

173

O CLIMA ORGANIZACIONAL E A QUALIDADE EM INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. *Daniel Gustavo Fleig; Lucia Rejane da Gama Rosa Madruga(Orientadora)* (Administração, UFSM).

O contexto atual exige das organizações um compromisso com a melhoria contínua de seus produtos e processos, fazendo da qualidade um diferencial competitivo que precisa estar entre as premissas organizacionais. Para atingir um nível de excelência compatível com as exigências, é preciso uma reorientação gerencial que crie motivos para que os integrantes da organização comprometam-se com os resultados a serem obtidos. A qualidade total apresenta-se como uma alternativa em busca de eficiência e eficácia e a sua implementação deve considerar prioritariamente os aspectos comportamentais dos seres humanos que integram a organização. Empresas que enfatizam o ambiente externo, desconsiderando ou subestimando o ambiente interno, cometem um equívoco que pode comprometer ou viciar a implantação de Programas de Qualidade. O êxito depende do ambiente interno, fazendo do clima organizacional uma variável de vital importância. Este trabalho objetivou identificar o clima organizacional nas Instituições Bancárias filiadas ao Comitê Regional de Santa Maria do PGQP, segundo o modelo de Kolb. A pesquisa exploratória, teve como população alvo os colaboradores das três agências bancárias filiadas ao Comitê. As entrevistas foram marcadas previamente em dias de fluxo normal de clientes e aplicadas aos colaboradores que se dispuseram a participar. O instrumento de pesquisa seguiu o modelo de Kolb que aborda as seguintes variáveis: conformidade com as normas, responsabilidade, padrões de desempenho, recompensas, clareza organizacional, apoio e calor humano e liderança. As variáveis foram analisadas segundo uma escala de 1 a 10, onde 1 identificava a não relação da mesma com a empresa e 10 a identificação plena, sendo que, de 1 a 4 o clima foi considerado desfavorável, acima de 4 e até 7, razoável e acima de 7 até 10, favorável. Os resultados indicaram que as agências A, B e C possuem um quadro funcional maduro, A e C com bom nível intelectual e proporção igual de homens e mulheres e B com excelente nível intelectual e predominância de mulheres. O clima apresentou-se de razoável para desfavorável, nas agências A e C e de razoável para favorável na agência B. Comparando-se as três agências observou-se que, em geral, não têm um clima favorável, embora possuam programas de qualidade em andamento, o que indica que não compreenderam a relevância dos aspectos comportamentais enfatizados na literatura da qualidade. É recomendável que estas organizações revejam a aplicação de seus programas de qualidade orientando suas ações para o cliente interno, mostrando interesse nas mudanças e nas necessidades de mudança no ambiente de trabalho.