DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL: QUALIDADE E CLIMA ORGANIZACIONAL NO TRABALHO EM UM RESTAURANTE DA CIDADE DE JOÃO PESSOA

Erick Araújo Silva

Sayomara Silva Meireles

Thales Batista de Lima

RESUMO: Atualmente, sabe-se da necessidade e relevância de estudos que verifiquem e auxiliem na qualidade de vida do trabalhador. Devido a essa necessidade, este estudo apresentou como objetivo analisar o clima organizacional de funcionários da área de restaurante de um hotel localizado na capital paraibana, chamado Tambaú Flat Hotel. Tal análise busca detectar possíveis fatores que interfiram positiva ou negativamente na qualidade de vida de tais funcionários enquanto realizam seus trabalhos. Sendo assim, verifica-se a necessidade de intervenções para modificar e reestruturar o método de trabalho, com o intuito de melhorar a qualidade dos serviços desses funcionários. Os dados foram coletados primeiramente com um questionário e, em seguida, com a aplicação de entrevistas. Concluiu-se, que o clima organizacional do restaurante pesquisado está bem satisfatória, uma vez que não há, neste momento, a necessidade de intervenção no seu modo de atuação dos trabalhos junto aos funcionários.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho; Clima Organizacional.

INTRODUÇÃO

Para iniciar, é importante caracterizar o conceito de organização, que refere-se a um conjunto de pessoas que atuam juntas em uma criteriosa divisão de trabalho, para alcançar um propósito comum. Portanto, o Restaurante Tambaú Flat é caracterizado como uma organização, pois se organizam para prestar atendimento na função alimentícia.

Atualmente, sabe-se da necessidade de estudos que verifiquem a qualidade de vida do trabalho para o desenvolvimento de aspectos que favoreçam a dinâmica e as relações interpessoais no contexto organizacional e para desenvolvimento da própria empresa.

A qualidade de vida no trabalho tem sido já bastante debatida em âmbito acadêmico e empresarial, mas como a satisfação no trabalho não pode estar desvinculada da vida do indivíduo é um tema que ainda hoje requer maiores discussões e estudos práticos que auxilie a compreender melhor a temática e se avançar na prática organizacional por meio de mecanismos consistentes de melhoria

da qualidade de vida dos trabalhadores, de forma que se sintam mais envolvidos com suas atividades. É um assunto que pode contribuir, atualmente, para a aplicabilidade de políticas de gestão que atinjam níveis satisfatórios de clima organizacional a partir da percepção positiva dos funcionários com relação a harmonia entre sua dimensão de vida pessoal com a profissional. Segundo Rodrigues (1994), "Os empregados que possuem uma vida familiar insatisfatória tem o trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente, as sociais." Desta maneira, o trabalho ele assume um papel de maior importância para o homem. Em relação à Qualidade de Vida no Trabalho ela vem com uma meta de gerar um clima organizacional cada vez melhor para os seus funcionários, assim a satisfação do mesmo se torna ainda maior, o que é bom para ele e para empresa.

Para mudar a cultura da organização, é necessário realizar um diagnóstico organizacional, que para Kisil (2001), tem por finalidade conhecer a situação presente. Assim, não existe um único diagnóstico. Cada um dos diagnósticos resulta de um conjunto de variáveis, da profundidade com que cada uma foi estudada, do momento histórico em que se faz o estudo e da experiência de quem o executa.

De acordo com Newman; Warren (1980), o diagnóstico organizacional é um processo de verificação temporal e espacial que visa a analisar a empresa ou determinado processo como um todo; especificar desvios de desempenho; analisar condições internas e externas, ou seja, diagnosticar sintomas de procedimentos não adequados ou que poderiam estar mais delineados com as necessidades da organização. Assim, podemos notar que os diagnósticos podem ser feitos para quaisquer tipos e tamanhos de empresas.

O diagnóstico organizacional é a maneira de se fazer um mapeamento da situação global da empresa sob a visão dos seus funcionários. Este diagnóstico é realizado após a aplicação de um questionário, em que as opiniões dos funcionários a respeito de questões abrangentes são levadas em consideração para um processo reflexivo por parte da gestão organizacional para que depois tome as melhores ações, que envolvem todo o clima da empresa.

Analisando a importância da qualidade do trabalho, este estudo apresentou como analisar o clima organizacional de funcionários da área de restaurante de um

hotel localizado na capital paraibana, chamado Tambaú Flat Hotel. Tal análise busca detectar possíveis fatores que interfiram positiva ou negativamente na qualidade de vida de tais funcionários enquanto realizam seus trabalhos. Sendo assim, verifica-se a necessidade de.

MATERIAIS E MÉTODOS

O diagnóstico organizacional foi realizado no Restaurante Tambaú Flat, localizado na cidade de João Pessoa, próximo a praia de Tambaú. Nele atuam 10 funcionários, onde os mesmos foram selecionados, pois todos se disponibilizaram a participar como voluntários. A pesquisa ocorreu nos dias 10 a 13 de março do ano corrente.

A partir de pesquisas (livros, internet, artigos acadêmicos e aulas referentes ao assunto) foi formulado um questionário, o qual dividimos em 6 pontos de avaliação: política salarial, oportunidade de carreira, comunicação, programa de qualidade, relacionamento de trabalho e ambiente de trabalho. Estes pontos foram escolhidos por serem primordiais dentro de uma organização.

TABELA 1: Explicação Resumida dos Pontos Avaliados na Pesquisa

Política Salarial	A política salarial leva em conta o desempenho econômico da empresa e suas perspectivas de crescimento e desenvolvimento, com evoluções de salários sempre previstas em orçamento. O salário de um cargo sempre será baseado nos conhecimentos exigidos pela função.
Oportunidade de Carreira	Oferecido pela empresa para seus funcionários, os motivando com uma visão de cargos superiores.
Comunicação	Necessária para um bom ambiente de trabalho, pois ela faz a interação entre os funcionários e deles com seus superiores. Se existe uma boa comunicação a empresa se sai beneficiada.
Programa de Qualidade	Onde a empresa procura se alto melhorar, pois respeitam regras que podem ser apreciadas por seus clientes e funcionários. Estes programas tem como exemplo o 5S, onde é feito o uso da: saúde, limpeza, organização, auto-disciplina e utilização.
Relacionamento de Trabalho	Está inter ligada a comunicação, pois com uma boa comunicação também existe um bom relacionamento de trabalho.
Ambiente de Trabalho	Proporcionada pela empresa, onde ela pode motivar seus funcionários lhes dando um bom lugar para trabalhar e também para descansar.

No primeiro dia de pesquisa, foi iniciado a aplicação dos questionários com os funcionários do restaurante e foi permitido que eles levassem os questionários para suas residências, para assim obtermos uma maior sinceridade em suas respostas.

Três dias depois retornou-se ao estabelecimento para aplicação da entrevista com os funcionários em lugares estrategicamente reservados para melhor ser realizado o diagnostico organizacional.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir dos dados obtidos pode-se correlacionar os objetivos de pesquisa com os dados fornecidos. A respeito da política salarial, a grande maioria dos funcionários demonstra satisfação com sua forma de pagamento e exatidão nos valores da folha. A respeito da oportunidade de carreira, a grande maioria mostrou uma baixa expectativa em relação à evolução de cargo, porém estão satisfeitos com os treinamentos oferecidos pelo Flat e se sentem valorizados pelo seu esforço por parte de seus superiores. Quanto à comunicação interna, ocorreu uma divergência devido à parte afirmar que está satisfeito e parte insatisfeito. Co-relacionando com a oportunidade de crescimento podemos observar que alguns funcionários acreditam que esta falta de comunicação interna está relacionada à baixa expectativa de crescimento de cargo. Sobre programa de qualidade a maioria se sente satisfeita. Ao ponto relacionamento no trabalho, apenas um mostrou insatisfação em sua convivência com os colegas de trabalho, o que ocorre em qualquer organização, entretanto com os superiores todos demonstraram um bom relacionamento. Por fim, sobre o ambiente de trabalho a maioria mostrou satisfação a respeito da limpeza e condições locais de trabalho. Todos ainda estão satisfeitos com os recursos e materiais fornecidos, bem como a organização de fluxo e segurança.

De maneira geral, o resultado do diagnóstico indica uma satisfação de todos os funcionários com os cargos que estão em suas mãos. Assim não é necessária uma intervenção grotesca no seu clima organizacional, pois eles demonstram que a na empresa a qualidade de vida do trabalho é boa.

CONCLUSÃO

Devemos ter plena consciência de que quando falamos em organizações, as mudanças significativas não ocorrem em curto prazo.

Diante dos objetivos que foram implantados, a pesquisa permitiu que fosse identificado a relação existente dos funcionários para com a organização onde exercem seus cargos.

Como não foi reconhecida uma falta de estrutura satisfatória nos não intervimos com planos de mudança na empresa, mas sabemos que em outra avaliação aplicada na mesma isto poderá ser alterado e esta intervenção venha a ser necessária.

O trabalho é vital para o ser humano. Torná-lo mais participativo com o auxílio de potencialidades e talentos, além de oferecer as melhores condições possíveis de trabalho resultará no aumento da saúde mental e física dos funcionários e aumentará a sua produção, ajudado a empresa.

REFERÊNCIAS

KISIL, R. **Elaboração de Projetos e Propostas para Organizações da Sociedade Civil.** São Paulo: Global, 2001.

MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento Interpessoal**: Treinamento em Grupo. Rio de Janeiro: José Olympio, 1997.

NEWMAN, W.H.; WARREN, E.K. **Diagnóstico:** Um Pré-requisito para Boas Decisões. São Paulo: Atlas, 1980.

RODRIGUES, M.V.C. **Qualidade de Vida**: Evolução e Análise no Nível Gerencial. Petrópolis-RJ: Vozes: 1994.

SILVA, A.B. **A Vivência de Conflitos entre a Prática Gerencial e as Relações em Família.** 2005. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.