

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA GOIANO
CAMPUS CAMPOS BELOS
CURSO DE POS GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE PROJETOS**

MEIRE LUCIA DA CUNHA VIDAL

**ANÁLISE DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL:
UM ESTUDO DE CASO NA ORGANIZAÇÃO COOPERATIVA DE TRABALHO
EDUCACIONAL DE PAIS E PROFESSORES DE ARRAIAS – TO.**

**CAMPOS BELOS /GO
2021**

MEIRE LUCIA DA CUNHA VIDAL

**ANÁLISE DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL:
UM ESTUDO DE CASO NA ORGANIZAÇÃO COOPERATIVA DE TRABALHO
EDUCACIONAL DE PAIS E PROFESSORES DE ARRAIAS – TO.**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à banca examinadora do curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão de Projetos como requisito parcial para a obtenção de título de Especialista.

Orientador(a): Ma. Keila Mara de Oliveira Farias

**CAMPOS BELOS/GO
2021**

Sistema desenvolvido pelo ICMC/USP
Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema Integrado de Bibliotecas - Instituto Federal Goiano

V648a Vidal , Meire Lucia da Cunha
ANÁLISE DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: UM
ESTUDO DE CASO NA ORGANIZAÇÃO COOPERATIVA DE
TRABALHO EDUCACIONAL DE PAIS E PROFESSORES DE
ARRAIAS - TO. / Meire Lucia da Cunha Vidal ;
orientadora keila Mara de Oliveira Farias . --
Campos Belos, 2021.
22 p.

Monografia (Pós-graduação Lato Sensu em em
Especialização em Gestão de Projetos) -- Instituto
Federal Goiano, Campus Campos Belos, 2021.

1. Comportamento Organizacional . 2. Cooperativa
. 3. Comunicação . 4. Clima. I. de Oliveira Farias ,
keila Mara , orient. II. Título.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA GOIANO

TR nº 1/2021 - CC-CB/GE-CB/CMPCBE/IFGOIANO



INSTITUTO FEDERAL
Goiano

Repositório Institucional do IF Goiano - RIIF Goiano
Sistema Integrado de Bibliotecas

TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAR PRODUÇÕES TÉCNICO-CIENTÍFICAS NO REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL DO IF GOIANO

Com base no disposto na Lei Federal nº 9.610/98, AUTORIZO o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano, a disponibilizar gratuitamente o documento no Repositório Institucional do IF Goiano (RIIF Goiano), sem ressarcimento de direitos autorais, conforme permissão assinada abaixo, em formato digital para fins de leitura, download e impressão, a título de divulgação da produção técnico-científica no IF Goiano.

Identificação da Produção Técnico-Científica

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tese | <input checked="" type="checkbox"/> Artigo Científico |
| <input type="checkbox"/> Dissertação | <input type="checkbox"/> Capítulo de Livro |
| <input checked="" type="checkbox"/> Monografia – Especialização | <input type="checkbox"/> Livro |
| <input type="checkbox"/> TCC - Graduação | <input type="checkbox"/> Trabalho Apresentado em Evento |
| <input type="checkbox"/> Produto Técnico | e Educacional |
- Tipo: _____

Nome Completo do Autor: Meire Lucia da Cunha Vidal
Matrícula: 2019106302040166

Título do Trabalho: Análise do comportamento organizacional: um estudo de caso na organização cooperativa de trabalho educacional de pais e professores de arraias – TO.

Restrições de Acesso ao Documento

Documento confidencial: Não Sim, justifique: _____

Informe a data que poderá ser disponibilizado no RIIF Goiano: 31/05/2021.

O documento está sujeito a registro de patente? Sim Não
O documento pode vir a ser publicado como livro? Sim Não

DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO-EXCLUSIVA

O/A referido/a autor/a declara que:

- o documento é seu trabalho original, detém os direitos autorais da produção técnico-científica e não infringe os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade;
- obteve autorização de quaisquer materiais incluídos no documento do qual não detém os direitos de autor/a, para conceder ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano os direitos requeridos e que este material cujos direitos autorais são de terceiros, estão claramente identificados e reconhecidos no texto ou conteúdo do documento entregue;
- cumpriu quaisquer obrigações exigidas por contrato ou acordo, caso o documento entregue seja baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano.

Campos Belos, 25 /05 /2021.
Local Data

Assinatura do Autor e/ou Detentor dos Direitos Autorais

Ciente e de acordo:

Assinatura do(a) orientador(a)

Documento assinado eletronicamente por:

- **Kelia Mara de Oliveira Farias, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 26/05/2021 14:22:52.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 25/05/2021. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifgoiano.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 272313

Código de Autenticação: a5dfd42c54



INSTITUTO FEDERAL GOIANO

Campus Campos Belos

Rodovia GO-118 Qd. 1-A Lt. 1 Caixa Postal nº 614, Setor Novo Horizonte, CAMPOS BELOS / GO, CEP 73.840-000

(62) 3451-3386



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA GOIANO

Ata nº 5/2021 - CC-CB/GE-CB/CMPCBE/IFGOIANO

PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano - Campus Campos Belos

ATA DE DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM GESTÃO DE PROJETOS

Aos 27 dias do mês de abril do ano de 2021, às 16h00min (dezesesseis horas), reuniram-se os componentes da banca examinadora em sessão pública por videoconferência, para procederem a avaliação da defesa de Trabalho de Conclusão de Curso, em nível de Pós-graduação *Lato Sensu*, de autoria de *Meire Lucia da Cunha Vidal*, discente do curso de Pós-graduação *Lato Sensu* em Gestão de Projetos do Instituto Federal Goiano - Campus Campos Belos. A sessão foi aberta pela presidente da Banca Examinadora, Prof^a. *Me. Keila Mara de Oliveira Farias*, que fez a apresentação formal dos membros da Banca. A palavra, a seguir, foi concedida à discente para, no tempo de 20 a 30 minutos, proceder à apresentação de seu trabalho. Terminada a apresentação, cada membro da banca arguiu a examinada. Terminada a fase de arguição, procedeu-se à avaliação da defesa. Tendo-se em vista as normas que regulamentam o curso de Pós-graduação *Lato Sensu* em Gestão de Projetos, e procedidas às correções recomendadas, o Trabalho de Conclusão de Curso foi **APROVADO COM RESSALVAS** considerando-se integralmente cumprido este requisito para fins de obtenção do título de ESPECIALISTA EM GESTÃO DE PROJETOS, pelo Instituto Federal Goiano - Campus Campos Belos. A conclusão do curso dar-se-á quando da entrega definitiva do TCC e cumprimento de todos os requisitos necessários, em acordo com a orientação normativa 01/2021 da Coordenação de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação. Cumpridas as formalidades da pauta, a presidência da mesa encerrou esta sessão de defesa de Trabalho de Conclusão de Curso, e para constar, foi lavrada a presente Ata, que, após lida e achada conforme, será assinada pelos membros da Banca Examinadora.

Justificativa e comentários sobre o trabalho (preenchimento obrigatório): precisar fazer uma revisão metodológica, ortográfica/gramatical e colocar que a pesquisa vai analisar dados quantitativos também.

Sugestões de alterações do trabalho (*Em caso de Aprovação com Ressalvas*):

Formatação do trabalho (ABNT); Fazer correção de coerência, concordância.

Me. Keila Mara de Oliveira Farias

Orientadora
(assinado eletronicamente)

Dr. Wellington Machado Lucena
Membro
(assinado eletronicamente)

Me. Rogério Santos Brant
Membro
(assinado eletronicamente)

Documento assinado eletronicamente por:

- **Wellington Machado Lucena**, GERENTE - CD4 - GE-CB, em 28/04/2021 15:17:28.
- **Rogério Santos Brant**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 28/04/2021 14:24:02.
- **Keila Mara de Oliveira Farias**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 28/04/2021 10:19:32.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 27/04/2021. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifgoiano.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 262661
Código de Autenticação: 4667a3fa43



INSTITUTO FEDERAL GOIANO
Campus Campos Belos
Rodovia GO-118 Qd. 1-A Lt. 1 Caixa Postal nº 614, Setor Novo Horizonte, CAMPOS BELOS / GO, CEP 73.840-000
(62) 3451-3386

MEIRE LUCIA DA CUNHA VIDAL

**ANÁLISE DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL:
UM ESTUDO DE CASO NA ORGANIZAÇÃO COOPERATIVA DE TRABALHO
EDUCACIONAL DE PAIS E PROFESSORES DE ARRAIAS – TO.**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à banca examinadora do curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão de Projetos como requisito parcial para a obtenção de título de Especialista.

Aprovado em 27 de abril de 2021.

Keila Mara de Oliveira Farias
Administração / IF Goiano Campus Campos Belos
Presidente / Orientador

Dr. Wellington Machado Lucena
Gerente de Ensino
Instituto Federal Goiano Campus Campos Belos
Membro interno

Dr. Luiza Ferreira Rezende de Medeiros
Coordenadora do Curso Técnico em Segurança no Trabalho
Instituto Federal Goiano Campus Rio Verde.
Membro externo

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar a Deus, por ter permitido saúde e determinação para não desistir durante a realização deste curso.

Aos professores do Instituto Federal de Goiás em especial os do Curso de Gestão de Projetos que contribuiu para a conclusão deste curso.

Ao meu esposo Joao Francisco Leite que sempre me incentivou no decorrer do curso.

Ao administrador Alessandro Abreu Lopes pelo apoio no momento de maior necessidade.

A professora Doutora Sonia Maria de Sousa F. Neiva da Universidade Federal do Tocantins que sempre me incentivou para a conclusão deste trabalho.

A Cooperativa Educacional de Pais e Professores de Arraias pela disposição, contribuição e aperfeiçoamento desta pesquisa.

“As pessoas constituem o principal ativo da organização. Daí a necessidade de tornar as organizações mais conscientes e atentas a seus funcionários. As organizações bem-sucedidas estão percebendo que somente podem crescer, prosperar e manter sua continuidade se forem capazes de otimizar o retorno sobre os investimentos de todos os parceiros, principalmente o dos empregados.” (Chiavenato 2008, p.11)

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL.....	6
3. METODOLOGIA.....	10
4. RESULTADO E DISCUSSÃO.....	11
4.1. Coleta de dados	11
4.2 Apresentação e análise dos resultados.....	12
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
6. REFERÊNCIAS	22

**ANÁLISE DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL:
UM ESTUDO DE CASO NA ORGANIZAÇÃO COOPERATIVA DE
TRABALHO EDUCACIONAL DE PAIS E PROFESSORES DE ARRAIAS – TO.**

Meire Lucia da Cunha Vidal¹,

Data de submissão: 25/03/2021.

Data de aprovação: 27/04/2021.

RESUMO:

Este trabalho apresenta o resultado de um estudo de caso sobre o comportamento organizacional na Cooperativa de Trabalho Educacional de Pais e Professores de Arraias. A pesquisa aponta uma abordagem qualitativa e quantitativa, de caráter exploratório, realizada com todos as colaboradoras da organização, com objetivo de investigar o comportamento humano e suas implicações para o sucesso, e ainda analisar que forma a comunicação tende a contribuir para um clima mais propício no ambiente. A metodologia da pesquisa baseou-se no método de observação, associado ao questionário individual, no qual pôde se definir e comparar com alguns teóricos o tipo de comportamento predominante dentro da organização. Após, foi apresentado e discutido o comportamento atual e o almejado por todas dentro da cooperativa. Esta investigação também mostra o resultado das variáveis que tende a interferir na comunicação, de forma que possa favorecer um clima organizacional favorável, onde a convivência interna seja agradável e assim possa contribuir para um resultado mais produtivo na organização.

Palavras-chave: Comportamento Organizacional 1. Cooperativa 2. Comunicação 3. Clima 4.

ABSTRACT:

This task presents the result of a case study on organizational behavior in the Cooperativa de Trabalho Educacional de Pais e Professores de Arraias. The research points to a qualitative and quantitative approach, of an exploratory character, carried out with all the collaborators of the organization, with the aim of investigating the human behavior and its implications for success, and also analyze what form the communication tends to contribute to more favourable environment. The research

¹ Graduada em Letras pela Universidade Estadual de Goiás. Especializando em Gestão de Projetos pelo Instituto Federal de Goiás/Campus Campos Belos. E-mail: meirefc.10@hotmail.com

methodology was based on the observation method, associated with the individual questionnaire, in which it was possible to define and compare with some theorists the predominant type of behavior within the organization. After, it was presented and discussed the current behavior and the desired by all within the cooperative. This research also shows the result of variables that tend to interfere with communication, so that it can favor a favorable organizational climate, where internal coexistence is pleasant and thus can contribute to a more productive result in the organization.

Keywords: Organizational Behavior 1. Cooperative 2. Communication 3. Climate 4

1. INTRODUÇÃO

Diante da globalização algumas organizações buscam a cada dia aumentar a eficácia na área de Recursos Humanos (RH) com diversas inovações acerca do comportamento organizacional (CO). A análise do CO nas empresas requer atenção e conhecimento, pois as influências do meio tendem a causar mudanças de comportamento que se negativo poderá ter consequências ruins para a organização. “[...] Portanto, o maior desafio dos gestores de R.H é estimular mudanças dentro da organização. E o estudo do CO oferece uma gama de opções e técnicas que poderão auxiliá-los na realização desta mudança” (OLIVEIRA, 2016, p.02).

De acordo com Robbins (2009, p. 79) “uma pessoa que tem um alto nível de satisfação com seu trabalho apresenta atitudes positivas em relação a ele, enquanto um indivíduo insatisfeito apresenta atitudes negativas.” De acordo com o autor, é de suma importância os gestores ficarem atentos com a convivência entre os colaboradores dentro das organizações, pois um ambiente harmônico tende a chegar um resultado mais produtivo, tanto para a empresa como também para o colaborador, uma vez que empresa sucedida pode ser garantia de aumento de lucratividade a todos os envolvidos.

Nessa perspectiva, tornam-se importantes pesquisas que busque acompanhar as novidades na área de recursos humanos, já que a globalização está em movimento constante tendo em vista a carência de profissionais que atendem as necessidades empresariais que possam apresentar bons resultados nas organizações.

De acordo com Bergue (2010, p.13) “o comportamento organizacional pode ser compreendido como um campo de estudo que objetiva prever, explicar e compreender o comportamento humano nas organizações.” Ainda de forma mais abrangente Robins (2009, p. 24) cita que, “em uma definição resumida, podemos dizer que o comportamento organizacional se preocupa com o estudo do que as pessoas fazem nas organizações e de como este comportamento afeta o desempenho das empresas.”

Analisando as citações de Bergue (2009) verifica – se que o primeiro apenas define o CO nas organizações por outro lado Robbins (2009) expõe de forma mais abrangente que o CO pode afetar a eficácia dentro das empresas, logo subentende – se que independente do ramo organizacional, é importante a investigação acerca da relação

indivíduos e empresas, para que se possa obter melhores resultados para organização, uma vez que é uma convivência entre pessoas com valores e costumes diferentes, e que em junção pode gerar um ambiente harmônico ou desagradável.

O objetivo geral da pesquisa é analisar o comportamento organizacional na Cooperativa de Trabalho Educacional de Pais e Professores de Arraias, TO e suas implicações para o sucesso dessa organização e identificar possíveis fatores que pode contribuir para auxiliar num comportamento organizacional mais propício para todos envolvidos.

Para alcançar o objetivo geral da pesquisa foram traçados os seguintes objetivos específicos: mostrar o conceito do comportamento organizacional e entender como as emoções podem influenciar na eficácia do trabalho educacional; apresentar características de uma Cooperativa de Trabalho e conhecer as relações comportamentais entre a equipe da organização pesquisada e compreender de que forma o comportamento organizacional e a comunicação tendem a contribuir para um clima organizacional saudável.

2. COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

O Comportamento Organizacional (CO) está relacionado ao comportamento de pessoas que trabalham em grupos ou equipes dentro das organizações. O avanço das tecnologias pode ter contribuído para que as empresas focassem mais na valorização do ser humano e o melhoramento das condições de trabalho. Percebe-se que as organizações tendem a focar no comportamento diário do colaborador e da empresa como um todo, favorecendo as atividades e os processos de forma que sejam realizados de maneira satisfatória tanto para os empregados como também para a empresa.

Robbins (2005, p.24), cita que o “CO é um campo de estudos que investiga o impacto que indivíduos, grupos e a estrutura têm sobre o comportamento dentro das organizações com o propósito de utilizar este conhecimento para melhorar a eficácia organizacional”. Já Wagner (2017, p.318), complementa que o “CO é um campo de

estudo voltado para prever, explicar, entender e modificar o comportamento humano no contexto das empresas”.

Verifica que tanto para Robbins (2005) quanto para Wagner (2017) o comportamento organizacional gera em torno das atividades vivenciadas dentro da organização, é um estudo que busca conhecer as atitudes humanas e utiliza tais conhecimentos para propor mudanças necessárias e tornar-se um ambiente com característica singular de acordo com cada tipo de atividade desenvolvida. Cada organização busca determinado foco para melhoria de seu desempenho, sendo importante que cada colaborador ande junto com a empresa em prol de um único objetivo.

Nessa linha de raciocínio no ambiente organizacional de uma cooperativa de trabalho deve haver sempre a visão de coletividade e cooperação entre os colaboradores, uma vez que neste ambiente não existe um dono específico, todos são cooperados lutando em prol de um objetivo que vem de acordo a finalidade da cooperativa. Quando falta fatores tais como: cooperação, união e organização, a cooperativa tende a distanciar de seus princípios que de acordo a lei 12690/2012, art. 3º são: adesão voluntária e livre; participação na gestão em todos os níveis de decisão de acordo com o previsto em lei e no Estatuto Social, gestão democrática, participação econômica dos membros, autonomia e independência e entre outros. As cooperativas de trabalho é uma empresa criada por no mínimo sete sócios ou cooperados que além de buscar renda própria, todos podem opinar e as principais decisões são decididas em Assembleia Geral pelo conjunto de sócios.

Nesse sentido o cooperado deve conhecer todo o ambiente produtivo e precisa estar capacitado para suas práticas, pois “ele é, ao mesmo tempo, dono, consumidor, fornecedor e, em alguns casos, gestor, isto é, também faz parte da administração da cooperativa,” (MARQUÊS & SCHMIDT, 2013, p. 03). É importante que a equipe esteja em cooperação, criando sintonia entre os membros do grupo com intuito de alcançar os objetivos desejáveis e assim melhorar a produtividade e a qualidade dos serviços prestados pela instituição. A qualidade do comportamento organizacional de uma cooperativa, se favorável é bom para todos os membros, porém se por algum motivo for o contrário, todos os sócios respondem pelos atos organizacionais.

O comportamento humano também pode ser analisado conforme a expressão de sentimentos de cada indivíduo exposta de acordo a situação e meio em que vive, então é interessante que o líder busque soluções para lidar com o desempenho emocional na instituição e entender que “nenhum estudo do comportamento organizacional pode ser abrangente se não levar em conta o papel das emoções sobre o comportamento no local de trabalho” (ROBBINS, 2009, p. 106). A reação emocional mostra o estado em que a pessoa se encontra, se está satisfeito, triste, ou com raiva de alguém em determinado período.

Os indivíduos devem experienciar as mesmas emoções para que ocorra o comportamento de grupo. A intensidade dessas emoções é que vai favorecer a integração dos indivíduos no grupo, de forma que atinja uma coesão tal que consigam adotar o mesmo tipo de comportamento (PERSICO & BAGATINI 2013, p.121).

São sentimentos que quando expostos no ambiente organizacional podem deixar o comportamento dos indivíduos alterados, tanto de forma positiva como também negativa, portanto, é necessário que o gestor esteja atento a toda organização. Para analisar o CO, temos as variáveis dependentes e independentes. A tarefa de análise do comportamento organizacional requer um diagnóstico minucioso, pois não é fácil, uma vez que o ser humano é imprevisível. As variáveis podem auxiliar no diagnóstico e nesse assunto Robbins (2005) cita que:

As variáveis dependentes são os fatores-chave que você pretende explicar ou prever e que são afetados por algum outro fator. [...] Os estudiosos do assunto tradicionalmente enfatizam a produtividade, o absenteísmo, a rotatividade e a satisfação no trabalho. Mais recentemente, uma quinta variável — a cidadania organizacional — foi incluída nessa lista (ROBBINS, 2005, p.39).

Por outro lado, a variável independente pode ser vista como a consequência de outras variáveis. É o fator de que determina o motivo do comportamento humano e a causa da rotatividade para determinar a produtividade. As variáveis apresentadas por Robbins (2005) descrevem o porquê da influência causada em determinada situação, a reação de uma ação. Por exemplo; o comportamento humano e a rotatividade são fatores que podem determinar a produtividade de uma empresa.

Dessa forma, a partir da compreensão de que tanto as variáveis dependentes quanto as independentes influenciam o CO, logo faz se necessário escolher meios para obter um comportamento saudável de forma que as relações passam ser vivenciadas de forma respeitosa a todos da organização. “Essa escolha define uma melhor adaptação ao ambiente social e, conseqüentemente, permite atingir resultados mais positivos e com um menor impacto de estresse (TAJRA, 2014, p. 18).”

Em qualquer organização, independentemente de ser cooperativa quando há problemas com comportamentos, pode ser que surjam conflitos que se transformam em motivos para ataques pessoais e desconfianças podendo enfraquecer os serviços prestados pelos envolvidos. O comportamento organizacional tende a ser saudável quando há foco nos objetivos propostos pela empresa. Segundo Robbins (2009, p. 235), a confiança interpessoal entre os membros da equipe facilita a cooperação, reduz a necessidade de monitoramento dos comportamentos individuais e une as pessoas em torno da crença de que nenhuma delas tentará tirar proveito da outra.

No ambiente interno de uma organização o resultado da interação entre as pessoas pode ser visto como o clima organizacional, ou seja, o conjunto de todas as variáveis expostas e sentidas pelo grupo. “O clima da organização pode satisfazer necessidades pessoais, elevando conseqüentemente, a moral, mas por outro lado pode causar frustrações às pessoas pela não satisfação de suas necessidades” (PASETTO, 2012, p.105). Segundo Pasetto (2012) há situações vivenciadas pelas pessoas na organização que pode influenciar no clima organizacional favorável por outro lado pode haver diferentes ideias que necessitam mudanças para não afetar o comportamento, mas muitas vezes não há consentimento por parte dos envolvidos.

Nesse sentido é importante ressaltar também que o resultado das variáveis culturais vivenciadas dentro da empresa, pode contribuir para um clima organizacional menos satisfatório ou produtivo. A junção desses costumes compartilhadas entre o grupo, muitas vezes pode causar desconforto ou também prazer, por isso os gestores devem estar atentos acerca do assunto. De acordo com Pasetto e Mesadri (2012), citam que:

O clima representa as percepções que os empregados têm dos valores compartilhados, os quais se tornam tangíveis por meio das ações que são tomadas na empresa. Essas ações geram satisfação ou insatisfação no grupo, que quando vistas em conjuntos, passam a representar o clima da instituição (PASETO E MESADRI, 2012, p. 105).

O clima organizacional pode ser influenciado por diferentes variáveis, tais como; qualidade, comunicação, religião, benefícios, entre outros. Nesse trabalho será mais focado na comunicação organizacional, que de acordo com Kusch (2018, p.14) “a comunicação precisa ser considerada como processo social básico e como um fenômeno, e não apenas como transmissão de informações.”

Kusch (2018) comenta que a comunicação precisa ser praticada de forma que haja interação social, das partes envolvidas. A troca de informações em um ambiente organizacional precisa ser emitida de forma que o receptor entenda a mensagem, pois a falta de compreensão por ambas as partes pode causar interferências no resultado da organização. Segundo Chiavenato (2004), citado por Espindola e Oliveira (2016, p.04) as comunicações dentro das empresas não são perfeitas, pois podem ser alteradas ao longo do processo fazendo com que o receptor receba algo diferente daquilo que lhe foi enviado. É possível entender que Espindola e Oliveira (2016) enfatizam que comunicação é algo complexo difícil de entender, pois nem sempre o que foi emitido chega sem alteração, pode ser que o receptor receba algo totalmente diferente do que foi comunicado, então deve ser analisada de forma precisa, pois é um fator que pode influenciar impactos negativos no comportamento organizacional.

Logo, os termos comportamento organizacional, clima e comunicação estão relacionadas ao comportamento humano nas organizações de acordo com influências vividas do ser humano. É uma área difícil de analisar, porém deve ser apanhada com grande empenho considerando todas as formas possíveis que o ser humano tem de comportar diante dos acontecimentos diários.

3. METODOLOGIA

Para o desenvolvimento do trabalho optou-se pela abordagem quali-quantitativa utilizando como instrumento de coleta de dados, um questionário estruturado desenvolvido baseado no objetivo da pesquisa, o comportamento dentro da organização, aplicado as doze colaboradoras da cooperativa. O instrumento de pesquisa foi respondido por professoras, Diretora/Presidente e a secretaria escolar. A formação

das colaboradoras varia entre os cursos de Pedagogia, Matemática e Música. A pesquisa qualitativa é um estudo de caso que segundo André (2013, p.03), pode ser usado em avaliação ou pesquisa educacional para descrever e analisar uma unidade social, considerando suas múltiplas dimensões e sua dinâmica natural. Enquanto quantitativa está relacionado a coleta de dados numéricos a fim de entender as preferências e comportamentos de determinados indivíduos ou equipes.

De acordo com ZANELLA (2013, p.95) a pesquisa quantitativa tem objetivo de generalizar os dados a respeito de uma população, estudando somente uma pequena parcela dela. Com base nas duas abordagens de pesquisas foi necessário mesclar e chegar na conclusão quali-quantitativo para obter melhores resultados.

O estudo de caso como estratégia de pesquisa compreende um método que abrange tudo com a lógica de planejamento incorporando abordagens específicas à coleta de dados e à análise de dados (YIN, 2001, p.31). Percebe-se que os autores citam que o estudo de caso é um método que pode abranger várias experiências de coleta de dados. Neste estudo foi observada as ações do comportamento, a forma de interação da equipe e a influência que essa interação tem sobre o clima da organização. Após a pesquisa foi feita a observação dos dados com intenção de compará-los com a teoria de alguns autores.

4. RESULTADO E DISCUSSÃO

4.1. Coleta de dados

A Cooperativa de Trabalho Educacional de Pais e Professores de Arraias (CEPAR) foi criada no ano de 2000, por alguns pais com objetivo de oferecer educação de qualidade com menores preços, em comparação as escolas particulares. Alguns anos depois a Cooperativa contava com aproximadamente cento e dez pais associados. Após a criação da lei 12.690/12 que dispôs sobre a organização e o funcionamento das Cooperativas de Trabalho, os professores da Cooperativa resolveram se associar contribuindo ainda mais com a gestão da escola. No início 2020, a CEPAR, contava com um quadro de colaboradores de dezoito pessoas, após a Pandemia do Covid-19, a

escola foi obrigada a reduzir o quadro de prestadores de serviços para treze pessoas. Atualmente entre pais e prestadores de serviços cooperados a organização conta com aproximadamente duzentas pessoas. A escola oferece da Educação Infantil até o 5º ano do Ensino Fundamental, com mensalidade que variam entre R\$ 291,00 a R\$ 314,00 mensais.

A pesquisa foi desenvolvida com intuito de gerar conhecimentos acerca do comportamento organizacional dentro da Cooperativa entre seus prestadores de serviços. A coleta de dados foi realizada utilizando um questionário com nove perguntas de múltipla escolha com quatro possíveis respostas para escolha da mais propícia na visão do colaborador.

Segundo Gil (2008, p. 122) o questionário além de atingir grande número de pessoas, mesmo que estejam distantes numa área geográfica extensa, uma vez que pode ser enviado pelo correio, também implica menores gastos com pessoal. No caso deste questionário, por ser um momento pandêmico foi enviado via Google formulário, para cada colaboradora.

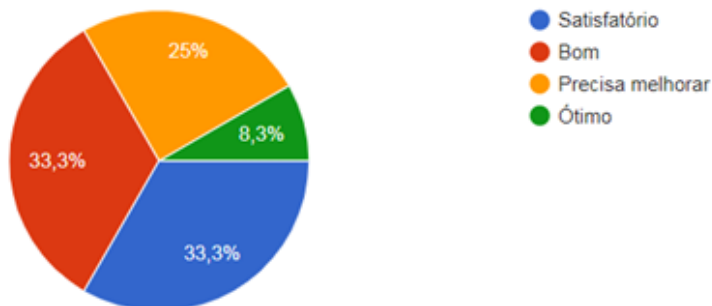
4.2 Apresentação e análise dos resultados

O questionário foi disponibilizado de forma virtual através de um link disponibilizado pelo *Google Formulário* e compartilhado com as 12 pessoas do sexo feminino com idade entre 24 à 43 anos no início de janeiro/2021, onde todas puderam contribuir com a pesquisa. O processo de análise foi observado a sintonia entre os dados e alguns teóricos já citados. Ao analisá-los percebeu - se que houve uma resposta ambígua, que pode ter sido falta de conhecimento sobre a realidade atual da Cooperativa ou falta de objetivo da pergunta, que só pôde ser diagnosticado após a coleta de dados, pois o questionário não foi testado antes de ser aplicado. Abaixo serão mostrados o gráfico de cada resposta seguindo a ordem da primeira a nona questão.

Gráfico 1: Quanto ao comportamento.

01. Atualmente como você considera o comportamento organizacional na Cooperativa de Trabalho Educacional de Pais e Professores de Arraias (CEPAR)?

12 respostas



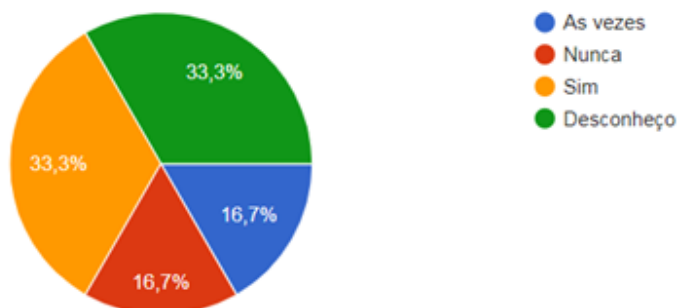
Fonte: dados da pesquisa, 2021.

No gráfico é possível observar que as colaboradoras definem o CO como bom ou satisfatório, 25% acreditam que precisa melhorar e apenas 8% responderam que está ótimo. Algumas na divulgação dos resultados, disseram que está bom, porém seria melhor chegar na excelência. Nesse sentido, é pertinente que a equipe faça reuniões com maior frequência para diagnosticar o que ainda precisa mudar no Comportamento da organização, afinal em uma Cooperativa quando não estão bons, todos colaboradores respondem pelo fato. Nesse seguimento, Feldhues (2018, p. 187) ressalta que “quando o colaborador sabe claramente o que a empresa espera dele, fica bem mais fácil o entendimento quanto ao modo de se comportar para o alcance dos objetivos.”

Gráfico 02: Tipos de comportamentos

02. Nesta organização já houve algum desentendimento em virtude de comportamentos derrespeitoso entre os sócios?

12 respostas



Fonte: dados da pesquisa, 2021.

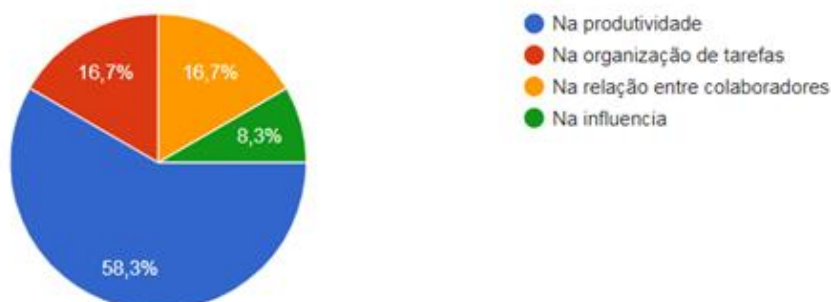
Neste gráfico é notório que a maioria das colaboradoras desconhecem ou afirmam que já houve desentendimento com comportamentos desrespeitosos e 16,7 disseram que nunca houve ou às vezes já aconteceu. É importante ressaltar que, qualquer organização está sujeita acontecer algumas discussões de colaboradores em razão ao comportamento de algumas pessoas, porém é fundamental que o líder esteja atento a esses acontecimentos, porque se for frequente tende a prejudicar o desenvolvimento das atividades dentro da empresa.

Analisando o quantitativo das respostas “às vezes” e “sim” e “desconheço” com “não” temos um resultado de 50%, já passaram ou presenciaram um algum tipo de desentendimento, já no caso da negação só 16,7. Pelo ambiente e a relação com as outras perguntas existe a possibilidade dessas pessoas estarem se esquivando da verdade? provável que a pergunta não tenha sido objetiva suficiente a ponto de evitar esse tipo de ambiguidade nas respostas. Segundo Gil (2008, p. 121) ressalta que “alguns pesquisadores evitam colocar a alternativa não sei, temendo a obtenção de respostas evasivas. Trata-se de preocupação justificável, sobretudo quando o que se deseja é obter informações referentes a opiniões e atitudes.” Já Manzato e Santos (2012, p. 11) sugere que o questionário seja testado com algumas pessoas antes da aplicação para que sejam corrigidas as áreas de ambiguidade. O questionário não foi testado e nem observado e só foi notado as semelhanças nas respostas, após análise dos dados.

Gráfico 03: A influência do comportamento.

03. Em sua opinião, o comportamento organizacional pode influenciar o resultado da organização, de que forma?

12 respostas



Fonte: dados da pesquisa, 2021.

Neste gráfico, é possível verificar que a maioria das respostas acreditam que o CO pode influenciar na produtividade da organização, por outro lado 16,7% acreditam que pode influenciar no desenvolvimento das tarefas e na relação entre colaboradores, e apenas 8,3% responderam que CO não influencia o resultado da organização. Nesta resposta nota-se uma pequena divergência de ideias entre a teoria e os colaboradores, pois de acordo com alguns teóricos pesquisados, ambos concordam que o comportamento humano na organização, pode causar interferência no resultado da organização. Mas foi apenas uma minoria, e 91,7 % acreditam sim que o comportamento pode interferir no resultado da organização. Nessa linha de raciocínio Marinho (2016) cita que,

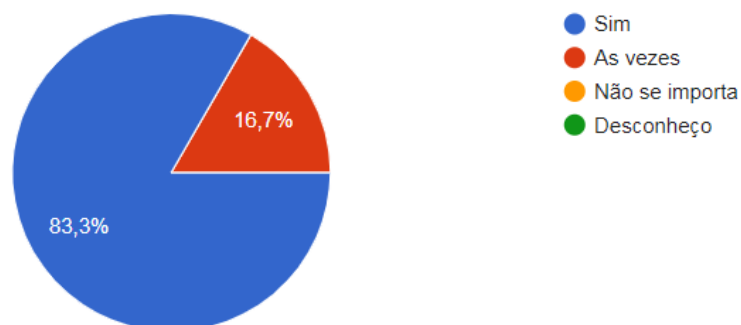
Uma empresa não depende apenas de sua forma física, portanto o comportamento humano nas organizações também é considerado um dos fatores mais relevantes para o desenvolvimento da mesma, já que são as pessoas que coordenam e desempenham as atividades que irão influenciar diretamente na produtividade e nem sempre as pessoas se comportam da forma como se espera já que a vida cotidiana também é imprevisível e influencia no comportamento de cada um, pois se torna difícil separar o dia a dia da vida organizacional (MARINHO, 2016, p.16).

É possível notar que Marinho (2016), enfatiza que o CO é um dos fatores mais relevantes para o desenvolvimento da empresa, uma vez que são as pessoas que desenvolvem as atividades e a forma como se comportam tendem não ser satisfatória em relação aos objetivos da empresa.

Gráfico 04: Modelos de comportamentos.

04. Está cooperativa acha importante ter modelos de comportamentos definidos, estimulando a forma satisfatória de se comportar no ambiente de trabalho?

12 respostas



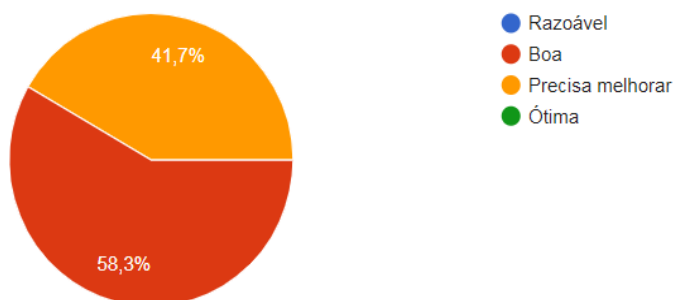
Fonte: dados da pesquisa, 2021.

Analisando este gráfico, nota-se que diante dos dados coletados, é possível constatar que a Cooperativa pode até não ter modelos de comportamentos definidos, porém 83% estão cientes da importância de se portar dentro da organização. Apenas 16,7% responderam que as vezes é importante ter modelos de comportamentos. Logo, diante dos dados percebe que apenas uma minoria não se importa em relação a definição de comportamentos, pode ser que não tenho conhecimento sobre o assunto. De acordo com Espindola e Oliveira (2009, p. 03) o comportamento organizacional ocupa um lugar importante dentro de uma empresa. Sendo necessário que os gestores de R.H. dominem os conceitos de CO e como eles podem afetar uma organização.

Gráfico 05: Da relação interpessoal.

05. De acordo com Robbins (2009, p. 235), a confiança interpessoal entre membros da equipe facilita a cooperação, reduz a necessidade de monitoramento dos comportamentos individuais e une as pessoas em torno da crença de que nenhuma delas tentará tirar proveito da outra. Nesta cooperativa, como está a relação interpessoal da equipe?

12 respostas



Fonte: dados da pesquisa, 2021.

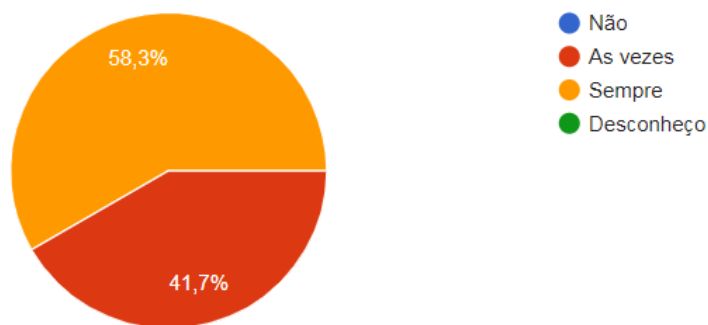
Diante dos dados desta questão é importante que o gestor tenha um pouco de atenção, pois 41,7% da organização respondeu que a relação das pessoas dentro da empresa precisa melhor, ou seja, de certa forma está faltando algum requisito para chegar a excelência. Com pouco mais da metade 58,3% responderam que está boa. Diante dos dados alguns questionaram sobre o que fazer para chegar no resultado satisfatório, logo faz se necessário que o líder precisa analisar todos os fatores relacionados ao ambiente organizacional e diante disto propor uma ação voltado para o relacionamento das colaboradoras. De acordo com Valetim e Kruehl (2007, p. 02) “quando o assunto é trabalho, tanto a confiança entre os colegas quanto aquela entre indivíduos e organizações irá trazer significativos impactos para a maneira como as

peças se relacionam.” A confiança é importante para formação de equipes dispostas e comprometidas com as metas organizacionais.

Gráfico 06: A influência do comportamento.

06. Nesta empresa, as regras de convivência são consideradas importantes, ou cada indivíduo porta do seu jeito?

12 respostas



Fonte: dados da pesquisa, 2021.

Neste gráfico também é possível notar uma pequena diferença, pois 48,3% das respostas concordam que dentro da Cooperativa as regras de convivência são consideradas importantes, por outro lado 41,7% acreditam que somente as vezes é necessário. Nesse sentido Costa, (2012, p.2) ressalta que “a postura ética, determinada de acordo com valores morais em qualquer de suas instâncias se faz necessária principalmente para manter a coesão e a sobrevivência da cooperativa”.

Gráfico 07: O comportamento dentro da Cooperativa.

07. Se você fosse diretor(a) da CEPAR por 5 anos, o que faria de novo em relação comportamental dentro da Cooperativa?

12 respostas



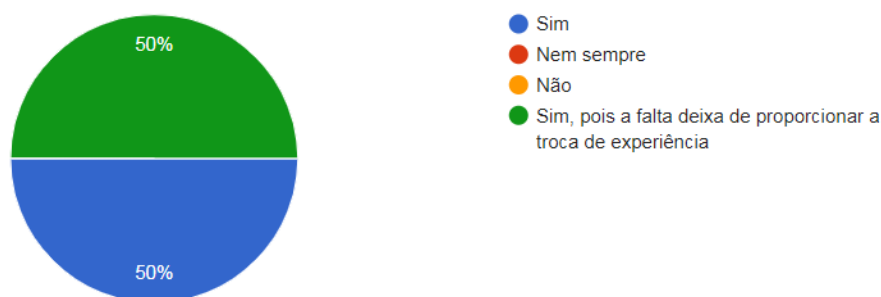
Fonte: dados da pesquisa, 2021.

Analisando este gráfico é possível concluir que 75% das colaboradoras se preocupam em se ser uma equipe de excelência e apenas 25% cobrariam a implementação de regras de convivência. É importante enfatizar que ambas as respostas tendem a contribuir para o desenvolvimento da empresa, todas estão convictas da importância da satisfação dos sócios quanto a prestação de serviços de excelência.

Gráfico 08: Da comunicação.

08. Segundo Kusch (2018, p. 14) a comunicação precisa ser considerada como processo social básico e como um fenômeno, e não apenas como transmissão de informações. Em sua opinião, a comunicação pode influenciar no comportamento humano na Cooperativa?

12 respostas



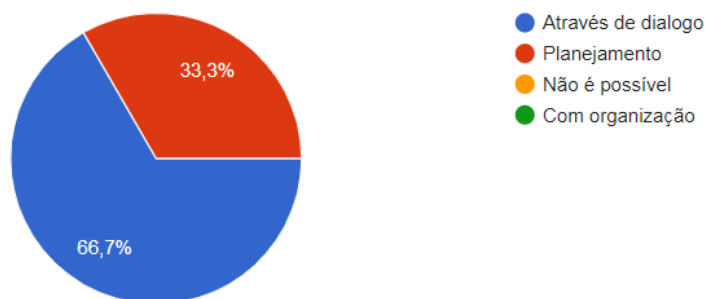
Fonte: dados da pesquisa, 2021.

É possível notar que neste gráfico, todas responderam que a comunicação pode influenciar no comportamento da Cooperativa, metade acreditam que sim e outra parte também sim, pois a falta deixa de proporcionar a troca de experiência entre a equipe. Seguindo esta linha de raciocínio pode se considerar que a comunicação deve ser um quesito primordial para a eficácia da organização, uma vez que a falta pode ser considerada um dos fatores que tendem atrapalhar o desenvolvimento das atividades essenciais da Cooperativa.

Gráfico 09: Gestão Cooperativista.

09. O papel do líder nas organizações pode ser muito mais além do que as obrigações hierárquicas, uma vez que saber gerir diferentes profissionais com personalidades distintas, é complexo e qualquer falha pode resultar em confronto de valores e opiniões desiguais acarretando desordens na organização ou outros problemas que prejudicam o andamento da toda equipe. Em sua opinião, como é possível realizar uma boa gestão em uma cooperativa, já que todos são donos?

12 respostas



Fonte: dados da pesquisa, 2021.

É possível observar que 66,7% das pessoas ressaltaram que numa Cooperativa é possível fazer uma boa gestão através do diálogo e 33,3% com planejamento. A gestão é autogerida, seguindo leis próprias e com objetivo comum entre os sócios, sendo importante ressaltar que independente dono/sócio da empresa deve seguir leis específicas e decisões em Assembleias, pois a falta dos mesmos o gestor pode responder processos judiciais. O § 2º da Lei 12690/12 cita que a autogestão é o processo democrático no qual a Assembleia Geral define as diretrizes para o funcionamento e as operações da cooperativa, e os sócios decidem sobre a forma de execução dos trabalhos, nos termos da lei. A CEPAR pode ser autogerida, mas com ressalvas, por se tratar de uma cooperativa de ensino não pode se esquecer de cumprir com as leis específicas da educação, tanto municipais como nacional.

Os dados coletados revelaram que no geral a maioria das participantes estão cientes da importância de compreender as variáveis do comportamento dentro da CEPAR, da relevância do clima organizacional e como a comunicação tende a influenciar determinados comportamentos. Uma das participantes ressaltou que a Cooperativa está seguindo um bom comportamento entendendo a cada dia as diferenças, pois dentre as doze pessoas existem vários tipos de religiões e até o presente todas se respeitam independente de sua crença. Considerando o resultado dos dados, verificou-se que a gestão atual está atenta aos comportamentos das colaboradoras, buscando

diagnosticar fatores que pode atrapalhar o desenvolvimento dos objetivos da organização.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da globalização, as organizações estão cada vez mais preocupadas com a inovação para conseguir resultados de excelência. O Comportamento humano dentro das organizações está sendo um dos desafios para o gestor de recursos humanos. Nesse sentido, percebe-se a necessidade de estudos acerca do tema com relação/indivíduos e organização, uma vez que a falta de conhecimentos pode interferir em resultados tanto negativos como positivos. O líder de uma Cooperativa deve construir um ambiente propício para que os associados tenham objetivos e comportamentos específicos de forma que alcancem resultados esperados por todos envolvidos.

Diante do exposto, a pesquisa teve como objetivo geral “Analisar o comportamento organizacional na Cooperativa de Trabalho Educacional de Pais e Professores de Arraias e suas implicações para o sucesso da instituição”. A partir de um questionário aplicado com as doze colaboradoras, foi possível diagnosticar que o comportamento organizacional está satisfatório, que a maioria se respeita e estão aptos a possíveis mudanças para o bem comum. Observou-se também que diante dos dados, apenas algumas pessoas não têm conhecimentos sobre modelo de comportamento que perdura dentro da equipe.

É fundamental que a Cooperativa possa fazer pelo menos a cada seis meses uma avaliação do ambiente organizacional, para adesão a novas normas em gestão de pessoas para garantir uma experiência de trabalho, onde os valores da organização possam ser vividos por todos associados. O trabalho foi muito importante para a cooperativa, uma vez que, ainda não tinha sido feito nenhuma pesquisa acerca do CO, porém deve-se ter um estudo mais detalhado na organização, pois uma gestão feita por muitos donos pode surgir divergências de ideias e muitos que se associam consideram como uma escola particular, então é suma importância estudos acerca deste tema. Portanto, faz-se necessário novas pesquisas para melhor apresentar um modelo de gestão acerca do comportamento organizacional desta cooperativa.

Por fim, é importante enfatizar que este trabalho independente do ramo empresarial faz se necessário, uma vez que é relevante compreender como a interação entre tantas variáveis pode afetar no desempenho organizacional tanto de forma positiva como também negativa.

6. REFERÊNCIAS

ANDRÉ, M. **O que é um estudo de caso qualitativo em Educação? Educação e Contemporaneidade**, Salvador, v. 22, n. 40, p. 95-103, jul./dez. 2013.

BERGUE, S. T. **Comportamento organizacional**. Florianópolis: CAPES, UAB, BERGUE, Sadro Trescastro. **Comportamento Organizacional**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; Brasília: CAPES: UAB, 2010.

BRASIL. Lei nº 5.764 de 16 de dezembro de 1971. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/www.planalto.gov.br>. Acesso em 04/12/2019.

BRASIL. Lei nº 12.690, de 19 de julho de 2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112690.htm. Acesso em: 23/03/2020.

COSTA, Aparecida Helena. **Ética e Comportamento Organizacional nas Cooperativas**. São Paulo, 2012.

ESPINDOLA, M.; OLIVEIRA, A. **Análise comportamental: estudo de como comportamento organizacional pode influenciar o clima organizacional da indústria**. SYNTHESIS| Revista Digital FAPAM, v. 1, n. 1, p. 179-200, 2016.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas da Pesquisa Social**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HOLLENBECK, John R.; WAGNER III, John A. **Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2017.

MANZATO, Antônio José; SANTOS, Adriana Barbosa. A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa. **Departamento de Ciência de Computação e Estatística–IBILCE–UNESP**, p. 1-17, 2012.

MARQUÊS, E. B.; SCHMIDT, C.; EF, A. **A Educação Cooperativista e sua Influência na Gestão da Cooperativa Bageense de Artesanato: possibilidades e limitações**. Gestão de cooperativas: produção acadêmica da Ascar. Porto Alegre, RS: Emater/RS-Ascar, p. 289-315, 2013.

MOURA, Mirley Nunes. **Modelo De Gestão Cooperativa: Um Estudo De Caso Na Coeducar**. Monografia (tecnólogo em gestão de cooperativas). Colégio Politécnico da UFSM. Santa Maria, RS, 2014. Disponível em: <https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/488/2019/06/Mirley-Nunes.pdf> . Acesso em: 13/02/2021.

PASETTO, V.N; MESADRI, E. F. **Comportamento Organizacional: integrando conceitos da administração e da psicologia**. 1ª ed. São Paulo: Editora Inter saberes, 2013.

PERSICO, N; BAGATINI, B.S. **Comportamento Humano nas organizações**. 1ª ed. São Paulo: Editora Inter saberes, 2013.

PRATES JUNQUEIRA, Luciano Antonio, Trez, Alberto Paschoal. **Capital social e a sobrevivência das cooperativas de trabalho**. Revista de Administração Pública - RAP 2005, v. 39 (2), ISSN: 0034-7612. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=241021496012>

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. 11ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

TAJRA, F.S; SANTOS, N. **Planejamento e liderança: conceitos estratégicas e comportamento humano**. 1ª ed. São Paulo: Erica 2014.

THESEK, C. N. L. **Cultura da Cooperação: Uma Abordagem Psicossocial em uma Cooperativa de Trabalho**. Revista Gestão e Tecnologia, v. 6, n.1, 2006.

VALENTIM, Igor Vinicius Lima; KRUEL, Alexandra Jochims. **A importância da confiança interpessoal para a consolidação do Programa de Saúde da Família**. Ciência & Saúde Coletiva, v. 12, p. 777-788, 2007.

ZANELLA, Liane Carly Hermes; VIEIRA, Eleonora Milano Falcão; MORAES, Marialice. Técnicas de pesquisa. 2013.

WAKULICZ, Gilberto; DE OLIVEIRA FILHO, João Telmo. **Legislação cooperativista**. Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, Colégio Politécnico.

YIN, R. K. **Estudo de caso**. Porto Alegre: Artmed, 2001.