



UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA

LUANA ANTUNES FERREIRA

**PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL:
COMO A PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PODE SER APLICADA NA
EMPRESA NEXTAR?**

Palhoça

2020

LUANA ANTUNES FERREIRA

**PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL:
COMO A PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PODE SER APLICADA NA
EMPRESA NEXTAR?**

Relatório de estágio supervisionado apresentado ao Curso de Administração da Universidade do Sul de Santa Catarina como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel de Administração.

Orientadora: Profa. Rejane Roecker, Ma.

Palhoça
2020

LUANA ANTUNES FERREIRA

**PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL:
COMO A PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PODE SER APLICADA NA
EMPRESA NEXTAR?**

Este Relatório de estágio supervisionado foi julgado adequado à obtenção do título de Bacharel em Administração e aprovado em sua forma final pelo Curso de Administração da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Palhoça, 02 de dezembro de 2020.

Professora e orientadora Rejane Roecker, Ma.
Universidade do Sul de Santa Catarina

Prof. José Ricardo Tavares, Me.
Universidade do Sul de Santa Catarina

Prof. Álvaro Souto, Me.
Universidade do Sul de Santa Catarina

AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer a minha família, meus pais, irmãos e meu noivo, por todo apoio, suporte e auxílio durante toda a minha vida e principalmente durante o período acadêmico. Sem vocês eu não teria chegado até aqui e sou muito grata por tudo.

Gostaria de agradecer aos meus colegas e amigos que fiz durante o período que estive na universidade e que com certeza vou levar pra vida. Em especial, gostaria de agradecer aos meus amigos Ana Caroline da Silva e Fabio Junior, por sempre ficarem do meu lado, por todos os trabalhos, estudos, histórias, risadas e por deixarem tudo mais leve.

Quero agradecer também a todos os professores que tive durante o curso, por todos os ensinamentos e conhecimentos que me foram passados.

Gostaria de deixar um agradecimento especial para a minha professora e orientadora Rejane Roecker, por todo o auxílio durante a elaboração desse relatório de estágio, por todos os puxões de orelha e por todo o carinho que sempre teve.

Por fim, gostaria de agradecer a mim mesma por ter chegado até aqui, por acreditar no meu potencial e mesmo com todos os desafios que tive, não ter desistido.

RESUMO

O clima organizacional de uma empresa se refere ao grau de satisfação dos seus funcionários. Esse clima pode ser afetado positivamente e negativamente por diversos fatores, como benefícios, ambiente de trabalho, *feedback* e reconhecimento. Neste relatório de estágio foi desenvolvido uma Pesquisa de Clima Organizacional para identificar e analisar o clima presente na empresa Nextar. Para esse estudo foram abordados alguns temas, como administração, gestão de pessoas, clima organizacional e Pesquisa de Clima Organizacional. A pesquisa, quanto ao objeto, foi classificada como exploratória e descritiva, tendo a classificação da coleta de dados por tipo bibliográfico e por levantamento, utilizado de dados primários e secundários para a coleta de dados e realizando a análise e interpretação dos dados de forma qualitativa e quantitativa. Esse estudo permitiu a elaboração de uma pesquisa de clima organizacional com 30 questões, que foi aplicada na empresa Nextar. A pesquisa ficou disponível para os colaboradores responderem do dia 08/10/2020 até o dia 14/10/2020, onde todos os 78 colaboradores foram convidados a responder, mas obteve-se 41 respostas. Analisado os dados obtidos foi possível identificar os pontos fortes, sendo o oferecimento de bons benefícios aos colaboradores, fornecimento dos materiais necessários para o trabalho, sentimento de orgulho por parte dos funcionários em relação a sua equipe e a empresa, o relacionamento saudável entre os colaboradores, o sentimento de confiança nos líderes e especialistas e a liberdade para exportar ideias e sugestões, e também foi possível analisar os pontos fracos, sendo a falta de um plano de carreira, sentimento de não ter o trabalho reconhecido ou valorizado pela empresa e a falta de transparência em relação aos objetivos e decisões tomadas. Com os pontos fracos definidos, foi elaborado um plano de ação utilizando a ferramenta 5W2H, para que a empresa consiga melhorar esses pontos. O 5W2H foi elaborado com 3 ações, uma para cada ponto fraco, sendo elaboração de um plano de carreira, reuniões mensais para *feedbacks* positivos com os líderes e colaboradores e a divulgação de informações sobre as decisões tomadas por parte da empresa. Cada plano de ação conta com o motivo pelo qual a ação precisa ser elaborada, como será feita, custos e o responsável na empresa para que esses pontos possam ser colocados em prática e, assim, melhorar o clima presente na empresa.

Palavras-chave: Gestão de pessoas; Pesquisa de Clima Organizacional; Empresa Nextar.

ABSTRACT

The organizational climate of a company refers to the degree of satisfaction of its employees. This climate can be positively and negatively affected by several factors, such as benefits, work environment, feedback and recognition. In this internship report, an Organizational Climate Survey was developed to identify and analyze the climate present in Nextar. For this study, some topics were addressed, such as administration, people management, organizational climate and Organizational Climate Survey. The research, as for the object, was classified as exploratory and descriptive, having the classification of data collection by bibliographic type and by survey, used of primary and secondary data for data collection and performing the analysis and interpretation of the data in a qualitative and quantitative way. This study allowed the elaboration of an organizational climate survey with 30 questions, which was applied in the company Nextar. The survey was available for employees to respond from 08/10/2020 until 14/10/2020, where all 78 employees were invited to respond, but 41 responses were obtained. Analyzing the data obtained it was possible to identify the strengths, being the offer of good benefits to employees, supply of the necessary materials for work, feeling of pride on the part of employees in relation to their team and the company, the healthy relationship between employees, the feeling of trust in leaders and experts and the freedom to export ideas and suggestions, and it was also possible to analyze the weaknesses, being the lack of a career plan, feeling of not having the work recognized or valued by the company and the lack of transparency in relation to the objectives and decisions taken. With the weaknesses defined, an action plan was elaborated using the 5W2H tool, so that the company can improve these points. The 5W2H was prepared with 3 actions, one for each weak point, being preparation of a career plan, monthly meetings for positive feedback with leaders and employees and the dissemination of information about the decisions made by the company. Each action plan relies on why the action needs to be prepared, how it will be done, costs and the person responsible in the company so that these points can be put into practice and thus improve the climate present in the company.

Keywords: People management; Organizational Climate Survey; Nextar Company.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Organograma Nextar.....	27
------------------------------------	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Sexo dos entrevistados	34
Gráfico 2 – Idade	34
Gráfico 3 - Grau de escolaridade	35
Gráfico 4 - Tempo de vínculo empregatício.....	35
Gráfico 5 - Orgulho de trabalhar na empresa	36
Gráfico 6 - Orgulho da função que exerce na empresa	37
Gráfico 7 - Orgulho da equipe em que está inserido(a).....	37
Gráfico 8 - Sentimento de espírito de equipe na empresa	38
Gráfico 9 - Impressão de ter um relacionamento saudável com outros colaboradores dentro da empresa.....	39
Gráfico 10 - Sentimento de apoio e amizade com os colegas de trabalho	40
Gráfico 11 - Motivação trabalhando nesta empresa	41
Gráfico 12 - Sentimento de obter sucesso na carreira e vida profissional.....	41
Gráfico 13 - Sentimento sobre a empresa possuir um bom plano de carreira	42
Gráfico 14 - Sentimento sobre possuir bons incentivos	43
Gráfico 15 - Prática de indicar a empresa como alternativa de emprego	43
Gráfico 16 - Transparência por parte da empresa, sobre objetivos e decisões tomadas.....	44
Gráfico 17 - Sentimento de ter uma boa liderança na empresa	45
Gráfico 18 - Sentimento sobre a cultura organizacional da empresa favorecer a execução do seu trabalho	45
Gráfico 19 - Fornecimento do material necessário, por parte da empresa, para execução do trabalho	46
Gráfico 20 - Sentimento sobre os treinamentos realizados terem sido suficientes para exercer a função.....	47
Gráfico 21 - Sentimento de liberdade para exercer a função da forma que gostaria.....	47
Gráfico 22 - Sentimento de confiança com o especialista imediato.....	48
Gráfico 23 - Sentimento de confiança com o líder imediato.....	48
Gráfico 24 - Sentimento de satisfação em relação a estrutura hierárquica atual do setor que está inserido(a).....	49
Gráfico 25 - Sentimento de liberdade para expor ideias e sugestões	50
Gráfico 26 - Sentimento de liberdade para tomar decisões ligadas a função que o colaborador exerce.....	50

Gráfico 27 - Sentimento de reconhecimento e valorização do trabalho exercido pelo colaborador	51
Gráfico 28 - Sentimento de receber um salário justo	51
Gráfico 29 - Sentimento de receber bons benefícios (vale-alimentação, vale-refeição, auxílio bem-estar, vale-transporte, plano de saúde, entre outros)	52

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Apontamento dos pontos fortes e fracos a partir dos dados obtidos na Pesquisa de Clima Organizacional.....	53
Quadro 2 - Plano de ação - 5W2H.....	57

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
1.1	JUSTIFICATIVA	12
1.2	OBJETIVOS	13
1.2.1	Objetivo Geral	13
1.2.2	Objetivos Específicos.....	13
1.3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	13
1.3.1	Tipo de Pesquisa	13
1.3.1.1	Classificação da pesquisa quanto ao objeto.....	14
1.3.1.2	Classificação das pesquisas quanto a coleta de dados.....	14
1.3.2	Delimitação do Universo Pesquisado.....	14
1.3.3	Técnica de coleta de dados	15
1.3.4	Análise e interpretação dos dados	15
1.4	ORGANIZAÇÃO DO ESTUDO.....	16
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	17
2.1	ADMINISTRAÇÃO	17
2.2	O ADMINISTRADOR	18
2.3	ÁREAS DA ADMINISTRAÇÃO	18
2.3.1	Administração Financeira	19
2.3.2	Administração de Marketing	19
2.3.3	Administração de Produção	19
2.3.4	Gestão de pessoas	20
2.4	CLIMA ORGANIZACIONAL.....	20
2.5	PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL	22
2.5.1	Modelo de Kolb.....	23
3	CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	25
3.1	DADOS DA EMPRESA.....	25
3.2	HISTÓRICO DA EMPRESA	25
3.3	PRODUTOS, SERVIÇOS, CLIENTES	26
3.4	MISSÃO E VALORES.....	26
3.5	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	27
3.6	PROCESSOS ORGANIZACIONAIS	27
3.6.1	Administração Geral.....	28

3.6.2	Administração de RH.....	28
3.6.3	Administração Financeira e de Orçamentos	29
3.6.4	Administração de Marketing	29
3.6.5	Gestão da Produção e de Operação Logística	29
3.6.6	Administração de Sistemas de Informação.....	30
3.6.7	Cultura, Competências, Vulnerabilidade e Perspectivas	30
4	DIAGNÓSTICO	32
4.1	MICROAMBIENTE.....	32
4.2	PESQUISA DE CLIMA	33
4.2.1	Resultados da pesquisa	33
4.3	PONTOS FORTES E FRACOS A PARTIR DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL	53
5	PROGNÓSTICO	56
5.1	PLANO DE AÇÃO PARA MELHORIA.....	56
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	60
	REFERÊNCIAS	62
	APÊNDICES.....	64
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO CLIMA ORGANIZACIONAL	65

1 INTRODUÇÃO

Atualmente vivemos em um mundo com grande acesso à tecnologia, o que nos permite consumir mais informações, realizar pesquisas, buscar conteúdos e ter mais conhecimento sobre diversos assuntos de forma gratuita ou paga, informações que antigamente não tínhamos acesso tão facilmente. Essa busca por conhecimento faz com que as pessoas se sintam mais estimuladas a terem seus próprios negócios. De janeiro a setembro de 2020, foram registradas mais de 2.150.000 empresas abertas no Brasil, com média de 4 dias para abertura da empresa, segundo dados do Mapa de Empresas, ferramenta disponibilizada pelo governo federal brasileiro (BRASIL, 2020). O que antes era mais burocrático e difícil, hoje, com a internet e todo o conhecimento que podemos obter com ela, tem sido mais fácil. Esse crescimento faz com que as empresas que já estão no mercado tenham que ter mais competitividade para lidar com a concorrência e conquistar os clientes. A administração conta com várias áreas dentro das organizações que podem gerar competitividade, seja com um bom planejamento na área de produção, na área financeira, no marketing e até na gestão de pessoas, buscando estimular e desenvolver aqueles que fazem parte da empresa. A gestão de pessoas lida com os colaboradores e busca manter um bom relacionamento entre empresa e colaborador, desde a contratação até o desligamento. Nessa área é possível realizar diversas ações para o desenvolvimento profissional do colaborador e melhorar a interação interna da organização.

Diariamente, dentro das organizações, os gestores procuram manter seus colaboradores com um bom nível de produtividade, sem sobrecarga e evitando longos períodos de absenteísmo. Existem algumas formas de evitar que o funcionário fique desmotivado no ambiente de trabalho e para entender melhor em qual ponto a organização pode melhorar é preciso ouvir seus colaboradores. Uma ferramenta muito utilizada nas empresas e que permite ouvir os funcionários é a Pesquisa de Clima Organizacional, que foi realizada na área de gestão de pessoas na empresa Nextar. Diante disso, define-se a seguinte pergunta problema: **“Como a Pesquisa de Clima Organizacional pode ser aplicada na empresa Nextar?”**.

1.1 JUSTIFICATIVA

O clima organizacional de uma empresa fala muito sobre o seu ambiente interno e sobre como as pessoas se sentem dentro da organização. Entender esse fator e ter um clima agradável pode trazer muitos benefícios para a empresa e, por isso, o tema proposto tem muita importância para as organizações no geral, principalmente para as que ainda não ouviram falar

desse tema ou não buscaram aplicar uma pesquisa e descobrir o clima presente em sua organização. Com esse relatório de estágio e todos os estudos realizados, justifica-se para a administração o estudo do tema e aplicação das ferramentas, para a empresa Nextar justifica-se o reconhecimento do seu clima organizacional atual e um melhor relacionamento entre organização e seus colaboradores e para a autora que coloque em prática os ensinamentos que obteve durante o período acadêmico na universidade, para a conclusão do curso.

1.2 OBJETIVOS

Segundo Gil (1991, p.145), “Nesta parte que se indica o que é pretendido com o desenvolvimento da pesquisa e quais os resultados que se procura alcançar.”

1.2.1 Objetivo Geral

Aplicar a Pesquisa de Clima Organizacional na empresa Nextar.

1.2.2 Objetivos Específicos

- A. Aplicar a Pesquisa de Clima Organizacional com os funcionários da empresa;
- B. Diagnosticar o clima organizacional;
- C. Propor melhorias em relação ao clima da organização.

1.3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos, segundo Fachin (2003, p.115), “É a etapa da adequação metodológica conforme as características da pesquisa a ser realizada”.

1.3.1 Tipo de Pesquisa

Como citado por Barros e Lehfeld (1990 *apud* RAUEN, 1999, p. 24), pesquisa é o “esforço dirigido para aquisição de um determinado conhecimento, que propicia a solução de problemas teóricos, práticos e/ou operativos mesmo quando situados no contexto do dia-a-dia do homem.”. A Pesquisa de Clima Organizacional foi elaborada e aplicada pela autora na empresa Nextar, buscando identificar o clima organizacional presente na empresa e aplicar

possíveis mudanças para melhoria dos pontos fracos presentes na organização. A pesquisa foi desenvolvida na ferramenta “Formulário”, do Google, com 29 perguntas fechadas e 1 pergunta aberta, baseado na técnica de questionário, com respostas anônimas e utilizando como base o modelo de Pesquisa de Clima Organizacional desenvolvido por David Kolb (1986). O questionário foi disponibilizado para todos os colaboradores da empresa, de todos os setores, durante o dia 08/10/2020 até o dia 14/10/2020, totalizando 5 dias úteis para que os colaboradores pudessem responder.

1.3.1.1 Classificação da pesquisa quanto ao objeto

Nesse relatório de estágio, a classificação da pesquisa quanto ao objeto é exploratória, pois segundo Gil (1991, p.45), “Estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses.” e é descritiva, que Rauen (1999, p.25) cita “A pesquisa descritiva objetiva conhecer e interpretar a realidade sem nela interferir para modificá-la. Ela está interessada em descobrir e observar fenômenos, procurando descrevê-los, classificá-los e interpretá-los.”.

1.3.1.2 Classificação das pesquisas quanto a coleta de dados

A classificação da pesquisa, quando a coleta de dados, é do tipo bibliográfica e levantamento. Segundo Rauen, (1999, p.28), a pesquisa bibliográfica “opera a partir do material já elaborado que constitui o acervo bibliográfico na humanidade. Em termos restritos, este trabalho se engloba principalmente em livros e artigos científicos.”. O mesmo autor define levantamento com a seguinte citação “consiste na solicitação de informações a um grupo estatisticamente significativo de pessoas sobre um problema estudado para posterior análise qualitativa e/ou quantitativa.”. O levantamento dos dados foi realizado com os colaboradores da Nextar, a fim de entender melhor a percepção dos colaboradores em relação ao clima atual da empresa.

1.3.2 Delimitação do Universo Pesquisado

O relatório de estágio foi desenvolvido na empresa Nextar, situada em Florianópolis – SC, no bairro Saco Grande e o questionário foi aplicado com todos os colaboradores da

empresa, independente do setor, totalizando 78 funcionários. A pesquisa foi disponibilizada no Basecamp, onde todos os colaboradores possuem acesso e foram convidados a participar.

1.3.3 Técnica de coleta de dados

Para a técnica de coleta de dados é utilizado dados primários e secundários.

Esses dados são, respectivamente, definidos por Marconi e Lakatos (1996, p.24) com a seguinte citação

- a) Fontes Primárias – dados históricos, bibliográficos e estatísticos; informações, pesquisas e material cartográfico, arquivos oficiais e particulares; registros em geral; documentação pessoal (diários, memórias, autobiografias); correspondência pública ou privada etc.
- b) Fontes Secundárias – imprensa em geral e obras literárias.

Quanto à coleta de dados, foi utilizado fontes primárias para a caracterização da empresa, onde foi coletado maiores informações e dados históricos da organização e as fontes secundárias foram utilizadas na fundamentação teórica, para aprofundamento do assunto abordado.

1.3.4 Análise e interpretação dos dados

Nesse relatório de estágio os dados serão analisados e interpretados de forma qualitativa e quantitativa. Segundo Virgillito *et. al* (2018, p. 3), referente a pesquisa qualitativa, relata que

A pesquisa qualitativa tem como objetivo a identificação das opiniões dos indivíduos, sem a preocupação de transformar seus resultados em números, visando, porém, entender as associações que os entrevistados fazem entre suas ideias e os aspectos relacionados aos conceitos que se pretende estudar.

Os mesmos autores, descrevem a pesquisa quantitativa da seguinte forma

Os principais motivos para utilizar técnicas de pesquisa quantitativa decorrem de sua riqueza para a interpretação dos aspectos relacionados ao comportamento dos consumidores, possibilitando entender seus critérios de preferência e escolha quanto a produtos, marcas, como suas formas de comprar e utilizar os produtos e os serviços. [...]Tais técnicas permitem obter um conhecimento mais aprofundado, contribuindo, inclusive, com o aprimoramento de eventuais instrumentos quantitativos usados concomitantemente.

Os dados foram analisados e interpretados pela autora, que identificou os pontos fracos presentes na organização a partir dos resultados obtidos e criou um plano de ação para melhoria dos aspectos negativos.

1.4 ORGANIZAÇÃO DO ESTUDO

Este relatório de estágio possui quatro capítulos. No capítulo um temos uma introdução sobre o que é abordado no relatório, além dos objetivos e justificativas. No capítulo dois temos a fundamentação teórica, para aprofundamento no assunto com autores renomados nas áreas da administração. No capítulo seguinte, o três, pode-se observar a caracterização da empresa, onde temos acesso a mais informações sobre a empresa em questão, a Nextar. No capítulo quatro temos o diagnóstico desse relatório de estágio, mostrando os resultados obtidos com a Pesquisa de Clima Organizacional, pontos fortes e fracos da empresa. No capítulo cinco é feito o prognóstico, onde é definido um plano de ação para melhoria dos pontos fracos apresentados. No capítulo seis temos as considerações finais, contando com a percepção da autora sobre o decorrer da elaboração deste relatório de estágio, os pontos fortes e pontos fracos apresentados, sugestões de melhorias, recomendações, entre outros.

No capítulo seguinte contamos com uma fundamentação teórica para aprofundar os conhecimentos sobre a administração e suas áreas, o administrador e o tema abordado, gestão de pessoas e clima organizacional, com citações de autores renomados na área.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este relatório de estágio conta com uma fundamentação teórica para um maior conhecimento sobre o tema proposto, pois de acordo com Marconi e Lakatos (2017, p.245)

Pesquisa alguma parte da estaca zero. Mesmo que exploratória, isto é, de avaliação de uma situação concreta desconhecida, em um dado local, alguém ou um grupo, em algum lugar, já deve ter feito pesquisas iguais ou semelhantes, ou mesmo complementares de certos aspectos da pesquisa pretendida. Uma procura de tais fontes, documentais ou bibliográficas, torna-se imprescindível para a não duplicação de esforços, a não “descoberta” de ideias já expressas, a não inclusão de lugares-comuns no trabalho. A citação das principais conclusões a que outros autores chegaram permite salientar a contribuição da pesquisa realizada, demonstrar contradições, ou reafirmar comportamentos e atitudes. Tanto a confirmação, em dada comunidade, de resultados obtidos em outra sociedade quanto a enumeração das discrepâncias são de grande importância.

Este capítulo tem citações de autores sobre as áreas que serão abordadas nessa pesquisa, como administração, o administrador, áreas da administração, gestão de pessoas e clima organizacional.

2.1 ADMINISTRAÇÃO

Todas as atividades que fazemos em nossas vidas requerem um planejamento, independente da ação que for e isso não seria diferente dentro das organizações. Esse planejamento faz parte da administração, junto com outros processos. Chiavenato (2001, p.2) comenta que

A administração nada mais é do que a condução racional e estratégica das atividades de uma organização, seja ela lucrativa ou não-lucrativa. A administração trata do planejamento, da organização (estruturação), da direção e do controle de todas as atividades diferenciadas pela divisão de trabalho que ocorrem dentro de uma organização.

Ainda sobre o que é a administração, Maximiano (2009, p. 8) fala que “A administração é um processo dinâmico, que consiste em tomar decisões sobre o uso de recursos, para realizar objetivos”. Sendo assim, é possível entender que em todos os setores, funções e departamentos de uma empresa, as funções administrativas são extremamente importantes para o sucesso dessa organização.

A seguir poderemos entender um pouco mais sobre o administrador e suas habilidades, que exerce a função administrativa dentro de uma organização.

2.2 O ADMINISTRADOR

O administrador possui diversas responsabilidades dentro de uma organização, afinal “[...] desenvolve estratégias, define missões, estabelece objetivos e metas, dimensiona recursos, planeja sua aplicação, efetua diagnósticos, soluciona problemas, impulsiona inovações, aplica e gerencia o conhecimento, cria valor. [...] é um gerador de riqueza.”, cita Chiavenato (2001, p. 2). O administrador pode exercer diversas funções, podendo auxiliar em uma tomada de decisão relacionada ao marketing, relacionada a gestão de pessoas, logística, planejamentos estratégicos etc., com a chance de obter sucesso em todas essas áreas, se aplicado os seus conhecimentos.

Existem três tipos de habilidade que um administrador deve possuir para ter sucesso em seu meio de trabalho, sendo elas: técnica, humana e conceitual. A habilidade técnica se trata de todo o conhecimento que o administrador adquire durante a sua graduação e durante as experiências obtidas no ambiente de trabalho. É todo saber que o administrador possui e põe em prática durante sua jornada de trabalho. Sobre a habilidade humana, ela consiste em saber lidar com outras pessoas dentro da organização, saber liderar, ensinar e ajudar quando for necessário, tendo empatia e didática com os subordinados. Possuir essa habilidade permite que o administrador seja mais que um gestor, que ele tenha um papel de liderança na organização, servindo de inspiração e influência para outros colaboradores. Por último a habilidade conceitual que consiste em desenvolver ideias, planos e ações futuras para a empresa, estudar e ter conhecimento do que será melhor para a organização e tomar boas decisões a partir disso (Chiavenato, 2014).

Compreende-se que a função de administrador é de extrema importância para uma organização, desde o nível operacional – pela supervisão – até o nível institucional – pela alta direção. Independente da área em que estiver atuando, o administrador pode obter muito sucesso em suas tomadas de decisões e na seção seguinte veremos algumas áreas da administração onde um administrador pode atuar.

2.3 ÁREAS DA ADMINISTRAÇÃO

Nesta seção veremos um pouco sobre as principais grandes áreas da administração, como a administração financeira, o marketing, a produção e a gestão de pessoas.

2.3.1 Administração Financeira

A área financeira de uma empresa busca lidar com todas as finanças envolvidas na organização, como contabilidade, planejamento financeiro, orçamento de capital, tesouraria, entre outros. Silva (2009, p.6) define a administração da seguinte forma

A administração financeira compreende gerenciar os recursos financeiros para obter lucros; dessa forma maximiza a riqueza dos acionistas[...] Existem vários enfoques da administração financeira, com destaque para os de risco, liquidez, endividamento, fusões e aquisições, mercados financeiro e de capital, mercados futuros e de opções, eficácia operacional, alavancagem, valor e outros.

O administrador financeiro precisa tomar decisões eficientes no processo de captação e alocação de capital na organização, levando em consideração os investimentos obtidos e os possíveis riscos.

2.3.2 Administração de Marketing

O setor de marketing da empresa deve buscar entender o mercado em que está inserido, identificando e aplicando metodologias para atender as necessidades do público. Muitas pessoas entendem que o marketing significa a propaganda que a empresa faz dos seus produtos ou serviços, mas esse é um pensamento um tanto quanto equivocado, visto que o marketing engloba muito mais que isso. Os profissionais que trabalham nessa área precisam planejar recursos para os seus produtos/serviços, analisar os preços e valores agregados, os possíveis locais que esses itens ou serviços podem ser comercializados e, de fato, as propagandas. O marketing também pode ser voltado para dentro da organização, com o endomarketing. Sendo assim, o setor de marketing lida tanto com o ambiente externo, voltado para pesquisas de necessidades dos clientes, preço, praça, produto, propaganda, quanto com o seu ambiente interno, tendo um cuidado com aqueles que fazem parte da organização: os colaboradores. O marketing permite definir o posicionamento da empresa no mercado, de acordo com seus valores, objetivos, metas e estratégias competitivas e uma boa administração nesse setor possibilita uma melhor e maior visibilidade no mercado (Kotler, 2012).

2.3.3 Administração de Produção

O administrador que atua na área de produção precisa exercer uma administração eficiente, realizando um bom planejamento e controle da produção, serviço e materiais utilizados na atividade da empresa. Toda organização precisa produzir algo, seja produto ou serviço, para comercializar e conseqüentemente gerar lucros. Uma má gestão no setor de

produção pode acarretar problemas para a organização, como a perda de matéria prima ou baixa produtividade e, por isso, o administrador nesse setor precisa realizar pesquisas e planejamentos de longo, médio e curto prazo, análises futuras, planejar um bom layout de instalação e tomar boas decisões, garantindo que a produção seja realizada sem falhas, de forma eficiente e não apenas eficaz.

2.3.4 Gestão de pessoas

A área de gestão de pessoas busca lidar com todos os colaboradores daquela organização, administrando a relação entre colaborador e organização. O profissional que trabalha nessa área exerce algumas funções como recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, avaliação de desempenho, Pesquisa de Clima Organizacional, remuneração, contratação de novos funcionários, entre outros. Maximiano (2009, p. 7) cita que

A função de recursos humanos, ou de gestão de pessoas, tem como objetivos encontrar, atrair e manter as pessoas de que a organização necessita. Isso envolve atividades que começam antes de uma pessoa ser funcionário da organização e vão até depois que a pessoa se desliga.

Ter um bom administrador no setor de gestão de pessoas é fundamental para manter um bom relacionamento interno com os funcionários dentro da organização. O gestor nessa área precisa estimular cada vez mais os colaboradores e criar oportunidades para que todos possam crescer e se desenvolver dentro da organização, um exemplo é aplicação de cursos e treinamentos, gerando desenvolvimento pessoal e profissional e, conseqüentemente, novas oportunidades dentro da organização. Um profissional valorizado tende a sentir prazer no ambiente de trabalho, melhorando a relação que possui com a empresa e diminuindo a rotatividade da empresa.

2.4 CLIMA ORGANIZACIONAL

O clima organizacional se refere a percepção que os colaboradores possuem da empresa em que estão trabalhando. Esse clima pode ser afetado por diversos fatores e ele pode ser positivo, com um clima agradável e saudável, ou pode ser negativo, o que pode ser ruim para a organização. É muito importante que a empresa fique sempre atenta ao clima do ambiente de trabalho, visto que um bom ambiente mantém os funcionários motivados e com um bom nível de produtividade. Chiavenato (2008, p. 74) define clima organizacional da seguinte forma

O clima organizacional está intimamente relacionado com o grau de motivação de seus participantes. Quando há elevada motivação entre os membros, o clima motivacional se eleva e traduz em relações de satisfação, de animação, interesse, colaboração etc. Todavia, quando há baixa motivação entre os membros, seja por frustração ou barreiras à satisfação das necessidades, o clima organizacional tende a abaixar-se, caracterizando-se por estados de depressão, desinteresse, apatia, insatisfação etc., podendo, em casos extremos, chegar a estados de agressividade, tumulto, inconformidade etc., típicos de situações em que os membros se defrontam abertamente com a organização (como nos casos de greves, piquetes etc.).

Para entender qual é o clima organizacional de uma organização e evitar que o mesmo esteja baixo, é possível aplicar uma Pesquisa de Clima Organizacional. Essa avaliação pode ser feita de duas formas, uma setorial e outra corporativa. Luz (2003, p. 25), explica sobre a avaliação setorial

Ouvir individualmente os membros de sua equipe de trabalho é responsabilidade de cada gestor. Ele tem a responsabilidade de manter seus subordinados satisfeitos, motivados, [...] o desempenho de cada funcionário depende da sua capacitação e motivação para o trabalho. [...] A avaliação do clima compete aos gestores, independente do seu cargo ou nível hierárquico. Encarregados, supervisores, coordenadores, gerentes, diretores, todos têm o compromisso de monitorar o clima da sua unidade e intervir sempre que necessário.

O mesmo autor descreve a avaliação corporativa

Avaliar o clima da organização é responsabilidade do RH. Compete a ele ouvir coletivamente os funcionários, já que sua missão é assegurar que a empresa tenha um bom ambiente de trabalho e que os funcionários se sintam satisfeitos e realizados neste. Dessa forma, a responsabilidade pelo diagnóstico, monitoramento e intervenções nas causas que impactam negativamente o ambiente de trabalho cabe à área de recursos humanos.

Nessas duas avaliações podemos destacar pontos positivos. Na avaliação setorial, que é realizada em um setor específico da organização e aplicada pelo próprio gestor daquela área, podemos ter um resultado mais específico sobre o clima naquele setor, se o gestor está efetuando um bom papel, se tem uma boa liderança, se o ambiente daquele setor é favorável, se precisar mudar algo. Esse resultado mais específico permite que as ações para melhorar esse clima organizacional sejam voltadas diretamente àquele setor e aos problemas apresentados naquela área. Já a avaliação corporativa, que busca aplicar a Pesquisa de Clima Organizacional em toda a organização e é aplicada pelo RH da empresa, irá exibir resultados sobre a organização num todo, envolvendo os benefícios disponibilizados, o salário, o reconhecimento que a empresa tem com o funcionário, a gestão no geral, a transparência sobre as decisões tomadas, a satisfação com o ambiente em si, entre outros.

2.5 PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

É possível aplicar três técnicas diferentes para a Pesquisa de Clima Organizacional. São elas: questionário, entrevista e painel de debates.

O questionário normalmente é a técnica mais utilizada pelas organizações. Luz (2003, p. 39) cita algumas características dessa técnica

- Permite a aplicação maciça. [...].
- Custo relativamente baixo.
- Geralmente é mais aceito pelos respondentes. [...].
- Permite o uso de questões abertas ou fechadas.
- Não utiliza um número elevado de questões. [...].
- Permite a inclusão de perguntas cruzadas. [...].
- Permite o sigilo, o anonimato dos respondentes. [...].
- Permite a aplicação eletrônica das perguntas.
- Não exige espaço físico (local) apropriado para a obtenção das respostas. [...].

A entrevista é a técnica aplicada diretamente com o colaborador. O mesmo autor cita as seguintes características dessa técnica

- Quebra o anonimato da pesquisa. Essa é uma das grandes desvantagens dessa técnica.
- Método mais demorado do que o questionário.
- Mais dispendioso do que o questionário.
- Exige pessoas tecnicamente habilitadas para conduzi-la.
- Obtém respostas verbais, como também componentes não-verbais.
- Quando o número de respondentes é elevado, requer muitos entrevistadores, o que acaba comprometendo a uniformidade/neutralidade dos entrevistadores na interpretação das respostas.

O painel de debates é a última técnica que se trata de um tipo diferente da entrevista, onde possui um entrevistador e vários entrevistados, fazendo com que essa pesquisa seja feita em “grupos”. Luz (2003, p. 40) também cita as características desse método de pesquisa

- Mais econômico do que a entrevista, visto que os entrevistadores são submetidos em conjunto a essa técnica.
- Grupos de 5 a 8 pessoas por sessão.
- A grande vantagem dessa técnica é que ela permite que um funcionário levante uma questão, dê seu depoimento pessoal, seu ponto de vista, e isso imediatamente funciona como um convite para que os demais participantes apresentem também suas próprias visões do assunto, e concordem ou discordem do primeiro.
- Quebra do anonimato dos participantes. Essa é uma das grandes desvantagens dessa técnica.
- Exige um espaço físico adequado para se fazerem as entrevistas com os grupos de funcionários.

A pesquisa deve ser aplicada a cada ano ou então de dois em dois anos. Aplicando em um período superior ao último citado, a empresa pode se deparar com diversos problemas no clima organizacional. Após realizado as pesquisas, desenvolvimento e a aplicação da Pesquisa de Clima Organizacional, a empresa precisa coletar os dados, interpretar as

informações obtidas, seja com relatórios, gráficos ou imagens, divulgar os dados e então definir estratégias e ações para melhorar ou manter o resultado, caso já possuam um clima positivo.

2.5.1 Modelo de Kolb

Existem diferentes modelos de Pesquisa de Clima Organizacional e nesse relatório de estágio é utilizado o Modelo de Kolb. Esse modelo foi desenvolvido por David Kolb e utiliza uma escala de 7 fatores/indicadores para desenvolver a Pesquisa de Clima Organizacional. Esses indicadores estão descritos a seguir:

- Clareza organizacional: se refere a sensação de transparência, organização, onde as decisões e objetivos estratégicos são bem definidos de acordo com os valores da organização e são compartilhados dentro da empresa com todos os colaboradores;
- Calor e apoio: o sentimento de possuir um espírito de equipe, um apoio e amizade entre os colaboradores, com confiança, empatia, boa convivência e conexão; um relacionamento saudável entre colaboradores dentro da organização contribui para um ambiente de trabalho agradável;
- Conformismo: possíveis limitações que podem ser impostas pela empresa, gerando sensação de possuir muitas normas e regras a serem seguidas, o que pode causar desconforto ao colaborador, pois impede que ele exerça a sua função da forma que gostaria;
- Liderança: aceitar exercer um papel de liderança e/ou permitir ser liderado por pessoas qualificadas; buscar uma boa liderança, com boas tomadas de decisões e servindo de inspiração na organização para outros colegas;
- Responsabilidade: se refere a sensação de liberdade e independência para a tomada de decisões na organização, quando relacionado a função exercida na empresa;
- Recompensas: a sensação de receber bons incentivos, um *feedback* positivo, possibilidade de promoção, novas oportunidades;
- Padrões: a forma que a empresa reforça e impõe os seus parâmetros, modelos e regras; como repassar esses padrões aos colaboradores. (Kolb *et al.*, 1986)

A partir dos indicadores propostos por Kolb, a autora definiu as perguntas necessárias para a aplicação do questionário na empresa Nextar.

Neste capítulo contamos com uma fundamentação teórica baseada em diversos autores, vimos um pouco sobre a administração, as grandes áreas em que um administrador pode atuar e qual é o tipo de Pesquisa de Clima Organizacional utilizada nesse relatório de

estágio. No capítulo seguinte pode-se observar a caracterização da empresa, com dados e informações sobre a organização.

3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

Neste capítulo vamos conhecer um pouco mais sobre a empresa Nextar (NEX).

3.1 DADOS DA EMPRESA

A Nextar foi fundada em 25/07/2001 e, atualmente, conta com 19 anos de atuação em gestão comercial, no setor SaaS (*Software as a service*). Atualmente a empresa fica localizada na Rodovia José Carlos Daux – 4150, na ACATE – Associação Catarinense de Tecnologia, em Florianópolis, Santa Catarina.

A empresa em 2020 conta com 78 colaboradores e comercializa um produto, o Programa NEX, voltado para a gestão comercial de lojistas pelo Brasil e pelo mundo.

3.2 HISTÓRICO DA EMPRESA

A Nextar foi fundada em 2001, pela Franciny Bartolo e João Borges, que juntaram suas experiências profissionais e buscaram criar um *software* para controle de “*Lan House*”. Com o passar dos anos o sistema foi conquistando mercado e necessitando de mais desenvolvimento e aprimoramento para atender a demanda e necessidades dos seus usuários. A empresa foi buscando se estruturar cada vez mais, desenvolvendo seus setores internamente, investindo em Marketing e buscando alcançar cada vez mais clientes e mercado.

O primeiro *software* criado pela Nextar se chamava inicialmente “Cyber Manager” e era um sistema voltado para o controle de *Lan House* e de *Cyber Café*. Com o decorrer do tempo o sistema mudou seu nome para NEXCafé e atualmente ele ainda se encontra no mercado, mas não faz mais parte da Nextar.

Além do NEXCafé, a Nextar contou com outros dois sistemas, o Programa NEX e o Kyte. Ambos os sistemas foram criados para o controle e gestão de lojas e comércios. Os *softwares* foram se desenvolvendo, ganhando mercado e possuindo desafios estratégicos e visões futuras diferentes, onde cada produto precisava de processos específicos. Esses desafios e visões divergentes fizeram com que o Kyte se tornasse uma empresa própria e deixasse de fazer parte da Nextar em janeiro de 2020.

Hoje, em 2020, a Nextar conta com um produto no mercado, o Programa NEX. O João segue como CEO e DEV, auxiliando no desenvolvimento do *software* e a Franciny como sócia.

3.3 PRODUTOS, SERVIÇOS, CLIENTES

Atualmente a Nextar conta com um produto, sendo ele o Programa NEX.

O Programa NEX é um *software* de gestão de comércio para Windows, que busca atender pequenos comerciantes em sua jornada de trabalho. Pelo NEX é possível fazer o controle de vendas, estoque, controle de caixa, fazer orçamentos, pedidos, emissão de documentos fiscais, entre outros.

O Programa NEX conta com 4 planos para o comerciante, sendo eles: FREE (totalmente gratuito com recursos básicos), PRO, PREMIUM e FISCAL (esses últimos três sendo planos pagos, com recursos mais avançados). O NEX está presente em mais de 50 mil lojas em todo Brasil e também no exterior, com clientes em diversos países.

O *software* possui uma equipe especializada para dar o suporte necessário para utilização do programa, dúvidas em geral, problemas, etc. O suporte é prestado via e-mail, telefone ou chat, com opção de acesso remoto à máquina do cliente para prestar os auxílios necessários.

Os clientes do Programa NEX são comerciantes, de todo o mundo, que buscam facilitar a gestão do comércio, procurando formas simples de registrar todas as suas operações diárias.

3.4 MISSÃO E VALORES

Missão: Facilitar a vida dos comerciantes, transformar a gestão do maior número de comércios no mundo em uma atividade mais simples, eficiente e “conectada”, gerando valor ao negócio, oferecendo um produto e atendimento de qualidade e custo acessível.

Valores:

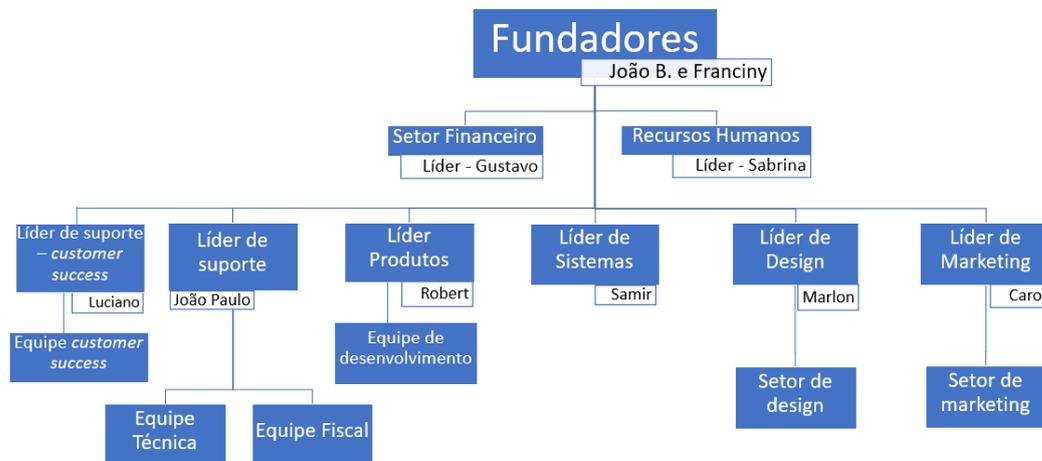
- a) Satisfação do Cliente: buscar a satisfação total do cliente em tudo que estiver ao nosso alcance, com interesse genuíno e ética.
- b) Pessoas: promover qualidade de vida e satisfação profissional à todas os colaboradores. Desenvolver pessoas a partir dos seus talentos. Com autonomia e colaboração, criando um ambiente agradável de convivência e aproveitando o caminho.
- c) Produto: oferecer soluções fáceis de usar e com preços acessíveis para todos os clientes.

- d) Gestão: gestão horizontal, orgânica, simples, justa e empática: buscamos aplicar esses três conceitos nas nossas decisões.
- e) Projetos: objetivos de curto, médio e longo prazo com foco no cliente.
- f) Modelo de negócio: operar com alta escalabilidade e crescimento orgânico, com foco na qualidade do produto, no serviço e nas pessoas envolvidas.
- g) Financeiro: e por consequência, prosperar!

3.5 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O modelo de gestão na Nextar funciona de forma orgânica, onde a empresa busca valorizar cada colaborador de forma única no seu período de trabalho. A figura a seguir mostra o organograma da empresa atualmente, elaborado pela autora, visto que a empresa ainda não possuía um organograma.

Figura 1 - Organograma Nextar



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

3.6 PROCESSOS ORGANIZACIONAIS

Em processos organizacionais pode-se observar mais informações sobre a empresa, os setores e os processos que são realizados na organização atualmente.

3.6.1 Administração Geral

Todas as decisões, avisos e comunicação interna da empresa são compartilhadas por meio de um *software* com plataforma “web”, chamado Nextar. Pelo Basecamp os colaboradores na Nextar conseguem se comunicar com qualquer outro colaborador, conversar em grupos abertos/fechados, participar de times e projetos na empresa, localizar documentos, arquivos, tutoriais, verificar situações de clientes, registros de conversas, entre outros.

As decisões normalmente são tomadas pelo Setor de RH e pelos especialistas de cada Equipe de atendimento. Após realizado as reuniões, cada especialista passa para a sua equipe o que foi conversado e decidido ou então é publicado diretamente no Basecamp para todos os colaboradores.

3.6.2 Administração de RH

O RH conta com a Líder de Recursos Humanos, Sabrina, que faz a gestão desse setor com o apoio de outras duas colaboradoras. A empresa busca promover satisfação profissional a todos os colaboradores envolvidos na empresa, remunerando e oferecendo benefícios acima da média do mercado e buscando sempre garantir um ambiente agradável para o trabalho diário. Os benefícios que são disponibilizados atualmente pelo setor de Recursos Humanos são: vale-refeição, vale-alimentação, vale-transporte, auxílio combustível, auxílio home office, auxílio bem-estar, plano de saúde, plano odontológico, subsídio educação e auxílio terapêutico.

Para o recrutamento e seleção a Nextar conta com um serviço terceirizado, pela empresa Enlitz. A pessoa que deseja se candidatar para a vaga pode acessar o site da Nextar, preencher seus dados pessoais e responder algumas perguntas, que estarão relacionadas ao cargo em questão. A empresa Enlitz faz a primeira seleção, buscando profissionais que estejam mais aptos e qualificados para a vaga, de acordo com as informações que a Nextar passou. Após essa primeira etapa, os candidatos são chamados para entrevistas com o pessoal do RH e os líderes dos respectivos setores em que a pessoa se candidatou. Além dessas entrevistas, cada possível colaborador precisa escrever uma redação, no que se refere a empatia com o cliente. Após a seleção ser realizada, os novos colaboradores passam por um período de *onboarding* (treinamento, cultura, valores, história da empresa, entre outros), que pode variar de acordo com o cargo e setor que a pessoa está ingressando.

3.6.3 Administração Financeira e de Orçamentos

As informações financeiras da empresa ficam aos cuidados do líder Gustavo Knie e da Katherin Trejo, assistente financeira.

Eles realizam a gestão financeira da Nextar, realizando o controle do pagamento dos clientes, transações de estorno, compensação de boletos, rejeições de cartão de crédito, entre outros, além de realizar a gestão voltada para as estratégias da empresa.

3.6.4 Administração de Marketing

O setor de Marketing conta com a liderança da Carol Borges e mais 4 colaboradores que auxiliam nessa área. Essa área busca levar o sistema para possíveis novos clientes com anúncios digitais no Facebook, Google, blog da Nextar e qualquer outro anúncio externo que possa levar o cliente a adquirir o programa.

A Nextar possui um planejamento de marketing anual e trimestral. Esse planejamento abrange a parte orgânica e paga. É realizado a produção de conteúdo textual no blog da empresa, otimização para o mecanismo de busca, engajamento nas redes sociais e mídia.

3.6.5 Gestão da Produção e de Operação Logística

A empresa possui a área de Produtos e Sistemas, onde é feito o desenvolvimento do software e os sistemas utilizados no dia a dia para atender o cliente. Esse setor é liderado pelo Robert Suman, cuidando da parte de produtos e desenvolvimento, e pelo Samir Braga, que fica responsável pelos sistemas e tecnologias necessárias no uso interno, para atendimento e suporte ao cliente. Além desses dois líderes, a empresa conta com mais 7 desenvolvedores e 1 *tester*.

Por ser desenvolvimento de *software* e serviço de suporte ao cliente, a empresa não trabalha com operações logísticas e sua produção é voltada diretamente no desenvolvimento do sistema, gerando novos recursos, funcionalidades e buscando atender as demandas e necessidades que os usuários do Programa NEX apresentam.

3.6.6 Administração de Sistemas de Informação

A comunicação interna na empresa é feita pelo Basecamp e pelo Discord. Esses dois sistemas permitem uma rápida comunicação com os colaboradores.

O Basecamp é mais utilizado para comunicados e registros gerais, recados do RH, informações importantes, materiais técnicos, gerenciamento de projetos e times, que podem afetar a empresa ou várias equipes. As informações e publicações ficam salvas para eventuais consultas futuramente.

Já o Discord é utilizado mais no dia a dia, voltado para os assuntos sobre os clientes, conversas rápidas, recados momentâneos, dúvidas que precisam ser tiradas com os especialistas e líderes e também qualquer contato que precise ser feito com outra equipe para assuntos ligados aos clientes.

3.6.7 Cultura, Competências, Vulnerabilidade e Perspectivas

Na Nextar é criada uma cultura de respeito e empatia, tanto com os clientes quanto com os colaboradores. A empresa busca respeitar cada indivíduo e passar que os seus colaboradores também se respeitem entre si.

A empresa conta com diversos benefícios para os colaboradores, a fim de mantê-los motivados e com uma boa cultura organizacional, sendo eles:

- a) Aniversário: o colaborador ganha uma folga para comemorar o seu aniversário;
- b) Aniversariantes do mês: no último dia útil de cada mês os colaboradores se reúnem na cozinha da empresa para fazer um brinde pelos aniversariantes do mês com refrigerante e bolo;
- c) Auxílio bem-estar: esse auxílio se trata de um estímulo para que o colaborador realize alguma atividade física, que seja do gosto do funcionário. A Nextar subsidia o valor de R\$ 80,00 mensal para essa atividade;
- d) Happy-NEX: *happy hour* disponibilizado pela empresa com chopp, refrigerante e salgadinhos, normalmente feito na segunda sexta-feira do mês, para que os colaboradores se confraternizem;
- e) Frutas/lanches: a empresa disponibiliza frutas a vontade todos os dias durante a semana, bolos (um por dia e horário) e também biscoitos/bolachas;
- f) Plano de saúde /odontológico.

g) Auxílio home office: é disponibilizado um valor para as despesas do home office.

h) Auxílio terapêutico: a Nextar subsidia parte do valor na consulta terapêutica do colaborador;

i) Subsídio educação e desenvolvimento: a empresa subsidia parte dos cursos decorrentes de formação para os colaboradores da empresa, buscando incentivar o desenvolvimento pessoal e profissional.

Um dos pontos fortes da Nextar são seus benefícios, ambiente de trabalho agradável, mantas para colaboradores que estiverem com frio, sala de repouso, cadeira de massagem, entre outros benefícios já citados anteriormente. A empresa busca manter os seus colaboradores motivados no seu período de trabalho, mas nunca realizou uma Pesquisa de Clima Organizacional, o que seria um ponto negativo, já que a empresa, mesmo tentando motivar os funcionários, não escuta o que eles têm a dizer sobre a organização para entender se estão ou não no caminho correto.

Na Nextar é utilizado o sistema de recrutamento e seleção da empresa Enlize, que faz o filtro de seleção para o primeiro contato com o departamento de RH da Nextar. Além dessa parte terceirizada, a empresa também conta com terceirização da limpeza da empresa.

Finalizado o capítulo sobre a caracterização da empresa, onde pode-se observar os dados relacionados a empresa Nextar, no capítulo seguinte pode-se verificar o diagnóstico do relatório, com análise do microambiente e os dados obtidos de acordo com a pesquisa aplicada.

4 DIAGNÓSTICO

Neste capítulo pode-se observar a análise da autora sobre o microambiente em que a empresa está inserida, a forma que os objetivos específicos descritos anteriormente foram aplicados, além de responder a pesquisa problema deste relatório de estágio e mostrar os resultados obtidos com a Pesquisa de Clima Organizacional aplicada na empresa Nextar.

4.1 MICROAMBIENTE

O perfil de clientes da empresa Nextar são de homens e mulheres, empreendedores ou que ainda estão pensando em abrir o seu negócio, possuindo clientes de diversos segmentos, sendo os principais: auto peças, roupas e acessórios, minimercados e mercearias, materiais de construção, cafeterias, livrarias e informática (acessórios e celulares). Possuindo uma faixa etária entre 25 a 34 anos, que por sua maioria residem no território brasileiro, com clientes em todos os estados do país. A grande maioria são pequenos comerciantes, que estão abrindo suas lojas agora e querem fazer o controle de suas vendas e estoque.

Em relação aos fornecedores, a Nextar conta com algumas empresas para o fornecimento dos materiais necessários para utilizar no dia a dia, sendo eles:

- a) Dell – Notebooks e monitores;
- b) Escritolândia – Cadeiras e mesas;
- c) Kabum – Teclados, mouses e suporte;
- d) Vivo – Internet e telefonia;
- e) Utech – Central telefônica;
- f) J2 Soluções – Infra física de rede;
- g) ETH Soluções – Infra lógica de firewall;
- h) Embarcadero – Componentes de desenvolvimento;
- i) Tecnospeed – Componentes fiscais;
- j) N&N Ar condicionado – Serviço no ar condicionado;
- k) e Ale Informática – Periféricos de infra.

Como o Programa pode ser adquirido pelo cliente pela internet, instalado e utilizado sem a presença física de um colaborador na loja do cliente, é possível que a empresa atenda clientes de todo o Brasil e conseqüentemente a concorrência se dá por empresas em todo o país também, que fornecem o mesmo produto, sendo o *software* para controle de loja e que conseqüentemente disputam a mesma base de clientes, que procuram ter esse controle. Alguns

concorrentes diretos da Nextar são SIGELite e GestãoClick, que possuem alguns recursos e uma faixa de preço parecida com a do Programa NEX. Mesmo possuindo concorrentes em diversos locais do Brasil, a empresa não se sente ameaçada por ter o diferencial de um plano totalmente gratuito com recursos básicos para pequenos comerciantes, por não ter limite de cadastro de dados e por ter o diferencial no suporte e atendimento, sendo algo frequentemente elogiado pelos clientes.

A empresa hoje se enquadra no regime tributário do Lucro Presumido e é associada com a ACATE - Associação Catarinense de Tecnologia. Assim que foi constituída a empresa passou por um processo de análise de viabilidade, mas devido ao seu tipo de negócio, não possui nenhuma regularização específica.

4.2 PESQUISA DE CLIMA

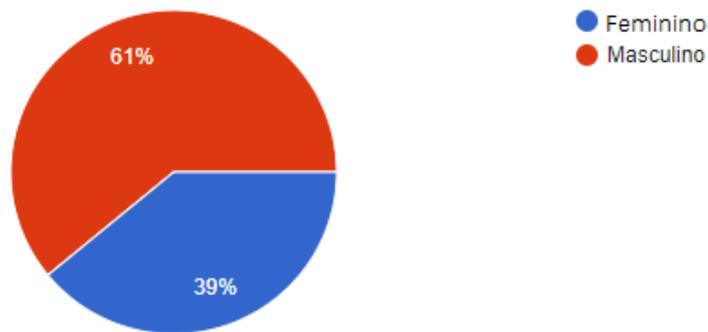
A pesquisa foi desenvolvida pela autora, onde o objetivo geral era aplicar a pesquisa e analisar os resultados obtidos para identificar o clima organizacional presente na empresa proposta. A pesquisa foi desenvolvida com 30 perguntas fechadas, com base na técnica de questionário e nos 7 fatores desenvolvidos por David Kolb (1986), conforme descrito no capítulo 2. O questionário foi aplicado de forma virtual, utilizando a ferramenta “Formulário”, do Google e foi disponibilizado no *software* web Basecamp, onde todos os colaboradores possuem acesso. A pesquisa ficou disponível para os colaboradores responderem do dia 08/10/2020 até o dia 14/10/2020 e contou com 41 respostas.

A pesquisa foi feita de forma anônima, para que todos os colaboradores pudessem dar a sua sincera opinião sobre as perguntas apresentadas. Das 30 perguntas propostas, 26 perguntas são sobre a relação do funcionário com a empresa, como benefícios, comprometimento, responsabilidade, apoio, clareza, entre outros fatores e as outras 4 perguntas são relacionadas ao perfil do colaborador.

4.2.1 Resultados da pesquisa

Para identificarmos a relação da empresa e dos colaboradores define-se primeiro o perfil dos entrevistados, de acordo com as perguntas perfis, aplicadas no questionário. Com as perguntas apresentadas a seguir pode-se identificar os perfis dos colaboradores, levando em consideração o sexo, idade, grau de escolaridade e o período que está trabalhando na empresa.

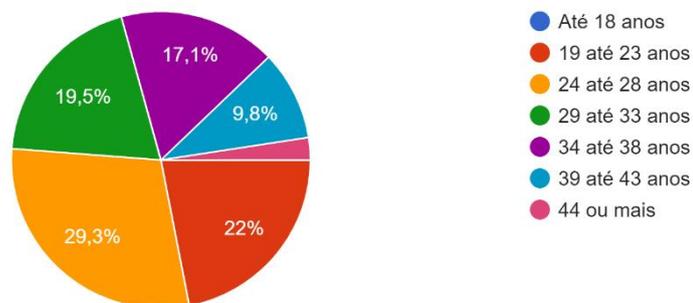
Gráfico 1 - Sexo dos entrevistados



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Observando o gráfico podemos identificar que a maioria dos colaboradores presentes na Nextar atualmente são do sexo masculino, com um total de 61% (25 homens) e o restante do sexo feminino, com 39% (16 mulheres).

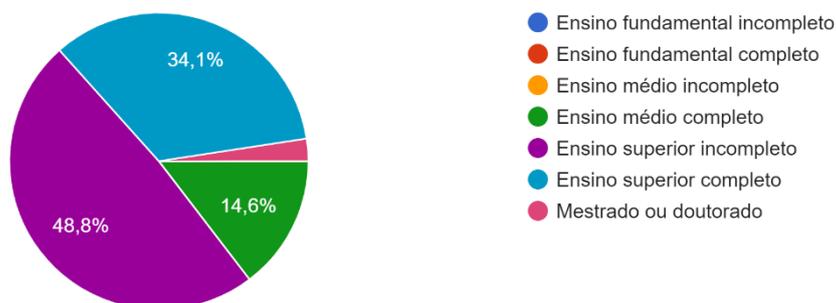
Gráfico 2 – Idade



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

O gráfico 2 mostra a idade dos colaboradores, onde a maioria se enquadra no grupo de 24 até 28 anos, com um total de 29,3% (12 colaboradores). As duas seguintes alternativas mais votadas são, respectivamente, 19 até 23 anos com 22% e 29 até 33 anos com 19,5%. Esses resultados nos mostram que a maioria dos colaboradores estão na faixa etária entre 19 e 33 anos, no total.

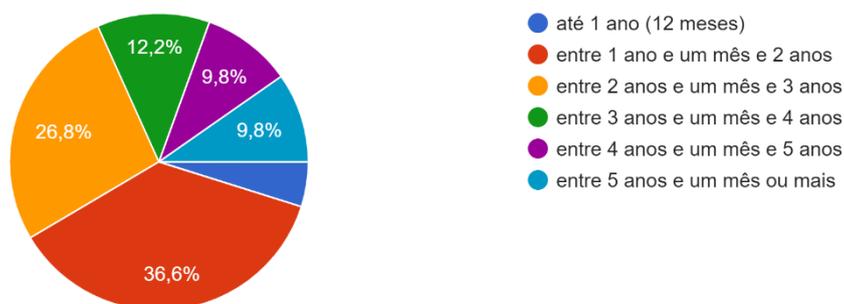
Gráfico 3 - Grau de escolaridade



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Na parte que se refere à escolaridade, a maioria dos entrevistados informou ter ensino superior incompleto, totalizando 48,8% (20 colaboradores) e a segunda opção mais votada foi a de ensino superior completo, com 34,1% (14 colaboradores). Isso nos mostra que grande parte dos funcionários busca esse desenvolvimento pessoal/profissional relacionado ao ensino superior, possuindo um perfil bem qualificado.

Gráfico 4 - Tempo de vínculo empregatício



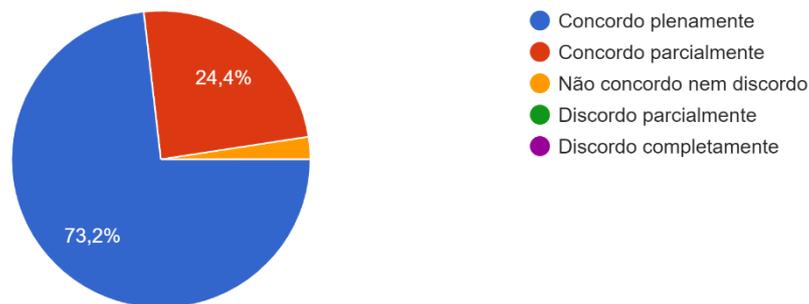
Fonte: Elaborado pela autora (2020)

O último gráfico relacionado ao perfil dos colaboradores nos mostra o tempo que os funcionários possuem na empresa. A maioria selecionou a opção entre 1 ano e um mês e 2 anos, com 36,6% (15) e em sequência pode-se observar que a segunda opção mais selecionada foi entre 2 anos e um mês e 3 anos, com 26,8% (11). A opção menos selecionada foi a de até 1 ano, onde teve apenas 4,9 (2). Com isso pode-se concluir que a empresa possui bastante funcionários com um bom período já na empresa, mostrando que a Nextar, empresa em questão

não possui uma alta rotatividade de funcionários, evitando custos de demissões e novas contratações.

Definido o perfil dos colaboradores, baseado nas perguntas e gráficos apresentados, pode-se dar sequência alisando as perguntas que se referem diretamente à relação entre o colaborador e a empresa.

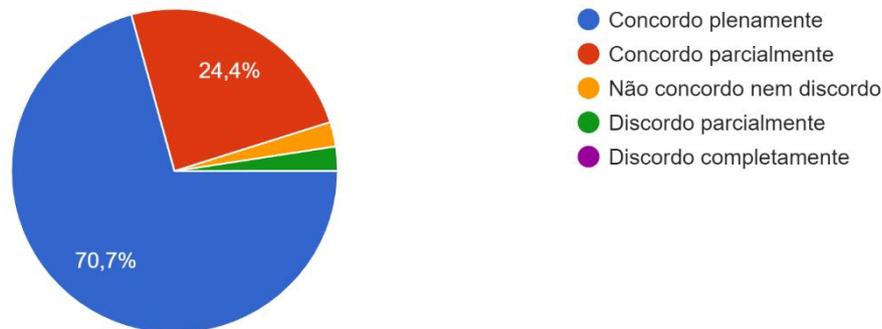
Gráfico 5 - Orgulho de trabalhar na empresa



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

A pergunta refere-se ao colaborador sentir orgulho de trabalhar na organização em questão. De acordo com o gráfico pode-se observar que a grande parte dos colaboradores concorda plenamente, 73,2% (30) ou concorda parcialmente 24,4% (10). Onde apenas 2,4% (1) informou não concordar e nem discordar da afirmação apresentada. As demais opções, discordo parcialmente e discordo completamente, não foram votadas. Esses resultados mostram que quase todos os colaboradores sentem orgulho de trabalhar na Nextar, considerando um bom local de trabalho.

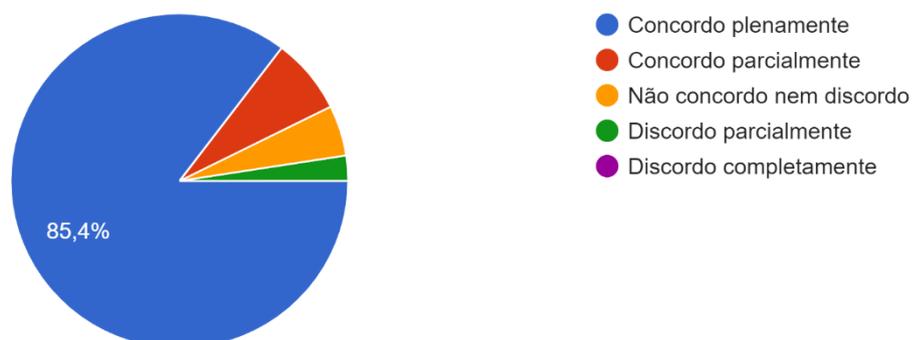
Gráfico 6 - Orgulho da função que exerce na empresa



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

O gráfico 6 refere-se ao colaborador ter orgulho sobre a função que exerce atualmente na empresa. A maior opção votada foi concordo plenamente, 70,7% (29) e a segunda opção mais votada foi concordo parcialmente, com um total de 24,4% (10). Nesse gráfico pode-se observar que grande parte dos colaboradores se encontra satisfeito com a sua função atual e que apenas 1 colaborador discordou parcialmente e 1 não concorda e nem discorda da afirmação apresentada. Sentir orgulho da função que exerce é algo considerado importante, afinal o colaborador que sente orgulho do que faz, tem a tendência a exercer aquela função com mais garra, vontade e determinação.

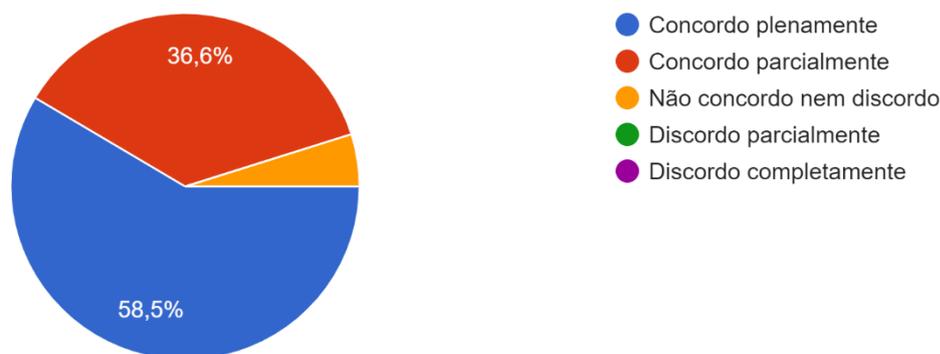
Gráfico 7 - Orgulho da equipe em que está inserido(a)



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

O gráfico acima fala sobre ter orgulho da empresa em que o colaborador está inserido. Além de ter orgulho da sua função, é muito importante estar satisfeito com sua equipe e todos aqueles que estão inseridos para que o ambiente possa ser mais agradável e todos na equipe possam conversar entre si e resolverem todas as situações. A grande maioria dos entrevistados selecionou a opção concordo plenamente, totalizando 85,4% (35), a segunda opção que teve mais votos foi concordo parcialmente, com 7,3% (3), seguindo por não concordo nem discordo com 4,9% (2) e discordo parcialmente com 2,4% (1). O fato de a grande maioria concordar plenamente com a afirmação apresentada indica que a maioria dos colaboradores tem orgulho da sua equipe, garantindo um ambiente mais agradável na equipe em questão.

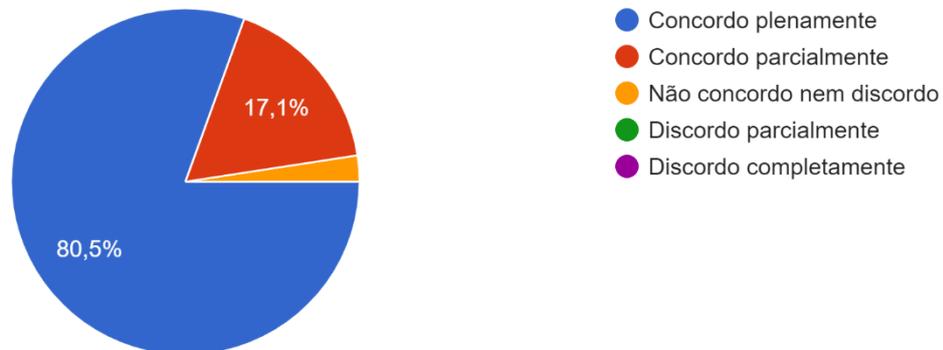
Gráfico 8 - Sentimento de espírito de equipe na empresa



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

O gráfico 8 fala sobre possuir um espírito de equipe na empresa. Ter espírito de equipe nas empresas ou organizações garante que os colaboradores trabalhem unidos, com sentimento de confiança uns com os outros, um ambiente de trabalho mais saudável e também produtivo. Na empresa em questão, a opção mais votada foi a concordo plenamente, com 58,5% (24) e a segunda opção foi concordo parcialmente, com 36,6% (15) dos votos. Apenas 4,9 % (2) colocaram que não concordam e nem discordam da afirmação e as demais opções, discordo parcialmente e discordo completamente não foram votadas. Pode-se observar que no geral a empresa possui um bom espírito de equipe, o que indica um ambiente de trabalho mais saudável e colaborativo.

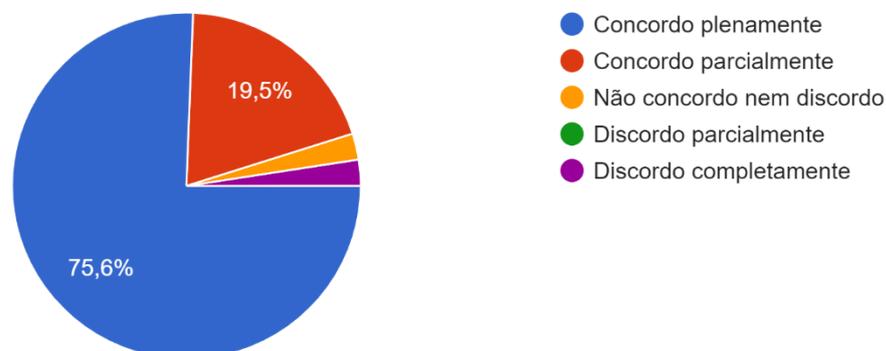
Gráfico 9 - Impressão de ter um relacionamento saudável com outros colaboradores dentro da empresa



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Essa afirmação se refere aos colaboradores possuírem um relacionamento saudável com todos ou a maioria dos outros colaboradores. Assim como o espírito de equipe, o relacionamento saudável também gera um ambiente mais agradável e produtivo na organização. Isso faz com que os colaboradores têm um bom convívio uns com os outros, tendo uma boa comunicação, respeito, amizade, entre outros aspectos que podem influenciar positivamente durante o expediente. Em relação a afirmação apresentada, grande parte dos colaboradores concordaram plenamente, com um total de 80,5% (33), seguindo com a opção de concordo parcialmente, onde obteve-se 17,1% (7) e, por fim, não concordo e nem discordo, com 2,4% (1). As demais opções não foram votadas, o que indica que nenhum funcionário discorda parcialmente ou completamente sobre não ter um relacionamento saudável com os colegas.

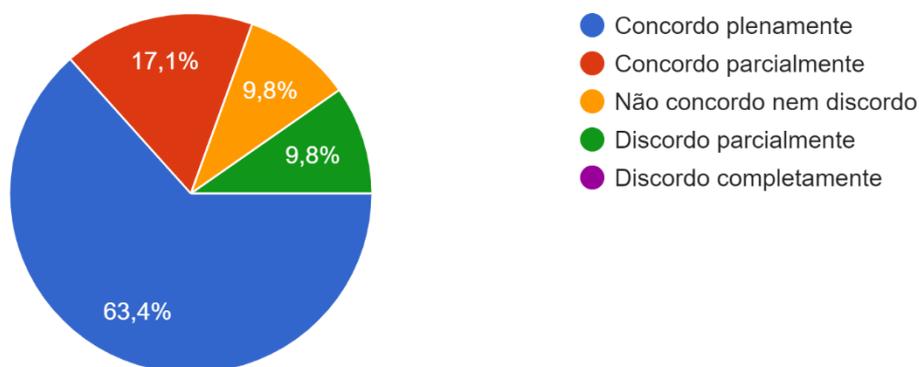
Gráfico 10 - Sentimento de apoio e amizade com os colegas de trabalho



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

O gráfico em questão mostra o resultado da afirmação sobre os colaboradores sentirem possuir uma relação de apoio e amizade com os colegas de trabalho. Assim como citado anteriormente, esses aspectos geram produtividade e um ambiente agradável na empresa, visto que possuindo o apoio de outros colaboradores é possível ter uma maior clareza e auxílio nas tarefas durante o expediente. O resultado obtido, na grande maioria foi de concordar plenamente com a afirmação proposta, com 75,6% (31), a segunda opção com mais votos foi de concordar parcialmente, com 19,5% (8) e tendo 2,4% (1) para duas opções, sendo elas, não concordo nem discordo e discordo completamente. A grande maioria demonstrou concordar com a afirmação apresentada, o que se mostra um resultado positivo, porém é sempre importante que os líderes e especialistas de cada equipe consigam estimular esse apoio entre os colaboradores, garantindo um melhor ambiente de trabalho e evitando que mais colaboradores discordem sobre essa afirmação.

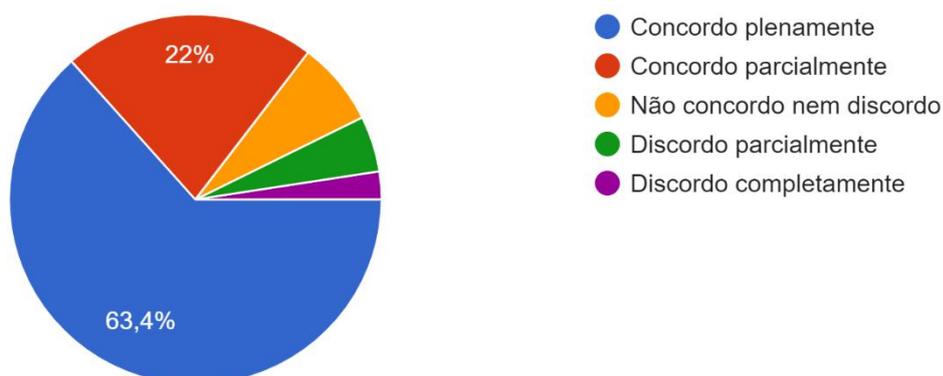
Gráfico 11 - Motivação trabalhando nesta empresa



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

A afirmação se refere ao colaborador se sentir motivado trabalhando na empresa em questão. A motivação afeta principalmente a produtividade, já que um funcionário desmotivado tende a ter longos períodos de absenteísmo, o que diminui a produtividade na organização. No gráfico podemos observar que 63,4% (26) entrevistados informaram concordar plenamente com a afirmação apresentada, 17,1% (7) informou concordar parcialmente e nas opções não concordo nem discordo e discordo parcialmente obteve-se 9,8% (4) para as duas alternativas. Pelos resultados obtidos é possível concluir que a maioria tem motivação trabalhando na Nextar, mas nem todos os colaboradores estão 100% satisfeitos e motivados.

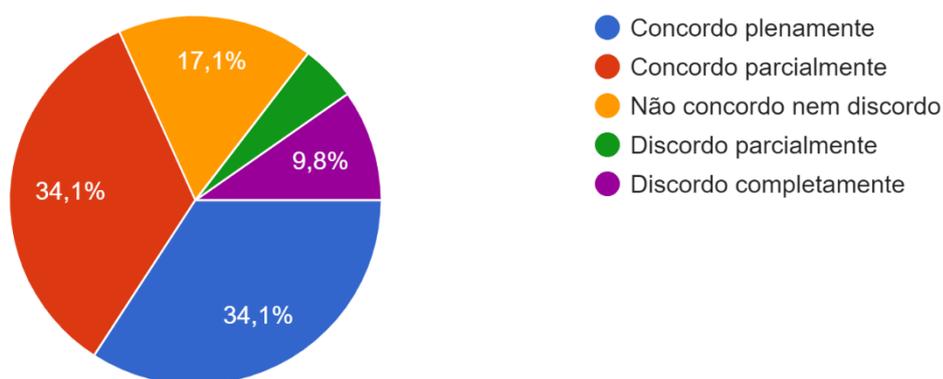
Gráfico 12 - Sentimento de obter sucesso na carreira e vida profissional



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

O gráfico 12 mostra o resultado obtido por meio da afirmação sobre o colaborador sentir que está obtendo sucesso na carreira e vida profissional. Ter sucesso na vida profissional é uma necessidade de todo colaborador, visto que isso gera uma realização pessoal. No gráfico pode-se observar que a maioria dos entrevistados selecionou a opção concordo plenamente, com 63,4% (26), em segundo lugar vem a opção concordo parcialmente, com um total de 22% (9), posteriormente temos 7,3% (3) votos para a opção não concordo nem discordo, 4,9% (2) para a opção discordo parcialmente e 2,4% (1) para a opção discordo completamente. Com esses resultados pode-se concluir que a maioria dos colaboradores acredita estar obtendo sucesso profissional, mas nem todos têm essa sensação.

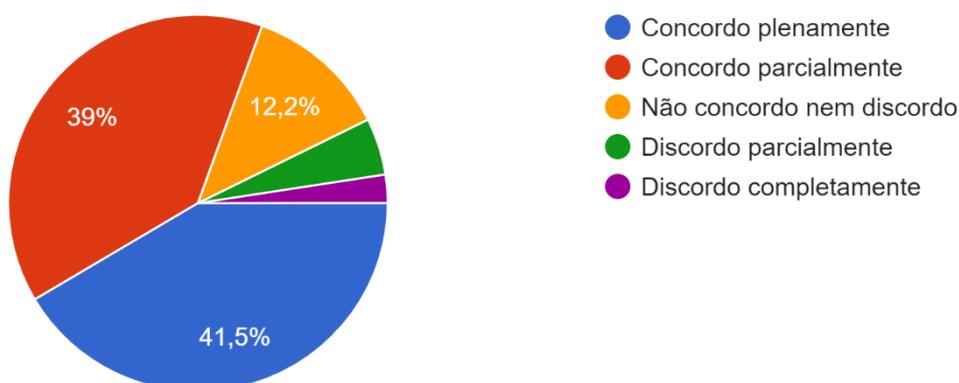
Gráfico 13 - Sentimento sobre a empresa possuir um bom plano de carreira



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Essa afirmação fala sobre o entrevistado sentir que a empresa oferece um bom plano de carreira atualmente. Um plano de carreira bem estruturado permite que o profissional consiga realizar metas, tarefas e etapas para alcançar algum objetivo a médio/longo prazo. Esse plano permite que o cliente saiba o que ele precisa fazer para ter um crescimento profissional. No gráfico observe-se que as duas opções mais votadas, concordo plenamente e concordo parcialmente, possuem a mesma porcentagem, de 34,1% (14). A opção seguinte, não concordo nem discordo possui 17,1% (7) votos, depois a opção discordo completamente possui 9,8% (4) e, por fim, a última opção com menos votos possui 4,9% (2) votos.

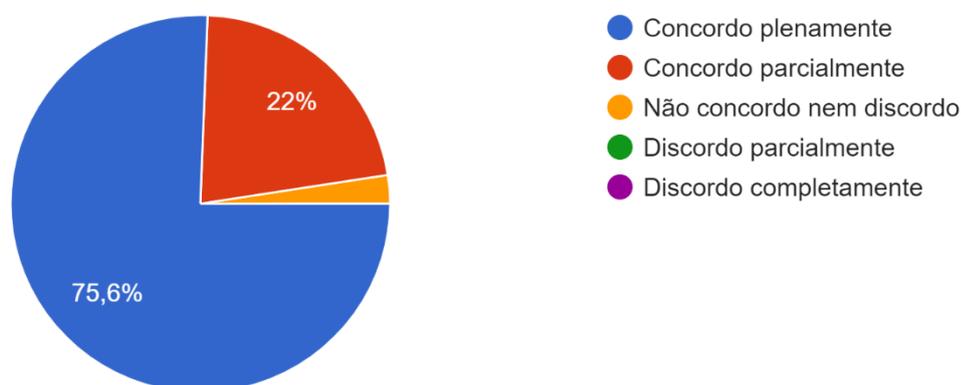
Gráfico 14 - Sentimento sobre possuir bons incentivos



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Conforme o gráfico apresentado, pode-se observar o que os clientes acham sobre a afirmação de sentir que recebe bons incentivos, como *feedbacks* positivos, novas oportunidades, entre outros. Esses incentivos ajudam a motivar o cliente no dia a dia durante o expediente e por isso são bem importantes. A opção com mais votos é concordo plenamente, com 41,5% (17) votos, a opção seguinte é concordo parcialmente, com 39% (16), seguindo com não concordo nem discordo em 12,2% (5), discordo parcialmente com 4,9% (2) e, finalizando, discordo completamente com 2,4% (1).

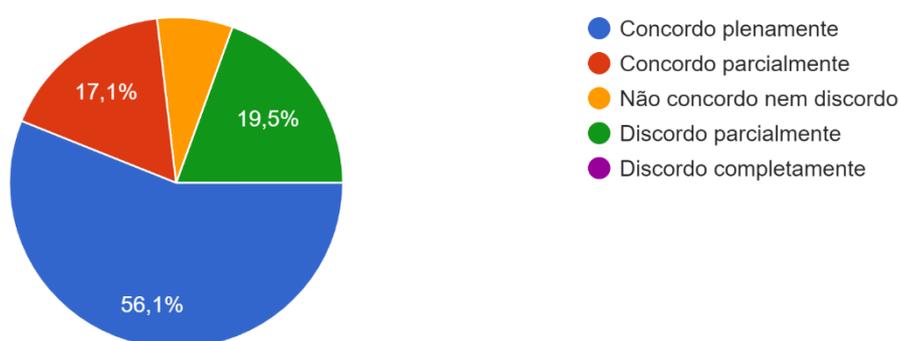
Gráfico 15 - Prática de indicar a empresa como alternativa de emprego



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Nesse gráfico são mostrados os resultados da afirmação de ter a prática de indicar a empresa como alternativa de emprego para colegas ou amigos. Grande parte dos entrevistados informou que concorda plenamente com a afirmativa apresentada, totalizando 75,6% (31), a segunda opção mais votada foi concordo parcialmente, com 22% (9) e, por último, 2,4% (1) selecionou a opção que não concordo nem discordo. As demais opções não foram selecionadas, o que indica que nenhum colaborador discorda dessa afirmação.

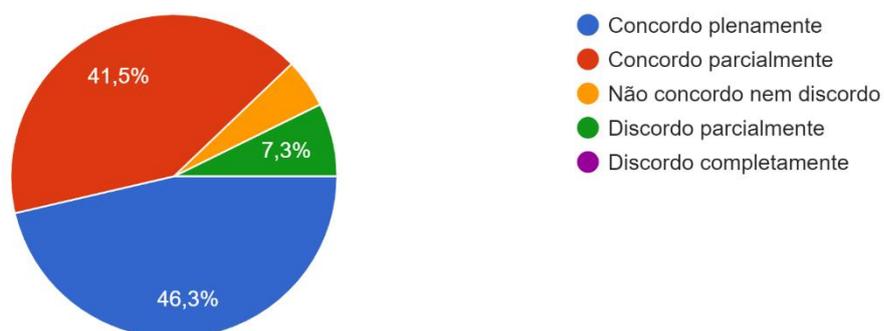
Gráfico 16 - Transparência por parte da empresa, sobre objetivos e decisões tomadas



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

A transparência por parte da empresa é algo muito importante dentro das organizações, pois gera uma relação de confiança e participação entre o empregado e o empregador. A liderança dentro das empresas precisa estar atenta a esses fatores e garantir uma cultura com total transparência. Quando os colaboradores foram questionados sobre a empresa ser transparente em suas decisões, 56,1% (23) dos colaboradores informou concordar plenamente, 17,1% (7) afirmaram concordar parcialmente, 7,3% (3) informaram não concordar nem discordar e 19,5% (8) informaram discordar parcialmente, acreditando que a empresa não é totalmente transparente em suas decisões.

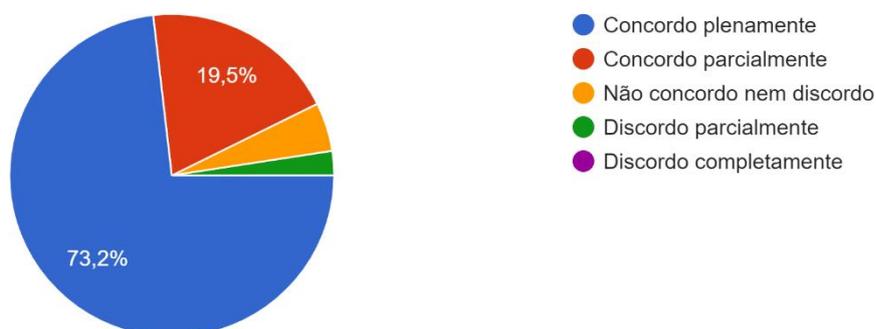
Gráfico 17 - Sentimento de ter uma boa liderança na empresa



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Um dos principais papéis de um líder é a tomada de decisões, garantindo avanço, novas oportunidades e vantagens para a empresa. Uma boa decisão pode trazer diversos benefícios, assim como uma má escolha ou uma escolha precipitada pode trazer prejuízos para a organização. No gráfico pode-se observar que 46,3% (19) colaboradores concordam plenamente com a afirmativa apresentada, sobre ter uma boa liderança, 41,5% (17) concordam parcialmente com a afirmativa, 4,9% (2) não concordam nem discordam e 7,3% (3) informaram discordar parcialmente da questão apresentada.

Gráfico 18 - Sentimento sobre a cultura organizacional da empresa favorecer a execução do seu trabalho

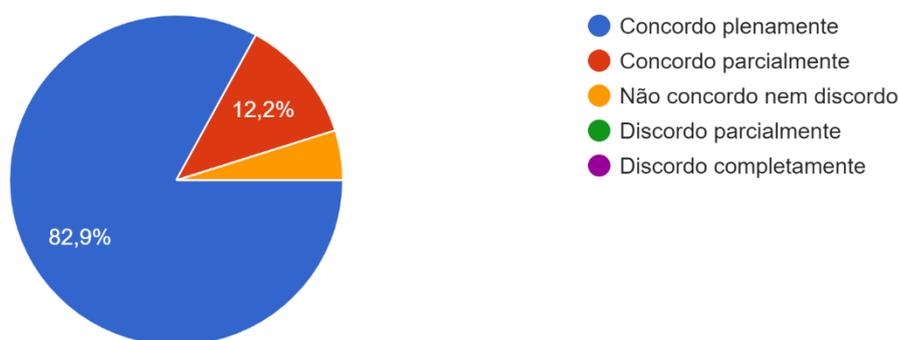


Fonte: Elaborado pela autora (2020)

A cultura organizacional define os costumes, valores, crenças e práticas da empresa, podendo influenciar tanto de forma positiva quanto de forma negativa aqueles que estão na organização. Das alternativas apresentadas, 73,2% (30) concorda plenamente que a cultura da

empresa favorece a execução das suas tarefas, 19,5% (8) concorda parcialmente, 4,9% (2) não concordam nem discordam e 2,4 (1) alega discordar parcialmente da afirmativa.

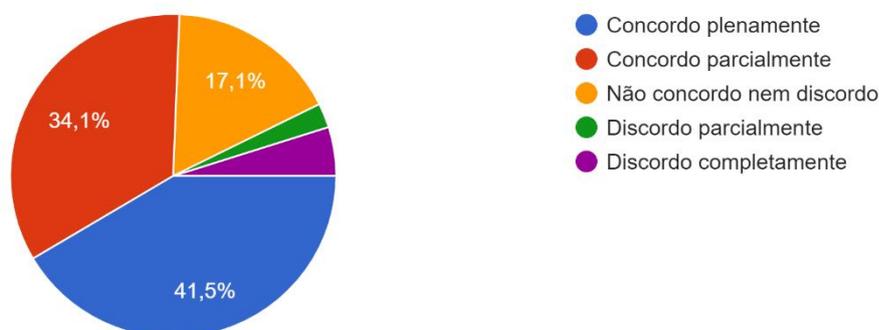
Gráfico 19 - Fornecimento do material necessário, por parte da empresa, para execução do trabalho



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Para executar as funções dentro da empresa, cada colaborador necessita de alguns equipamentos, como um notebook, mouse, teclado, cadeira, segundo monitor, entre outros materiais que são necessários e fornecidos pela empresa atualmente. Os entrevistados foram questionados sobre o fornecimento desses materiais, onde 82,9% (34) colaboradores informaram concordar plenamente sobre a afirmativa que a empresa fornece o que é necessário para execução de suas funções. A segunda opção mais votada foi a de concordo parcialmente, com 12,2% (5) colaboradores e a última opção que teve resposta foi não concordo nem discordo, com 4,9% (2).

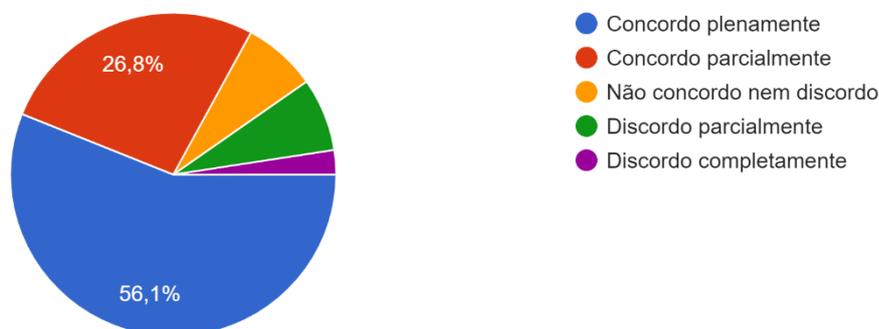
Gráfico 20 - Sentimento sobre os treinamentos realizados terem sido suficientes para exercer a função



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Quando novos colaboradores entram na Nextar, eles passam por um período de *onboarding* na empresa, para que possam adquirir os conhecimentos necessários para exercerem suas funções na empresa. Esse período de *onboarding* traz a história da empresa, treinamentos fiscais/técnicos, demonstração do software, ferramentas utilizadas no dia a dia, entre outros. A questão apresentada buscava entender dos colaboradores se os treinamentos realizados têm se mostrado suficientes para a execução das tarefas. Pode-se observar que 41,5% (17) colaboradores informaram concordar plenamente, 34,1% (14) afirmaram concordar parcialmente, 17,1% (7) dos colaboradores não concordam nem discordam da afirmativa, 4,9% (2) informaram discordar completamente e, por último, 2,4% (1) colaborador informou discordar parcialmente.

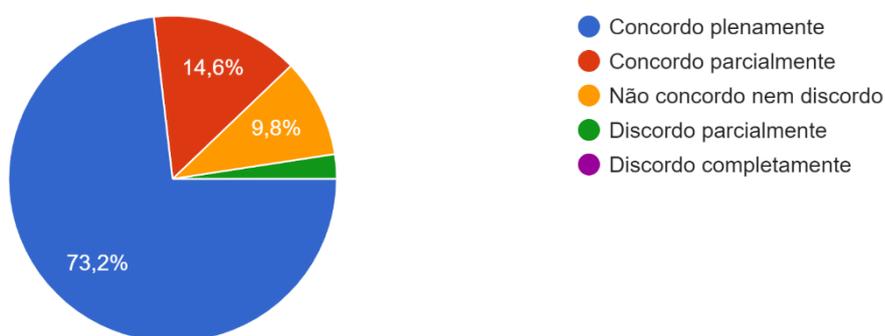
Gráfico 21 - Sentimento de liberdade para exercer a função da forma que gostaria



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Quando questionados sobre ter liberdade para exercer sua função, sem limitações por parte da empresa, como regras ou normas, 56,1% (23) dos colaboradores concordam plenamente com a afirmação apresentada. A segunda opção, concordo parcialmente, trouxe um resultado de 26,8% (11). A opção não concordo nem discordo e a opção discordo parcialmente mostrou o mesmo resultado de 7,3% (3). A opção menos votada foi a discordo completamente, com 2,4% (1) dos votos.

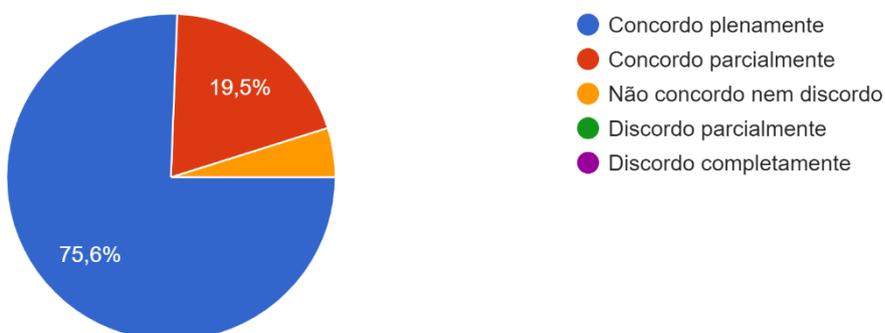
Gráfico 22 - Sentimento de confiança com o especialista imediato



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Quando questionados sobre confiar no seu especialista imediato, a maioria dos colaboradores concordaram plenamente, com 73,2% (30). Em seguida, pode-se observar que a segunda opção com mais votos foi a concordo parcialmente, com 14,6% (6), seguindo com não concordo nem discordo com 9,8% (4) e, por último, discordo parcialmente com 2,4% (1).

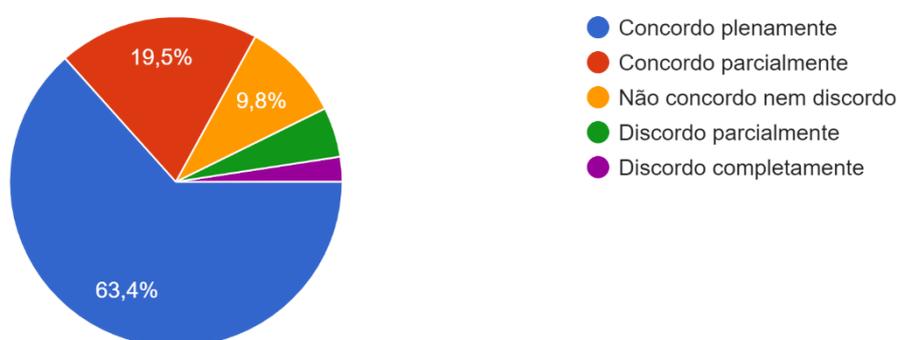
Gráfico 23 - Sentimento de confiança com o líder imediato



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

O gráfico 23 mostra as respostas obtidas quando os colaboradores foram questionados sobre confiar no seu líder imediato. Observa-se que 75,6% (31) dos colaboradores concordam plenamente com a afirmativa apresentada, 19,5% (8) concordam parcialmente e 4,9% (2) informaram não concordar nem discordar.

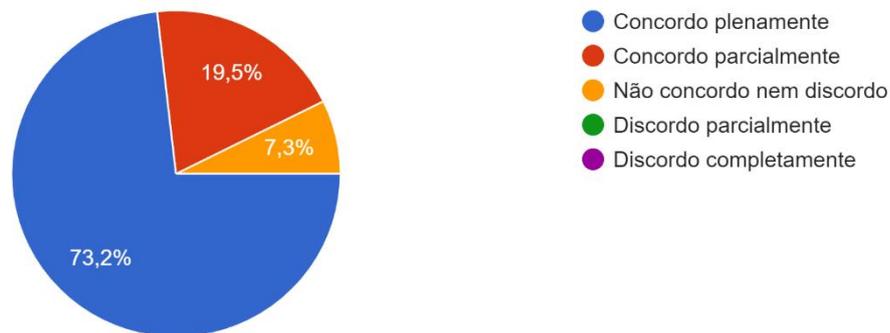
Gráfico 24 - Sentimento de satisfação em relação a estrutura hierárquica atual do setor que está inserido(a)



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Quando questionados sobre estarem satisfeitos com a estrutura hierárquica atual do setor em que trabalha, 63,4% (26) informaram concordar plenamente, 19,5% (8) colocaram que concordam parcialmente, 9,8% (4) informou não concordar nem discordar, 4,9% (2) informaram discordar parcialmente e 2,4% (1) discorda completamente da afirmativa apresentada.

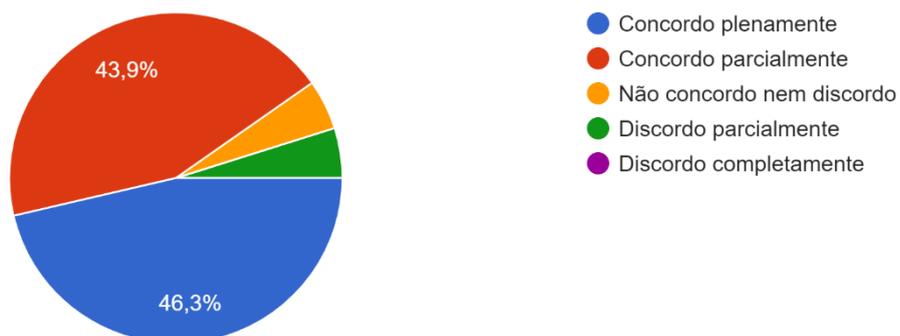
Gráfico 25 - Sentimento de liberdade para expor ideias e sugestões



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

A liberdade de expor ideias e sugestões dentro da empresa traz para o colaborador a sensação de pertencimento. Quando questionados sobre a liberdade de expor suas ideias e opiniões na empresa, 73,2% (30) colaboradores informaram concordar plenamente, 19,5% (8) afirmaram concordar parcialmente e 7,3% (3) informaram não concordar nem discordar.

Gráfico 26 - Sentimento de liberdade para tomar decisões ligadas a função que o colaborador exerce

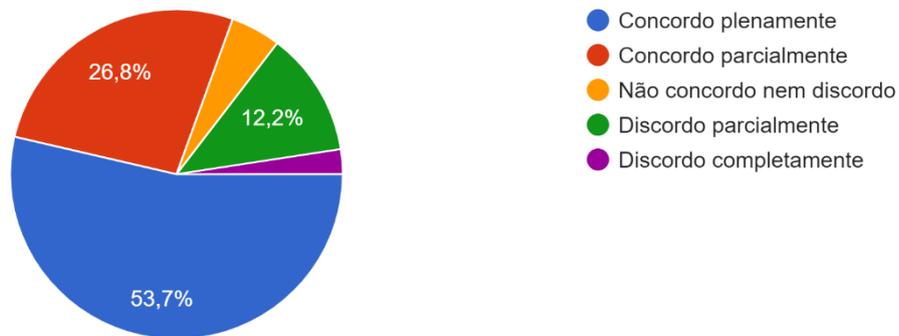


Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Assim como a liberdade de expor as ideias, a liberdade para tomar decisões que são ligadas a função que o colaborador tem na empresa também é importante, pois mostra ao funcionário que a empresa tem confiança ao permitir essa liberdade e tomada de decisões. A alternativa mais votada foi a concordo plenamente, com 46,3% (19) votos, seguido da opção

concordo parcialmente, com 43,9% (18) votos e as opções não concordo nem discordo e discordo parcialmente possuem a mesma porcentagem, de 4,9% (2) dos votos.

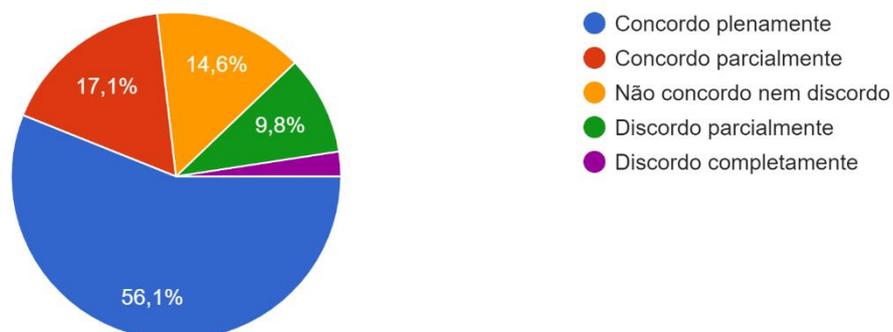
Gráfico 27 - Sentimento de reconhecimento e valorização do trabalho exercido pelo colaborador



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

O reconhecimento profissional tem se mostrado um fator muito importante quando as empresas procuram ter funcionários motivados dentro da organização. O reconhecimento pode ser feito de diversas formas, desde o aumento salarial até um simples elogio e *feedback* positivo ao colaborador. Observa-se no gráfico que grande mais da metade dos colaboradores, com 53,7% (22) concordam plenamente que são reconhecidos na empresa. Seguindo com os resultados obtidos, 26,8% (11) afirmaram concordar parcialmente, 12,2% (5) informaram discordar parcialmente, 4,9% (2) selecionaram a opção não concordo nem discordo e, por fim, 2,4% (1) discorda completamente da afirmativa apresentada.

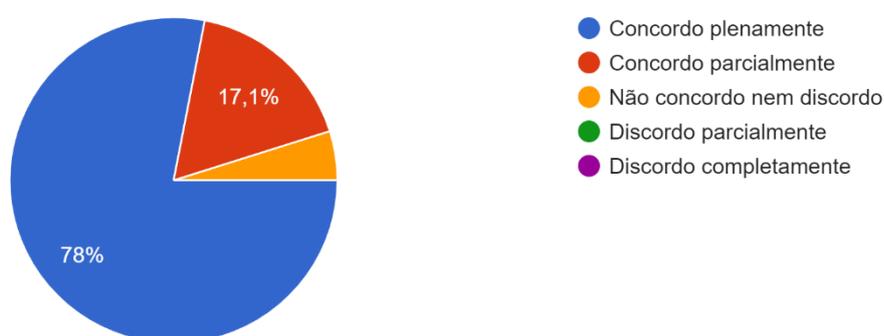
Gráfico 28 - Sentimento de receber um salário justo



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

No que se refere ao salário atual disponibilizado aos colaboradores, 56,1% (23) informaram concordar plenamente com a afirmativa, 17,1% (7) afirmaram concordar parcialmente, 14,6% (6) colaboradores não concordaram nem discordaram, 9,8% (4) discordaram parcialmente e, por último, 2,4% (1) discordou parcialmente.

Gráfico 29 - Sentimento de receber bons benefícios (vale-alimentação, vale-refeição, auxílio bem-estar, vale-transporte, plano de saúde, entre outros)



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

A última pergunta com respostas fechadas se refere aos benefícios propostos pela empresa, onde 78% (32) colaboradores informaram concordar plenamente sobre receber bons benefícios, 17,1% (7) concordou parcialmente e 4,9% (2) não concorda nem discorda da afirmativa.

Além das perguntas já apresentadas, foi disponibilizado no questionário uma pergunta aberta opcional, para que os colaboradores pudessem relatar qualquer observação, sugestão, crítica, queixa, elogio ou algum comentário sobre algo que não tenha sido perguntado nas questões acima, tanto da empresa em si, como em relação ao setor, líderes, colegas, normas, entre outros. Como a pergunta era opcional, apenas 7 colaboradores responderam. Das respostas obtidas, 4 colaboradores elogiaram a empresa, alegando ser uma ótima empresa para trabalhar, que sentem pertencimento e felicidade na organização, além de elogiar o cuidado que a empresa possui com todos os benefícios disponibilizados. As outras 3 respostas trouxeram algumas sugestões e críticas para a organização. Um dos colaboradores sugeriu que para a evolução e melhor estrutura da empresa seria necessário pessoal administrativo mais qualificado, como administradores, contadores. Um outro colaborador indicou que o auxílio home-office, que é o auxílio disponibilizado aos colaboradores no valor de R\$ 100,00 para contribuir nas despesas

de luz e de internet no período de trabalho remoto, que foi necessário devido a pandemia causada pela Covid-19, deveria ter um valor mais alto, visto que muitos colaboradores tiveram que contratar uma internet melhor para conseguirem trabalhar, tiveram um aumento nas contas de luz e também mais gastos com a alimentação, que também foi afetada nesse período. O último colaborador fez algumas sugestões como elaboração de um plano de carreira, reuniões e *feedbacks* mais constantes e um plano de gestão de projetos para cada equipe.

Finalizado esta seção onde foi analisado os gráficos e resultados obtidos a partir da pesquisa, pode-se dar continuidade na seção seguinte observando os pontos fortes e pontos fracos que foram analisados a partir dos resultados demonstrados acima.

4.3 PONTOS FORTES E FRACOS A PARTIR DA PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A Pesquisa de Clima Organizacional permite observar, pela visão dos colaboradores, quais os pontos fortes e pontos fracos que a empresa possui atualmente. Esses pontos fortes e fracos podem ser definidos pelos resultados obtidos e demonstrados na seção anterior. No que se refere aos pontos fortes, a empresa precisa assegurar que esses pontos se mantenham dessa forma, garantindo a satisfação dos funcionários com os itens que já estão bons atualmente e, em relação aos pontos fracos é necessário criar um plano de ação para buscar a melhoria desses pontos negativos. No quadro 1 é exibido os pontos fortes e pontos fracos que a empresa possui atualmente com seus colaboradores, de acordo com as respostas obtidas na pesquisa.

Quadro 1 - Apontamento dos pontos fortes e fracos a partir dos dados obtidos na Pesquisa de Clima Organizacional

Pontos fortes	Pontos fracos
<ul style="list-style-type: none"> - Oferece bons benefícios aos colaboradores; - Oferece os materiais necessários para o trabalho; - Sentimento de orgulho/pertencimento por parte dos funcionários em relação a equipe e empresa; - Relacionamento saudável entre os colaboradores; - Confiança nos líderes e especialista por grande parte dos funcionários; - Liberdade para expor ideias e sugestões; 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de um plano de carreira; - Sentimento por parte dos funcionários de não ter o trabalho reconhecido/valorizado pela empresa; - Falta de transparência em relação a objetivos e decisões tomadas;

Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Em relação aos pontos fortes, a empresa precisa se manter no caminho para garantir que esses pontos continuem satisfazendo os colaboradores.

O primeiro ponto forte citado se refere aos benefícios que a empresa proporciona aos colaboradores, sendo eles: vale-alimentação e vale-refeição, auxílio bem-estar, auxílio terapêutico, plano de saúde, plano odontológico, auxílio home-office e subsídio educação. No que se refere aos benefícios, 95% dos colaboradores concordaram que os benefícios e valores atuais são justos. Muitos desses benefícios mostram o cuidado que a empresa tem com os colaboradores, incentivando a busca por saúde mental com o auxílio terapêutico ou a busca por desenvolvimento profissional e pessoal com o subsídio educação. O segundo ponto forte se refere aos materiais necessários para que o colaborador exerça a sua função, onde a empresa disponibiliza tudo que é necessário como notebook, cadeira, mouse, teclado, apoio para os pés, monitor extra, entre outros. O terceiro ponto forte descrito se refere ao sentimento de orgulho da equipe e de trabalhar na Nextar, onde grande parte dos funcionários demonstrou concordar com essa questão. Esse orgulho e sentimento de pertencimento faz com que os colaboradores se sintam motivados no período de labuta diária. O próximo ponto forte diz respeito ao relacionamento saudável entre os colaboradores dentro da organização, onde a empresa busca ter essa cultura de amizade e bom relacionamento entre todos os colaboradores, independente do setor/equipe em que a pessoa está inserida. O ponto forte seguinte fala sobre a confiança nos líderes e especialistas onde a maioria dos colaboradores também concordou. Um líder precisa influenciar seus liderados, estimular e motivar e para que isso aconteça é necessário que os colaboradores confiem na pessoa que os lidera. O último ponto forte apresentado se refere a liberdade para expor as ideias e sugestões, onde os colaboradores podem e são estimulados a apresentar suas ideias para os especialistas e líderes.

Em relação aos pontos fracos, a empresa precisa buscar ações para melhorar esses pontos negativos e garantir um bom clima organizacional.

O primeiro ponto negativo se refere à falta de um plano de carreira elaborado na organização, onde muitos colaboradores demonstraram insatisfação nesse ponto. O plano de carreira permite que cada colaborador saiba o seu caminho dentro da empresa, estimula o desenvolvimento de cada colaborador e demonstra o que ele precisa fazer na organização para obter crescimento. A falta de um plano de carreira pode gerar uma frustração aos colaboradores, pela falta de estímulo e desenvolvimento, por não saber o que o colaborador precisa focar ou melhorar e por não ter uma visão de possível crescimento dentro da empresa. O próximo ponto fraco tem ligação com a falta de reconhecimento, que é a sensação de não ter o trabalho

valorizado pela empresa. Esse sentimento gera desmotivação e faz com que os colaboradores percam a vontade de realizar tal tarefa. O último ponto negativo apontado é a falta de transparência da empresa em relação aos objetivos e decisões tomadas. É muito importante que cada colaborador esteja envolvido no mesmo objetivo da empresa e essa falta de objetivo pode gerar um desconforto e o sentimento de falta de pertencimento. As decisões que são tomadas devem ser divulgadas aos colaboradores com antecedência e as mudanças devem ser feitas aos poucos, para que não sobrecarregue os funcionários ou tenha uma tomada de decisão precipitada.

A empresa se mostra bem comprometida com os colaboradores, possuindo diversos pontos positivos e sendo bem elogiada, mas é preciso lidar com esses pontos negativos apresentados e buscar a melhoria de cada um.

No capítulo seguinte pode-se observar o prognóstico deste relatório de estágio, contando com um plano de ação para melhoria dos pontos negativos já apresentados.

5 PROGNÓSTICO

Neste capítulo, é proposto um plano de ação para a melhoria dos pontos fracos já descritos no capítulo anterior. Para esse plano de ação é utilizado a ferramenta 5W2H, que se trata de um planejamento de atividades, prazos, custos e responsabilidades para a implementação de uma ação ou projeto. Para elaboração dessa ferramenta, é preciso definir algumas informações, sendo elas:

- a) O que (*What*): o que precisa ser feito, qual a tarefa ou ação precisa ser executada?
- b) Por que (*Why*): o motivo que precisa ser implantado, qual a justificativa?
- c) Quem (*Who*): quem será o responsável por realizar essa tarefa?
- d) Onde (*Where*): onde essa ação deverá ser realizada?
- e) Quando (*When*): quando que deve ser implementado?
- f) Como (*How*): como será realizada?
- g) Quanto (*How much*): qual o custo que essa tarefa terá para a empresa?
(Nakagawa, 2020)

5.1 PLANO DE AÇÃO PARA MELHORIA

A partir dos resultados obtidos, foi indicado uma ação para resolver cada ponto fraco. Pode-se observar na tabela a seguir a ferramenta 5W2H, com todas as informações já definidas para a melhoria dos pontos citados.

Quadro 2 - Plano de ação - 5W2H

5W						2H
<i>What?</i>	<i>Why?</i>	<i>Who?</i>	<i>Where?</i>	<i>When?</i>	<i>How?</i>	<i>How much?</i>
O que?	Por que?	Quem?	Onde?	Quando?	Como?	Quanto?
Elaborar um plano de carreira	Estimular o desenvolvimento profissional dos colaboradores e o caminho a percorrer na empresa	Líder de Recursos Humanos e Líder do setor Financeiro	Nextar	Em até 6 meses	Desenvolver um plano de carreira realizando uma análise do mercado atual e futuro, análise da vocação e da capacitação dos profissionais, estabelecimento das vantagens competitivas, estabelecimento do código de ética profissional e análise de evolução profissional.	R\$ 9.800,00 para a elaboração do plano de carreira
Reuniões mensais para <i>feedbacks</i> positivos	Demonstrar o reconhecimento e valorização do trabalho que o colaborador exerce	Líderes e especialistas de cada setor	Nextar	Mensalmente – no mínimo 1 vez por mês	Cada líder e especialista irá realizar reuniões com cada colaborador para dar <i>feedbacks</i> positivos sobre o trabalho que está sendo realizado. Essas reuniões serão feitas de forma remota, utilizando o aplicativo Discord	Aproximadamente R\$ 1.500,00 por mês
Divulgar informações sobre objetivos e decisões tomadas pela liderança	Divulgar as informações para que os colaboradores tenham conhecimento dos ajustes e novidades que serão feitas	Líderes de cada setor	Nextar	Imediatamente em todas as novas publicações sobre decisões ou mudanças	Todas as decisões que forem tomadas pela empresa deverão ser divulgadas com, no mínimo, 1 semana de antecedência no Basecamp para que todos os colaboradores tenham acesso e tempo para se programarem de acordo com as mudanças	Aproximadamente R\$ 632,66 por mês

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

O primeiro plano de ação apresentado se refere a elaboração de um plano de carreira na empresa. O plano de carreira vai permitir estimular os colaboradores da empresa a se desenvolverem profissionalmente e seguir um caminho para o sucesso na organização. Existem alguns passos que podem ser realizados para a elaboração e aplicação do plano de carreira, sendo eles:

- a) Análise do mercado atual e futuro: nessa etapa é realizado algumas pesquisas para obter informações sobre o colaborador e a situação atual e futura do mercado de trabalho.
- b) Análise da vocação e da capacitação profissional: a segunda etapa busca que o colaborador entenda a sua vocação e a sua capacitação profissional;
- c) Estabelecimento da vantagem competitiva: essa etapa buscar o entendimento da realidade da pessoa, em relação aos concorrentes, para que possa ser feito a otimização do desenvolvimento profissional e criado uma vantagem competitiva;
- d) Estabelecimento dos objetivos e estratégias: na quarta fase é definido os objetivos/metas e as ações para o plano de carreira, onde cada colaborador saberá quais são as etapas que precisam alcançar para o crescimento;
- e) Estabelecimento do código de ética profissional: nessa etapa é definido o código de ética profissional, que define as normas de conta e as orientações dos processos, que define o que deve ser considerado correto ou incorreto;
- f) Análise da evolução profissional: a última fase busca fazer o acompanhamento de cada plano de carreira e a evolução dos colaboradores (Oliveira, 2018).

Esses passos auxiliam no desenvolvimento do plano de carreira e nas informações que esse documento precisa contar para estimular os funcionários e fazer com que cada um consiga buscar o seu desenvolvimento e crescimento na empresa. Para a elaboração dessa ação foi estimado o valor de R\$ 9.800,00, para realizar todas as pesquisas necessárias, conversas com colaboradores e definição do plano.

O segundo plano que precisa ser realizado pela empresa é reuniões mensais para *feedbacks* positivos com os colaboradores de cada equipe. O *feedback* é algo que é muito importante para o colaborador, tanto o negativo quanto o positivo. O *feedback* negativo normalmente é realizado pelas empresas para mostrar ao colaborador o que está sendo feito errado ou o que pode melhorar, como alguma operação, uma forma de comunicação, uma tarefa que pode ser feita de outra forma, entre outros. Já o *feedback* positivo busca mostrar ao

funcionário os pontos positivos do trabalho que está sendo realizado, uma tarefa que foi feita excepcionalmente, algo que foi feito antes do prazo ou de forma eficiente, entre outros. O *feedback* negativo constante pode dar ao funcionário a sensação de que está fazendo tudo errado, mas muitas vezes é só a falta de demonstração dos pontos positivos que está faltando. Chegando a esse ponto, a empresa precisa organizar uma reunião com o líder e colaborador, para que seja feito um *feedback* do trabalho que o funcionário vem exercendo e, assim, demonstrar o reconhecimento da empresa sobre aquela tarefa/atividade. A reunião será feita de forma remota pelo Discord, aplicativo já utilizado pela empresa para comunicação e que permite fazer chamadas de áudio/vídeo, de forma mensal, com um colaborador por vez e aproximadamente 45 minutos de duração. Como essas reuniões irão tomar o tempo de cada colaborador e de cada líder, terá um custo aproximado de R\$ 1.500,00 por mês.

Por fim, o último plano de ação apresentado se refere a divulgação de objetivos e decisões que serão tomadas pela liderança. Hoje a empresa já busca divulgar suas informações no Basecamp, onde todos os colaboradores podem acessar, mas algo que normalmente é comentado pelos colaboradores é que as decisões muitas vezes são tomadas precipitadamente, sem dar um prazo para que os colaboradores se adequem às novas decisões e, por isso, a importância de compartilhar essas informações antecipadamente, assim todos conseguem se adequar e garantir que terão o conhecimento necessário para realizar as tarefas e funções. As publicações sobre cada decisão serão feitas no Basecamp e serão divulgadas pelos líderes de cada setor, de acordo com a decisão ou tema, com no mínimo 1 (uma) semana de antecedência. Esse plano de ação tem o custo do Basecamp, no valor de R\$ R\$ 132,66 mensal e o custo do tempo para escrita da publicação, que pode variar de acordo com o líder, assunto, detalhes e quantidade de publicações no mês. O custo estimado é de aproximadamente R\$ 632,66, levando em consideração o tempo e a assinatura do Basecamp.

Finalizado o prognóstico e as ações que a empresa precisa realizar para melhorar os pontos fracos apresentados, pode-se dar sequência com as considerações finais deste relatório de estágio e tudo que foi visto até o momento.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse relatório de estágio teve como objetivo aplicar a Pesquisa de Clima Organizacional na empresa Nextar, localizada em Florianópolis – SC, no bairro Saco Grande, onde foi identificando o clima que a empresa possui e proposto melhorias em relação aos pontos negativos apresentados.

Essa pesquisa foi aplicada, classificada como exploratória e descritiva, com a classificação da coleta de dados por tipo bibliográfico e levantamento, utilizando de dados primários e secundários na coleta de dados e fazendo a análise e interpretação dos dados de forma qualitativa e quantitativa.

Foi elaborado pela autora uma introdução, uma fundamentação teórica com diversos assuntos sobre o tema proposto e com citações de diversos autores renomados. Além disso, foi realizada a caracterização da empresa, constando os dados históricos da organização e elaborado um organograma.

Foi desenvolvido a Pesquisa de Clima Organizacional, de forma online, com 30 questões, sendo 29 questões fechadas e 1 aberta, disponibilizada a todos os 78 colaboradores que a empresa possui, buscando identificar o clima da empresa. Desses 78 colaboradores, 41 responderam à pesquisa. A autora sentiu falta de sinceridade em algumas respostas, o que pode indicar que alguns colaboradores não ficaram totalmente à vontade para responder a pesquisa. Mesmo a pesquisa sendo feita de forma anônima, onde não foi solicitado nome ou e-mail do colaborador, esse sentimento de não estar à vontade pode ter ocorrido pois a autora também faz parte da empresa. Uma possível solução para ter maior sinceridade seria a aplicação da pesquisa feita por uma pessoa de fora da empresa ou contratando uma empresa especializada no tema.

No diagnóstico foi feito uma análise do microambiente da empresa, analisando seus clientes, fornecedores, concorrentes e órgãos legais. Com a pesquisa realizada e os resultados coletados, foi feito uma análise dos pontos fortes e pontos fracos que a empresa possui, sendo os pontos fortes o oferecimento de bons benefícios aos colaboradores, oferecimento dos materiais necessários para o trabalho, sentimento de orgulho e pertencimento por parte dos funcionários em relação a sua equipe e a empresa no geral, o relacionamento saudável entre os colaboradores, o sentimento de confiança nos líderes e especialistas por grande parte dos funcionários e a liberdade para exportar ideias/sugestões e para os pontos fracos foi identificado a falta de um plano de carreira, sentimento por parte dos funcionários de não ter o trabalho reconhecido ou valorizado pela empresa e a falta de transparência em relação aos objetivos e decisões tomadas.

A partir desses pontos fracos descritos, foi elaborado um plano de ação, aplicando a ferramenta 5W2H, para melhoria desses pontos. A ferramenta mostrou o que precisa ser feito, o porquê precisa ser feito, quem fará, onde será realizado essa ação, quando será feito, como será e quanto irá custar cada ação descrita, para que assim a empresa possa colocar em prática e melhorar os pontos fracos. Foi elaborado um plano de ação para a criação de um plano de carreira, reuniões mensais para *feedbacks* positivos com líderes e colaboradores e a divulgação de informações sobre objetivos e decisões tomadas por parte da empresa.

Apesar dos pontos negativos demonstrados, a empresa possui vários pontos positivos em relação ao seu clima organizacional e quando se refere a pergunta aberta opcional, onde os colaboradores poderiam fazer qualquer sugestão ou crítica, grande parte se mostrou satisfeito com a empresa, informando ser um bom local para se trabalhar. Esses elogios e os pontos fortes citados mostram que a empresa está no caminho certo, porém precisa melhorar alguns pontos que podem causar frustrações por parte dos colaboradores.

Como sugestão, a empresa poderia investir na capacitação dos funcionários, de acordo com o setor e demanda necessária. Esse curso poderia ser disponibilizado aos colaboradores ou então trazer palestrantes para falar sobre os assuntos em questão.

Para estudos futuros a autora recomenda uma nova Pesquisa de Clima Organizacional, voltada para os impactos que a pandemia causada pela Covid-19 pode trazer para a empresa.

Com os estudos feitos, conclui-se que a Pesquisa de Clima Organizacional é muito importante para a organização, já que mostra para a empresa como os seus colaboradores se sentem no ambiente interno de trabalho, o que acaba refletindo na produção, desenvolvimento de tarefas e no clima com outros colegas de trabalho, sendo assim, um bom clima organizacional na empresa é imprescindível para ter sucesso e ambiente de trabalho agradável.

REFERÊNCIAS

- BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas organizações**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- BISPO, Carlos Alberto Ferreira. **Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional**. 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/prod/v16n2/06.pdf>. Acesso em: 01 jul. 2020.
- BRASIL. Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas. **Painel mapa de Empresas**. Brasília, DF. Governo Federal, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/mapa-de-empresas/painel-mapa-de-empresas>. Acesso em: 14 out. 2020.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed. – 4. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2008.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria geral da administração**. 6. ed. rev. e atualizada. Rio de Janeiro: Elsevier, 2001.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria geral da administração: abordagens prescritivas e normativas, volume 1**. 7. ed. São Paulo: Manole, 2014.
- FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 4. Ed. São Paulo: Saraiva, 2003.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.
- HELLER, Robert. **Como motivar pessoas**. Publifolha, 1999.
- KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 14. ed. – São Paulo, 2012. Disponível em: Acesso restrito via biblioteca virtual.
- LUZ, Ricardo. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.
- MAITLAND, Iain. **Como motivar pessoas**. São Paulo: Nobel, 2000.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017. Disponível em: Acesso restrito a biblioteca virtual.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.
- MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Fundamentos de administração: manual compacto para as disciplinas de TGA e introdução à administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- NAKAGAWA, Marcelo. **Ferramenta: 5W2H – Plano de ação para empreendedores**. Sebrae, 2020. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/5W2H.pdf>. Acesso em: 28 nov. 2020.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Como elaborar um plano de carreira para ser um profissional bem-sucedido**. 3. ed – São Paulo: Atlas, 2018. Acesso restrito a biblioteca virtual.

RAUEN, Fábio José. **Elementos de iniciação à pesquisa**. Rio do Sul: Nova Era, 1999.

SILVA, Edson Cordeiro da. **Introdução à administração financeira: uma nova visão econômica e financeira para a gestão de negócios das pequenas e médias empresas**. Disponível em: Acesso restrito a biblioteca virtual.

VIRGILLITO, S. B. *et al.* **Pesquisa de Marketing: Uma abordagem quantitativa e qualitativa**. 2018. Disponível em: Acesso restrito via biblioteca virtual.

APÊNDICES

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO CLIMA ORGANIZACIONAL

Perguntas aplicadas com os colaboradores:

1. Sinto orgulho de trabalhar nesta empresa.

- () concordo plenamente;
- () concordo parcialmente;
- () não concordo nem discordo;
- () discordo parcialmente;
- () discordo completamente;

2. Sinto orgulho da minha função nesta empresa.

- () concordo plenamente;
- () concordo parcialmente;
- () não concordo nem discordo;
- () discordo parcialmente;
- () discordo completamente;

3. Sinto orgulho da equipe que estou inserido(a).

- () concordo plenamente;
- () concordo parcialmente;
- () não concordo nem discordo;
- () discordo parcialmente;
- () discordo completamente;

4. Sinto que a empresa possui espírito de equipe.

- () concordo plenamente;
- () concordo parcialmente;
- () não concordo nem discordo;
- () discordo parcialmente;
- () discordo completamente;

5. Tenho um relacionamento saudável com a maioria ou todos os colaboradores da empresa.

- () concordo plenamente;
- () concordo parcialmente;

- não concordo nem discordo;
- discordo parcialmente;
- discordo completamente;

6. Sinto que tenho apoio e uma relação de amizade com meus colegas de trabalho.

- concordo plenamente;
- concordo parcialmente;
- não concordo nem discordo;
- discordo parcialmente;
- discordo completamente;

7. Me sinto motivado(a) trabalhando nesta empresa.

- concordo plenamente;
- concordo parcialmente;
- não concordo nem discordo;
- discordo parcialmente;
- discordo completamente;

8. Sinto que estou obtendo sucesso na minha carreira e na minha vida profissional.

- concordo plenamente;
- concordo parcialmente;
- não concordo nem discordo;
- discordo parcialmente;
- discordo completamente;

9. Sinto que a empresa oferece um bom plano de carreira.

- concordo plenamente;
- concordo parcialmente;
- não concordo nem discordo;
- discordo parcialmente;
- discordo completamente;

10. Sinto que recebo bons incentivos (*feedbacks* positivos, novas oportunidades) nesta empresa.

- concordo plenamente;

- concordo parcialmente;
- não concordo nem discordo;
- discordo parcialmente;
- discordo completamente;

11. Costumo indicar esta empresa como alternativa de emprego para meus colegas/amigos.

- concordo plenamente;
- concordo parcialmente;
- não concordo nem discordo;
- discordo parcialmente;
- discordo completamente;

12. Sinto que a empresa é transparente em relação aos objetivos e decisões tomadas.

- concordo plenamente;
- concordo parcialmente;
- não concordo nem discordo;
- discordo parcialmente;
- discordo completamente;

13. Sinto que esta empresa tem uma boa liderança, com boas tomadas de decisões.

- concordo plenamente;
- concordo parcialmente;
- não concordo nem discordo;
- discordo parcialmente;
- discordo completamente;

14. A cultura organizacional (valores, práticas, costumes) adotada na empresa favorece a execução da minha função na empresa.

- concordo plenamente;
- concordo parcialmente;
- não concordo nem discordo;
- discordo parcialmente;
- discordo completamente;

15. Sinto que a empresa fornece os materiais necessários para que eu exerça minha função.

- concordo plenamente;
- concordo parcialmente;
- não concordo nem discordo;
- discordo parcialmente;
- discordo completamente;

16. Os treinamentos que fiz são suficientes para exercer minhas atividades.

- concordo plenamente;
- concordo parcialmente;
- não concordo nem discordo;
- discordo parcialmente;
- discordo completamente;

17. Sinto que posso exercer minha função da forma que gostaria (sem possíveis limitações por parte da empresa - regras ou normas).

- concordo plenamente;
- concordo parcialmente;
- não concordo nem discordo;
- discordo parcialmente;
- discordo completamente;

18. Eu confio no meu especialista imediato.

- concordo plenamente;
- concordo parcialmente;
- não concordo nem discordo;
- discordo parcialmente;
- discordo completamente;

19. Eu confio no meu líder imediato.

- concordo plenamente;
- concordo parcialmente;
- não concordo nem discordo;
- discordo parcialmente;

discordo completamente;

20. Estou satisfeito com a estrutura hierárquica atual do setor que estou inserido(a).

concordo plenamente;

concordo parcialmente;

não concordo nem discordo;

discordo parcialmente;

discordo completamente;

21. Sinto que tenho liberdade nesta empresa para expor minhas ideias e sugestões.

concordo plenamente;

concordo parcialmente;

não concordo nem discordo;

discordo parcialmente;

discordo completamente;

22. Sinto que tenho liberdade para tomar decisões relacionadas a minha função.

concordo plenamente;

concordo parcialmente;

não concordo nem discordo;

discordo parcialmente;

discordo completamente;

23. Sinto que meu trabalho é reconhecido e valorizado pela empresa.

concordo plenamente;

concordo parcialmente;

não concordo nem discordo;

discordo parcialmente;

discordo completamente;

24. Acho justo o meu salário atual.

concordo plenamente;

concordo parcialmente;

não concordo nem discordo;

- discordo parcialmente;
- discordo completamente;

25. Acho justo os benefícios e valores atuais que a empresa disponibiliza. (vale-alimentação, vale-refeição, auxílio bem-estar, auxílio terapêutico, plano de saúde/odontológico, auxílio home office).

- concordo plenamente;
- concordo parcialmente;
- não concordo nem discordo;
- discordo parcialmente;
- discordo completamente;

26. Nesta pergunta você pode relatar qualquer observação, sugestão, queixa, crítica, elogio ou comentário sobre algo que não tenha sido perguntado nas questões acima, seja sobre a empresa, setor em que trabalha, colegas, estrutura organizacional, líderes e especialistas, condições de trabalho atual, regras, normas, forma de tratamento recebida por chefes ou colegas, entre outros. A pesquisa é anônima, você não precisa se identificar e seus sinceros comentários serão de grande importância para a pesquisa. Essa resposta não é obrigatória.

Pergunta com resposta aberta.

27. Sexo

- feminino
- masculino

28. Idade

- até 18 anos;
- 19 até 23 anos;
- 24 até 28 anos;
- 29 até 33 anos;
- 34 até 38 anos;
- 39 até 43 anos;
- 44 ou mais;

29. Escolaridade

- ensino fundamental incompleto;
- ensino fundamental completo;
- ensino médio incompleto;
- ensino médio completo;
- ensino superior incompleto;
- ensino superior completo;
- mestrado ou doutorado;

30. Quanto tempo está na empresa?

- até 1 ano (12 meses);
- entre 1 ano e um mês e 2 anos;
- entre 2 anos e um mês e 3 anos;
- entre 3 anos e um mês e 4 anos;
- entre 4 anos e um mês e 5 anos;
- entre 5 anos e um mês ou mais;