prontamente detectados seus desvios e promovidas às correções, sem o que a organização perde em consistência e coerência. É o que se vê a todo o momento, comprometendo a imagem pública da empresa (MATOS, 1993).

Dessa forma, o Clima Organizacional é um conjunto de valores ou atitudes que afetam a maneira como as pessoas se relacionam umas com as outras e com a organização.

Pode ser definido como a qualidade do ambiente de trabalho, que pode ser percebida como boa e ruim ao mesmo tempo, pois as coisas influenciam as pessoas de maneiras diferentes pelo fato da diversidade de idéias, o que leva a postura pessoal e profissional diferenciada. Por isso, ele não pode ser criado pela empresa, pois é algo que já existe dentro dela, é o resultado de fatores internos.

Seguindo os conceitos de clima e cultura expostos anteriormente, serão apresentados a partir deste ponto os dados referentes à empresa que serviu como base para o desenvolvimento deste trabalho.

3. MATERIAL E MÉTODO

Para a realização deste trabalho, fez-se um levantamento de dados no Manual da empresa Grupo Garcez, que está diretamente ligado à cultura da empresa, (considerando os objetivos, as normas, os serviços prestados, os benefícios de sua existência, a divisões de trabalho e os equipamentos necessários para a realização dos serviços prestados pela organização).

A fim de identificar a maneira como as normas influenciam no ambiente de trabalho, foi realizada uma entrevista com os colaboradores de cada departamento.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A seguir serão apresentados os dados referentes à pesquisa realizada e os respectivos resultados do referencial proposto. Sendo este, a análise de clima e cultura dentro da referida organização.

4.1 A empresa

A empresa Grupo Garcez está localizada na cidade de Pato Branco, desde o ano de 1999.

Possui uma Filial de monitoramento na cidade de Palmas

PR Atualmente seu quadro de funcionários é de aproximadamente 65 (sessenta e cinco) funcionários, entre a cidade de Pato Branco, Palmas e Francisco Beltrão. O Grupo Garcez é formado de quatro empresas, sendo elas:

- Valderson Garcez Barbosa ME responsável pela aquisição e venda de equipamentos;
- Garcez Dell Agnolo & Cia Ltda. prestadora de serviços na instalação dos equipamentos;
- Garcez & Dell Agnolo Ltda. responsável pelo monitoramento eletrônico e vigias;
- Garcez Sat prestadora de serviços de rastreamento de veículos;

4.1.1 Objetivos, outros serviços prestados e os benefícios de sua existência.

De acordo com o Manual da empresa, esta tem por objetivo, prestar serviços de segurança básica, através de vigia e monitoramento eletrônico de alarmes.

Os outros serviços prestados por ela, de forma terceirizada, são: limpeza e conservação, copeira, recepcionista, portaria, jardinagem, porteiro eletrônico, CFTV.

Os funcionários dos respectivos serviços recebem treinamento do próprio Grupo Garcez.

Pode-se dizer que, se beneficiam de sua existência, a sociedade, os funcionários, os clientes da empresa e o governo, entre outros. Sendo que os funcionários usufruem a renda e de outros benefícios, como: vale-alimentação, transporte, saúde; a sociedade se beneficiará com os gastos dos funcionários no comércio local; a fatia da sociedade que é cliente fica mais seguras a desastres imprevistos.

4.1.2 Ordem organizacional: a forma utilizada pela empresa

Para manter a ordem organizacional a empresa utiliza os recursos a seguir relacionados: veículos (motos para vigias e ronda); pessoas (agentes, operadores, administrativos); linguagem (diferenciada e sigilosa); equipamentos (câmeras, sensores, cabos, sirenes; telefones); capacitação (agentes de segurança, operadores e técnicos, devem fazer treinamentos constantemente).

Assim, ao se utilizar tais recursos à empresa passa por um

processo de transformação, onde cada departamento desenvolve sua tarefa na seguinte seqüência:

- Departamento técnico - Responsável pela instalação, manutenção e reparos para o bom funcionamento de todos os equipamentos utilizados no desempenho da tarefa.
- Operador - É quem vai detectar o problema, através do tele monitoramento e chamadas telefônicas. Ouvem a queixa do cliente, efetua cadastros e colhe os dados necessários para que o atendimento seja especializado e ágil.
- Agente de segurança - Deve conhecer a localização de cada cliente e ter conhecimento de como operar com eficiência o equipamento lá instalado, estar atento a tudo em seu turno de trabalho e fazer rondas constantes a fim de prevenir os problemas, é obrigatório atender todos os alarmes. No atendimento deve ser ágil, mas com consciência, pois é sua integridade física que está em jogo, deve sempre informar sua localização, e algum fato que está ocorrendo fora da normalidade. Deve manter um bom relacionamento de trabalho e chegar antecipado na troca de turno para verificar informações necessárias, o que ocorreu anteriormente e verificar as condições dos veículos a serem utilizados, bem como os equipamentos de trabalho e mantê-los organizados. Ao fazer passagem de serviço, não deve ocultar nenhum fato para que o próximo encarregado tome as providências necessárias.
- Administrativo - Responsável pelo estoque de equipamentos, resolver pontos críticos, efetuar pagamentos á fornecedores e recebimentos de clientes, recrutamento de pessoal e manter a ordem de pessoas.

Através desses processos, a empresa consegue manter a ordem e alcançar seu objetivo que é transformar um ambiente desprotegido em um local protegido.

4.1.3 Cultura da Empresa

Seguindo o proposto do trabalho, será apresentada a seguir a cultura do Grupo Garcez. Foi possível observar que está incluso nas normas da empresa trabalhar uniformizado, com identificação e principalmente respeitar os colegas de trabalho.

Com o objetivo de promover uma melhor integração entre os funcionários são feitas reuniões para discutir juntamente com eles, as soluções para melhorar o atendimento e o que não vem acontecendo da maneira como deveria. Ainda são realizadas constantemente confraternizações, são momentos de descontração que aproximam ainda mais os colaboradores e fortalece os laços de amizade.

A fim de manter a qualidade nos serviços prestados, a organização fornece aos colaboradores todos os elementos

necessários para a execução de suas tarefas nos tempos solicitados e com segurança. Preza pelo bem-estar dos mesmos e sempre está aberta a sugestões, respeita os contratos de trabalho, faz os pagamentos salariais em dia, respeitando assim, a dignidade do trabalhador.

Ela oferece boas condições de trabalho, em contrapartida, exige a qualidade na execução dos serviços, pois os clientes precisam se sentir satisfeitos, desde a venda que é o atendimento inicial, e durante o tempo que ele permanecer em contato com a empresa. Todos estes dados apresentam-se claramente no Manual de Boa Conduta da empresa, que é entregue a todos os funcionários, afim de que tomem nota dos seus deveres e direitos.

4.1.4 Clima da Empresa

A partir de uma conversa com pessoas que estão inseridas na empresa, é perceptível que ali existe uma relação amigável, pois todos se tratam bem. Não há clima de distinção entre patrão e funcionário, prevalecendo o respeito entre ambas as partes.

Aqueles se mostram bem atenciosos quanto ao estado de ânimo dos funcionários e sua integração na organização, estando sempre atentos as suas atitudes, e demonstrando presteza para ajudá-los.

O método de trabalho não funciona individualmente, todos estão interligados e cooperam entre si. Essa cooperação reflete no bom desempenho das tarefas da empresa fazendo com que tenha um bom resultado e alcance seu objetivo.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo como objetivo analisar as normas da empresa e o relacionamento dos colaboradores nela inseridos, no contexto de cultura e clima organizacional, com base no Manual de Boas Condutas do grupo e o relato de pessoas que lá trabalham, foi possível perceber que na cultura da empresa, existem regras a serem seguidas que criam uma boa imagem da organização e geram um clima de bom relacionamento entre os colaboradores.

Um fator muito importante é o espaço que a empresa abre aos funcionários, para que participem diretamente com sugestões de melhorias e seguem as condutas sem sentirem-se pressionados, justamente pela boa comunicação que a empresa procura manter, e a valorização profissional que os próprios clientes internos sentem e demonstram abertamente.

Observa-se que a organização preza pela qualidade no relacionamento, na credibilidade e na confiança, para realizar o propósito de otimizar custos e prevenir a ocorrência de problemas.

Para que isso ocorra, a empresa tem consciência que é necessário estar sempre investindo em tecnologia e oferecendo ao funcionário boas condições para que desenvolva o seu trabalho.

Não diferente do que diz a literatura, nessa empresa o

clima é influenciado pelas regras da mesma e está diretamente ligado ao seu bom desempenho. Fica claramente visível que a conduta da empresa faz com que alcance o seu objetivo principal sendo ele prestar serviços de segurança básica para a sociedade com qualidade, e isso tudo depende da boa integração da empresa versus colaboradores.

Dessa forma, justifica-se a necessidade das organizações conhecerem como as suas normas estão sendo aceitas e respeitadas por seus colaboradores, e até a necessidade de acatar suas sugestões como um caminho alternativo às mudanças e melhorias na qualidade do ambiente de trabalho, já que beneficia ambos.

A partir dos pressupostos antes citados, fica comprovado que a cultura empresarial, ora denominada norma é muito importante que exista e que seja bem elaborada, pois é a partir dela que uma empresa mantém sua ordem, principalmente quando se têm um porte de considerado grande, composto de pessoas com idéias e posturas diferentes, porém com uma única missão, satisfazer

clientes internos, clientes externos e a própria organização.

Sendo que uma instituição preza acima de tudo pela qualidade na prestação dos serviços, ela deve buscar os melhores meios de criar um clima de harmonia para que seus funcionários trabalhem motivados, sintam-se felizes onde estão e no que estão fazendo, pois aquele que está satisfeito com a organização rende muito mais, trabalha sempre para obter resultados positivos, todos saem ganhando.

REFERÊNCIAS

- TOLEDO, F. & MILIONI, B. Dicionário de recursos humanos. 3. ed. São Paulo: Atlas. 1986.
- George H. L. Avaliação do Clima Organizacional, disponível em: <
http://www.ginasticacerebral.com.br/serap/c_organizacional.htm >
acesso em: 06/07/2007.
- GRUPO GARCEZ. Manual de boas condutas, 2001.
- MATOS, G. F. Estratégia de Empresa, 2. ed. São Paulo. Makron Books, 1993, p. 277-285.