

**Percepção em Relação ao Clima Organizacional, Satisfação no Trabalho e
Empowerment Psicológico: Estudo em Empresas Prestadoras de Serviços Contábeis**

ANA PAULA PEDROSO RODRIGUES DA SILVA

Universidade do Oeste de Santa Catarina - UNOESC

SABRINA DO NASCIMENTO

Universidade do Oeste de Santa Catarina - UNOESC

BIANCA COSTA AMORIM

Centro Universitário Leonardo Da Vinci - UNIASSELVI

PAULO CESAR SPEORIN

Universidade do Oeste de Santa Catarina - UNOESC

RESUMO

Este estudo tem como objetivo analisar a percepção dos colaboradores das empresas prestadoras de serviços contábeis em relação ao clima organizacional, a satisfação no trabalho e o *empowerment* psicológico. A amostra compreendeu 32 colaboradores de empresas de prestação de serviços contábeis com sede em Chapecó que responderam o instrumento de pesquisa no período de setembro a outubro de 2015. O estudo classifica-se como uma pesquisa descritiva de levantamento ou *survey* com uma abordagem quantitativa das informações coletadas. Para coleta de dados utilizou-se um instrumento de pesquisa encaminhado pelo Google Docs adaptado dos estudos de Oliveira, Carvalho e Rosa (2012), Nascimento (2010) e Verdinelli, Lizote e Nascimento (2014) com 44 asseverações. Os resultados revelam que a presença do *empowerment* psicológico nas empresas prestadoras de serviços contábeis corroborando com os achados de Nascimento (2010) e Camini e Nascimento (2015). Em linhas gerais, acredita-se que os respondentes trabalham em empresas com um clima organizacional favorável e estão satisfeitos com o trabalho que realizam junto as prestadoras de serviços contábeis analisadas.

Palavras-chave: Clima Organizacional. Satisfação Individual. *Empowerment* Psicológico. Empresas prestadoras de serviços contábeis.

1. INTRODUÇÃO

O clima organizacional corresponde a um conjunto de atitudes e valores existentes em uma organização e que afetam diretamente no comportamento das pessoas e em seus relacionamentos interpessoais. Como as pessoas passam uma parte de suas vidas trabalhando dentro de organizações, estas por sua vez, dependem do seu desempenho e de seus colegas para alcançarem suas metas e objetivos.

A visão das organizações esteve voltada para a obtenção de lucro nos últimos anos e ao passo em que os recursos humanos eram deixados em segundo plano, porém, com o passar do tempo as organizações percebem a necessidade de repensar o seu modo de trabalho, bem como a maneira de interação com os seus colaboradores. Desse modo, as empresas perceberam que a interação com os colaboradores e a valorização destes, está diretamente relacionada como o clima organizacional. E ainda, a manutenção deste clima pode tornar as empresas ágeis, atualizadas e flexíveis, tanto com relação aos seus clientes, quanto em relação aos seus colaboradores. Para Gil (2001, p. 19) “o movimento de valorização das relações humanas no trabalho surgiu da constatação da necessidade de considerar a relevância dos fatores psicológicos e sociais na produtividade” de seus colaboradores.

Para Chiavenato (1999) a excelência nas organizações se deve ao fator humano que nelas atuam, por isso, em plena era da informação, é necessário reconhecer a importância do fator humano, que é um diferencial das empresas, sendo obtido por intermédio das pessoas que nelas trabalham.

O cenário organizacional atual coloca as pessoas em lugar de destaque dentro das organizações e faz com que essas adquiram uma nova visão em relação ao bem-estar de seus colaboradores, haja vista que passam a ter a compreensão de que com pessoas satisfeitas atuando nelas, o sucesso será atingido de maneira eficaz. Neste contexto, o *empowerment* psicológico é “uma “tecnologia de ponta” que fornece tanto a vantagem estratégica que as empresas estão procurando quanto a oportunidade que seus funcionários estão procurando” (BLANCHARD, CARLOS & RANDOLPH, 2001, pp. 17).

A relevância do estudo se justifica ao analisar a percepção dos colaboradores quanto ao clima organizacional, a satisfação no trabalho e ao *empowerment* psicológico nas empresas prestadoras de serviços contábeis. Piovezan e Rubino (2011) afirmam que o clima organizacional se relaciona com a satisfação no trabalho dos colaboradores na medida em que estes prestam um atendimento de qualidade aos clientes da empresa. O clima organizacional influencia o comportamento humano. E ainda, o *empowerment* psicológico para Blanchard, Carlos e Randolph (2001, p. 15) é um instrumento “é crucial para as empresas se tornarem competitivas no mundo dos negócios. [...] para as empresas serem bem sucedidas no novo mundo dos negócios, os membros da equipe devem sentir que trabalham em benefício próprio e que têm papéis importantes”.

Com as alterações que ocorrem na legislação trabalhista, nas exigências do fisco e dos clientes, os colaboradores que atuam na prestação de serviços contábeis estão expostos a um alto nível de cobrança por produtividade, cumprimento de prazos e metas a serem alcançadas. Desta forma, torna-se relevante compreender a satisfação no trabalho destes profissionais, bem como o clima organizacional e o *empowerment* psicológico que envolve estas organizações para que estes possam trazer resultados satisfatórios para as empresas. Diante do exposto, emerge a indagação que norteia a presente pesquisa: Qual a percepção dos colaboradores em relação ao clima organizacional, a satisfação no trabalho e o *empowerment* psicológico nas empresas prestadoras de serviços contábeis? Neste sentido, o estudo tem como

objetivo principal analisar a percepção dos colaboradores das empresas prestadoras de serviços contábeis em relação ao clima organizacional, a satisfação no trabalho e o *empowerment* psicológico. Para alcançar o objetivo geral, foram traçados os seguintes objetivos específicos: a) Traçar o perfil dos respondentes; b) Caracterizar as empresas prestadoras de serviços contábeis analisadas; c) Investigar o clima organizacional presente nas empresas pesquisadas; d) Examinar a percepção em relação a satisfação no trabalho; e e) Identificar a presença de elementos do *empowerment* psicológico segundo o modelo de Spreitzer (1995) nas empresas prestadoras de serviços contábeis;

2. O AMBIENTE ORGANIZACIONAL

As mudanças que ocorrem tanto no mercado, quanto na legislação brasileira, fazem com que as organizações sintam a necessidade de se preparar para acompanhar esse processo de transformação. Devido a esse cenário, a ansiedade, as pressões por resultados e a insegurança passaram a fazer parte do ambiente de trabalho. Por outro lado, as pessoas passaram a participar dos processos que envolvem as organizações.

Com a participação ativa dos colaboradores, os gestores passaram a encará-los não apenas como empregados, mas como parceiros. Segundo Gil (2001, p. 23) “verifica-se em algumas organizações a tendência para reconhecer o empregado como parceiro, já que todo processo produtivo se realiza com a participação conjunta de diversos parceiros, como fornecedores, acionistas e clientes”.

As mudanças que vêm ocorrendo no cenário econômico nacional fazem com que os colaboradores passem a interagir mais com as organizações, além de conquistar liberdade para expor sua visão e até participar dos processos de tomada de decisões.

Chiavenato (2005, p. 6) destaca que “o capital humano depende de talentos que a empresa precisa conquistar, reter, aplicar, desenvolver, motivar e recompensar”. Para tanto, a empresa precisa fornecer as condições necessárias para que os colaboradores possam utilizar de seus talentos para alcançar resultados. Estes subsídios pautam-se no clima organizacional, na satisfação no trabalho e no *empowerment* psicológico que interferem na construção do ambiente de negócios no qual a organização está inserida.

Para Chiavenato (2005) a era da informatização, por meio da automação e a robotização, transformou o mercado. Em decorrência deste movimento o capital humano deixou de ser meramente fornecedor de mão-de-obra, com atividades repetitivas e limitativas e passou a ser mais criativo e inovador.

2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

O Clima Organizacional (CO) compreende a percepção que o colaborador possui do ambiente no qual, ele se encontra inserido e que pode influenciar no seu comportamento cotidiano na empresa. Robbins (2009) o define como um estudo minucioso do comportamento e das atitudes que as pessoas demonstram dentro das empresas. Para Lacombe (2005) o clima demonstra o nível de satisfação das pessoas no ambiente de trabalho, e ainda está diretamente ligado à motivação, ao interesse no trabalho, a cooperação entre as pessoas, a integridade, a clareza e a disposição nas comunicações internas.

Depreende-se diante do exposto, que o clima organizacional consiste na percepção que os colaboradores têm em relação ao seu ambiente de trabalho, o que afeta diretamente no seu comportamento, porém as pessoas possuem percepções distintas. Essas percepções podem incorrer em satisfação para uns e insatisfação para outros colaboradores.

As empresas devem realizar pesquisas para aferir o clima organizacional de seus colaboradores. Para Bergamini e Coda (1997, p.99) estas pesquisas são uma espécie de “instrumento pelo qual é possível atender mais de perto as necessidades da organização e do quadro de funcionários à sua disposição, à medida que caracteriza tendências de sua satisfação ou insatisfação”.

Neste contexto, a pesquisa de clima organizacional de acordo com Bergamini e Coda (1997, p.99) compreende “um levantamento de opiniões que caracteriza uma representação da realidade organizacional consciente, uma vez que retrata o que as pessoas acreditam estar acontecendo em determinado momento na organização enfocada”. Portanto, por meio de uma pesquisa de clima é possível avaliar o grau de satisfação ou insatisfação dos colaboradores em relação à empresa naquele determinado momento, o que possibilita a avaliação de suas necessidades e qual a melhor forma de atendê-las.

2.2 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Há alguns anos atrás a satisfação no trabalho estava relacionada à remuneração, salários altos, não que isso não seja um motivo de satisfação, mas outros fatos passaram a ser relevantes na percepção dos colaboradores para os deixarem satisfeitos com seu trabalho, tais como: reconhecimento de suas atividades, bom relacionamento com seus colegas, chefe e clientes, entre outros.

Wagner e Hollenbeck (2012, p. 186) descrevem satisfação no trabalho como “um estado emocional agradável que resulta da percepção que o trabalho ajuda a pessoa a atingir resultados valorizados”. Nesta mesma linha, Hunt, Osborne Schermerhorn (2002, p.93) tratam a satisfação no trabalho como “um grau segundo o qual os indivíduos se sentem de modo positivo ou negativo com relação ao seu trabalho. É uma atitude, ou resposta emocional às tarefas de trabalho assim como as condições físicas e sociais do local de trabalho”.

Segundo Robbins (2005) o trabalho exige uma convivência diária com as pessoas que fazem parte daquele ambiente. E ainda, exige a subordinação às regras e políticas da organização, a obtenção de padrões de comportamento e as condições de trabalho as quais são oferecidas. Corroborando com esta afirmação Hunt, Osborne Schermerhorn (2002, p.97) destacam que “aspectos comuns da satisfação no trabalho relacionam-se com pagamento, condições de trabalho, qualidade da supervisão, colegas e o trabalho em si”.

Para Chiavenato (1999) a maneira com que as pessoas se comunicam entre si, com ambiente interno e externo, revelam o clima organizacional e correspondem ao grau de satisfação na organização. Desta forma, a maneira como os colaboradores se sentem em relação à organização depende de vários fatores, sendo eles: remuneração justa, boa convivência com os demais colaboradores, ambiente de trabalho agradável e o trabalho em si, pois quanto mais a pessoa se identificar com o que faz, melhor ela desempenhará sua tarefa cotidiana.

De acordo com Piovezan e Rubino (2011) o clima se refere ao ambiente interno da organização e às suas influências sobre o comportamento humano. Este compreende um conjunto de percepções dos colaboradores sobre aspectos, como: orientação das tarefas, pressão no trabalho, inovação, conforto físico, entre outros aspectos. Os autores destacam ainda que o clima organizacional influencia também na qualidade do atendimento prestado aos clientes da empresa, bem como a satisfação de seus colaboradores.

2.3 EMPOWERMENT PSICOLÓGICO

O *empowerment* psicológico corresponde a capacitação e a valorização dos colaboradores que contribuiu em inovações e na solução de problemas dentro das organizações (PFEIFFER & DUNLOP, 1990). Para Daft (1997, p. 291) este instrumento de gestão de recursos humanos compreende ao “compartilhamento de poder, é a delegação de poder ou autoridade a subordinados. Significa delegar mais poder a outros da organização para que eles possam agir mais livremente para realizar suas atribuições”.

Spreitzer (1995) propôs um modelo conceituado para conceituar o *empowerment* psicológico. Este modelo é composto por quatro dimensões, sendo elas: competência, impacto, autodeterminação e significado. Para a autora, destaca que este instrumento necessita da atuação destas quatro dimensões no âmbito psicológico dos colaboradores para que o *empowerment* aconteça e ainda, a falta de alguma dessas dimensões pode comprometer o significado desse instrumento como um todo.

A dimensão de competência é entendida como a convicção que o colaborador possui quanto as suas capacidades individuais de realizar suas atividades cotidianas com habilidades (SPREIZER, 1995). Na dimensão de impacto, Spreitzer (1995, p. 1443) a interpreta como “o grau em que um indivíduo pode influenciar os resultados operacionais estratégicos, administrativos no trabalho”. Para a dimensão de autodeterminação de acordo com Deci e Ryan (2000) mencionam que a autodeterminação proporciona uma flexibilidade, criatividade, iniciativa, resiliência e autor regulação. Entretanto, quando o sentimento de um indivíduo é controlado por eventos este o leva à tensão, haverá um tom emocional negativo e redução da autoestima. E por fim, a dimensão de significado, Spreitzer (1995) entende essa como um ajuste entre as exigências de uma função de trabalho e as crenças, valores e os comportamentos individuais dos colaboradores.

2.4 ESTUDOS ANTERIORES

Na literatura, encontram-se trabalhos que analisaram a relação entre a satisfação no trabalho e o clima organizacional em empresas de vários segmentos de atuação.

Em uma empresa de telecomunicações Gomes (2002) investigou a percepção dos profissionais de vendas, consultoria e analistas de mercado a respeito do clima organizacional de uma empresa de telecomunicações e concessionário de telefonia pública. O clima organizacional foi mensurado por meio das categorias: conformismo, responsabilidade, padrões de desempenho, calor humano e apoio, recompensas, clareza organizacional e liderança. Os resultados evidenciaram que o índice médio do clima ideal (desejado), na categoria clareza organizacional obteve uma pontuação elevada. A categoria conformidade obteve o maior índice no clima atual e a de menor índice no clima ideal decorrente na necessidade social de poder. Em relação ao motivo/necessidade social identificado que as áreas respondentes perceberam que o clima estava sendo nortado pelo poder. Este resultado pode ser explicado pelo modelo centralizador adotado pela empresa, coercitivo e de nenhuma abertura para que os funcionários se sintam encorajados a externar suas opiniões.

No comércio varejista de perfumes e cosméticos, Piovezan e Rubino (2011) avaliaram a cultura organizacional de colaboradores de três lojas franqueadas da rede “O Boticário” e, como objetivos específicos analisaram as possíveis relações entre o clima organizacional e a qualidade do atendimento oferecido ao público, além de avaliar a forma como o clima organizacional reflete no trabalho dos atendentes das franquias analisadas. Os resultados revelam que os fatores conforto físico e coesão entre colegas indicam o bom clima organizacional da organização. E os fatores relacionados ao apoio da chefia, da organização e recompensa

constata-se uma diferença na percepção dos colaboradores, pois o fator controle/pressão revela que os colaboradores são muito controlados e pressionados, o que acarreta em um clima organizacional ruim neste quesito.

Em duas instituições de ensino, sendo uma pública e outra privada, Oliveira, Carvalho e Rosa (2012) analisaram os conceitos de clima organizacional, satisfação no trabalho e resultados eficazes para a organização, incluindo as possíveis consequências e benefícios que estes podem trazer tanto para a empresa como para seus colaboradores. Os resultados apontam que o clima organizacional faz parte do grau de satisfação dos colaboradores, pois o ambiente de trabalho e sua atmosfera, os relacionamentos interpessoais entre os colegas de trabalho, o reconhecimento do supervisor e o bem-estar são fatores consideráveis para um melhor desempenho desses para o alcance do principal objetivo das empresas que é o retorno financeiro.

Alguns estudos tem abordado a influência do *empowerment* psicológico na percepção dos colaboradores, como a pesquisa realizada por e Camini e Nascimento (2015) buscou identificar a presença do *empowerment* psicológico e analisar o acesso às informações sobre o desempenho individual dos colaboradores de uma empresa do segmento de material de construção na cidade de Chapecó no estado de Santa Catarina. A amostra correspondeu a 105 colaboradores que responderam o instrumento de pesquisa adaptado de Spreitzer (1995) com 24 questões fechadas. Os achados revelam a presença do *empowerment* psicológico na empresa analisada e ainda, constatou-se o acesso às informações sobre o desempenho individual por parte dos colaboradores o que pode ser um dos fatores que contribuem para o alcance da eficácia gerencial na empresa analisada.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

O delineamento do estudo volta-se a analisar a percepção dos colaboradores das empresas prestadoras de serviços contábeis em relação ao clima organizacional, a satisfação no trabalho e o *empowerment* psicológico. Na metodologia, optou-se por uma pesquisa descritiva, por meio de estudo de levantamento ou *survey* com uma abordagem quantitativa dos dados.

Para Gil (2009, p.75) “a pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. Guth e Pinto (2007) destacam que pesquisas dessa natureza consistem na investigação empírica onde a principal finalidade é o delineamento ou análise de características de fatos ou fenômenos, por meio de técnicas como entrevista, questionário, formulário, etc.

A pesquisa se configura como de levantamento ou *survey*, uma vez que busca analisar as empresas prestadoras de serviços com sede na cidade de Chapecó no estado de Santa Catarina. Neste contexto, o estudo utiliza uma abordagem quantitativa. Beuren (2006, p. 92) afirma que pesquisas com esta abordagem fazem uso do “emprego de instrumentos estatísticos, tanto na coleta quanto no tratamento dos dados”.

A população compreende as empresas prestadoras de serviços contábeis localizados na cidade de Chapecó no estado de Santa Catarina. Para mapear a população da pesquisa, realizou-se contato via telefone e correio eletrônico com sindicato dos contabilistas da região Oeste de Santa Catarina para analisar as empresas associadas no período de setembro a outubro de 2015.

A amostra do estudo corresponde as 10 (dez) empresas que responderam ao instrumento de pesquisa, enviado por correio eletrônico vinculado a plataforma eletrônica do

Google Docs, no período de setembro a outubro de 2015. Destaca-se que as empresas foram selecionadas de maneira intencional por meio do critério de acessibilidade a partir das empresas que responderem o instrumento de pesquisa.

Para coleta dos dados se utilizará um instrumento de pesquisa, o questionário. Conforme Beuren (2006, p.128) “os instrumentos de pesquisa são entendidos como preceitos ou processos que o cientista deve utilizar para direcionar, de forma lógica e sistemática, o processo de coleta, análise e interpretação dos dados”. Dmitruk (2009, p. 132) menciona que o “instrumento de coleta de dados é constituído por uma série de perguntas ordenadas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. Desta forma, o levantamento das informações com auxílio do instrumento de pesquisa permite aferir a percepção dos colaboradores das empresas analisadas.

As escalas utilizadas para mensurar os constructos abordados nesta pesquisa foram adaptadas dos estudos empíricos de Oliveira, Carvalho e Rosa (2012) que abordaram o relacionado entre o clima organizacional e satisfação no trabalho, Nascimento (2010) que analisou o *empowerment* psicológico, remuneração e o acesso às informações relacionadas ao desempenho. E ainda, a pesquisa de Verdinelli, Lizote e Nascimento (2014) que investigaram o comprometimento organizacional e satisfação no trabalho.

O instrumento de coleta de dados adotado nesta pesquisa, está dividido em cinco blocos, sendo o primeiro que apresenta cinco asseverações relacionadas ao perfil dos respondentes, no segundo bloco têm-se as características das empresas prestadoras de serviços contábeis analisadas com três indagações, o terceiro bloco é composto por 14 questões relacionadas à satisfação individual do colaborador, o quarto bloco conta com 14 asseverações associadas à percepção do clima organizacional e por fim, o quinto bloco é composto por 24 questões relacionadas ao *empowerment* psicológico. Destaca-se ainda que para mensurar a percepção dos respondentes utiliza a escala *Likert* com sete pontos que varia do Totalmente Satisfeito (7) ao Totalmente Insatisfeito (1).

Na análise e interpretação dos dados para Beuren (2006, p. 136) busca-se “trabalhar com todo o material obtido durante o processo de investigação, ou seja, com os relatos de observação, as transcrições de entrevistas, as informações dos documentos e outros dados disponíveis”. Para Guth e Pinto (2007, p. 107), após esta “fase de análise onde os dados são reduzidos e categorizados, passa-se à fase onde eles devem ser interpretados a fim de servirem aos propósitos da pesquisa”.

Neste contexto, para realizar a análise das informações coletadas com auxílio do instrumento de pesquisa, utilizou-se a estatística univariada para interpretação dos dados com auxílio da frequência combinada, médias e percentuais que permitam a classificação e extração de informações que possibilitem a resolução dos problemas da pesquisa e as análises dos resultados encontrados.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste tópico, aborda-se o perfil dos respondentes, as características das empresas prestadoras de serviços contábeis, a percepção em relação ao clima organizacional, satisfação no trabalho e *empowerment* psicológico para os participantes da pesquisa.

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTE

O perfil dos respondentes foi delineado a partir da idade, gênero, função e/ou cargo desempenhado nas empresas analisadas, tempo de permanência no cargo e o nível de escolaridade dos entrevistados.

Observa-se que a idade dos respondentes varia de 19 a 58 anos, com predominância do gênero feminino, sendo 75% dos colaboradores entrevistados. Em relação ao grau de escolaridade e ao cargo e/ou função desempenhada, a Tabela 1 apresenta estas informações.

Tabela 1 – Grau de escolaridade e o cargo e/ou função desempenhada pelos respondentes

Grau de escolaridade	Nº de respondentes	Percentual (%)	Cargo e/ou função desempenhada	N. de respondentes	Percentual (%)
Ensino Médio	3	9,40	Depto. Fiscal	10	31,30
Graduação	19	59,4	Depto. Contábil	9	28,10
Especialização	10	31,30	Depto. Pessoal	9	28,10
Mestrado	0	0,00	Constituição de Empresas	0	0,00
Doutorado	0	0,00	Recepção	0	0,00
Não Responderam	0	0,00	Gerência	4	12,50
Total	32	100%	Total	32	100%

Fonte: dados da pesquisa.

Na Tabela 1, percebe-se que, em relação à escolaridade dos colaboradores entrevistados, 59,4% possuem graduação, seguidos por 31,3% dos entrevistados com especialização e, na sequência aparecem 9,4% dos entrevistados com ensino médio.

Em relação ao cargo e/ou função desempenhada pelos respondentes, verifica-se que 31,3% dos entrevistados desempenham sua função no departamento fiscal, seguidos de 28,1% do departamento contábil e departamento pessoal respectivamente e, por fim 12,5% que ocupam cargo de gerência.

Quanto ao tempo em que trabalham na empresa prestadora de serviços contábeis, 46,9% estão trabalhando na empresa há mais de 4 anos, e 31,3% atuam na organização no período de 1 a 3 anos e 21,9% trabalham menos de 1 ano na empresa.

4.2 CARACTERIZAÇÃO DAS EMPRESAS ANALISADAS

A caracterização das empresas foi analisada a partir do número de colaboradores, o porte da empresa, bem como os serviços prestados por essas organizações na percepção dos respondentes. A Tabela 2 exibe o número de colaboradores e o porte das empresas prestadoras de serviços contábeis analisadas.

Tabela 2 – Número de colaboradores e o porte das empresas

N.º colaboradores	Nº. de respondentes	Porcentagem (%)	Porte das empresas	Nº. de respondentes	Porcentagem (%)
0 a 10	18	56,30	Pequeno	24	75,00
11 a 20	4	12,50	Médio	8	25,00
21 a 40	10	31,30	Grande	0	0,00
Total	32	100%	Total	32	100%

Fonte: dados da pesquisa.

No que se refere ao número de colaboradores, percebe-se que 56,3% dos entrevistados responderam que a empresa onde trabalham possuem de 0 a 10 colaboradores,

outras empresas apresentam de 21 a 40 colaboradores (31,30%) e algumas com 11 a 20 colaboradores (12,50%).

No que tange ao porte das empresas, as quais os respondentes pertencem verifica-se a predominância de empresas prestadoras de serviços contábeis de pequeno porte (75%) e algumas empresas de porte médio (25%). Quanto a relação aos serviços oferecidos pelas empresas pesquisadas constatou-se que 84,4% dos entrevistados responderam que a empresa onde trabalham oferece o serviço de assessoria contábil e 15,6% outros serviços contábeis.

4.3 CLIMA ORGANIZACIONAL

Com relação ao clima organizacional presente nas empresas prestadoras de serviços contábeis aos quais os respondentes atuam, a Tabela 3 explicita a percepção dos entrevistados.

Tabela 3 – Percepção de clima organizacional nas empresas analisadas

Questões	Clima organizacional	Ranking Médio	Desvio Padrão
1	A diretoria acredita que os funcionários são muito importantes para a empresa e por isso devem ser bem tratados?	5,13	1,24
2	A diretoria está disposta a gastar tempo e recursos para que os funcionários ajudem uns aos outros?	5,53	1,16
3	Na empresa há um clima propício para que os funcionários aprendam e se desenvolvam?	5,63	0,98
4	A supervisão prepara seus subordinados para assumirem novas responsabilidades e promoções?	5,28	1,51
5	As promoções são baseadas na capacidade das pessoas e não em favoritismos individuais?	4,84	1,65
6	Quando um funcionário faz um bom trabalho, a sua supervisão preocupa-se em percebê-lo e reconhecê-lo?	5,56	1,34
7	Quando um funcionário comete um erro, a sua supervisão procura entender o que aconteceu e ajuda a pessoa a “aprender com o erro”, ao invés de punir ou repreender a pessoa?	5,59	1,39
8	Os funcionários recebem treinamento quando alguma necessidade é percebida?	5,91	1,12
9	As pessoas que trabalham na empresa confiam umas nas outras?	5,56	1,58
10	Os funcionários não têm medo de discutir o que pensam com a sua supervisão?	5,91	1,33
11	A supervisão não tem medo de falar ou discutir o que pensa com os seus subordinados?	5,94	0,95
12	A supervisão delega (deixa seus subordinados tomarem decisões) e encorajam seus subordinados a desenvolverem novas habilidades?	5,72	1,02
13	Os funcionários discutem problemas abertamente e tentam resolvê-los, ao invés de acusar os outros ou fazer fofoca?	5,75	0,92
14	A empresa se preocupa com o bem-estar dos seus funcionários para que eles possam dar o máximo no trabalho que fazem?	5,72	1,14

Fonte: dados da pesquisa.

Observa-se na Tabela 3 que a questão que obteve a maior pontuação foi a questão 11 “A supervisão não tem medo de falar ou discutir o que pensa com os seus subordinados” com a pontuação média de 5,94, com desvio padrão de 0,95. Na segunda posição, aparecem as questões 8 “Os funcionários recebem treinamento quando alguma necessidade é percebida?” e 10 “Os funcionários não têm medo de discutir o que pensam com a sua supervisão?” que obtiveram a 5,91 pontos. Destaca-se ainda que 20 respondentes assinalaram a alternativa 6 (satisfeito) representando 62,5% dos colaboradores entrevistados. Observa-se ainda que a questão 5 “As promoções são baseadas na capacidade das pessoas e não em favoritismos individuais?” obteve a pontuação média baixa de 4,85, com desvio padrão de 1,65.

4.4 SATISFAÇÃO INDIVIDUAL NO TRABALHO

Neste item, busca-se atender o quarto objetivo específico do estudo - examinar a percepção dos colaboradores de empresas prestadoras de serviços contábeis em relação a satisfação no trabalho. A Tabela 4 apresenta o entendimento dos respondentes quanto a satisfação individual no trabalho por meio do *ranking* médio (RM) e desvio padrão (DP).



São Paulo, 27 a 29 de Julho de 2016

**Building Knowledge in
Accounting**

Tabela 3 – Percepção dos respondentes em relação a satisfação

Questões	Satisfação individual, no meu trabalho sinto-me:	Ranking Médio	Desvio Padrão
1	Com espírito e colaboração dos meus colegas de trabalho	5,63	1,31
2	Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim	5,31	1,40
3	Com a maneira como me relaciono com meus colegas de trabalho	5,28	1,20
4	Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho	5,19	1,57
5	Com a confiança que posso ter com meus colegas de trabalho	5,13	1,64
6	Com o modo que meu chefe organiza o trabalho do meu setor	5,19	1,86
7	Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho	5,34	1,82
8	Com entendimento entre eu e o meu chefe	5,69	1,38
9	Com a maneira como meu chefe me trata	4,81	1,75
10	Com a capacidade profissional do meu chefe	5,03	1,56
11	Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam	5,56	1,37
12	Com a capacidade que o meu trabalho absorve-me	5,25	1,55
13	Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho	4,97	1,67
14	Com a variedade de tarefas que eu realizo	5,31	1,65

Fonte: dados da pesquisa.

De acordo com a Tabela 4, tem-se a predominância da questão 8 “No meu trabalho sinto-me: com entendimento entre eu e meu chefe” obteve 5,69 pontos, com desvio padrão de 1,38. Nesta questão, constatou-se que 46,9% dos empregados assinalaram a alternativa 6 (satisfeito), 25% dos colaboradores assinalaram as alternativas que vão de 5 (parcialmente satisfeito) a 2 (insatisfeito), sendo que nenhum dos colaboradores pesquisados assinalou a alternativa 1 (totalmente insatisfeito) e por fim 28,13% dos colaboradores assinalaram a alternativa 7 (totalmente satisfeito). A segunda posição, é ocupada pela questão 1 “Sinto-me com: espírito e colaboração dos meus colegas de trabalho” que alcançou a 5,63 pontos.

4.5 PRESENÇA DO EMPOWERMENT PSICOLÓGICO

Spreitzer (1995) menciona que o *empowerment* psicológico é formado a partir de quatro dimensões: significado, competência, impacto e autodeterminação. Estas dimensões interferem reciprocamente, isto é, trabalham de forma combinada e em conjunto. Desse modo, a falta de uma das dimensões, causará um impacto direto no *empowerment* psicológico de um modo geral.

Dessa forma, neste item buscou-se averiguar nas empresas prestadoras de serviços contábeis analisadas, a presença do *empowerment* psicológico em relação à dimensão de significado, conforme propõem Spreitzer (1995) a partir do ranking médio e desvio padrão, conforme a Tabela 5.

Tabela 5 – Dimensão significado do modelo *empowerment* psicológico

Questão	Dimensão significado	Ranking Médio	Desvio Padrão
1	O trabalho que eu faço é importante para mim	6,41	0,76
7	O trabalho que eu faço é significativo para mim	6,28	0,85
13	Minhas atividades são pessoalmente significativas para mim	6,13	0,91

19	Eu realmente me importo com o que eu faço no meu trabalho	6,38	0,71
----	---	------	------

Fonte: dados da pesquisa.

Na Tabela 5, observa-se que o desvio padrão variou de 0,71 a 0,91 entre os colaboradores entrevistados. A questão que recebeu maior pontuação em relação ao ranking médio foi “O trabalho que eu faço é importante para mim” com 6,41 pontos. Em seguida na segunda posição, com 6,38 pontos tem-se a questão “Eu realmente me importo com o que eu faço no meu trabalho”. Deste modo, percebe-se que os colaboradores das empresas analisadas prezam por seu trabalho e por seus valores pessoais.

O segundo aspecto do modelo proposto por Spreitzer (1995) compreende a dimensão da competência dos colaboradores. Para a autora, essa dimensão demonstra a certeza que o colaborador possui em relação a suas capacidades individuais para desenvolver suas atividades com habilidade. A Tabela 6 exhibe as informações coletadas a partir da percepção dos colaboradores.

Tabela 6 – Dimensão competência do modelo de *empowerment* psicológico

Questão	Dimensão competência	Ranking Médio	Desvio Padrão
2	Estou confiante na minha capacidade de fazer o meu trabalho.	6,41	0,84
8	Eu sou autoconfiante em relação às minhas capacidades para realizar as atividades do meu trabalho.	6,28	0,73
14	Tenho domínio das competências necessárias para realizar o meu trabalho.	5,97	0,82
20	Meu trabalho está dentro do alcance de a minhas habilidades.	6,28	0,73

Fonte: dados da pesquisa.

Verifica-se na Tabela 6, que o DP apresentou uma variação de 0,73 a 0,84. Com relação ranking média a questão que se destacou com maior pontuação nesta análise foi a questão 2 “Estou confiante na minha capacidade de fazer o meu trabalho” com 6,41 pontos. Na segunda posição, com 6,28 pontos aparecem as questões 8 “Eu sou autoconfiante em relação às minhas capacidades para realizar as atividades do meu trabalho” e questão 20 “Meu trabalho está dentro do alcance de minhas habilidades”. Ressalta-se que a questão com a menor pontuação foi “Tenho domínio das competências necessárias para realizar o meu trabalho” com 5,97 pontos. Depreende-se que com as informações coletadas acredita-se que os colaboradores das empresas analisadas estão certos de suas capacidades individuais para realizarem suas tarefas cotidianas.

A terceira dimensão, o impacto é compreendido por Spreitzer (1995) como a percepção do colaborador em relação ao impacto do seu trabalho no ambiente da empresa, essas informações são explicitadas na Tabela 7 com auxílio do ranking médio e o desvio padrão.

Tabela 7 – Dimensão impacto de *empowerment* psicológico

Questão	Dimensão impacto	Ranking Médio	Desvio Padrão
4	Eu tenho uma influência significativa sobre o que acontece no meu departamento.	5,66	1,36
10	Eu tenho um grande controle sobre o que acontece no meu departamento.	5,66	1,09
16	Minha influência é grande no que quer que aconteça no meu departamento.	5,78	1,18

22	A minha opinião conta na tomada de decisões do meu departamento.	5,66	1,64
----	--	------	------

Fonte: dados da pesquisa.

Na Tabela 7, constata-se que o desvio padrão apresenta uma variação de 1,09 a 1,64. Em relação ao ranking médio percebe-se que a questão com a maior pontuação foi “Minha influência é grande no que quer que aconteça no meu departamento” com 5,78 pontos. Entretanto, nota-se que nas outras três questões exibidas na Tabela 7 que as respostas foram homogêneas alcançando a mesma pontuação de 5,66. Cabe mencionar que, a dimensão impacto compreende o grau em que o modo de comportamento do colaborador impacta no ambiente de trabalho, sendo que este impacto pode ser positivo ou negativo dependendo de cada caso em específico.

E por fim, quarta dimensão, a autodeterminação proposta por Spreitzer (1995) se caracteriza conforme Ryan e Deci (2000, p. 54) pela motivação do colaborador em “ser movido para fazer alguma coisa” na organização. Na sequência, a Tabela 8 apresenta a percepção dos colaboradores sobre a autodeterminação em atuar nas empresas prestadoras de serviços contábeis.

Tabela 8 – Dimensão autodeterminação de *empowerment* psicológico

Questão	Dimensão Autodeterminação	Ranking Médio	Desvio Padrão
3	Eu tenho oportunidade considerável para escolher com independência como fazer o meu trabalho.	5,97	1,03
9	Tenho autonomia significativa na determinação de como eu faço o meu trabalho.	5,91	1,09
15	Eu posso decidir minha própria forma de fazer o meu trabalho.	5,88	1,16
21	Eu tenho uma chance de usar a iniciativa pessoal para realizar o meu trabalho.	5,72	1,42

Fonte: dados da pesquisa.

Percebe-se na Tabela 8, que entre os respondentes a variação do desvio padrão ficou entre 1,03 a 1,42. Quanto ao ranking médio verifica-se que a maior pontuação foi obtida pela questão “Eu tenho oportunidade considerável para escolher com independência como fazer o meu trabalho” com 5,97 pontos. O segundo lugar, tem-se a questão “Tenho autonomia significativa na determinação de como eu faço o meu trabalho” com 5,91 pontos.

5 CONCLUSÃO

O estudo teve como objetivo analisar a percepção dos colaboradores das empresas prestadoras de serviços contábeis em relação ao clima organizacional, a satisfação no trabalho e o *empowerment* psicológico. A amostra compreendeu 32 colaboradores de empresas de prestação de serviços contábeis com sede em Chapecó que responderam o instrumento de pesquisa no período de setembro a outubro de 2015. O estudo classifica-se como uma pesquisa descritiva de levantamento ou *survey* com uma abordagem quantitativa das informações coletadas. Na coleta de dados utilizou-se um instrumento de pesquisa encaminhado por correio eletrônico com auxílio da plataforma do Google Docs adaptado dos estudos de Oliveira, Carvalho e Rosa (2012), Nascimento (2010) e Verdinelli, Lizote e Nascimento (2014) com 44 asseverações.

Quanto ao perfil dos entrevistados percebe-se que possuem uma idade que varia de 19 a 58 anos, com a predominância do gênero feminino (75%). Estes colaboradores possuem

graduação (59,4%) e graduação e especialização (31,3%). Destaca-se que apenas 9,4% possuem o ensino médio. Em relação ao cargo e/ou função desempenhada, verifica-se que 31,3% dos entrevistados atuam no departamento fiscal, 28,1% atuam no departamento contábil e departamento pessoal respectivamente e, 12,5% que ocupam cargo de gerência. Ressalta-se ainda que 46,9% dos respondentes trabalham na empresa há mais de 4 anos, e 31,3% atuam na organização no período de 1 a 3 anos e 21,9% trabalham menos de 1 ano na empresa.

Resultados revelam que a presença do *empowerment* psicológico nas empresas prestadoras de serviços contábeis corroborando com os achados de Nascimento (2010) e Camini e Nascimento (2015). Em linhas gerais, acredita-se que os respondentes trabalham em empresas com um clima organizacional favorável e estão satisfeitos com o trabalho que realizam junto as prestados de serviços contábeis analisadas.

REFERÊNCIAS

Blanchard, K., Carlos, J. P. & Randolph, A. (2001). *As 3 chaves do empowerment: guia prático*. São Paulo: Editora Record.

Bergamini, C. W. & Coda, R. (1997). *Psicodinâmica da Vida Organizacional: Motivação e Liderança*. 2. ed. São Paulo: Atlas.

Beuren, I. M. (Org.) (2006). *Como Elaborar Trabalhos Monográficos em Contabilidade: teoria e prática*. São Paulo: Atlas.

Camini, C. M., & Nascimento, S. (2015). Empowerment psicológico e o acesso às informações sobre o desempenho individual em uma empresa de material de construção. *Unoesc & Ciências*, 6 (1), 85-96.

Chiavenato, I. (1999). *Administração de Recursos Humanos, Elementos Básicos*. 4.ed. São Paulo: Atlas.

_____. (2005). *Gerenciando com as pessoas: transformando o executivo em um excelente gestor de pessoas: um guia para o executivo aprender a lidar com sua equipe de trabalho*. Rio de Janeiro: 7ª Reimpressão, Elsevier.

_____. (1999). *Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 9 ed. Rio de Janeiro: Campus.

_____. (2003). *Introdução à Teoria Geral da Administração*. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier.

Daft, R. L. (1997). *Teoria e projeto das organizações*. 6. ed. Rio de Janeiro: LTC.

Dmitruk, H. B. (Org.). (2009). *Cadernos Metodológicos: diretrizes do trabalho científico*. 7.ed. Chapecó: Argos.

- Equipe Técnica da OBI (Gerência no Brasil). (1995). In: Marco Antônio Oliveira (Coord.). *Pesquisas de Clima Interno nas empresas: O caso dos desconfiômetros avariados*. São Paulo: Nobel.
- Gil, A. C. (2009). *Como Elaborar Projetos de Pesquisa*. 4 ed. São Paulo: Atlas.
- _____. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5ª ad. São Paulo. Atlas.
- _____. (2001). *Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais*. São Paulo: Atlas.
- Gomes, F. R. (2002). Clima organizacional: um estudo em uma empresa de telecomunicações. *RAE – Revista de Administração de Empresa*, 42 (2), 95-103.
- Guth, S. C. & Pinto, M. M. (2007). *Desmistificando a Produção de Textos Científicos com os Fundamentos da Metodologia Científica*. São Paulo: Scortecci.
- Hunt, J., Osborn, R.; Schermerhorn Júnior, J. R. (1999). *Fundamentos do comportamento organizacional*. São Paulo: Bookman.
- Lacombe, F. J. M. (2005). *Recursos Humanos, Princípios e Tendências*. São Paulo: Saraiva.
- Nascimento, S. (2010). *Impacto do sistema de recompensa e do acesso às informações sobre desempenho individual no empowerment psicológico e o seu reflexo na eficácia gerencial: um estudo em empresa multinacional*. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da Universidade Regional de Blumenau, Blumenau: SC.
- Oliveira, D.; Carvalho, R. J., Rosa, A. C. M. (2012). Clima organizacional: fator de satisfação no trabalho e resultados eficazes na organização. *Anais do Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*, 9, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Pfeiffer, I.; Dunlop, J. (1990). Increasing productivity through empowerment. *Supervisory Management*, 8-17.
- Piovezan, C. K & Rubino, J. D. (2011). Estudo do clima organizacional em uma empresa do ramo de comércio varejista de perfumes e cosméticos. *Maringá Management: Revista de Ciências Empresariais*, 8 (1), 28-36.
- Ryan, R. M. & Deci, E. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: classic definitions and new directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25, 54-67.
- Robbins, S. P. (2005). *Comportamento organizacional*. 11 ed. São Paulo: Pearson.
- _____. (2009). *Fundamentos do Comportamento Organizacional*. 8 ed. São Paulo: Pearson.

Spreitzer, G. (1995). Psychological empowerment in the workplace: dimensions, measurement and validation. *Academy of Management Journal*, 38 (5), 1442-1465.

Verdinelli, M. A.; Lizote, S. A.; Nascimento, S. (2014). Comprometimento organizacional e satisfação no trabalho: um estudo em empresas prestadoras de serviços contábeis. *Anais do Seminário de Administração da USP*, 17, São Paulo, SP, Brasil.

Wagner, J. A. & Hollenbeck, J. R. (2012). *Comportamento organizacional*. São Paulo: Saraiva.