

# INFLUÊNCIA DA CULTURA E DO CLIMA ORGANIZACIONAL NA SATISFAÇÃO DE TRABALHADORES NA COOPERATIVA DE CRÉDITO SICOOB COCRED – FRANCA

Ana Paula Baldoino

Michele Cintra David

## RESUMO

O objetivo deste trabalho é demonstrar a influência de fatores presentes na cultura e no clima organizacional em relação à satisfação no trabalho tendo por base a cooperativa de crédito Sicoob Cocred. A partir de uma revisão bibliográfica apresenta-se uma visão geral sobre conceitos teóricos de cultura organizacional, clima organizacional, satisfação no trabalho e cooperativas. O estudo buscará através de pesquisa qualitativa saber os fatores que geram satisfação. Com os resultados da pesquisa identificaremos os fatores da cultura e do clima organizacional que têm influência direta no que diz respeito aos funcionários se sentirem satisfeitos e motivados na empresa pesquisada.

**Palavras-chave:** cultura organizacional; clima organizacional; satisfação; cooperativa.

## INTRODUÇÃO

Estamos vivendo a Era do Conhecimento, onde há um grande volume de informações, clientes cada vez mais exigentes e inovações tecnológicas. Todas essas questões tornam a competitividade mais acirrada e tem feito as organizações focarem suas atenções no capital humano identificando suas necessidades e anseios, buscando conhecer o que realmente as satisfazem, sendo este um fator fundamental para o sucesso de qualquer organização. Sendo assim, através deste trabalho buscamos saber a influência da cultura e do clima organizacional na satisfação dos trabalhadores na agência Sicoob Cocred de Franca.

No primeiro capítulo foram feitas as considerações sobre cultura organizacional, suas características e os elementos que a constituem. Ainda neste capítulo abordamos o significado do clima organizacional, seus múltiplos fatores e a forma de se avaliar o clima organizacional. A satisfação no trabalho também foi conceituada neste capítulo. A primeira teoria que explica a satisfação é a teoria dos

dois fatores, e foi nela que o estudo será baseado para análise dos dados e resolução do tema proposto.

No segundo capítulo são apresentados os principais conceitos de cooperativa com a finalidade de auxiliar no conhecimento de um tema que cada vez mais ganha espaço no mercado financeiro e que ainda existem poucos estudos relacionados.

No terceiro capítulo será feito a apresentação do método e dos procedimentos a serem utilizados na pesquisa, bem como os resultados apurados.

## METODOLOGIA

Este estudo será baseado em uma pesquisa qualitativa. O objetivo é identificar através dos dados obtidos pela pesquisa de campo os fatores da cultura e do clima organizacional que influenciam a satisfação dos trabalhadores. Participarão da pesquisa 08 trabalhadores pertencentes a diferentes funções na agência de Franca da Cooperativa de Crédito Siccob Cocred. O procedimento de coleta de dados será feito através da aplicação de questionário contendo dezoito questões fechadas com alternativas de múltipla escolha.

## CULTURA ORGANIZACIONAL

Uma mudança fundamental está ocorrendo nas organizações em todo o mundo. Para sobreviver no ambiente que atuam elas estão renovando o seu modelo de gestão, principalmente a gestão de pessoas. A organização que pretende alcançar a excelência deve estabelecer uma boa gestão de pessoas, visando a obtenção de um clima de trabalho propício, onde os colaboradores percebam as características e valores da empresa. Neste sentido é que a cultura organizacional se torna relevante, pois ela está interessada em como os colaboradores percebem a importância da cultura da organização.

Chiavenato (1994, p. 52) definiu cultura organizacional como “um modo de vida, o sistema de crenças e valores sociais, a forma aceita de interação e de relacionamento que caracterizam cada organização”.

Para entender melhor o conceito, cultura organizacional é a maneira de ser de cada empresa, com suas próprias e singulares características. É a cultura organizacional que determina as normas de comportamento das pessoas dentro de cada empresa.

De acordo com Schein a cultura se subdivide em 3 níveis:

- i. *Artefatos e criações*: tecnologia, arte, modelos de comportamentos visíveis e audíveis. Embora visíveis, esses elementos freqüentemente não são decifrados, pois não se consegue compreender a lógica subjacente ao comportamento do grupo.
- ii. *Valores*: expressam o que as pessoas reportam ser a razão do seu comportamento, o que na maioria das vezes são idealizações ou racionalizações. As razões subjacentes ao seu comportamento permanecem, entretanto, escondidas ou inconscientes.
- iii. *Pressupostos Básicos*: são aqueles que determinam como os membros de um grupo percebem, pensam e sentem com relação ao ambiente, a natureza da realidade, tempo e espaço e a natureza das atividades e relacionamentos se mostram adequados para solucionar problemas, o valor é passado de forma gradual do nível do consciente para o nível do inconsciente.

A figura 1 apresenta o detalhamento de cada um dos níveis culturais analisados por Schein e as maneiras como eles interagem.

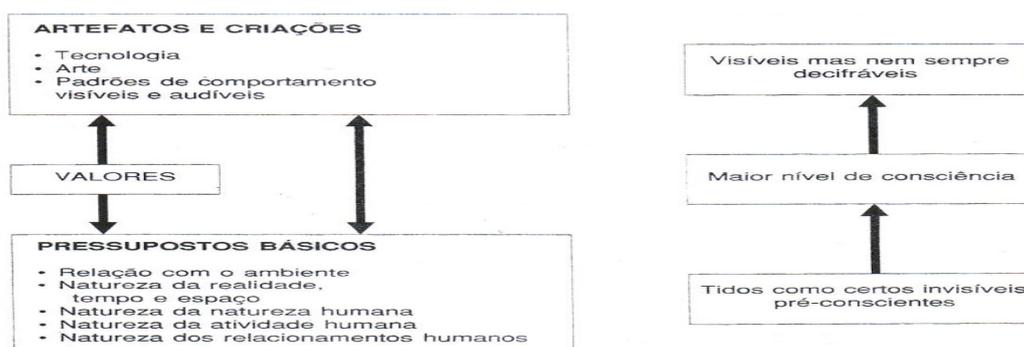


Figura 1 - Níveis da Cultura e suas interações.

Fonte: Adaptado de Edgar Schein, "Coming to a New Awareness of organizational Culture." Sloan Management Review, 1984, p.04. (Freitas, 1991, p.10).

A cultura organizacional é um sistema de valores compartilhados por seus membros, em todos os níveis, que diferencia uma organização das demais. As organizações, apesar de estarem muitas vezes inseridas em um mesmo contexto sócio-econômico-cultural, apresentam características únicas. Isto se deve a inúmeras variáveis, como o modelo de gestão que as rege, o tipo de liderança, o comprometimento de seus colaboradores, a subcultura com suas respectivas crenças e tabus, enfim, a uma diversidade de fatores que constitui uma cultura organizacional diferente em cada organização.

A cultura dominante mais os valores adicionais singulares dos membros de um determinado departamento, equipe, grupo ou líderes da

organização, formam a subcultura. Para Robbins (1999, p. 375) “subculturas tendem a desenvolver-se em grandes organizações para refletir problemas, situações ou experiências comuns que os membros enfrentam”.

No estudo sobre cultura organizacional é importante diferenciar cultura forte e cultura fraca. Cultura forte é quando os valores essenciais estão bem definidos e amplamente compartilhados na organização como um todo. Diante desta definição, “uma cultura forte terá uma grande influência no comportamento de seus membros porque o alto grau de compartilhamento e intensidade cria um clima interno de alto controle comportamental” (Robbins, 1999, p. 376).

Por outro lado, quando os valores essenciais estão equivocados e divergem dos valores adotados pela maioria, menor o grau de comprometimento com eles, e maior a propensão dos empregados de deixarem a organização, sendo este o resultado de uma cultura organizacional fraca. A cultura organizacional é conceituada e descrita a partir dos elementos que a constituem, e fornecem uma interpretação para os membros da organização.

Os elementos mais citados de acordo com Freitas (1991, p. 13-37) são:

- i. *Valores*: são as crenças e conceitos básicos numa organização. Eles formam o coração da cultura, definem o sucesso em termos concretos para os empregados e estabelecem os padrões que devem ser alcançados na organização (DEAL; KENNEDY, apud FREITAS, 1991, p. 14);
- ii. *Crenças e Pressupostos*: são usados como sinônimo para expressar o que é tido como verdade na organização;
- iii. *Ritos, Rituais e Cerimônias*: são exemplos de atividades planejadas que têm conseqüências práticas e expressivas, tornando a cultura organizacional mais tangível e coesa;
- iv. *Estórias e Mitos*: narrações baseadas em eventos que informam sobre mitos. Mitos se referem às histórias com os valores da organização, sem sustentações nos fatos;
- v. *Tabus*: cumprem o papel de orientar o comportamento com ênfase no não permitido. São proibições que não vêm escrito nos manuais;
- vi. *Heróis*: pessoas intuitivas, denominados personagens, natos ou criados, que personificam os valores e condensam a força da organização;
- vii. *Normas*: são as regras que falam sobre o comportamento esperado, aceito ou apoiado pelo grupo. Toda cultura tem maneiras de fazer coisas, as quais são denominadas normas;
- viii. *Comunicação*: interação de verbalizações, vocalizações e comportamentos não-verbais. O processo de comunicação inerente às organizações cria uma cultura, revelando suas atividades comunicativas;
- ix. *Símbolos*: qualquer objeto, ato, evento, qualidade ou relação, com significado, que permitem aos membros da organização a troca de informações e mensagens emocionais.

## CLIMA ORGANIZACIONAL

Para entender os trabalhadores quanto à satisfação ou insatisfação na organização é preciso fazer descobertas sobre o comportamento humano no trabalho usando como indicador o clima organizacional. O clima organizacional é o reflexo dos efeitos da cultura na organização como um todo.

O conceito de clima organizacional segundo Chiavenato é:

Clima organizacional constitui o meio interno de uma organização, a atmosfera psicológica e características que existem em cada organização. O clima organizacional é o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização fazem o seu trabalho. [...] O termo clima organizacional refere-se especificamente às propriedades motivacionais do ambiente interno de uma organização, ou seja, aqueles aspectos internos de uma organização que levam à provocação de diferentes espécies de motivação nos seus participantes. [...] (1994, p. 53).

O clima organizacional juntamente com o conjunto de preceitos, valores e crenças é o que dá forma ao modo como os trabalhadores agem e interagem uns com os outros dentro da organização, podendo construir um clima organizacional favorável ou desfavorável.

Para Luz (1995, p. 06) “clima organizacional é o reflexo do estado de espírito ou do ânimo das pessoas, que predomina numa organização, em um determinado período”. Luz ainda afirma que o grau de satisfação das pessoas no trabalho é retratado pelo clima organizacional em que estão inseridas dentro da empresa. O clima organizacional diz respeito ao ambiente interno onde os membros da organização convivem, e está relacionado diretamente com o grau de satisfação e motivação das pessoas. Estudar o clima torna-se necessário para entender se a organização e suas práticas administrativas favorecem ou não o interesse e o rendimento das pessoas.

Santos (1999, p. 22) observa que:

Uma melhor integração entre o sistema e o indivíduo deverá ocorrer com a criação de climas organizacionais que atendam às necessidades pessoais e às de caráter institucionais. Isto trará efeitos significativos na motivação e satisfação individual que, por si, geram uma melhor realização das tarefas e alcance dos objetivos organizacionais.

Existem vários fatores que afetam o clima organizacional de acordo com Luz (1995, p. 20), os quais citaremos:

*Supervisão:* o estilo de liderança seja ele nos mais variados níveis de hierarquia (gerentes, supervisores, diretores, encarregados), é um fator de suma importância para o clima nas organizações.

De acordo com Gellerman:

Chefe eficiente é aquele que dedica atenção tanto ao que faz (conteúdo), com a maneira de fazer (estilo). O efeito disso sobre os subordinados, em termos de produtividade e dedicação ao trabalho, varia conforme essa combinação de estilo e conteúdo.

*Salário:* O salário é um fator que afeta o clima organizacional. As empresas devem estar preocupadas com o bom clima organizacional, e portanto, devem estabelecer uma política salarial que seja justa com relação a estrutura interna de seus cargos. É a justiça com que os salários são distribuídos que determinam a satisfação com o salário.

Para Luz (1995, p. 24):

[...] manter um plano de cargos e salários, de maneira que os cargos sejam avaliados e classificados hierarquicamente, afim de permitir uma remuneração, senão competitiva, ao menos justa, evitando as insatisfações que certamente são refletidas no seu clima organizacional.

*Desenvolvimento profissional:* o desenvolvimento profissional é voltado para atualizar e melhorar as habilidades técnicas do empregado. Diante dos avanços tecnológicos, administrativos ou sociais, torna-se cada vez mais importante que sejam promovidos programas de treinamento e desenvolvimento, caso contrário, as habilidades dos profissionais podem ir se deteriorando e tornar-se obsoletas.

*Feedback:* “é o processo de avaliar, informar e reforçar ou corrigir o desempenho humano” (Maximiniano, 2000, p. 481). O objetivo do feedback é que os funcionários melhorem e mantenham suas habilidades e seus desempenhos, no entanto, para isto, o feedback parte dos supervisores que devem fornecer informações aos seus subordinados em relação ao que esperam deles.

*O trabalho em Si:* há uma grande influência na motivação e satisfação quanto ao tipo de trabalho exercido. A sobrecarga de trabalho pode causar cansaço, a falta de trabalho traz uma sensação de inutilidade, o trabalho monótono e repetitivo torna-se desmotivante. Para que esses sentimentos não se tornem um problema e tragam insatisfação da parte dos funcionários para com a empresa, é necessário que a administração esteja atenta ao impacto no clima organizacional que possa vir acontecer, e identificá-las procurando intervir a fim de resolver essa questão que afeta o bom clima organizacional.

*Benefícios:* são uma forma de proporcionar a satisfação das pessoas no trabalho. Muitos funcionários permanecem por bastante tempo na empresa, devido aos benefícios que recebem.

Através dos benefícios a empresa mostra o interesse e preocupação que tem com o funcionário, com o objetivo de poder fornecer uma melhoria na qualidade de vida (dentro e fora da organização), para que ele se sinta mais valorizado.

*Estabilidade no emprego:* um importante fator de motivação e que influencia para o bom clima organizacional é a estabilidade no emprego.

A estabilidade no emprego tem ligação direta a chefia estar bem treinada e preparada, seja para admitir funcionários ou demitir, levando em consideração as conseqüências decorrentes de suas atitudes.

Refletir sobre o clima organizacional é analisar os fatores internos e externos que influenciam o desenvolvimento e as mudanças necessárias para manter a empresa competitiva no mercado, contar com colaboradores satisfeitos e dispostos aos desafios.

## SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Na área do comportamento organizacional uma importante variável é a satisfação no trabalho, que interage com diversos outros aspectos como a motivação, a cultura e o clima organizacional, À medida que o trabalho passou a ocupar um espaço maior na vida das pessoas, a satisfação tem ganhado espaço dentro das organizações que se preocupa com a gestão de pessoas e com o desenvolvimento profissional de seus trabalhadores.

“A satisfação no trabalho é uma variável de atitude que reflete como uma pessoa se sente com relação ao trabalho de forma geral e em seus vários aspectos” (SPECTOR, 2005, p. 221).

Cada vez mais as organizações fazem levantamento com o objetivo de identificar como está a satisfação dos seus trabalhadores para que estes permaneçam mais tempo no emprego aumentando seu desempenho e comprometimento com a organização.

Satisfação é uma energia indireta ou extrínseca, ligada a aspectos como salário, benefícios, reconhecimento, chefia, colegas e várias outras condições que precisam ser atendidas – e isto fundamentalmente a partir da ótica do empregado – no ambiente de trabalho (CODA, 1997, p. 98).

A análise do ambiente organizacional torna-se de grande relevância e importância dentro do conceito de satisfação, pois demonstra o quanto os trabalhadores gostam dos aspectos do ambiente de trabalho em que estão inseridos.

A primeira teoria proposta que explica a satisfação no trabalho foi a de Herzberg, Mausner e Snyderman, denominada como Teoria dos Dois Fatores. Ela aponta a existência de dois grupos de fatores responsáveis pela satisfação (fatores motivacionais), e pela insatisfação (fatores higiênicos) (MARTINS; SANTOS, 2006, p. 198).

Os fatores de higiene dizem respeito a como as pessoas são tratadas para que a sua insatisfação seja mantida em grau mínimo, já os fatores de motivação dizem respeito ao uso que se faz da energia motivacional interna de cada um. Esses fatores de higiene não têm nada a ver com motivação, mas com o simples movimento que cada um faz um sentido de entender às suas necessidades primárias. Já o exame dos fatores de motivação evidencia que todos eles são de ordem intrínseca e que, por suposição, atendem às necessidades interiores, fonte da energia motivacional. Como pretende o próprio Herzberg, os fatores de higiene dizem respeito a como as pessoas são tratadas pela organização e os fatores motivacionais estão ligados ao uso que organização faz da energia motivacional de cada colaborador (BERGAMINI, 1997, p. 77).

## COOPERATIVA

Cooperativa tem como definição uma associação de pessoas cujo fim imediato é atender as necessidades dos usuários que a criam. Flávio Augusto Dumond Prado define “cooperativa é a sociedade de pessoas; de cunho econômico e social, sem fins lucrativos, criada e mantida rigidamente de acordo com os princípios que lhe são próprios para prestar serviços” (PRADO apud YOUNG, 2008, p. 18).

As diferenças entre as cooperativas e os bancos comerciais ficam evidenciadas na figura 2.

<b>SOCIEDADE COOPERATIVA</b>	<b>SOCIEDADE EMPRESÁRIA</b>
Sociedade de pessoas.	Sociedade de capital.
Gerar condições de produção e trabalho aos cooperados.	Gerar lucro aos acionistas/cotistas.
Deliberações: 1 voto por cooperado.	Voto proporcional ao nº de ações/cotas.
Participação democrática.	O sócio majoritário é quem decide.
Quorum nas assembleias: com base no nº de cooperados.	Quorum com base no capital social.
Retorno proporcional das operações realizadas pelo cooperado.	Dividendos proporcionais à participação no capital.
Número ilimitado de sócios.	Regra: número limitado de cotistas.
As quotas-partes são intransferíveis a não-cooperados.	As cotas podem ser transferidas aos sócios ou terceiros.
O objetivo social é exercido pelos cooperados.	Em regra, o trabalho é executado pelos empregados.
Relação trabalhista entre cooperativa e seus empregados.	Relação trabalhista entre empresa e empregados.
Relação civil entre cooperativa e cooperados.	Relação civil entre empresa e sócios/acionistas.
Não sujeita-se à falência.	Sujeita-se à falência.
A sociedade não possui fins lucrativos.	Possui fins lucrativos.

Figura 2 – Diferenças entre sociedades cooperativas e outras empresas.

Fonte: Sebrae

## HISTÓRIA DAS COOPERATIVAS

Pinho (2004, p. 259) relata que a história das cooperativas é datada do século XVIII, e teve como precursor Willian King em 1827 na cidade de Brighton, Inglaterra. Ele criou a primeira cooperativa singular de consumo que serviu de padrão organizacional para o mundo inteiro. Willian King aliou-se a Robert Owen, um grande idealizador do cooperativismo, que influenciou no meio operário por ter como princípios combater o lucro e a concorrência, pois acreditava que esses eram os principais responsáveis pela modificação do meio social, pelos males e injustiças sociais.

De acordo com o autor, em 1844, no beco do Sapo, na cidade de Rochdale, Inglaterra, surgiu a matriz do cooperativismo de consumo nomeada Rochdale Society of Equitable Pioneers Ltd (Sociedade dos Probos Pioneiros de Rochdale Ltda). Foi criada pela iniciativa de 28 operários do setor têxtil (tecelões), a fim de garantir a sobrevivência do grupo, pois haviam sido demitidos de seus empregos após uma greve fracassada. Os tecelões de Rochdale criaram uma

cooperativa que pudesse supri-los do básico para viver. Ainda segundo o autor, a sociedade dos Probos Pioneiros de Rochdale estabeleceu em 1844 oito regras para a cooperativa, sendo: livre adesão e livre saída de seus associados; governo democrático da sociedade, um homem, um voto; juros limitados ao capital investido; retorno proporcional do capital investido; vendas e compras à vista; desenvolvimento da educação e formação intelectual dos associados; operações com terceiros e devolução desinteressada aos ativos líquidos.

Continuando a obra dos Pioneiros de Rochdale, foi criada em Londres, em 1895 a Aliança Cooperativa Internacional (ACI). A ACI é um órgão de representação das cooperativas do mundo inteiro, que orienta diferentes categorias de cooperativas, sempre de acordo com os próprios interesses das cooperativas e da região em que se inserem através de grupos especializados.

## COOPERATIVAS DE CRÉDITO

Crúzio (2001, p. 14) define cooperativas de crédito: “são formadas por poupadores ou tomadores de recursos financeiros, objetivando a obtenção de crédito para seus associados a juros, prazos etc. em condições melhores do que as oferecidas pelo mercado”.

As cooperativas de crédito se diferem dos bancos de varejo, pois elas reaplicam a poupança dos associados na própria região, o que contribui para estimular o desenvolvimento e corrigir desequilíbrios regionais (Pinho, 2004, p. 128).

Embora as cooperativas de crédito ainda ocupem um pequeno espaço no sistema financeiro nacional, o segmento vem apresentando um expresso crescimento não apenas em volume, mas também em percentual de participação na área bancária do Sistema Financeiro Nacional.

## RESULTADOS

Com base nos dados levantados, verificou-se que 62% dos trabalhadores têm autonomia para fazer seu trabalho de forma como considera melhor, e que 25% nem sempre usufrui desta autonomia, já os que não tem opinião representa 13%.

Todos os trabalhadores pesquisados, 50% responderam que estão satisfeitos com a função que exercem na empresa, o que representa 100%.

Dentre os pesquisados, 50% responderam que o trabalho sempre lhe dá um sentimento de realização, enquanto 50% responderam que quase sempre sentem que o trabalho proporciona realização profissional.

Com relação à satisfação com o salário, a maioria dos entrevistados, ou seja, 74% estão satisfeitos com o salário atual; 13% estão mais ou menos satisfeitos e os outros 13% restantes não estão satisfeitos com o salário atual.

Pode-se observar que a chefia existente na empresa respeita os subordinados, pois dos entrevistados, 87% sempre se sentem respeitados pelo chefe, enquanto apenas uma pessoa respondeu quase sempre sentir-se respeitado pelo chefe, o que representa 13%.

Podemos ver que a grande maioria dos trabalhadores pesquisados se sentem valorizados pela empresa, o que representa 87%. Uma pessoa representando 13% se sente mais ou menos valorizado pela empresa.

O local de trabalho e suas condições de bem-estar foram medidas pelos aspectos de temperatura, espaço, mobiliário, higiene e instalações sanitárias, e pelos resultados demonstraram que são satisfeitos a 100% dos entrevistados.

Diante dos resultados sobre os fatores que geram mais insatisfação, as questões da falta de reconhecimento e da falta de treinamento apresentaram-se empatadas com 25% como primeiro fator que mais gera insatisfação. O segundo fator que mais gera insatisfação é a impossibilidade de crescimento profissional representando 37% em relação aos outros fatores. E o terceiro fator mais citado como insatisfatório foi a falta de autonomia e o salário, fatores estes empatados com 25%. Nesta questão 37% do total de entrevistados não indicaram os fatores que mais geram insatisfação no seu trabalho o que representa 3 pessoas, portanto para análise foram consideradas as respostas de 63% totalizando 5 pessoas.

Com base nos resultados podemos observar que a empresa fornece um bom ambiente de trabalho, pois 37% dos entrevistados indicaram este fator como a principal razão de trabalharem na empresa. Como segunda principal razão pela qual trabalham na empresa, não foi possível identificar qual o fator se destaca devido a 75% dos entrevistados terem respondido cada um, um item diferente, o que demonstra que esta empresa oferece vários fatores que satisfazem as necessidades que influenciam a permanência no emprego.

Com relação ao item Supervisão, os resultados mostram que 50% sempre recebem orientações sobre o trabalho de forma clara e objetiva, e que 50% quase sempre recebem as orientações de forma clara e objetiva. Para o alcance de um clima organizacional ótimo, é preciso que a supervisão seja mais clara e objetiva na transmissão das orientações sobre o trabalho.

A questão onde é abordada a Comunicação apresenta através dos resultados obtidos que 50% dos trabalhadores responderam que sempre se sentem seguros em dizer o que pensam, enquanto os outros 50% responderam que quase sempre se sentem seguros em dizer o que pensam.

Sobre remuneração adequada os resultados apontam que 74% dos trabalhadores consideram sua remuneração adequada ao trabalho que realizam, um funcionário representando 13% não acha sua remuneração adequada, e um funcionário considera que sua remuneração é mais ou menos adequada ao trabalho que realiza o que também representa 13%.

A maioria dos respondentes acredita na oportunidade de crescimento em sua carreira profissional, representando 87% o que equivale a sete pessoas. E uma pessoa representando 13% acredita mais ou menos na oportunidade de crescimento em sua carreira.

Através dos resultados obtidos encontramos quatro pessoas, ou seja, 49% afirmam que a empresa sempre oferece oportunidades para o desenvolvimento profissional, enquanto três pessoas que representam 38% disseram que a empresa quase sempre oferece essas oportunidades, e apenas uma pessoa caracterizando 13% disse que raramente a empresa oferece oportunidade de desenvolvimento e crescimento profissional.

Podemos averiguar na questão referente a relacionamento com a chefia que 87% dos trabalhadores disseram que seu supervisor / gerente é receptivo às sugestões de mudança, e que apenas 13% não considera que o supervisor / gerente é sempre receptivo às mudanças, e sim quase sempre receptivo.

Constatamos que mais da metade dos respondentes que representam 75% receberam o devido treinamento para execução do seu trabalho, e que 25% receberam um treinamento médio para execução da sua função.

A estabilidade no emprego foi pesquisada e os resultados apontam que grande parte dos funcionários não acredita estar seguros no seu emprego, pois 49% responderam sentir-se mais ou menos seguros, já 38% responderam que se sentem seguros em relação a estabilidade no emprego. Uma pessoa não respondeu a questão perfazendo 13%.

De acordo com os resultados apurados é visível a unanimidade das respostas indicando que a empresa é um bom lugar para trabalhar, totalizando 100%.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo buscou analisar como a cultura e o clima organizacional influenciam na satisfação dos trabalhadores, e através dos resultados obtidos na pesquisa realizada na cooperativa de crédito Sicoob Cocred observamos que em geral os trabalhadores se sentem satisfeitos.

Pela pesquisa foram analisados os três principais fatores que geram insatisfação, sendo o primeiro fator a falta de reconhecimento e a falta de treinamento, o segundo fator a impossibilidade de crescimento profissional e o terceiro fator autonomia e salário, e que para mudar esses fatores, a empresa deve

oferecer chances de o trabalhador desenvolver suas habilidades e remunerá-los de forma justa e coerente com suas ocupações.

A empresa mostra que possui as características de cultura e clima organizacional que faz com que os trabalhadores acreditem na oportunidade de crescimento profissional, no entanto, com relação à oferta de oportunidades da empresa, as respostas de quatro pessoas não mostram que a empresa sempre oferece oportunidades para o desenvolvimento e crescimento profissional.

Por fim, concluímos pela unanimidade das respostas que esta empresa é um bom lugar para trabalhar, pois, atende as necessidades motivacionais e higiênicas provocando satisfação e evitando a insatisfação.

Desta forma, pode-se afirmar que a cultura e o clima organizacional influenciam na satisfação dos trabalhadores, e que as organizações podem e devem criar um ambiente motivador onde as pessoas busquem satisfazer suas necessidades próprias e atingir os objetivos da organização.

### **Referências Bibliográficas**

BERGAMINI, Cecília Whitaker. Motivação: mitos, crenças e mal-entendidos. In BERGAMINI, Cecília W.; CODA, Roberto (Orgs.). Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

CHIAVENATO, Idalberto. Gerenciando Pessoas: o passo decisivo para administração participativa. São Paulo: Makron Books, 1994.

\_\_\_\_\_. Administração: Teoria, Processo e Prática. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

CODA, Roberto. Pesquisa de Clima Organizacional: uma Contribuição Metodológica. São Paulo, 1992. Tese (Livre-Docência em Administração) – Programa de Pós Graduação em Administração, Departamento de Administração. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1992.

\_\_\_\_\_. Pesquisa de clima organizacional e gestão estratégica de recursos humanos. In BERGAMINI, Cecília W.; CODA, Roberto (Orgs.). Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

CRÚZIO, Helnon de Oliveira. Como organizar e administrar uma cooperativa: uma alternativa para o desenvolvimento. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2001.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Miniaurélio Século XXI Escolar: O minidicionário da língua portuguesa. 4. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2011.

FREITAS, Maria Ester de. Cultura Organizacional: Formação, tipologias e impacto. São Paulo: Makron Books, 1991.

HERZBERG, Frederick. Novamente: como se faz para motivar funcionários? In BERGAMINI, Cecília W.; CODA, Roberto (Orgs.). Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

LUZ, Ricardo Silveira. Clima Organizacional. Rio de Janeiro: Quality Mark, 1995.

MARTINS, Maria do Carmo Fernandes; SANTOS, Gisele Emídio. Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. 2006, 205 f. (Tese em Psicologia). Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2006.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. Introdução à administração. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

PINHO, Diva Benevides. O Cooperativismo no Brasil: da vertente pioneira à vertente solidária. São Paulo: Saraiva, 2004.

RAMOS, Juan Pérez. Satisfação no Trabalho: Metas e Tendências. Assis, 1980. Tese (Concurso de Livre-Docência em Psicologia). Instituto de Letras, História e Psicologia de Assis. Universidade Estadual Júlio de Mesquita Filho, Assis, 1980.

ROBBINS, Stephen P. ; COULTER, Mary. Administração. Tradução de Luiz Roberto Maia Gonçalves. 5. ed. Rio de Janeiro: PHB, 1998.

\_\_\_\_\_. Comportamento Organizacional. Tradução de Christina Àvila de Menezes. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

SANTOS, Neusa Maria Bastos Fernandes dos. Clima Organizacional: pesquisas e diagnósticos. Lorena: Stiliano, 1999.

\_\_\_\_\_. Cultura Organizacional e Desempenho: Pesquisa, Teoria e Aplicação. Lorena: Stiliano, 2000.

SPECTOR, Paul E. Psicologia nas Organizações. Tradução de Solange Aparecida Visconte. São Paulo: Saraiva, 2004.

TACHIZAWA, Taskeshy; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; FORTUNA, Antônio Alfredo Mello. Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2001.

YOUNG, Lúcia Helena Briski. Sociedades Cooperativas: Resumo Prático. 8. ed. Curitiba: Juruá, 2008.

Disponível em:

<<http://www.easycoop.com.br/cooperativismo/sebrae/saibamaiscooperativa.pdf>>.

Acesso em: 25 jun. 2011.

Disponível em: <<http://www.administracaoegestao.com.br/pesquisa-de-clima-organizacional/modelo-de-questionario-de-pesquisa-de-clima-organizacional-para-pequenas-e-medias-empresas/>> Acesso em: 25 jun. 2011.