

UNIVERSIDADE TIRADENTES

DAYANE DOS SANTOS FONSECA ALBUQUERQUE

CLIMA ORGANIZACIONAL E A SATISFAÇÃO DOS
COLABORADORES NA AGÊNCIA DO BANESE DE
ITABAIANA/SE

Itabaiana
2014

DAYANE DOS SANTOS FONSECA ALBUQUERQUE

CLIMA ORGANIZACIONAL E A SATISFAÇÃO DOS
COLABORADORES NA AGÊNCIA DO BANESE DE
ITABAIANA/SE

Relatório apresentado à Universidade
Tiradentes como requisito parcial
para obtenção de título de Bacharel
em Administração de Empresas.

ORIENTADORA: MARIA LÚCIA DA SILVA MODESTO

Itabaiana
2014

DAYANE DOS SANTOS FONSECA ALBUQUERQUE

PROJETO DE PESQUISA
CLIMA ORGANIZACIONAL E A SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES
NA AGÊNCIA DO BANESE DE ITABAIANA/SE

Relatório apresentado ao Curso
de Administração da
Universidade Tiradentes –
UNIT, como requisito parcial
para obtenção do grau de
bacharel em Administração.

Aprovada em ___ / ___ / ____.

Banca Examinadora

MARIA LÚCIA DA SILVA MODESTO
Universidade Tiradentes

Professor ADELMO SANTOS PORTO
Universidade Tiradentes

Professor (a):
Universidade Tiradentes

A José Miguel, meu filho,
com carinho e amor.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus e a Nossa Senhora pela luz e amparo nessa estrada que percorri.

Agradeço aos meus pais, meu esposo, meu filho e as minhas irmãs, pois sem eles nada seria possível e nem teria sentido.

Agradeço a minha orientadora Profa. Maria Lúcia da Silva Modesto e a todos os professores, pelos ensinamentos, pela confiança, pela compreensão e pelo companheirismo.

RESUMO

A presente pesquisa trata da valorização da cultura organizacional na instituição da agência do Banese de Itabaiana/SE, como forma de integrar entre si os funcionários em uma comunicação eficiente e objetiva para a produção e execução dos serviços prestados. A cultura organizacional a ser implantada vem resolver os pequenos problemas encontrados na pesquisa de campo, como o déficit na comunicação interna. Os cinco pontos tratados no trabalho seriam o caminho a seguir para uma implantação da melhoria na instituição: planejamento, divisão de horários, atendimento de recepção, organização do arquivo e educar os clientes, no atendimento prestado. Através de um estudo com os funcionários de Itabaiana, levando em consideração a satisfação e a realização profissional da execução de suas tarefas, trazendo como base a cultura organizacional da empresa na resolução e aprimoramento de melhorias, associando fatores internos e externos no atendimento prestado e no trabalho a ser desenvolvido. Com o resultado da pesquisa feita entre funcionários do estabelecimento e a vivência própria diária na instituição, nota-se que a cultura organizacional e fatores não físicos não são levados em conta. A rotina de produção e resultados a serem dados mensalmente, tornou monótono a convivência e as tarefas executadas sem dar importância a fatores como melhoria na comunicação, engajamento interno de equipes, interesse coletivo na solução de problemas, fatores estes que resolveria a maior parte dos problemas encontrados. Através da pesquisa feita, notou-se a satisfação quanto ao fator estabilidade financeira e profissional, porém foi encontrado um déficit na falta de reuniões e engajamento da equipe.

PALAVRAS-CHAVE: Cultura Organizacional; Clima Organizacional; Planejamento.

ABSTRACT

This research deals with the enhancement of organizational culture in the institution of the agency of Banese in Itabaiana/SE, way to integrate employees with each other in an efficient and objective information for the production and execution of services. Organizational culture is being deployed to solve small problems encountered in field research, as the deficit in internal communication. The five points treated at work would be the way forward for implementation of improvements in the institution: planning, division of timetables, attendance of reception, file organization and educate customers, in the care provided. Through a study with employees Itabaiana, taking into account the satisfaction and professional achievement in the execution of their duties, bringing organizational culture based on the company's resolution and enhancement improvements, linking internal and external factors in the care provided and work to be done. With the result of the survey of employees of the establishment and his own daily life in the institution, we note that the organizational culture and physical factors are not taken into account. The routine production and results to monthly data, coexistence and became monotonous tasks performed without giving importance to factors such as improved communication, internal engagement teams, collective interest in solving problems, factors that would solve most of the problems found. Through the survey, it was noted satisfaction regarding the financial and professional stability factor, but found a deficit in the absence of meetings and engagement of staff.

KEYWORDS: Organizational Culture; Organizational Climate; Planning.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	13
3	SITUAÇÃO ENCONTRADA	17
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS COM SUGESTÕES DE MELHORIAS.....	22
5	CONCLUSÃO.....	24
	REFERÊNCIAS.....	25
	ANEXOS.....	26

1 INTRODUÇÃO

O tema clima organizacional é um assunto difícil de ser percebido em uma instituição. Não é como as matérias tangíveis que logo se percebe o que está errado, certo e onde resolver o problema: é preciso uma análise profunda e concisa do ambiente a ser estudado.

Para analisar o clima organizacional de uma empresa é necessário um estudo profundo na empresa e uma análise mais detalhada. Entre as várias definições de clima organizacionais conhecidas há algumas que se destacam, se não as vejamos a seguir. O consultor norte americano Stanley M. Davis diz que “clima organizacional é uma avaliação de até que ponto as expectativas das pessoas estão sendo atendidas dentro da organização”. Já para Flávio de Toledo e Benedito Milioni “clima organizacional é um conjunto de valores, atitudes e padrões de comportamento formais e informais, existentes em uma organização”.

Desta feita, o presente projeto irá avaliar metodicamente o clima organizacional e suas variáveis na instituição bancária em tela, confrontando com os pensamentos teóricos a fim de expor a realidade do dia a dia.

Até o momento, verifica-se que é preciso uma análise profunda e individual de cada funcionário, mais como se chegar a uma solução concisa e real da falta de integração na equipe?

O presente visa estudar o comportamento organizacional da instituição financeira a fim de integrar ainda mais a equipe, otimizando a melhoria e o nível de comunicação, minimizando a burocracia promovendo o crescimento e desenvolvimento dos colaboradores, integrando os diversos processos e áreas funcionais para o aumento da produtividade, criando entre os funcionários um ambiente confortável, seguro e confiável para se trabalhar e aumentando a motivação e satisfação dos clientes internos e, conseqüentemente, externos, valorizando a relação interpessoal e intrapessoal dos funcionários.

Será utilizada como método de abordagem a pesquisa de campo dentro da agência do BANESE de Itabaiana, e tem como objetivo o levantamento documental, observacional e qualitativo, formando uma concreta base de dados para extração das melhorias das melhores soluções e aplicação em campo para confirmar seus valores perante os funcionários.

A pesquisa está embasada nos dados coletados em campo, como também em fontes documentais cedidas pelo BANESE de Itabaiana para melhor o aprimoramento e a conclusão. Para a coleta de dados, foi elaborado um questionário com o propósito de absorver o máximo de informações em um curto espaço de tempo, para não cansar o entrevistado, tendo sido realizado individualmente para que não houvesse conflitos ou influência das partes onde, mesmo depois, nenhuns dos funcionários entrevistados tenham acesso à entrevista do outro.

Esta pesquisa foi realizada na agência BANESE de Itabaiana, com o propósito de avaliar o clima organizacional dos funcionários que estão à, pelo menos, um ano na empresa. Os entrevistados foram um funcionário de cada setor, sendo que, atualmente, o BANESE de Itabaiana contém um quadro de 15 funcionários efetivos e 03 estagiários.

A pesquisa utilizou-se de documentos que informam a história e a missão, entre outros dados e critérios para a realização da pesquisa, sendo analisados e interpretados os dados coletados a partir da documentação coletada, que serão anexados como será realizada a pesquisa em campo para, assim, ter uma avaliação concisa e qualitativa dos colaboradores do BANESE de Itabaiana.

Apesar de ser uma ferramenta da gestão de pessoas, a avaliação de desempenho visa analisar o desempenho individual ou de um grupo de funcionários, tendo um processo de identificação, diagnóstico e análise do comportamento durante certo intervalo de tempo. As métricas que serão utilizadas poderão fornecer dados concretos para a avaliação de desempenho dos funcionários de forma precisa sem influências e subjetividades e com exatidão e credibilidade.

Toda instituição, para manter um bom funcionamento e aumentar a produtividade, é necessário uma cultura organizacional concisa para manter o equilíbrio. Portanto, o clima organizacional é de grande importância para o crescimento da empresa e sua relação de produção e produtividade.

Levando em consideração as variáveis que eventualmente possam acontecer, o presente trabalho irá analisar a cultura organizacional do Banese de Itabaiana, Estado de Sergipe, para promover a melhoria entre os funcionários e as cadeias hierárquicas da instituição, proporcionando uma melhoria na comunicação.

O BANESE é uma instituição financeira do tipo banco múltiplo de varejo, tendo como foco principal estimular o desenvolvimento econômico, social e cultural do mercado sergipano. Segundo o histórico no site do banco, ele foi fundado em 1961 com a denominação de Banco de Fomento Econômico (BANFESE), no Governo de Luiz Garcia. Em 02 de janeiro de 1964, o Banco inicia as suas atividades, durante o Governo de Seixas Dória. Seu primeiro presidente foi o jornalista Orlando Dantas, que, no dia da inauguração, pronunciou discurso salientando o importante papel que deveria ser desempenhado pelo Banco de Fomento no desenvolvimento econômico de Sergipe, acrescentando que o Banco iria crescer e se tornar um dos mais importantes do Estado.

Em 1967 foi adotado o nome Banese (Banco do Estado de Sergipe S/A) e junto iniciou o processo de inauguração das primeiras agências além da capital, tendo sido criada também a Caixa de Assistência dos Funcionários e a Associação Atlética Banese. Depois foram criados novos serviços e produtos para a população, tais como o Banese Card, um cartão feito totalmente em Sergipe, à criação de vários pontos Banese para pagamento de contas e desafogamento das casas lotéricas e de um centro completo de processamento de dados com máxima segurança.

O Banese também tem valorizado alguns artistas e atletas locais, patrocinando várias obras literárias, eventos esportivos, gerando novos empregos, parcerias e o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores.

A estrutura societária do Banese é composta por 10,5 milhões de cotas de ações, divididas em partes iguais entre ordinárias e preferenciais. O Governo do Estado de Sergipe é o sócio majoritário do Banese, detendo 90% das ações totais, e tem como presidente João Andrade Vieira da Silva e vice era Lúcia de Oliveira.

O principal produto é o de serviços bancários trabalhando como banco múltiplo de varejo, tendo como fontes a abertura de contas, aplicações financeiras, consórcios, crédito rápido, financiamentos, capitalizações, empréstimos, cartões de crédito e débito incluindo o Banese Card, contracheque empresarial e governamental e outros. Têm como público alvo pessoas Físicas e jurídicas, governos municipais, entidades filantrópicas e religiosas, clubes sociais e de serviços, associações e profissionais liberais.

O Banese dispõe de vários canais de atendimento aos seus clientes que visam garantir sua cobertura em todo Sergipe e parcialmente em Alagoas, Bahia e Paraíba. São canais: o Internet Banking, o Celular Banking, o Call Center e as Redes Compartilhadas (Banco 24 Horas e Mastercard Maestro). O próprio Banese tem 713 pontos de atendimento, sendo 62 agências, 10 postos de serviços bancários, 431 caixas eletrônicos e 210 Pontos Banese (Correspondentes no Brasil). Possui, também, 2.922 acionistas, 534.837 clientes e 1.106 empregados, conforme observado no relatório de desempenho 2014.1.

No próximo capítulo será explanada toda a base teórica já existente que embasa o presente estudo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A avaliação de desempenho, que tem por finalidade apreciar, de modo sistemático e formal, as diferenças individuais de desempenho na situação de trabalho, visa fechar o círculo de interação das diversas funções da administração de recursos humanos, valendo-se também da opinião obtida nas entrevistas de avaliação para redefinir e aprimorar os objetivos, padrões e expectativas de trabalho de parte a parte, buscando que ambos alcancem a melhora desejada de desempenho.

Existem diversos sistemas e métodos para se avaliar o desempenho de um funcionário dentro de uma empresa, variando de acordo com a necessidade do gestor, do setor e dos objetivos da avaliação, bem como do perfil dos avaliados e da dinâmica de observação utilizada. Entre os métodos mais tradicionais de avaliação, destacam-se as escalas gráficas de classificação, a escolha e distribuição forçada, a pesquisa de campo, a auto avaliação, o relatório de desempenho, a avaliação por resultados, a avaliação por objetivos, os padrões de desempenho, as frases descritivas, a avaliação 360 graus, de competências, de competências e resultados e de avaliação de potencial.

O foco da avaliação de desempenho em uma empresa deve ser a promoção e orientação pessoal e profissional das pessoas. Deve, também, evitar a repreensão e a busca por culpados. Lacerda¹

Neste mesmo sentido, ela propõe certa hierarquia na obtenção das avaliações de desempenho, a começar pela auto avaliação, onde cada profissional irá avaliar o próprio desempenho com base em alguns critérios pré-definidos que servirão de norte aos demais. Havendo a figura de um gerente ou líder, caberá ao gestor, com o apoio do RH, montar, acompanhar e controlar o sistema, a responsabilidade pelo desempenho dos colaboradores e pela constante avaliação e comunicação dos resultados. O gerente ou líder irá orientar enquanto o colaborador irá avaliar o desempenho em função do caminho apontado pelo gerente/líder.

¹http://www.sebrae.com.br/setor/comercio-varejista/gestao-do-varejo/pessoas/conheca-os-tipos-de-avaliacao-de-desempenho/BIA_120000746

A equipe de trabalho também entra em cena para avaliar o desempenho de cada um dos membros e pensar nas atitudes necessárias para melhorá-las, tornando-se responsável pela avaliação de desempenho dos participantes e definindo os objetivos e metas a alcançar.

Uma avaliação de desempenho bem sucedida é quando os seus resultados são, de fato, utilizados. É preciso uma análise minuciosa e detalhada, pois muitas vezes os fatores não são físicos. É necessário um planejamento e uma pesquisa no ambiente da empresa para colher os aspectos positivos e negativos da instituição a ser estudada.

Os funcionários são peças fundamentais na existência e desenvolvimento da empresa. Desde então, é necessário um estudo de aprimoramento na valorização e motivação dos mesmos. As grandes empresas que pensam no futuro investem em uma cultura organizacional voltada para a satisfação dos funcionários, pois, da mesma forma que um cliente externo bem recepcionado entusiasma os demais clientes, com o interno acontece o mesmo.

A cultura organizacional é o campo de estudo que investiga o que os indivíduos, grupos e estruturas exercem sobre o comportamento humano dentro nas organizações; ou seja, a cultura organizacional pode ser traduzida como o conjunto de valores, normas e comportamentos influenciadores do sistema organizacional. Robbins (2008, p. 375)

Uma boa estratégia de cultura organizacional em instituições financeiras e nas demais instituições só tende a contribuir para o crescimento da instituição e, conseqüentemente, no reconhecimento das pessoas com as melhorias oferecidas a esses funcionários que o tornam mais aptos às mudanças.

Toda organização visa metas a serem cumpridas, sejam elas estabelecidas direta ou indiretamente. As instituições financeiras trabalham com essas metas que se resumem no rendimento real do banco. Desde então, é preciso contar com uma equipe compromissada que exerçam essas funções para que a organização obtenha êxito. O clima organizacional é mais uma arma imprescindível para uma boa relação entre a organização e as pessoas pertencentes

a ela.

Marras (2009, p. 220) define cultura organizacional citando outro autor, por ser um dos mais ricos e conhecedor sobre o assunto como:

Cultura organizacional é o modelo de pressupostos básicos que um grupo assimilou na medida em que resolveu os seus problemas de adaptação externa e integração interna e que, por ter sido suficientemente eficaz, foi considerado válido e repassado (ensinado) aos demais (novos) membros como a maneira correta de perceber, pensar e sentir em relação àqueles problemas. (SCHEIN, 1997 apud MARRAS, 2009, p.290).

A organização e as pessoas precisam estar interligadas às mudanças e às adaptações a cultura organizacional. O clima organizacional, segundo Maximiano (2000), refere-se ao produto dos sentimentos individuais e grupais das pessoas com relação à realidade percebida, a organização. No processo, as pessoas da organização são um ponto importantíssimo para mensurar a qualidade e como melhorar o clima organizacional.

As entrevistas pessoais serão de suma importância para caracterizar o que falta, o que é referência para outras empresas e o que precisa melhorar. A comunicação é imprescindível para que haja êxito na implementação de uma cultura organizacional, que essa deverá ser planejada e estudada de acordo com as necessidades de ambas para haja uma mudança positiva e satisfatória para ambas as partes.

Esta cultura organizacional é importante para que sejam definidos os valores que irão orientar a empresa e seus funcionários. Neste ponto, os líderes assumem um papel importantíssimo ao desenvolver e manter a cultura organizacional através de suas atitudes, comentários e visões.

Ela é caracterizada pelos hábitos e crenças que são utilizadas por todos os membros da empresa. Ela pode ser mais enriquecida quando há a contratação de novos colaboradores, haja vista vierem com costumes não comuns adotados na empresa. A cultura organizacional desempenha um papel importante na vida dos funcionários, influenciando direta e indiretamente a produtividade, pontualidade e preocupação com a qualidade e serviço

ao cliente, transparecendo a identidade da empresa.

Chiavenato a compara como um iceberg, onde a parte visível representa a cultura vista pelos clientes orientados para aspectos operacionais e de tarefas, enquanto que a maior parte fica fora da visão das pessoas, orientada para aspectos sociais e psicológicos, afetivos e emocionais.

A empresa deve sempre buscar reduzir o índice de rotatividade, absenteísmo e aumentar o índice de satisfação dos colaboradores. Para isso, é interessante através de uma política de enriquecimento de cargos, melhorar as condições de trabalho, garantir uma nova cultura interna e um novo clima organizacional.

Toda empresa possui uma cultura organizacional. O que difere uma da outra é a personalidade única, a missão e visão de ambas. Por não ser visto, pode ficar difícil detectar esses aspectos no dia a dia, porém eles estão inteiramente ligados nos fatores positivos e negativos colhidos nas empresas.

3 SITUAÇÃO ENCONTRADA

No primeiro dia de trabalho, ao chegar à agência do Banese de Itabaiana/SE, fui apresentada aos funcionários, ao local de trabalho e recebi as instruções dos meus superiores hierárquicos (gerente geral e coordenador).

A alocação se deu no atendimento direto ao cliente, estando habilitada a abrir e fechar contas, realizar empréstimos e prestar informações e redirecionamento interno aos clientes. Fazem parte da equipe três estagiárias que se revezam das 10h às 16h, de segunda à sexta. O meu horário era das 10h às 14h, sendo responsável solidária das 10h às 11h, no chamado horário de pico, que é quando a agência era aberta, além de, também, tiver que entregar as primeiras senhas aos que esperavam na fila no momento de abertura da agência.

O primeiro mês foi de recebimento de instruções de uso nos sistemas automatizados, técnicas e regras de trabalho, observando principalmente a estagiária que iria sair. O coordenador responsável pelas estagiárias, apesar de também estar alocado para atendimento aos clientes em um fluxo maior, sanava as dúvidas de todas e ensinava novas funcionalidades.

O gerente geral tinha responsabilidade de atendimento, cujo coordenador nem os demais gerentes não conseguiam resolver. Os dois gerentes de negócio atendiam em maior frequência os comerciantes e empresários, pessoas que necessitavam de atendimentos prioritários e que estivessem excluídos do atendimento preferencial (idosos, gestantes e pessoas com dificuldade de locomoção).

Os caixas da agência são sete, sendo seis que eram controlados com senha (um desses para atendimento preferencial) e outro que não há chamamento de senha dedicado exclusivo ao recebimento de cartões e depósitos para contas abertas no mesmo dia.

Na frente do banco encontram-se quatro caixas eletrônicos que são recepcionados,

durante o expediente bancário, por duas estagiárias contratadas pelo programa jovem aprendiz que ajudavam os clientes no manuseamento do caixa, principalmente os idosos.

Inicialmente observei que o maior fluxo bancário é entre as 10h e 12h, sendo que todos os dias haviam pessoas na agência formando uma fila antes da abertura. Esta fila é consideravelmente maior no início e fim do mês, porque é quando os aposentados, pensionistas e funcionários recebem os salários.

No início do atendimento ao público, atendia somente situações conhecidas e que já tinha praticado sob a supervisão de outra estagiária com o aval do coordenador. Nos atendimentos que eram novas situações sempre consultava o coordenador, tendo que ir e vir várias vezes durante o expediente, porém trazendo soluções aos clientes.

Muitas das situações tidas como novas eram solucionadas em tempo real com a paciência dos clientes. Algumas vezes era necessário refazer todo o procedimento, sendo que esta situação não era exclusiva de estagiários: funcionários também passam por isto devido a grande dinamicidade do sistema e da atualização dos atos normativos internos.

A comunicação entre os funcionários era muito pouca, sem qualquer plano de integração de equipes. Os arquivos gerados são armazenados em uma espécie de depósito, sendo que quem os armazena e “cataloga” são os funcionários contratados, sendo função difícil produzir informação lógica documental haja vista não organização dos documentos.

Diante destes fatos, foi realizada uma pesquisa de campo qualitativa e quantitativa com dez funcionários da agência bancária em tela, com questões objetivas para se chegar a estatísticas sobre a motivação e satisfação dos colaboradores do Banese, tendo em vista uma análise sobre a cultura organizacional da mesma. O questionário a ser aplicado à pesquisa está disponível no anexo A. Esta pesquisa foi feita por amostragem num total de 10 pessoas, cujos gráficos seguem.

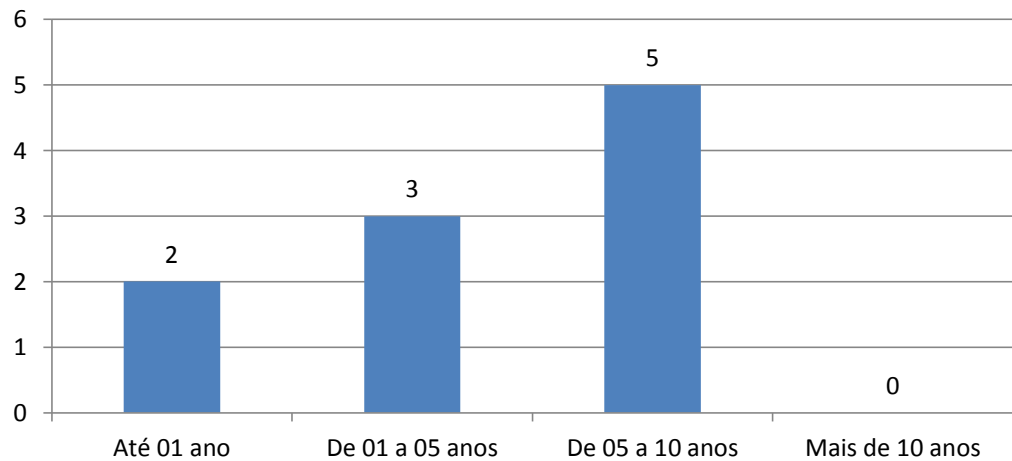


Gráfico 1: Anos de trabalho na empresa

Fonte: pesquisa de campo

No gráfico 1, dos dez funcionários entrevistados, observou-se que a maioria são pessoas que já possuem uma estabilidade na empresa maior que cinco anos e que as pessoas que ingressaram com menos anos são técnicos advindos de concurso público que buscam a mesma estabilidade.

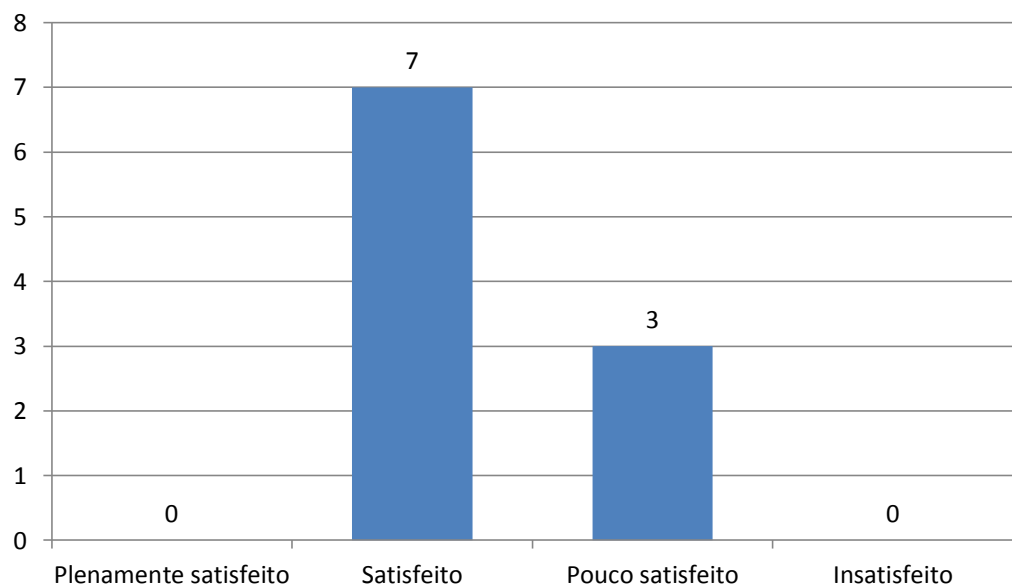


Gráfico 2: Opinião sobre a instituição

Fonte: pesquisa de campo

No gráfico 2 transparece a situação atual dos funcionários quanto à satisfação na estabilidade que a empresa proporciona, sendo que a maioria optou por satisfeito e os outros

três, por serem jovens, estavam pouco satisfeitos porque almejam novas oportunidades concursais, enquanto os demais estão no comodismo.

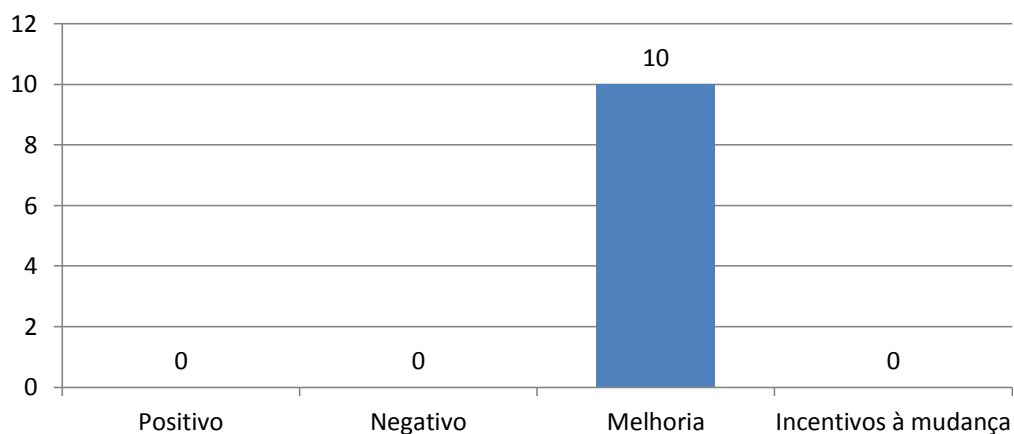


Gráfico 3: Pontos destacados na avaliação

Fonte: pesquisa de campo

Relacionado aos pontos destacados na avaliação expostos no gráfico 3, houve a totalidade de marcações no quesito melhoria, haja vista que todos, independentes dos objetivos pessoais, buscam na instituição a melhoria dela como forma de garantir o crescimento e desenvolvimento. Não houve qualquer citação de pontos positivos e negativos, bem como incentivos à mudança, pois a escolha da melhoria está acima de qualquer patamar.

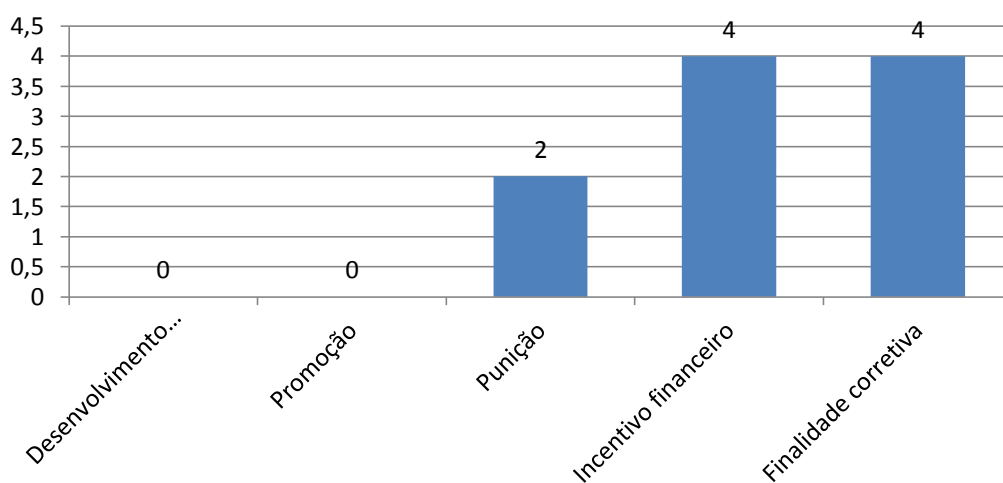


Gráfico 4: Objetivo esperado das avaliações

Fonte: pesquisa de campo

São muitos os objetivos por detrás das avaliações institucionais, conforme o gráfico 4, e nem sempre os funcionários têm conhecimento dos reais objetivos delas. Levando em consideração as mais comuns, cinco foram elencadas e destas apenas três foram citadas pelos pesquisadores. O incentivo financeiro e a finalidade corretiva tiveram quatro citações enquanto que a punição duas. A maioria entende como forma de punição e os demais fatores determinantes para o aumento salarial.

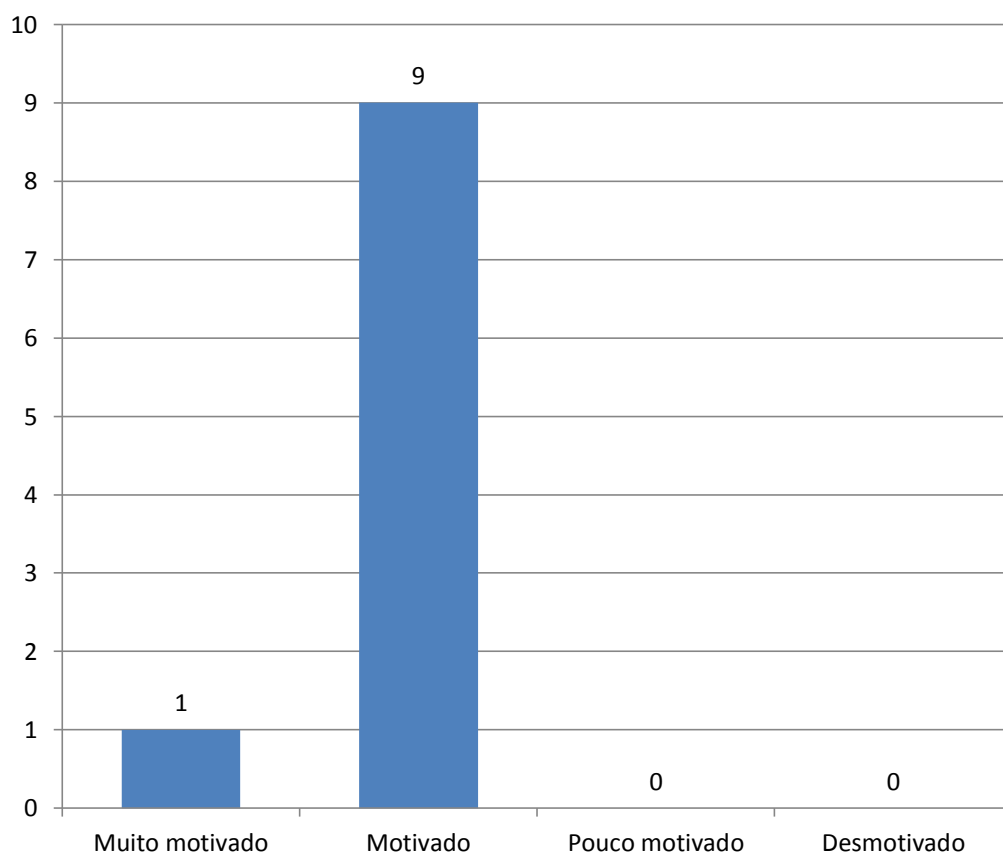


Gráfico 5: Nível de motivação profissional

Fonte: pesquisa de campo.

No quesito de nível de motivação profissional, demonstrado no gráfico 5, a totalidade se mostrou motivado a trabalhar, haja vista a estabilidade e condições financeiras que o banco oferece.

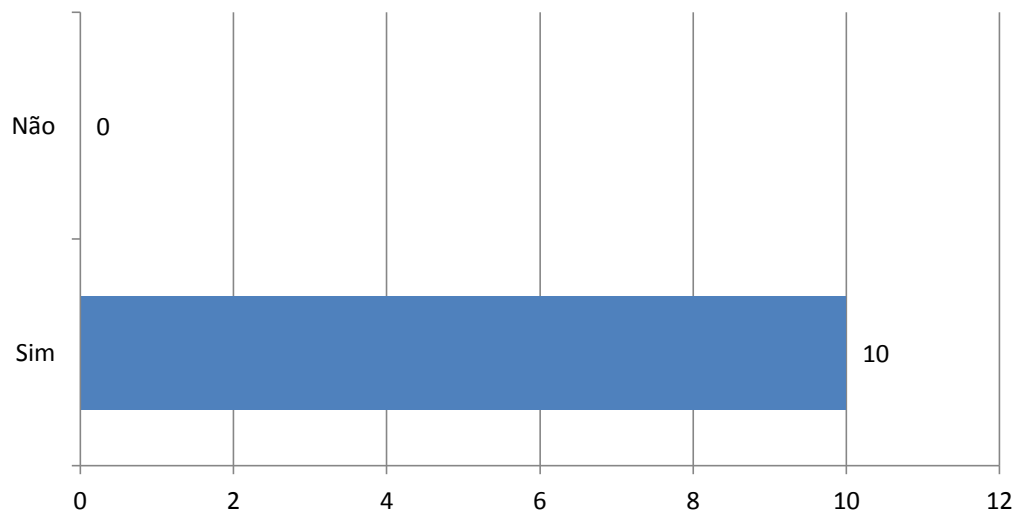


Gráfico 6: Necessidade de uma reunião

Fonte: pesquisa de campo

Conforme se verifica no gráfico 6, todos foram unânimes em demonstrar a necessidade de uma reunião para uma melhor comunicação e esclarecimentos entre si, bem como tomadas de decisões, opiniões a serem dadas sobre as formas de trabalho e planejamentos. Muitos focaram a falta de diálogo entre os setores: alguns só se encontram em rápidas confraternizações.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS COM SUGESTÕES DE MELHORIAS

A cultura organizacional de uma empresa é formada não só pela sua estrutura física como também pelas pessoas que a compõem, sendo assim necessário que todos estejam engajados a uma mesma causa. Neste caso uma boa produtividade com ética, eficiência e eficácia. Se todos assim agissem não teriam grandes problemas a serem resolvidos.

Toda instituição tem a sua hierarquia definida e que deve ser respeitada. Porém, esta hierarquia tem que levar a uma comunicação fluída entre as demais camadas, pois, como em uma pirâmide estão ligados à base, os níveis devem estar ligados entre si. As informações precisam transitar de forma segura e eficiente. A falha na informação foi o principal problema

encontrado.

A ser melhorado vislumbram-se cinco pontos: planejamento, divisão de horários, atendimento de recepção, organização do arquivo e educar os clientes. O planejamento é essencial não só em sua formação inicial como diariamente, nesse caso uma simples reunião mensal ou semanal para avaliar os pontos a serem melhorados e as sugestões de melhorias onde os próprios funcionários encontrariam soluções para os problemas que existem. Nesta reunião, as informações seriam atualizadas a todos para que fiquem cientes das mudanças como um todo. Desta forma, o atendimento seria uniforme em toda a agência, os funcionários teriam mais agilidade e os clientes demorariam menos tempo para serem atendidos.

Sabendo que o horário de maior fluxo é entre as 10h e 11h, é interessante alocar duas estagiárias ao invés de uma apenas, adequando o horário, pois ao fechar a agência, o fluxo é menor, não sendo necessária a manutenção de mais funcionários neste horário. Assim, o atendimento teria uma melhor resposta e o tempo de espera seria reduzido.

No atendimento de recepção seria importante à implementação de uma atendente para casos preferenciais (idosos, gestantes e pessoas com dificuldades de locomoção), haja vista ter três estagiárias alocadas neste setor.

Quanto ao arquivo da agência é necessária uma maior organização com catalogações para facilitar encontrar os documentos que não estão ainda disponíveis digitalizados.

A educação dos clientes através de uma orientação eficiente na facilidade de receber os cartões pelos correios, que além de cômodo diminuiria a fila e, conseqüentemente, o fluxo de pessoas na agência.

5 CONCLUSÃO

Mediante as situações relatadas e vivenciadas na instituição financeira do Banese, com foco na cultura organizacional no âmbito de trabalho, necessitam de um aprimoramento, aceitação e prática por parte dos funcionários. Toda instituição possui a sua cultura, visão e missão, moldadas de acordo com as necessidades de cada uma. A cultura organizacional é tão importante quanto os aspectos físicos e financeiros analisados. Apesar de não poder ser vista ou mensurada, ela está por traz de todo o sucesso de uma organização, pois não há lucro se os funcionários deixarem de trabalhar ou trabalharem de forma insatisfeita. Esse aspecto emocional motiva o funcionário a produzir e crescer dentro da própria empresa, conseqüentemente levando a empresa junto com ele neste crescimento. Quando uma empresa não vai bem e tem dificuldades é porque deixou de focar em algum aspecto importante, tal como a cultura organizacional.

Nessa avaliação para com os funcionários no Banese de Itabaiana é nítida a falta de valorização para com a cultura organizacional, a cobrança diária excessiva e rotineira acaba por sobrecarregar os funcionários que se interessam e cumprir suas obrigações de forma monótona, o que acaba muita das vezes gerando conflitos ocultos. A falha na comunicação interna das normas e procedimentos causavam constrangimentos aos clientes e aos atendentes, haja vista que uma simples ação rotineira poderia ser alterada sem comunicação a quem de fato a faz. Uma simples reunião de planejamento semanal ou mensal para debates e atualizações das normas acabaria de uma vez todos estes problemas e criariam entre si novos meios de integração da equipe.

REFERÊNCIAS

BANESE. Missão, História, Estrutura Organizacional e Quem é Quem. Disponível em <<http://www.banese.com.br/wps/portal/internet/inicial/seubanco/obanese>>. Acesso em 15 de setembro de 2014.

BANESE. Relatório de Desempenho 2014.1. Disponível em <<http://www.banese.com.br/wps/wcm/connect/f962a551-91e4-4358-9eff-236df752dd7e/Publica%C3%A7%C3%A3o+Resultado+1%C2%B0+Semestre+de+2014.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=f962a551-91e4-4358-9eff-236df752dd7e>>. Acesso em 15 de setembro de 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas. 3. ed., 6. tiragem. Rio de Janeiro, RJ: Campus, 2010. 579 p.

DUTRA, Joel Souza. Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas. 6. tiragem. São Paulo, SP: Atlas, 2008. 210 p.

LACERDA, Flávia Alves de Brito. Tipos de avaliação de desempenho. Gestão da Qualidade: Parcerias Eficazes. Disponível em <http://www.sebrae.com.br/setor/comercio-varejista/gestao-do-varejo/pessoas/conheca-os-tipos-de-avaliacao-de-desempenho/BIA_120000746>. Acesso em 15 de abril de 2014.

MARRAS, Jean Pierre. Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico. 16. reimpr. São Paulo: Futura, 2005. 332 p.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. Teoria geral da administração: da escola científica à competitividade em economia globalizada. 2. ed., 3. tiragem. São Paulo, SP: Atlas, 2000. 530 p.

ROBBINS, Stephen P., Administração: mudanças e perspectivas. 8. tiragem. São Paulo: Saraiva Siciliano S/A, 2008. 524 p.

Wikipédia. Banco do Estado de Sergipe. Disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Banco_do_Estado_de_Sergipe>. Acesso em 19 de setembro de 2014.

ANEXOS

ANEXO A – QUESTIONÁRIO APLICADO

UNIVERSIDADE TIRADENTES

Graduada: Dayane dos Santos Fonseca

Prezado(a) colega,

Sou aluna do curso de Administração da UNIT e estou desenvolvendo um projeto de pesquisa. O tema escolhido foi “CLIMA ORGANIZACIONAL E A SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES NA AGÊNCIA DO BANESE DE ITABAIANA/SE”. Sendo assim, gostaria de contar com a sua valiosa colaboração na resposta ao questionário abaixo. Não é necessário que se identifique. Desde já agradeço a colaboração.

QUESTIONÁRIO

Assine apenas uma alternativa:

1. Cargo na empresa: _____
2. Anos de trabalho na empresa:
 até 01 ano de 01 a 05 anos de 05 a 10 anos mais de 10 anos
3. Como você avalia a sua participação durante o momento de avaliação do BANESE, na agência de Itabaiana/SE?
 muito participativa participativo pouco participativo
 sem participação
4. Qual a sua opinião sobre a instituição BANESE?
 plenamente satisfeita satisfeito pouco satisfeito insatisfeito
5. Quais aspectos são destacados com maior ênfase durante a avaliação?
 positivo negativo pontos de melhoria incentivos à mudança
6. Vocês possuem reunião de planejamento?
 Sim Não
7. Sente a necessidade de uma reunião? Se sim, porque?
 Não Sim, _____

8. Você acredita que as avaliações realizadas tem por objetivo:

- desenvolvimento profissional promoção punição
 incentivo financeiro finalidade corretiva

9. Após a avaliação de seu desempenho, qual o seu nível de motivação profissional?

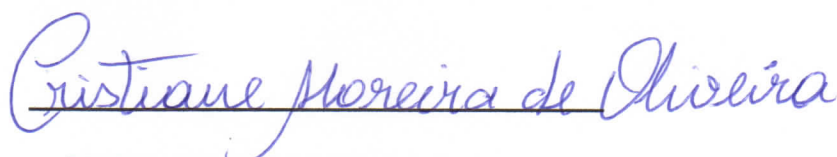
- muito motivado motivado pouco motivado desmotivado
 indiferente

10. O que, na sua opinião, precisaria mudar no BANESE de Itabaiana?

DECLARAÇÃO

Eu, CRISTIANE MOREIRA DE OLIVEIRA, declaro para os devidos fins, junto à Universidade Tiradentes que fiz a revisão segundo as normas ortográficas vigentes, do Relatório de Estágio intitulado CLIMA ORGANIZACIONAL E A SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES NA AGÊNCIA DO BANESE DE ITABAIANA/SE elaborado pela graduanda DAYANE DOS SANTOS FONSECA ALBUQUERQUE à luz da linguística funcional.

Itabaiana (SE), 21 de novembro de 2014.



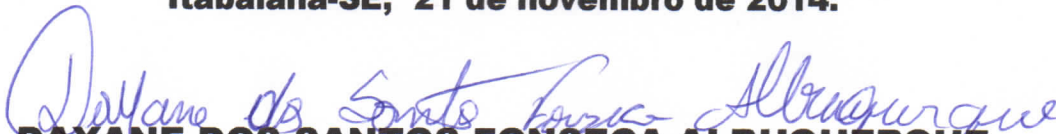
CRISTIANE MOREIRA DE OLIVEIRA

CPF 917.464.505-68

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Declaro, para todos os fins de direito, que assumo total responsabilidade pelo aporte ideológico e conteúdo, conferido ao presente trabalho, isentando a Universidade Tiradentes - UNIT/SE, a Coordenação do Curso de Administração, o Coordenador Adjunto de Estágio em Administração e o Orientador do Relatório de Estágio em Administração, de toda e qualquer responsabilidade acerca de possíveis cópias de trabalhos técnicos, apresentados no meu Relatório de Estágio. Sendo este de minha autoria, estou ciente, tanto das sanções que poderão ser aplicadas, pela Universidade, de acordo com a Lei 9610/98 de 19/02/98 e Lei 10.695/03(direitos autorais), como também, as administrativas pela Coordenação do Curso.

Itabaiana-SE, 21 de novembro de 2014.


DAYANE DOS SANTOS FONSECA ALBUQUERQUE
Curso de Administração - mat. 2111117824