

CENTRO UNIVERSITÁRIO DO CERRADO PATROCÍNIO

Graduação em Administração

DAYANE FERREIRA SANTOS

**CLIMA ORGANIZACIONAL REVISÃO E APLICABILIDADE DE
PESQUISA EM SERVIÇOS DE SAÚDE**

PATROCÍNIO - MG

2018

DAYANE FERREIRA SANTOS

**CLIMA ORGANIZACIONAL REVISÃO E APLICABILIDADE DE
PESQUISA EM SERVIÇOS DE SAÚDE**

Trabalho de conclusão de curso apresentado
como exigência parcial para obtenção do grau
de Bacharel em Administração pelo Centro
Universitário Cerrado Patrocínio.

Orientador: Prof. Me. Arlindo Gonçalves Reis
Júnior

PATROCÍNIO – MG

2018



Centro Universitário do Cerrado Patrocínio
Curso de Graduação em Administração

Trabalho de conclusão de curso intitulado **“Clima Organizacional revisão e aplicabilidade de pesquisa em serviços de saúde”**, de autoria da graduanda Dayane Ferreira Santos, aprovada pela banca examinadora constituída pelos seguintes professores:

Prof. Me. Arlindo Gonçalves Reis Júnior – Orientador
Instituição: UNICERP

Prof. Kamilla Martins de Moura Motta
Instituição: UNICERP

Prof. Lazaro Luciano de Sousa
Instituição: UNICERP

Data de aprovação: 11/12/2018

DEDICO este trabalho a meus pais e a todos que acreditam que só alcançam o sucesso quem insiste apesar de tudo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela minha vida, por me ensinar que sempre há o tempo oportuno para cada coisa e a Nossa Senhora por sua interseção e por sempre passar na frente de tudo iluminando meus caminhos aos familiares e amigos pelo apoio.

Aos meus pais Neide dos Santos Almeida e Marlucio Ferreira de Souza, que sempre acreditaram no meu potencial e lutaram junto comigo.

Quero agradecer também ao meu orientador Prof. Me. Arlindo Gonçalves Reis Júnior, por ter me auxiliado e me dado a oportunidade de realizar esse trabalho.

Obrigada aos Mestres! Sem vocês nada disso seria possível.

Meu muito obrigada a todos!

RESUMO

Introdução: O clima organizacional está relacionado aos aspectos internos da organização ligados diretamente com a qualidade do ambiente organizacional afetando a motivação e a satisfação dos colaboradores. Através da pesquisa de clima organizacional é possível avaliar fatores de motivação e satisfação dos colaboradores em relação ao ambiente de trabalho. **Objetivo:** O objetivo geral deste estudo foi identificar a opinião dos Gestores em relação à Pesquisa de Clima Organizacional aplicada na Organização no ano de 2015 identificando com isso a percepção que eles possuem em relação ao clima organizacional da Instituição. **Material e métodos:** Tratou-se de um estudo de caso, sobre clima organizacional em uma empresa de serviços de saúde. Os dados da pesquisa foram coletados através de questionário aplicado para os gestores, a análise dos resultados foi quantitativa verificando a opinião dos gestores sobre a importância do clima organizacional. **Resultados:** Foi possível verificar através da pesquisa que os gestores reconhecem a importância da pesquisa de clima organizacional para empresa. Reconhecem também a importância de cada colaborador dentro do ambiente de trabalho, e a importância de se manter um clima positivo, um ambiente de trabalho favorável para todos os colaboradores dentro da organização. **Conclusão:** Conclui-se que a pesquisa de clima organizacional aplicada para os gestores teve como resultado a opinião deles em relação à importância da pesquisa de clima para avaliar o ambiente de trabalho, a harmonia nas relações de trabalho. A pesquisa identificou também a importância de se medir a satisfação dos colaboradores em relação ao ambiente de trabalho avaliando a opinião dos gestores com relação à pesquisa.

Palavras-chave: Clima organizacional. Satisfação. Pesquisa. Gestores.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 OBJETIVOS.....	9
2.1 Objetivo geral.....	9
2.2 Objetivo Específico	9
3 DESENVOLVIMENTO	10
3.1INTRODUÇÃO.....	11
3.2 MATERIAL E METODOS	13
3.3RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	14
3.3.1 Satisfação do colaborador	14
3.3.2 Pesquisa de clima organizacional	15
3.3.3 Tabela de representação dos dados	15
3.3.4 Respostas questões fechadas	16
3.3.5 Opinião dos gestores sobre a pesquisa	19
3.3.6 conclusões das questões abertas	19
3.4 CONCLUSÕES	20
3.5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	21
3.6 ANEXO	22
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
5 REFERÊNCIAS	26
6 ANEXO	27

LISTA DE TABELA

Tabela 1. Dados da pesquisa.....	16
---	----

1 INTRODUÇÃO

O clima de uma organização é um fator que deve ser analisado, pois é muito importante para a empresa avaliar o grau motivacional de cada funcionário em relação ao ambiente de trabalho e a função desempenhada dentro da organização. A qualidade de vida no trabalho é um fator que contribui positivamente para a motivação dos colaboradores.

De acordo com Figueiredo e Cruz (2007)

Entende-se como clima organizacional as relações sociais em determinado ambiente de trabalho, que podem ser percebidas por todos os funcionários e que, conseqüentemente, influenciam a motivação e o comportamento desses. É importante considerar que o clima organizacional está em constante transformação, pois depende das influências interna e externa que sofre durante determinado período (FIGUEIREDO e CRUZ 2007).

O sentimento do colaborador em relação à empresa é um fator de grande relevância para organização. A forma de agir do colaborador revela o que ele está sentindo em relação ao ambiente de trabalho. Se ele demonstra atitudes positivas o sentimento dele é positivo, se ele demonstra atitudes negativas, como baixa produtividade é sinal que seu sentimento em relação ao trabalho é negativo. Para avaliar o clima da organização é utilizada uma ferramenta fundamental, a pesquisa de clima organizacional que tem como objetivo analisar e avaliar a satisfação dos colaboradores.

Bispo (2006) descreve a pesquisa de clima organizacional como:

A pesquisa de clima organizacional é uma ferramenta objetiva e segura, isenta de comprometimento com a situação atual, em busca de problemas reais na gestão dos Recursos Humanos. A análise, o diagnóstico e as sugestões, proporcionados pela pesquisa, são valiosos instrumentos para o sucesso de programas voltados para a melhoria da qualidade, aumento da produtividade e adoção de políticas internas. (BISPO 2006)

Á pesquisa além de identificar também tem como objetivo melhorar os pontos negativos, que causam desmotivação nos funcionários, mantendo e melhorando os pontos positivos que já existem e contribuem para um clima favorável dentro da organização.

Manter um clima satisfatório e de motivação elevada é essencial para que a organização tenha um aumento na produtividade, e maior qualidade nos serviços prestados. É positivo para o colaborador e para empresa que além de ter um ambiente motivacional positivo aumenta cada vez mais a produtividade e a qualidade dos serviços.

Quando os colaboradores estão satisfeitos com o ambiente de trabalho a produtividade tende a ser maior por parte do colaborador e isso é um ponto positivo para organização que tem por objetivo avaliar os fatores que trazem satisfação, aos colaboradores e os fatores de desmotivação que contribuem para atitudes negativas e baixa produtividade por parte do colaborador e isso deve ser avaliado como um fator de atenção da empresa, pois coloca em risco a harmonia entre os colaboradores.

A pesquisa abrange o seguinte problema: como utilizar a pesquisa de clima organizacional para manter a harmonia nas relações de trabalho e medir a satisfação dos colaboradores?

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

O objetivo geral deste estudo foi identificar a opinião dos Gestores em relação à Pesquisa de Clima Organizacional aplicada na Organização no ano de 2015 identificando com isso a percepção que eles possuem em relação ao clima organizacional da Instituição.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar a opinião dos Gestores em relação aos resultados obtidos com a Pesquisa de Clima Organizacional realizada pela Instituição;
- Sugerir a implementação de mudanças através dos resultados obtidos pela pesquisa
- Verificar se os gestores participaram de algum procedimento de pesquisa de clima Organizacional
- Averiguar a crença dos gestores sobre a satisfação no trabalho e a interferência no aumento da produtividade.

3 DESENVOLVIMENTO

CLIMA ORGANIZACIONAL REVISÃO E APLICABILIDADE DE PESQUISA EM SERVIÇOS DE SAÚDE

ARLINDO GONÇALVES REIS JÚNIOR¹

DAYANE FERREIRA SANTOS²

RESUMO

Introdução: O clima organizacional está relacionado aos aspectos internos da organização ligados diretamente com a qualidade do ambiente organizacional afetando a motivação e a satisfação dos colaboradores. Através da pesquisa de clima organizacional é possível avaliar fatores de motivação e satisfação dos colaboradores em relação ao ambiente de trabalho.

Objetivo: O objetivo geral deste estudo foi identificar a opinião dos Gestores em relação à Pesquisa de Clima Organizacional aplicada na Organização no ano de 2015 identificando com isso a percepção que eles possuem em relação ao clima organizacional da Instituição.

Material e métodos: Tratou-se de um estudo de caso, sobre clima organizacional em uma empresa de serviços de saúde. Os dados da pesquisa foram coletados através de questionário aplicado para os gestores, a análise dos resultados foi quantitativa verificando a opinião dos gestores sobre a importância do clima organizacional. **Resultados:** Foi possível verificar através da pesquisa que os gestores reconhecem a importância da pesquisa de clima organizacional para empresa. Reconhecem também a importância de cada colaborador dentro do ambiente de trabalho, e a importância de se manter um clima positivo, um ambiente de trabalho favorável para todos os colaboradores dentro da organização. **Conclusão:** Conclui-se que a pesquisa de clima organizacional aplicada para os gestores teve como resultado a opinião deles em relação à importância da pesquisa de clima para avaliar o ambiente de trabalho, a harmonia nas relações de trabalho. A pesquisa identificou também a importância de se medir a satisfação dos colaboradores em relação ao ambiente de trabalho avaliando a opinião dos gestores com relação à pesquisa.

Palavras-chaves: Clima organizacional; Satisfação; Pesquisa; Gestores.

¹ Professor UNICERP. Mestre e docente do Curso de Administração do UNICERP

² Discente do curso de Administração do UNICERP.

ABSTRACT

Introduction: The organizational climate is related to the internal aspects of the organization linked directly with the quality of the organizational environment affecting the motivation and the satisfaction of the employees. Through the research of organizational climate it is possible to evaluate factors of motivation and satisfaction of the employees in relation to the working environment. **Objective:** The general objective of this study was to identify the opinion of the Managers regarding the Organizational Climate Survey applied in the Organization in the year 2015, identifying with this the perception that they have in relation to the organizational climate of the Institution. **Material and methods:** This was a case study about organizational climate in a health services company. The research data were collected through a questionnaire applied to the managers, the analysis of the results was quantitative verifying the opinion of the managers on the importance of the organizational climate. **Results:** It was possible to verify through the research that the managers recognize the importance of the research of organizational climate for company. They also recognize the importance of each employee within the work environment, and the importance of maintaining a positive climate, a working environment favorable to all employees within the organization. **Conclusion:** It was concluded that the organizational climate research applied to managers resulted in their opinion regarding the importance of climate research to evaluate the work environment, the harmony in work relations. The research also identified the importance of measuring employees 'satisfaction with the work environment by evaluating managers' opinions regarding the research.

Keywords: Organizational climate; Satisfaction; Search; Managers.

3.1 INTRODUÇÃO

Em um mundo globalizado a competitividade entre as organizações está cada vez maior e um diferencial importante são os colaboradores que contribuem para o desenvolvimento da organização, e essencial para melhoria de todos os processos dentro da organização. À área de recursos humanos é fundamental, pois, avalia o desempenho dos colaboradores e a forma como eles agem com relação ao ambiente de trabalho.

De acordo com Lacombe (2011,p7)

O estudo da administração dos recursos humanos conduz, ao modo de se obter o máximo de resultados para as organizações, satisfazendo, da melhor forma possível, as necessidades dos que contribuem para isso. Trata se de obter vantagem competitiva para a organização por meio das pessoas que constituem, e ao mesmo tempo satisfazer às necessidades dessas pessoas (LACOMBE 2011,p7)

A satisfação dos colaboradores em relação ao ambiente de trabalho é um fator de grande importância na organização e cabe à área de recursos humanos avaliar, e medir essa satisfação e motivação de cada colaborador no ambiente de trabalho onde está inserido. A

satisfação do colaborador ajuda no desempenho da organização. Mantendo o colaborador motivado é possível alcançar muitos resultados positivos e possivelmente uma lucratividade maior, além de ser um diferencial competitivo da organização.

De acordo com Chiavenato (2009,p143)

O clima organizacional está intimamente relacionado com o grau de motivação de seus participantes. Quando há elevada motivação entre os membros, o clima motivacional se eleva e traduz-se em relações de satisfação, de animação, interesse, colaboração, etc. Todavia, quando há baixa motivação entre membros, seja por frustração ou barreiras à satisfação das necessidades, o clima organizacional tende a diminuir (CHIAVENATO 2009,p143)

As organizações e os trabalhadores dependem um do outro para se manterem no mercado, trabalhar em conjunto com a organização é o melhor meio de se obter resultados positivos para ambas as partes. A partir do momento que a organização compreende a importância do colaborador para a organização a qualidade do serviço tende a aumentar e consequentemente a satisfação dos clientes.

De acordo com Muller (2009)

O processo de desenvolver recursos humanos nas organizações promove o crescimento integral das pessoas, pois abrange experiência e percepções individuais, considera o conhecimento adquirido durante o decorrer da vida e possibilita a ampliação da visão de mundo. Com vistas a efetivação de tal desenvolvimento, as organizações lançam mão de diferentes técnicas que vão desde as mais tradicionais como a explanação oral, a propostas mais inovadoras como os estudos de caso, dramatização, oficinas de trabalho, ensino a distância entre outras. (MULLER 2009)

O trabalhador procura constantemente estar engajado em seu ambiente de trabalho através da satisfação, que tende a ser um fator muito positivo para o mesmo que busca autorrealização no ambiente onde está inserido.

De acordo com Gomes (2002,p98)

O motivo de realização leva as pessoas a assumirem responsabilidades, adotarem altos padrões de desempenho e figurarem com clareza os objetivos que desejam alcançar. O motivo de afiliação conduz as pessoas a procurarem reconhecimento, calor humano e apoio. (GOMES 2002,p98)

Isso também é um fator de motivação, pois quando o colaborador se sente realizado na sua vida profissional tende a ser mais produtivo, e está mais disposto a executar suas tarefas de maneira correta.

Para Chiavenato (2009, p143)

Os seres humanos estão continuamente engajados no ajustamento a uma variedade de situações, no sentido de satisfazer suas necessidades e manter um equilíbrio emocional. Isto pode ser definido como um estado de

ajustamento. Tal ajustamento não se refere somente à satisfação das necessidades fisiológicas e de segurança, mas também à satisfação das necessidades de pertencer a um grupo social de estima e de autorrealização (CHIAVENATO 2009, p143)

Um fator muito importante na organização é a cultura organizacional que pode ser definida como crenças, valores, princípios, políticas da organização. A cultura da organização é algo constante que deve nortear a ação de todos colaboradores dentro da organização, a cultura é a identidade da organização e o que deve ser seguido de maneira correta por todos. Tudo que é vivido dentro da organização faz parte da sua cultura, as normas, regras, a maneira correta de se executar as funções, cada colaborador deve conhecer a cultura da organização onde está inserido.

Segundo Chiavenato (2009,p199)

Viver em uma organização, trabalhar nela, atuar em suas atividades, desenvolver carreira nela é participar intimamente de sua cultura organizacional. O modo como as pessoas interagem em uma organização, as atitudes predominantes, as pressuposições subjacentes, as aspirações e os assuntos relevantes nas interações entre os membros fazem parte da cultura da organização (CHIAVENATO 2009,p199)

A cultura organizacional está diretamente ligada ao clima da organização, por meio de atitudes, hábitos, regras e normas que são seguidas pelos colaboradores, representam o modo como as pessoas se relacionam e agem dentro do ambiente de trabalho. A cultura também contribui para se manter um clima harmônico e favorável dentro da organização.

3.2 MATERIAL E MÉTODOS

Para realização desta pesquisa serão escolhidas as abordagens segundo CHIAVENATO (2009) que dentro das ciências sociais aplicadas o autor classifica os tipos de pesquisa em relação aos objetivos, aos procedimentos e quanto a abordagem do problema. Quanto aos objetivos a pesquisa foi quantitativa e qualitativa, com base em questionário pois pretende mostrar uma análise da pesquisa de clima organizacional, dentro de uma empresa de serviços de saúde, verificando os índices de motivação ou desmotivação dos colaboradores e oferecendo explicação de seus resultados através da análise realizada na organização.

Quanto aos procedimentos, a pesquisa desenvolvida foi um estudo de caso, sobre o clima organizacional em uma organização de serviços de saúde. A coleta de dados foi

realizada pela própria pesquisadora após aprovação da organização. E através da aplicação de questionário com os gestores

Em relação a abordagem do problema, a pesquisa será baseada em valores que utiliza dados para a análise da empresa, será possível obter resultados na amostragem através da pesquisa de clima organizacional.

A pesquisa foi aplicada para 20 gestores, sendo que deste total, 17 responderam o questionário, todos participantes são maiores de 18 anos, foram analisados dados da pesquisa anterior que foi relacionado com a pesquisa aplicada. Através da pesquisa foi possível analisar a opinião dos gestores em relação à pesquisa de clima organizacional.

Para que se alcancem os objetivos propostos neste estudo, a coleta de dados para pesquisa será através de informações coletadas, através de questionários, tais como: fatores de motivação, o grau de satisfação entre os colaboradores no ambiente de trabalho e os fatores de desmotivação.

Segundo Chiavenato (2002,p95), o termo clima organizacional refere-se especificamente às propriedades motivacionais do ambiente organizacional, ou seja, aqueles aspectos da organização que levam à provocação de diferentes espécies de motivação nos seus participantes.

Os dados foram tabulados e receberam tratamento matemático e estatístico necessário, fazendo-se as observações através da análise documental e os resultados foram interpretados e atribuídos sua significação. Para ilustração das informações obtidas foi utilizado tabela e para tanto serão utilizadas ferramentas do editor de texto Word e da planilha eletrônica Excel, ambos da Microsoft.

3.3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.3.1 Satisfação do colaborador

O clima organizacional está ligado diretamente com a satisfação do colaborador no ambiente de trabalho. As condições de trabalho, benefícios, relacionamentos são alguns fatores que contribuem positivamente ou negativamente para a satisfação. Quando o colaborador está satisfeito tende a ser mais produtivo e mais interessado pelo trabalho.

Segundo Chiavenato (2009,p143)

O clima organizacional está intimamente relacionado como grau de motivação de seus participantes. Quando há elevada motivação entre os membros, o clima motivacional se eleva e traduz se em relações de satisfação, de animação, interesse, colaboração etc., todavia, quando há baixa motivação entre os membros, seja por frustração ou barreiras à satisfação das necessidades, o clima organizacional tende a diminuir. (CHIAVENATO 2009,p143)

3.3.2 Pesquisa de clima organizacional

A organização pode avaliar a motivação dos colaboradores por meio da pesquisa de clima organizacional que tem como objetivo avaliar a satisfação dos colaboradores em relação ao ambiente de trabalho. Pode ser feita por meio de questionário, observação e entrevistas. Tem como objetivo específico avaliar a satisfação e a motivação dos colaboradores em relação á organização. Através dessa análise é possível se ter uma dimensão dos fatores que são positivos e negativos dentro da organização. Á pesquisa além de identificar também tem como objetivo melhorar os pontos negativos que já existem e contribuem para um clima favorável dentro da organização.

De acordo com Bispo (2006)

A pesquisa de clima organizacional é uma ferramenta objetiva e segura, isenta de comprometimento com a situação atual, em busca de problemas reais na gestão dos recursos humanos. A análise, o diagnóstico e as sugestões, proporcionados pela pesquisa, são valiosos instrumentos para o sucesso de programas voltados para melhoria da qualidade, aumento da produtividade e adoção de políticas internas (BISPO 2006)

Através da pesquisa de clima organizacional é possível identificar possíveis problemas e melhorias que devem ser feitas por parte da organização em relação à satisfação e a motivação dos colaboradores com ambiente de trabalho. Manter um ambiente organizacional positivo é de grande relevância para organização, sendo um ponto positivo para os colaboradores que trabalham muito mais motivados em um ambiente onde eles conseguem se sentir bem, para executar cada função de maneira adequada, com um desempenho maior por parte de cada colaborador.

3.3.3 Tabela com representação dos dados

São apresentados na tabela os resultados dos dados coletados da pesquisa de clima organizacional quantitativa onde 17 gestores participaram respondendo as questões. Sob qual gerencia cada participante trabalha, sexo, idade e escolaridade de cada participante.

Tabela 1 – Resumo do Cabeçalho do Questionário

Sob qual gerencia você trabalha?	%	Sexo	%	Idade	%	Escolaridade	
Suprimentos/RH/TI/Recepções	18	Feminino	65	25 á 33	35	Ensino fundamental incompleto	6
Administrativa/Financeira	23	Masculino	35	34 á 44	24	Ensino médio completo	29
Enfermagem	47			49 á 57	23	Ensino superior completo	29
Apoio operacional	12			58 á 61	6	Pós-Graduação	24
				Não Responderam	12	Não responderam	12

Fonte: Dados da pesquisa

3.3.4 Respostas questões fechadas

2. A quanto tempo você trabalha na função de gestor, encarregado ou líder?

Até um ano: 6%

Até 2 anos: 6%

Até 5 anos: 23%

Mais de 5 anos: 65%

3. Você conhece os objetivos e o significado de Pesquisa de Clima Organizacional?

Tenho conhecimento, mas não sei ao certo qual seu objetivo: 29%

Tenho conhecimento e entendo o sentido e a importância da ferramenta: 71%

Não conheço: 0%

4. Você já participou de algum procedimento de Pesquisa de Clima Organizacional?

Sim: 65%

Não: 35%

5. Em relação ao Clima Organizacional, você acredita que a satisfação no trabalho interfere no aumento da produtividade?

Sim interfere: 47%

Interfere pouco: 0%

Interfere moderadamente: 0%

Interfere totalmente: 53%

3.3.5 Respostas questões abertas

6. Na Pesquisa de Clima Organizacional feita pela empresa em 2015 apontou que 42% dos colaboradores “Concordaram Plenamente” que o crescimento deles dependeria do seu esforço. O que este indicador representa para você?

41% dos colaboradores concordam que 42% representa um índice baixo, pois o crescimento desse índice depende do esforço dos colaboradores para melhorar o desempenho da equipe. Demonstrando que estão desmotivados e insatisfeitos, e que o nível de conhecimento em relação a importância de seus esforços para melhor reconhecimento ainda é falho. Se a qualidade do trabalho for pobre conduzirá a alienação do empregado, e a insatisfação, a má vontade, ao declínio de produção, á comportamentos como absenteísmo, rotatividade e outros.

18% dos colaboradores concordam que o esforço para um bom desempenho tem que partir de líder. O líder que sabe ouvir, delega funções corretamente é bem capacitado, faz com que o funcionário se sinta interessado em crescer.

29% dos colaboradores concordam que os funcionários acreditam que o crescimento depende do esforço deles próprios, tendo consciência sobre quanto a sua dedicação interfere no desenvolvimento do hospital, buscam um crescimento pessoal dentro da empresa e com isso demonstram motivação.

12% não responderam.

7. Outro resultado foi de que 51% dos empregados “Concordam Plenamente” que o sucesso do hospital depende também do esforço deles. O que esse percentual sugere?

24% dos colaboradores concordaram que a empresa precisa do esforço da equipe para obter sucesso, com isso o trabalho da empresa deve ser em conjunto com os colaboradores. Se a qualidade do trabalho for boa, conduzirá a um Clima de confiança e respeito mútuo, no qual a pessoa tenderá a aumentar suas contribuições, com união, trabalho em equipe, para se alcançar um objetivo em comum.

29% dos colaboradores concordam que é um percentual baixo, e que o nível do conhecimento sobre a importância do funcionário ainda não está bem esclarecido. Não é um bom indicador para alcançar os objetivos almejados.

35% dos colaboradores concordam que esse índice sugere que os colaboradores estão cientes da importância deles para instituição. Acreditam que a missão do hospital pode ser atingida através do desempenho de cada profissional e que os colaboradores têm condições de compreender e acompanhar as mudanças sugeridas na instituição.

12% não responderam.

8. Por fim, os resultados com a pesquisa também revelaram que 48% dos empregados “Concordaram Plenamente” que contribuem para um bom relacionamento com seus colegas de trabalho e a chefia, baseados na cooperação. Qual significado deste indicador?

29% dos colaboradores concordam que este indicador é baixo, o relacionamento entre colegas e chefia deve ser melhorado. O relacionamento interpessoal acaba refletindo insatisfatoriamente no bom desempenho do trabalho de todos. A falta de colaboração uns com os outros poderá acarretar diretamente no bom desempenho da instituição.

29% dos colaboradores concordam que boa parte dos funcionários tem consciência sobre a importância do trabalho em equipe e o quanto isso é importante para o Clima Organizacional, é importante para o bom funcionamento da instituição trabalhar em equipe com objetivos em comum, unidos o trabalho será mais eficaz e produtivo.

30% dos colaboradores concordam que o bom relacionamento no ambiente de trabalho é fundamental para o desenvolvimento da empresa, principalmente com a cooperação entre os colaboradores. É importante se ter essa interação pessoal para obter um bom desempenho profissional.

12% não responderam.

3.3.5 Opinião dos gestores sobre a pesquisa

A pesquisa teve como objetivo analisar a opinião dos gestores sobre o resultado da pesquisa de clima organizacional aplicada para os colaboradores na organização em 2015. Através da pesquisa foi possível avaliar o conhecimento dos gestores sobre a importância da pesquisa de clima organizacional para a organização, para isso foi colocado na pesquisa se os

gestores conhecem os objetivos e o significado da pesquisa de clima organizacional a maioria dos colaboradores tem conhecimento e entendem o sentido e a importância da ferramenta isso é um número muito relevante pois a maioria dos participantes conhecem e entendem a importância dessa ferramenta para empresa e para se manter um ambiente favorável para os colaboradores.

3.3.6 Conclusão das questões abertas

Foram abordadas questões relacionadas a pesquisa de clima organizacional feita pela organização em 2015 onde aponta que 42% dos colaboradores “Concordam Plenamente” que o crescimento deles dependeria do seu esforço. Alguns gestores totalizando 41% colocaram esse índice como baixo demonstrando que precisa ter melhoras no desempenho da equipe, na motivação e satisfação dos colaboradores. 18% dos colaboradores concordaram que o esforço para um bom desempenho tem que partir do líder, e outros 29% dos gestores afirmam que os funcionários acreditam que o crescimento depende deles próprios, todas essas respostas são relevantes para o resultado da pesquisa e para avaliação da empresa pois mostra a opinião dos gestores em relação ao resultado da pesquisa aplicada em 2015.

Outra questão abordada sobre a pesquisa aplicada em 2015 foi que 48% dos empregados “Concordaram plenamente” que contribuem para um bom relacionamento com seus colegas de trabalho e a chefia, baseados na cooperação, os índices de respostas dessa questão foram semelhantes, pois 29% dos colaboradores colocaram esse indicador como baixo e destacando que precisa ser melhorado o relacionamento entre colegas e chefia, outros 29% dos participantes afirmaram que esse índice representa a consciência sobre a importância do trabalho em equipe, e 30% dos entrevistados afirmaram que o bom relacionamento no ambiente de trabalho é fundamental para o desenvolvimento da organização.

Todas essas respostas são relevantes para melhoria do clima no ambiente organizacional, aumentando a motivação dos colaboradores e a satisfação dos em relação ao ambiente de trabalho.

3.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O clima de uma organização é um fator muito importante, pois através desse clima organizacional é possível analisar, a motivação e a satisfação dos colaboradores com relação ao ambiente de trabalho onde estão inseridos. Uma maneira de medir o clima dentro das organizações é através da pesquisa de clima organizacional que tem como objetivo analisar a opinião dos colaboradores em relação aos pontos que fazem com que eles se sintam motivados dentro da organização. O clima organizacional pode ser influenciado por variáveis que podem influenciar os colaboradores de maneira positiva ou de maneira negativa. A pesquisa de clima organizacional além de identificar também tem como objetivo melhorar os pontos negativos, mantendo e melhorando os pontos positivos. Por essas razões a pesquisa de clima organizacional é importante e necessária para se manter um ambiente favorável na organização.

O objetivo deste estudo foi alcançado pois identificou a opinião dos Gestores em relação à Pesquisa de Clima Organizacional aplicada na Organização no ano de 2015 identificando com isso a percepção que eles possuem em relação ao clima organizacional da Instituição.

Foi possível através da pesquisa identificar a opinião dos gestores em relação aos resultados da pesquisa de clima organizacional realizada pela empresa, e através do resultado da pesquisa foi possível sugerir implementação de mudanças como adaptar e aprimorar o formulário da empresa e aplicar a pesquisa para todos os colaboradores. Foi verificado através da pesquisa se os gestores já participaram de algum procedimento de pesquisa de clima organizacional e com isso averiguar a crença dos gestores sobre a satisfação no ambiente de trabalho e a interferência que isso causa no aumento da produtividade.

O problema foi resolvido, pois a pesquisa de clima organizacional aplicada para os gestores teve como resultado a opinião deles em relação a importância da pesquisa de clima para avaliar o ambiente de trabalho, a harmonia nas relações de trabalho. A pesquisa identificou também a importância de se medir a satisfação dos colaboradores em relação ao ambiente de trabalho avaliando a opinião dos gestores com relação à pesquisa.

A pesquisa revelou que com relação ao tempo que cada colaborador trabalha na função de gestor ou líder o resultado foi que até um ano 6%, até dois, até cinco anos foram 23% e mais de cinco anos 65% dos participantes. Sobre o conhecimento dos colaboradores em

relação à pesquisa de clima organizacional 29% dos gestores tem conhecimento mais não sabem ao certo qual seu objetivo, enquanto 71% dos gestores tem conhecimento, e entendem o sentido e a importância da ferramenta. Com relação a participação dos gestores em pesquisas de clima organizacional 65% responderam que sim enquanto 35% responderam que não. Em relação ao clima organizacional, a opinião dos gestores em que a satisfação no trabalho interfere no aumento da produtividade 47% concordam que interfere enquanto 53% concordam que interfere totalmente.

Esse trabalho se limitou a pesquisar alguns tópicos sobre a avaliação de desempenho na empresa, não abrangendo todo número de empregados na empresa.

Esse trabalho poderá ser ampliado aplicando a pesquisa em todos os funcionários da empresa, com novas abordagens dentro do tema, podendo aprimorar e adaptar o formulário de pesquisa de avaliação utilizado pela empresa e sugerindo a implementação de mudanças através dos resultados obtidos pela pesquisa.

3.5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BISPO, Carlos Alberto Ferreira. **Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional**. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prod/v16n2/06.pdf>.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos humanos: fundamentos básicos**. 7ª edição. São Paulo. Manole 2009

DRUCKER, P.F. **Introdução à administração**. 3ª edição. São Paulo. Pioneira 1998

FIGUEIREDO, E.G; CRUZ, M. F. **O clima organizacional no centro de ressocialização de Cuiabá**. Disponível em:
http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_action=&co_obra=122165

GOMES, Francisco Rodrigues. **Clima organizacional: um estudo em uma empresa de telecomunicações**. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034759020020020000009&lang=pt

LACOMBE, F. J. M. **Princípios e tendências**. 2ª edição. São Paulo. Saraiva 2011

MULLER, Silvia Terezinha. **Clima organizacional no ambulatório de um hospital público do Estado de Santa Catarina**. Disponível em:

www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cp134009.pdf

3.6 ANEXO

Apêndice 1 – Questionário

A proposta deste questionário é conhecer a opinião dos colaboradores em relação à importância da pesquisa de clima organizacional para a empresa. Portanto, nas perguntas a seguir, assinale a alternativa que melhor representa sua opinião.

Muito obrigado pela sua colaboração.

Sob qual gerência você trabalha?

- ☐ Superintendência ☐ Suprimentos/RH/TI/Recepções ☐ Administrativa/Financeira
☐ Apoio Operacional ☐ Enfermagem

Sexo: ☐ Feminino

Idade:

Escolaridade:

☐ Masculino

1. A quanto tempo você trabalha na função de Gestor, encarregado ou líder?

☐ até 1 ano

☐ até 2 anos

☐ até 5 anos

☐ mais de 5 anos

2. Você conhece os objetivos e o significado de Pesquisas de Clima Organizacional?

☐ Tenho conhecimento, mas não sei ao certo qual seu objetivo

- ☐ Tenho conhecimento e entendo o sentido e a importância da ferramenta
- ☐ Não conheço
3. Você já participou de algum procedimento de Pesquisa de Clima Organizacional?
- ☐ Sim
- ☐ Não
4. Em relação ao Clima Organizacional, você acredita que a Satisfação no trabalho interfere no Aumento da Produtividade?
- ☐ Sim Interfere
- ☐ Interfere Pouco
- ☐ Interfere Moderadamente
- ☐ Interfere totalmente
5. Na Pesquisa de Clima Organizacional feita pela Empresa em 2015 apontou que **42%** dos colaboradores “Concordaram Plenamente” que o crescimento deles dependeria do seu esforço. O que este indicador representa para você?
6. Outro resultado foi de que **51%** dos empregados “Concordam Plenamente” que o sucesso do hospital depende também do esforço deles. O que este percentual sugere?
7. Por fim, os resultados com a pesquisa também revelaram que **48%** dos empregados “Concordaram Plenamente” que contribuem para um bom relacionamento com seus colegas de trabalho e a chefia, baseados na cooperação. Qual significado deste indicador?

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O clima de uma organização é um fator muito importante, pois através desse clima organizacional é possível analisar, a motivação e a satisfação dos colaboradores com relação ao ambiente de trabalho onde estão inseridos. Uma maneira de medir o clima dentro das organizações é através da pesquisa de clima organizacional que tem como objetivo analisar a opinião dos colaboradores em relação aos pontos que fazem com que eles se sintam motivados dentro da organização. O clima organizacional pode ser influenciado por variáveis que podem influenciar os colaboradores de maneira positiva ou de maneira negativa. A pesquisa de clima organizacional além de identificar também tem como objetivo melhorar os pontos negativos, mantendo e melhorando os pontos positivos. Por essas razões a pesquisa de clima organizacional é importante e necessária para se manter um ambiente favorável na organização.

O objetivo deste estudo foi alcançado pois identificou a opinião dos Gestores em relação à Pesquisa de Clima Organizacional aplicada na Organização no ano de 2015 identificando com isso a percepção que eles possuem em relação ao clima organizacional da Instituição.

Foi possível através da pesquisa identificar a opinião dos gestores em relação aos resultados da pesquisa de clima organizacional realizada pela empresa, e através do resultado da pesquisa foi possível sugerir implementação de mudanças como adaptar e aprimorar o formulário da empresa e aplicar a pesquisa para todos os colaboradores. Foi verificado através da pesquisa se os gestores já participaram de algum procedimento de pesquisa de clima organizacional e com isso averiguar a crença dos gestores sobre a satisfação no ambiente de trabalho e a interferência que isso causa no aumento da produtividade.

O problema foi resolvido, pois a pesquisa de clima organizacional aplicada para os gestores teve como resultado a opinião deles em relação a importância da pesquisa de clima para avaliar o ambiente de trabalho, a harmonia nas relações de trabalho. A pesquisa identificou também a importância de se medir a satisfação dos colaboradores em relação ao ambiente de trabalho avaliando a opinião dos gestores com relação à pesquisa.

A pesquisa revelou que com relação ao tempo que cada colaborador trabalha na função de gestor ou líder o resultado foi que até um ano 6%, até dois, até cinco anos foram 23% e mais de cinco anos 65% dos participantes. Sobre o conhecimento dos colaboradores em

relação à pesquisa de clima organizacional 29% dos gestores tem conhecimento mais não sabem ao certo qual seu objetivo, enquanto 71% dos gestores tem conhecimento, e entendem o sentido e a importância da ferramenta. Com relação a participação dos gestores em pesquisas de clima organizacional 65% responderam que sim enquanto 35% responderam que não. Em relação ao clima organizacional, a opinião dos gestores em que a satisfação no trabalho interfere no aumento da produtividade 47% concordam que interfere enquanto 53% concordam que interfere totalmente.

Esse trabalho se limitou a pesquisar alguns tópicos sobre a avaliação de desempenho na empresa, não abrangendo todo número de empregados na empresa.

Esse trabalho poderá ser ampliado aplicando a pesquisa em todos os funcionários da empresa, com novas abordagens dentro do tema, podendo aprimorar e adaptar o formulário de pesquisa de avaliação utilizado pela empresa e sugerindo a implementação de mudanças através dos resultados obtidos pela pesquisa.

5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BISPO, Carlos Alberto Ferreira. **Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional**. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prod/v16n2/06.pdf>.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos humanos: fundamentos básicos**. 7ª edição. São Paulo. Manole 2009

DRUCKER, P.F. **Introdução á administração**. 3ª edição. São Paulo. Pioneira 1998

FIGUEIREDO, E.G; CRUZ, M. F. **O clima organizacional no centro de ressocialização de Cuiabá**. Disponível em:
http://www.dominipublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_action=&coobra=122165

GOMES, Francisco Rodrigues. **Clima organizacional: um estudo em uma empresa de telecomunicações**. http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034759020020020000009&lang=pt

LACOMBE, F. J. M. **Princípios e tendências**. 2ª edição. São Paulo. Saraiva 2011

MULLER, Silvia Terezinha. **Clima organizacional no ambulatório de um hospital público do Estado de Santa Catarina**. Disponível em:
www.dominipublico.gov.br/download/texto/cp134009.pdf

6 ANEXO

Questionário

A proposta deste questionário é conhecer a opinião dos colaboradores em relação à importância da pesquisa de clima organizacional para a empresa. Portanto, nas perguntas a seguir, assinale a alternativa que melhor representa sua opinião.

Muito obrigado pela sua colaboração.

Sob qual gerência você trabalha?

- ☐ Superintendência ☐ Suprimentos/RH/TI/Recepções ☐ Administrativa/Financeira
☐ Apoio Operacional ☐ Enfermagem

Sexo: ☐ Feminino Idade: Escolaridade:
☐ Masculino

1. A quanto tempo você trabalha na função de Gestor, encarregado ou líder?

- ☐ até 1 ano
☐ até 2 anos
☐ até 5 anos
☐ mais de 5 anos

2. Você conhece os objetivos e o significado de Pesquisas de Clima Organizacional?

- ☐ Tenho conhecimento, mas não sei ao certo qual seu objetivo
☐ Tenho conhecimento e entendo o sentido e a importância da ferramenta
☐ Não conheço

3. Você já participou de algum procedimento de Pesquisa de Clima Organizacional?

- ☐ Sim
☐ Não

4. Em relação ao Clima Organizacional, você acredita que a Satisfação no trabalho interfere no Aumento da Produtividade?
- () Sim Interfere
- () Interfere Pouco
- () Interfere Moderadamente
- () Interfere totalmente
5. Na Pesquisa de Clima Organizacional feita pela Empresa em 2015 apontou que **42%** dos colaboradores “Concordaram Plenamente” que o crescimento deles dependeria do seu esforço. O que este indicador representa para você?
6. Outro resultado foi de que **51%** dos empregados “Concordam Plenamente” que o sucesso do hospital depende também do esforço deles. O que este percentual sugere?
7. Por fim, os resultados com a pesquisa também revelaram que **48%** dos empregados “Concordaram Plenamente” que contribuem para um bom relacionamento com seus colegas de trabalho e a chefia, baseados na cooperação. Qual significado deste indicador?