

CLIMA ORGANIZACIONAL: PESQUISA EM HOSPITAL LOCALIZADO NO NORTE DO RIO GRANDE DO SUL¹

Cíntia Savana Mazzucato²

RESUMO

O presente artigo tem por objetivo avaliar o clima organizacional de um hospital localizado ao Norte no Estado do Rio Grande do Sul. A pesquisa que embasa este trabalho tem abordagem quantitativa e descritiva, sendo fundamentada a partir de experiências vivenciadas no estágio em uma instituição de saúde e também pela coleta de dados realizada por meio de questionário destinado aos funcionários. Como resultado da pesquisa fica evidenciado que o clima organizacional no hospital é bom e se torna um fator importante para o bom funcionamento de uma empresa, proporcionando um ambiente que valorize e respeite seus funcionários, possibilitando assim, a oferta de um serviço de qualidade para todos.

Palavras-chave: Clima Organizacional; Gestão de pessoas; Instituição hospitalar; Qualidade;

ABSTRACT

This article aims to evaluate the organizational climate of a hospital located in the north of the state of Rio Grande do Sul. The research that underpins this work has a quantitative and descriptive approach, being based on experiences lived during the internship at a health institution and also on data collection carried out through a questionnaire intended for employees. As a result of the research, it is evident that the organizational climate in the hospital is good and becomes an important factor for the proper functioning of a company, providing an environment that values and respects its employees, thus enabling the provision of a quality service for all.

Key-words: Clima Organizacional; Gestão de pessoas; Instituição hospitalar; Qualidade;

1 INTRODUÇÃO

¹ Trabalho de Estágio supervisionado, desenvolvido sob orientação da Prof^ª Dr^ª Anelise Rebelato Mozzato, no segundo semestre de 2022.

² Acadêmica do Curso de Administração da Universidade de Passo Fundo. E-mail: 134084@upf.br

Estudos realizados na área de Gestão de Pessoas (GP) são importantes para demonstrar diagnósticos das empresas, indicando as demandas de cada setor, assim como, busca atender as necessidades de seus trabalhadores. Nos dias atuais, cada vez mais as organizações procuram valorizar as percepções de seus trabalhadores em relação ao ambiente de trabalho, neste sentido, aderindo a uma cultura organizacional mais humanizada, o que impacta positivamente para um melhor relacionamento entre toda a equipe. Dessa forma, sendo importante a motivação e valorização dos trabalhadores para que juntos fortaleçam a produtividade da empresa (ROCHA; CERETTA; LIMA, 2014).

Clima organizacional é o modo como o trabalhador percebe o contexto em que trabalha, tendo como propósito construir um ambiente mais saudável e produtivo. Neste sentido, faz-se necessário que as empresas promovam pesquisas para poder avaliar aspectos complexos, como liderança, relacionamento interpessoal, valorização, recompensa, baseado nas expectativas de seus trabalhadores (MENEZES; GOMES, 2010).

Nos dias atuais, apesar da tecnologia fazer parte da rotina das pessoas, ainda são as relações interpessoais que exigem maior visibilidade por parte da empresa. Com isso, este trabalho pretende melhorar a comunicação, relacionamento e a convivência entre os colaboradores, proporcionando um ambiente de trabalho mais leve e agradável. Neste sentido, esta pesquisa pode ser entendida como um instrumento para a conciliação dos interesses tanto dos trabalhadores quanto dos gestores. Desta forma, entende-se que todos necessitam trabalhar unidos, em um ambiente harmonioso para que juntos obtenham resultados eficazes (ROCHA; CERETTA; LIMA, 2014).

Tendo em vista vários elementos que dificultam o relacionamento entre os trabalhadores na empresa, como por exemplo: despreparo da gestão, falta de comunicação, falha na orientação das tarefas e desorganização, é de extrema importância a realização de trabalhos de pesquisas demonstrando como o clima organizacional de uma empresa afeta os trabalhadores, e também, a sua produtividade. Baseado no exposto, norteia-se o referente estudo com a seguinte questão de pesquisa: Como se encontra o clima organizacional em um hospital localizado ao Norte no Estado do Rio Grande do Sul? Para responder ao questionamento, este artigo tem por objetivo avaliar o clima organizacional em um hospital localizado ao Norte do Estado do Rio Grande do Sul.

Diante do exposto, para abranger as questões citadas acima, o referido artigo está dividido em cinco seções, sendo elas: esta introdução, a revisão de literatura sobre clima

organizacional e a importância da GP para as organizações, os procedimentos metodológicos, os resultados e, por fim, as conclusões.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 A importância da gestão de pessoas para as organizações

A área de GP vem se atualizando, podendo ser chamada de GP, mas, é necessário ter cuidado quando for mencionado sobre suas semelhanças. Pois, cada um tem as suas características próprias, enquanto a gestão tem por propósito a valorização dos colaboradores como pessoas humanas, o recurso humano tem por intuito o processo mecânico da realização de um trabalho (KOPS; SILVA; ROMERO, 2013).

Dessa forma, com o passar dos anos, o setor de GP se tornou cada vez mais importante nas estruturas corporativas. Pois dependendo da atuação de um bom gestor, esta área pode fornecer as ferramentas e políticas adequadas para um gerenciamento de pessoas com eficiência. Nesse sentido, deve ser incluído no ambiente de trabalho várias atividades: recrutamento, seleção, integração, clima organizacional, avaliação de desempenho, aumentos salariais, etc. Conseguindo desta maneira, cumprir diretrizes e normas estabelecidos neste campo da GP, mantendo um bom e justo gerenciamento com todos (FERREIRA, 2013).

Segundo Abreu (2021) a GP é responsável em promover um clima organizacional de qualidade no ambiente corporativo. Por isso é fundamental que haja uma liderança competente, aberta e transparente, mantendo uma manutenção adequada no clima organizacional, com ações construtivas associadas a uma ampla comunicação, processos de motivação e comprometimento mútuo. Estabelecendo dessa forma, um sucesso empresarial verdadeiro, alicerçado com as pessoas que constituem a organização, obtendo a conquista dos objetivos corporativos.

Nesta perspectiva, seguindo as ideias dos autores, a GP se fundamenta nas relações entre processos e entre pessoas e processos. Neste sentido, um líder atuante e competente deve compartilhar e implementar as políticas e práticas estabelecidas pela empresa, mediando uma relação agradável com os colaboradores, conseguindo atingir o objetivo da organização (BIANCHI; QUISHIDA; FORONI, 2017).

Conseqüentemente, as instituições que conseguem entender a verdadeira função de um líder, sendo parceiros de uma administração eficaz referente aos seus trabalhadores, possibilita programas de capacitação específicos, diante de todos que fazem parte da empresa. Para que desta forma, possuam mão de obra qualificada e trabalhadores completamente satisfeitos em exercer a sua função (FERREIRA, 2013).

Diante do exposto, o processo de evolução é constante em diferentes aspectos, em todos setores: tecnológico, educacional, religioso, político, cultural, entre outros. Nessa perspectiva com o setor empresarial não é diferente, este necessita estar sempre atualizado referente a sua realidade para conseguir se manter em um mercado de trabalho tão competitivo. Neste contexto é fundamental o papel da GP dentro da organização, pois necessita gerenciar as mudanças e transformações necessárias, desenvolvendo uma abordagem correta, baseada em estratégias eficazes, com objetivos claros, proporcionando a valorização de seus colaboradores em um ambiente laboral favorável (ABREU, 2021).

Neste contexto é de extrema importância também, ter consciência que as instituições precisam de pessoas, assim como, as pessoas precisam das instituições, pois as organizações buscam alcançar resultados e as pessoas buscam atingir metas. No entanto, é importante que a relação seja lucrativa para ambas as partes, em que as duas saiam ganhando (KOPS; SILVA; ROMERO, 2013).

Para as organizações de saúde os pacientes são o centro de todo atendimento, por isso se faz necessário oferecer bem-estar, conforto e acima de tudo pessoa qualificada para atendê-los. Com isso, é visível a importância do papel da GP dentro da organização, pois cabe a ela promover suporte necessário para atender aos interesses e expectativas da empresa, assim como de seus colaboradores. Dessa forma, a instituição hospitalar estará oferecendo uma relação produtiva entre ambas as partes, pois a satisfação de um setor, reflete diretamente no outro (SANTOS, 2018).

Neste sentido, segundo Mendes (2020), uma organização não é somente desenvolvida por edifícios, móveis e equipamentos técnicos. Mas sim, deve considerar as pessoas que atuam nela, o seu maior patrimônio. Pois, o indivíduo passa a maior parte da sua vida trabalhando, interagindo, participando de decisões e atuando nas atividades propostas, sempre defendendo os interesses da entidade. Com isso, a empresa necessita tratar seus trabalhadores como parceiros, para que possam colaborar efetivamente, atingindo os objetivos organizacionais.

Bergamini (1992) ainda relata que a personalidade deve ser observada no ambiente de trabalho, pois difere os indivíduos entre si, podendo dessa forma, influenciar em seu desempenho profissional. Por isso, faz-se necessário o incentivo e respeito as particularidades de cada membro da instituição, proporcionando a realização do seu melhor desempenho no ambiente de trabalho.

É nessa lógica que se observa a importância do clima organizacional para as organizações, o qual impacta diretamente nas pessoas envolvidas e na organização como um todo, inclusive na sua produtividade e competitividade. Portanto, trabalha-se o clima organizacional na sequência.

2.2 Clima Organizacional

O clima organizacional tem a ver com o sentimento e percepção que os trabalhadores possuem sobre vários aspectos dentro da organização. Com isso, se torna importante a empresa conhecer seus trabalhadores, para poder atender suas necessidades e expectativas (FERREIRA, 2013). De acordo com o mesmo autor, deve-se ainda levar em consideração diversas variáveis para avaliar o clima organizacional de uma empresa: o tipo de trabalho realizado, salário e benefícios, integração entre os departamentos, liderança, comunicação, treinamento, progresso profissional, relacionamento interpessoal, estabilidade no emprego e a participação dos trabalhadores.

Oliveira, Carvalho e Rosa (2012) afirmam que existe uma grande relação entre a satisfação dos trabalhadores em seu trabalho com o seu desempenho profissional. Por conta disso, cada vez mais gestores acreditam que cuidar do clima organizacional, seja um fator determinante para sua empresa. Por isso, é necessário que a equipe diretiva crie estratégias para obter um ambiente de trabalho agradável, com um bom relacionamento interpessoal, onde possa reduzir a insatisfação de seus trabalhadores, e ainda diminuir a rotatividade do pessoal. Consequentemente, as organizações que priorizam e respeitam o trabalho em equipe, valorizando o estímulo para que o trabalhador participe e se comprometa com a organização, política e objetivos da empresa, obterão resultados superiores na produtividade.

Diante deste contexto, a produtividade de uma empresa está relacionada diretamente com a satisfação de seus trabalhadores. Por isso se faz necessário manter um clima organizacional adequado, onde todos possam participar das decisões sobre sua

política, objetivos e estratégias. Para que desta forma, a instituição valorize e qualifique seus trabalhadores, mantendo uma alta qualidade na organização do seu ambiente de trabalho (ROCHA; CERETTA; LIMA, 2014).

Porém, dentro do contexto industrial, toda empresa pode atravessar por momentos difíceis no mercado de trabalho: problemas financeiros, crises envolvendo todo país, adoção de tecnologias avançadas exterminando os trabalhadores, contenção nas políticas envolvendo salários e benefícios, e até mesmo má administração. Nesse sentido, o Clima Organizacional de uma empresa está em constante mudança, pois, vários fatores podem interferir na organização do ambiente de trabalho e afetar seus resultados finais (OLIVEIRA; CARVALHO; ROSA, 2012).

Diante do exposto, o clima organizacional de uma empresa é considerado instável, sendo fortemente atingido pelas constantes e velozes mudanças que surgem a cada dia no contexto social, econômico, político e cultural. Nesse sentido, entende-se que a maneira que as pessoas se encontram emocionalmente, reflete diretamente com o clima de uma organização. Concordando com esta ideia Luz (1995, p.19) enfatiza que:

podemos afirmar que o clima é afetado pelos conflitos e pelos fatores positivos e negativos que ocorrem no ambiente de trabalho, bem como pelos fatores externos que ocorrem no contexto socioeconômico e político, como, também, na vida particular dos funcionários.

Ferreira (2013) evidencia que um clima organizacional negativo em uma instituição, implica no péssimo desempenho dos seus trabalhadores, pois impacta diretamente na motivação e satisfação laboral dos mesmos. Neste contexto, o clima organizacional de uma empresa deve ser avaliado frequentemente pelo setor de GP, proporcionando um ambiente propício ao desenvolvimento do trabalho, motivando uma equipe mais produtiva e pertencente ao todo da organização.

Luz (1995), por sua vez, ressalta que o clima organizacional de uma empresa deve ser avaliado periodicamente com o intuito de investigar a produtividade de cada setor. Com isso, possuir uma gerencia adequada, recursos necessários e, principalmente, trabalhadores motivados e satisfeitos, para juntos obter bons resultados atingindo a meta estabelecida pela organização.

Sobre outra perspectiva, para oferecer um bom clima organizacional ao crescimento e satisfação pessoal em uma organização, Ferreira (2013) destaca que é necessário que o setor de GP possua estratégias e uma visão geral do desempenho de seus

funcionários. Para que isto aconteça, é importante analisar alguns indicadores, observando um panorama completo e preciso da situação na instituição, tornando sua equipe motivada e comprometida com o desenvolvimento da empresa. A seguir, na Figura 1, apresentam-se alguns destes indicadores, de acordo com o autor.

Figura 1. Indicadores de Clima Organizacional.

INDICADORES DE CLIMA ORGANIZACIONAL.	
Absenteísmo	<i>É referente a ausência no trabalho, seja por falta ou atraso.</i>
Rotatividade de pessoal	<i>É caracterizada pelo fluxo de entrada e saída dos funcionários em uma organização.</i>
Depredação do patrimônio da empresa	<i>Danos causados pelos funcionários intencionalmente.</i>
Programas de sugestões	<i>Ferramenta utilizada na melhoria de qualidade de uma empresa.</i>
Avaliação de desempenho	<i>Busca conhecer e analisar o desempenho do indivíduo na organização.</i>
Conflitos interpessoais e interdepartamentais	<i>Define um clima organizacional tenso ou agradável.</i>

Fonte: Ferreira (2013, p. 57)

No que diz respeito a pesquisa de clima organizacional, refere-se a um método eficaz para investigar em qual situação se encontra o ambiente de uma instituição, seus pontos positivos e negativos, assim como a satisfação de seus trabalhadores. Pois estes, possuem a oportunidade de expor suas opiniões, sendo respeitados, ouvidos e corresponsáveis pela empresa, impactando na sua produção. Da mesma forma, que a pesquisa pode ser aproveitada para identificar quando a empresa está com alguma dificuldade, direcionando ao problema, sua causa e diagnosticando-lo. Para que a pesquisa seja consistente, ao seu término é de extrema importância a realização de ações corretivas, combatendo o problema enfrentado, e conseqüentemente proporcionando a melhoria em geral (FERREIRA, 2013).

Partindo da concepção de Souza (2014), a pesquisa de clima organizacional refere-se as perspectivas dos trabalhadores perante os aspectos no ambiente de trabalho. Desta forma, avaliando alguns indicadores como: o trabalho em si, remuneração, benefícios, relação com os colegas e gestores, entre outros. A avaliação do clima organizacional é fundamental para a empresa conhecer melhor as expectativas de seus

trabalhadores, conseguindo identificar pontos positivos e negativos que contribuam na otimização da qualidade, produtividade e realização de políticas internas.

Dentro de uma instituição, se torna importante a realização de pesquisa do clima organizacional, pois é possível construir uma base com informações valiosas, que auxiliam o setor de GP a construir o diagnóstico organizacional, podendo analisar o que deve ser mantido e o que deve ser aprimorado. Assim como, melhorar as relações interpessoais, condições de trabalho adequado, ambiente de trabalho favorável, oportunizando o desenvolvimento profissional e pessoal do trabalhador dentro da empresa (FERREIRA, 2013).

Da mesma forma, Coda (2016) enfatiza que a pesquisa de clima organizacional procura identificar o posicionamento e as necessidades do quadro de trabalhadores da empresa, referente ao ambiente de trabalho. O autor refere-se que a partir dos resultados, deve-se construir políticas internas que visem a valorização do crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores, proporcionando maior qualidade ao clima organizacional, conseqüentemente atingindo de forma positiva a produtividade da empresa.

Outro fator importante e essencial para garantir bons resultados em uma organização, é a qualidade de vida dos trabalhadores no trabalho. Em vista disso, deve-se implantar melhorias em prol da saúde e do bem-estar dos colaboradores, tanto no âmbito pessoal, quanto no profissional. Para que isto aconteça, é necessário que o administrador enxergue e valorize a empresa e os trabalhadores como um todo. Dessa forma, visando aumentar o nível de satisfação e comprometimento dos trabalhadores para com a empresa, assim como, elevando gradualmente a produtividade da instituição (FERREIRA, 2013).

Diante do exposto, segundo Bergamini (1992), para uma organização obter resultados positivos, diante da compreensão do comportamento humano, é de extrema importância que seus administradores possuam conhecimento sobre psicologia organizacional. Nesta perspectiva, GP e psicologia organizacional devem caminhar juntas, atingindo um alinhamento dos interesses da empresa com as necessidades dos trabalhadores.

Nesta perspectiva, a qualidade de vida no trabalho pode ser um diferencial oferecido pela organização, devendo analisar cada trabalhador de uma forma integral: profissional, psicológico, político, econômico, social, entre outros. Neste sentido, saber investir em clima organizacional, podendo conhecer as necessidades, angústias e opiniões

de seus colaboradores, para poder manter a qualidade, eficiência, dedicação e rendimento no ambiente de trabalho (FERREIRA, 2013).

No contexto sobre pesquisa de clima organizacional, Luz (1995) a caracteriza como uma ferramenta utilizada para obter dados específicos sobre o clima de uma empresa, geralmente sendo utilizado como método a aplicação de questionários aos seus trabalhadores. Desta forma, a pesquisa pode ser realizada com todos trabalhadores de uma empresa, ou somente com alguns, mas recomenda-se que seja realizada com todos que fazem parte da instituição. Nesse sentido, pensando em melhores resultados, deve-se manter o anonimato das pessoas que colaborarem com a pesquisa, pois se sentirão mais à vontade em relatar com sinceridade a realidade vivenciada no ambiente de trabalho.

Acerca disso, inicialmente uma pesquisa de clima organizacional necessita ser planejada, possuindo como intuito identificar o comportamento e percepção de seus trabalhadores em relação ao ambiente de trabalho e ter como objetivo proporcionar estratégias e ações para prevenir possíveis problemas de qualidade e produtividade na empresa. Conseguindo desta forma, um envolvimento maior e melhor entre os dirigentes da instituição e seus trabalhadores (LUZ, 1995)

Outro fator importante para Luz (1995), é a questão de não realizar outra pesquisa sem ter feito ajustes na empresa sobre os apontamentos feito na anterior, principalmente no que diz respeito as prioridades dos trabalhadores. O intervalo entre uma pesquisa e outra, não deve ser inferior a dois anos, entretanto, pode ser aplicada em menor tempo se houverem importantes mudanças que afetem o clima organizacional da empresa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para o desenvolvimento desta pesquisa realizou-se uma pesquisa com abordagem quantitativa. Visto a necessidade de descrever a complexidade de determinado fenômeno e analisar a percepção do clima organizacional em um hospital localizado ao Norte do Rio Grande do Sul. Pois, segundo Richardson (2012), a pesquisa quantitativa identifica a quantificação da categoria pesquisada, desde a média, desvio padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, entre outras.

Esta pesquisa também se apresenta como descritiva, baseando-se nas ideias apresentadas por Gil (2002), que tem como objetivo a descrição das características de determinada população, fenômeno ou estabelecimento de relações entre as variáveis.

Uma de suas principais características é a coleta de dados através de questionários, desta forma, facilitando e sendo aplicada em diversos estudos.

Este artigo é apoiado também por um estudo de caso, que é apresentado por condutas de investigações que retratam um fato contemporâneo em um contexto real. Conforme Yin (2001, p. 21), “Como esforço de pesquisa, o estudo de caso contribui, de forma inigualável, para a compreensão que temos dos fenômenos individuais, organizacionais, sociais e políticos”.

O campo de estudo deste artigo é um hospital localizado ao Norte do Rio Grande do Sul, estruturado em um prédio com três andares. No primeiro andar está localizado a direção, cozinha, lavanderia e a sala de raio-x. Já no segundo andar encontram-se o hall de entrada tanto para clientes como funcionários, o caixa, faturamento, internações, ambulatorios, bloco cirúrgico e sala de eletrocardiograma. E no terceiro andar são encontrados tantos quartos, farmácia interna para utilização do setor da enfermagem, sala de parto e posto de enfermagem. O hospital é dividido em 6 setores: administrativo, técnicos de enfermagem, enfermeiras, técnicos de radiologia, serviços gerais, farmacêutico.

A pesquisa de campo foi realizada com os 26 trabalhadores da instituição, com o intuito de analisar a sua visão referente ao seu ambiente de trabalho no que tange ao clima organizacional. Os questionários foram entregues pessoalmente pela acadêmica para os trabalhadores, no período de 18 de outubro a 26 de outubro de 2022. Para que as pessoas se sentissem confortáveis em responder com sinceridade as questões, foi estipulado um local para a devolução dos questionários, não sendo entregues em mãos da acadêmica. Dos 26 questionários entregues, apenas 18 retornaram respondidos, mesmo assim não totalmente completos, tendo algumas questões em branco. Entretanto foi possível trabalhar com as respostas, sendo que se teve um retorno de 69,23% dos questionários.

O questionário é composto com 33 questões, dividido por VIII blocos, sendo que cada um compões questões relacionadas a uma categoria de análise. Cada questão possui cinco respostas, sendo elas: S (sempre), QS (quase sempre), AV (as vezes), R (raramente) e N (nunca), as quais o trabalhador escolheu apenas uma resposta dentre as cinco, ou seja, trabalhou-se com a escala *likert* 5 pontos. No questionário também são apresentadas duas questões abertas.

Após a coleta dos dados, eles foram organizados e tabulados, possibilitando a geração das médias e desvio padrão, por meio da análise descritiva simples. Assim, os resultados foram interpretados a luz do referencial teórico aqui trabalhado.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Nesta seção são apresentados, discutidos e analisados os resultados obtidos na pesquisa empírica sobre clima organizacional. Num primeiro momento segue a descrição do perfil dos participantes da pesquisa.

4.1 Descrição do perfil dos participantes

A caracterização geral dos trabalhadores que colaboraram com a pesquisa é apresentada na Tabela 1.

Tabela 1 – Perfil participantes da pesquisa

Gênero		Escolaridade	
Feminino	16	Ensino básico incompleto	1
Masculino	2	Ensino básico completo	1
Turno que trabalha		Ensino médio incompleto	1
Manhã e tarde	13	Ensino médio completo	6
Manhã	1	Ensino superior incompleto	3
Tarde	1	Ensino superior completo	2
Noite	3	Pós-graduação	4
Função em que atua		Tempo que trabalha na organização	
Administrativo	5	Menos de 1 ano	6
Técnico de enfermagem	4	1 a 5 anos	3
Enfermagem	3	6 a 10 anos	3
Serviços gerais (limpeza/cozinha)	5	Acima de 10 anos	6
Outros	1		

Fonte: Elaborado pela autora, 2022

De acordo com os resultados da Tabela 1, percebe-se uma grande diferença entre os gêneros dos trabalhadores do hospital, sendo a maioria feminino (16). Em relação a

formação dos respondentes, observou-se que a maioria possui ensino médio completo (6) ou ensino superior (6), sendo que desses 4 já são pós-graduados. Apenas 3 não chegaram no ensino médio. Verificou-se também que a maioria dos trabalhadores atuam nos turnos da manhã e tarde, visto que no período da noite trabalham apenas os enfermeiros e técnicos de enfermagem. Na função em que os respondentes estão inseridos, constatou-se possuir pouca diferença na quantidade de trabalhadores em cada setor. Da mesma forma, no que diz respeito ao tempo de trabalho dos respondentes na organização, também se destaca uma semelhança entre as respostas, mas que permite inferir que há certa estabilidade dos trabalhadores na empresa.

Caracterizados os participantes da pesquisa, parte-se para os resultados da pesquisa do clima organizacional.

4.2 Diagnóstico dos fatores do clima organizacional

Nesta seção é descrito, interpretados e analisados os resultados da pesquisa de clima organizacional, partindo da concepção de Souza (2014), é fundamental para empresa a avaliação do seu clima organizacional para conhecer melhor as expectativas de seus trabalhadores, assim como, pontos positivos e negativos que contribuam na otimização da qualidade da empresa. Para a melhor interpretação dos dados, serão apresentados por meio de 8 blocos de questões que fizeram parte da pesquisa, analisando o resultado individualmente de cada um.

Tabela 1- Condições físicas de trabalho

BLOCO I								
Nº	CONDIÇÕES FÍSICAS DE TRABALHO	S	QS	AV	R	N	MP	DP
1	A empresa preocupa-se com a segurança e o bem estar de seus funcionários?	8	4	5	0	1	4,80	1,11
2	Você tem quantidade e qualidade de materiais disponíveis para a execução do seu trabalho?	7	4	5	1	1	4,60	1,17
3	As reclamações que surgem sobre as condições de trabalho são atendidas no tempo necessário?	5	3	5	3	2	4,00	1,33

Fonte: Elaborado pela autora, 2022

Nos resultados do bloco I, primeira categoria, no que diz respeito as condições físicas de trabalho, a média obtida se manteve acima de 4, demonstrando um nível mais elevado de satisfação, por mais que haja uma certa divisão entre as respostas. Entretanto, na questão 3, relacionada ao atendimento das reclamações que surgem sobre as condições de trabalho serem atendidas no tempo necessário, a média foi mais baixa, havendo uma dispersão maior entre as respostas.

No sentido analisado nesse bloco de questões, Ferreira (2013) afirma que para garantir bons resultados na empresa, deve-se cuidar da QVT, implementando melhorias em prol da saúde e do bem-estar de todos os setores. Segue a Tabela 2 que demonstra os resultados relacionados a satisfação no trabalho.

Tabela 2- Satisfação no trabalho

BLOCO II								
Nº	SATISFAÇÃO NO TRABALHO	S	QS	AV	R	N	MP	DP
4	Você realiza suas tarefas com satisfação?	16	1	1	0	0	5,80	0,50
5	Você tem vontade de continuar a trabalhar na empresa?	14	2	1	1	0	5,53	0,83
6	Seu ambiente de trabalho é agradável?	11	5	2	0	0	5,40	0,60
7	Existe um clima de confiança no seu setor de trabalho?	12	3	1	2	0	5,27	1,01

Fonte: Elaborado pela autora, 2022

No bloco II percebeu-se uma grande satisfação no trabalho por parte dos respondentes, pois a média estabelecida permaneceu acima de 5 em todas as questões. Neste bloco, observou-se que a maioria dos trabalhadores, quase unanimidade, demonstram realizar as suas tarefas com satisfação, em um ambiente que considera agradável, tendo vontade de continuar trabalhando na empresa, existindo, também, um clima de confiança no trabalho. Neste sentido, Oliveira, Carvalho e Rosa (2012) acreditam que os gestores necessitam cuidar do clima organizacional, sendo um fator determinante para sua empresa, assim como, afirmam que a satisfação dos trabalhadores está relacionada diretamente com seu desempenho profissional. A seguir na Tabela 3, é apresentado resultados sobre liderança.

Tabela 3- Liderança

BLOCO III								
Nº	LIDERANÇA	S	QS	AV	R	N	MP	DP
8	Você recebe orientações de seu supervisor para executar suas tarefas diárias?	8	3	1	4	2	4,33	1,50
9	O seu líder costuma reconhecer o seu trabalho (elogiá-lo)?	4	6	4	2	1	4,07	1,14
10	Os líderes costumam escutar a opinião dos funcionários?	6	3	1	5	3	3,87	1,55
11	Seu líder costuma dialogar para resolver os problemas do dia a dia?	8	3	3	1	3	4,40	1,49
12	Você tem um bom relacionamento com os seus líderes?	13	4	0	0	0	5,40	0,42
13	Seu líder costuma lhe informar sobre as mudanças que acontecem dentro da empresa?	11	3	0	2	2	4,87	1,43

Fonte: Elaborado pela autora, 2022

Conforme o bloco III referente a liderança, constatou-se que houve variação na média ficando entre 3,87 a 5,40. Entretanto, apenas uma das questões ficou com média menor que 4, a que diz respeito ao costume dos líderes escutar a opinião dos funcionários. Os resultados desta questão demonstram um número razoável de respondentes mais insatisfeitos, ficando em 8 respondentes quando somados os resultados do total ou parcial. Também se destaca certa contradição observada entre as respostas das questões 12 e 13, onde a maioria dos trabalhadores demonstram um bom relacionamento com seu líder, enquanto que nas demais questões teve um nível um pouco maior de desaprovação nas respostas.

Com isso, entende-se estar havendo uma discordância, pois ao mesmo tempo que os trabalhadores apresentam possuir um bom relacionamento com o líder e receber informações sobre as mudanças da empresa, eles demonstram maior insatisfação sobre as orientações de execução de tarefas, reconhecimento de trabalho, escutar opiniões e dialogar para resolução de problemas. Entretanto, entende-se como fundamental o pensamento de Abreu (2021), quando relata a importância de uma liderança competente, aberta e transparente, possuindo ações construtivas, processos de motivação e comprometimento mútuo alicerçado com as pessoas que constituem a organização. Na Tabela 4, será discutido os resultados sobre recompensa.

Tabela 4- Recompensa

BLOCO IV								
Nº	RECOMPENSA	S	QS	AV	R	N	MP	DP

14	Seu salário está de acordo com o que é pago em outras organizações?	12	1	1	3	1	4,93	1,37
15	Você acha que o valor do seu salário condiz com a função que você realiza?	9	1	2	2	4	4,20	1,67
16	Você está satisfeito(a) com a divisão da carga horária de trabalho, levando em consideração o trabalho executado?	15	3	0	0	0	5,80	0,37
17	Você consegue satisfazer suas necessidades com o salário que ganha?	4	6	2	2	3	3,80	1,41
18	Você está satisfeito com os benefícios sociais que recebe (13 ^a , férias, etc.?)	11	3	2	1	1	5,07	1,18

Fonte: Elaborado pela autora, 2022

De acordo com o bloco IV no que se refere a recompensa, a média variou entre 3,80 a 5,80, determinando uma divergência entre as respostas. De modo, que quando questionados se o seu salário está de acordo com o que é pago em outras organizações; sobre sua satisfação com a divisão da carga horária de trabalho e também sobre a satisfação com os benefícios que recebe; observou-se maior concordância e satisfação nas respostas.

Enquanto que em duas questões diminuiu consideravelmente a satisfação dos respondentes, sendo destacada a pergunta que fala sobre conseguir satisfazer suas necessidades com o salário que ganha, onde foi obtido a menor média. Com isso, destaca-se que a maioria dos trabalhadores estão insatisfeitos com os seus salários. Dessa forma, se torna importante considerar as ideias de Ferreira (2013), em que relata a importância da empresa conhecer seus trabalhadores, para poder atender suas necessidades e expectativas no que diz respeito: salário, benefícios e tipo de trabalho realizado. Na próxima Tabela, será destacado os resultados sobre o desenvolvimento profissional.

Tabela 5- Desenvolvimento profissional

BLOCO V								
Nº	DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL	S	QS	AV	R	N	MP	DP
19	A organização lhe proporciona oportunidade de crescimento profissional?	8	0	2	5	3	3,93	1,63
20	É realizada capacitação para os funcionários periodicamente?	4	2	2	6	3	3,27	1,45
21	A empresa costuma valorizar seu funcionário pelo seu bom desempenho?	6	2	6	3	1	4,20	1,26

Fonte: Elaborado pela autora, 2022

Diante do bloco V no que diz respeito ao desenvolvimento profissional, a média se manteve entre 3,27 a 4,20, constatando uma queda e uma divergência na satisfação dos trabalhadores. Com isso, nas questões que foi obtida média abaixo de 4, observou-se uma insatisfação por parte dos respondentes no que se refere a oportunidade de crescimento profissional e capacitação para os funcionários. Por isso, se torna importante o relato dos autores Rocha, Ceretta e Lima (2014), em que enfatizam que a empresa necessita valorizar e qualificar seus trabalhadores para poder manter uma alta qualidade na organização do ambiente de trabalho. Segue na Tabela 6 os resultados sobre relacionamento interpessoal.

Tabela 6-Relacionamento interpessoal

BLOCO VI								
Nº	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	S	QS	AV	R	N	MP	DP
22	Existe amizade nas relações entre as pessoas do seu setor?	10	6	0	1	0	5,07	0,78
23	Existe auxílio por parte de seus colegas para resolver problemas diários?	8	5	2	3	0	4,80	1,11
24	Você gosta de trabalhar com a sua equipe na empresa?	12	2	3	0	0	5,13	0,78
25	Você possui uma boa comunicação com seus colegas?	15	2	0	1	0	5,67	0,73
26	Você tem facilidade em compartilhar dúvidas com os seus colegas?	14	3	1	0	0	5,67	0,56

Fonte: Elaborado pela autora, 2022

No bloco VI, em que apresenta o relacionamento interpessoal, obteve uma média entre 4,80 a 5,67, demonstrando que a relação entre os trabalhadores se encontra agradável. No entanto, no que diz respeito à colaboração entre colegas na resolução de problemas diários, observou-se uma diminuição considerável no nível de satisfação dos respondentes. Diante disso, Oliveira, Carvalho e Rosa (2012), afirmam ser necessário a empresa priorizar e respeitar o trabalho em equipe, valorizando o estímulo para que o trabalhador participe e se comprometa com a organização, política e objetivos da empresa. A seguir na Tabela 7 será apresentado os resultados sobre estabilidade no emprego.

Tabela 7-Estabilidade no emprego

BLOCO VII

Nº	ESTABILIDADE NO EMPREGO	S	QS	AV	R	N	MP	DP
27	Você se sente seguro na empresa, não tendo a sensação de que será demitido a qualquer momento?	6	4	3	2	3	4,13	1,46
28	Você entende que a empresa é “sólida” e está estável?	4	0	6	4	3	3,27	1,37

Fonte: Elaborado pela autora, 2022

O bloco VII apresenta uma média entre 3,27 e 4,13. No que diz respeito à estabilidade no emprego, os trabalhadores demonstraram insegurança referente a empresa em que trabalham. Principalmente quando são questionados se a empresa é sólida e estável, de um modo geral apresentaram incertezas nas respostas, apresentando um nível maior de insatisfação. Diante deste contexto, Oliveira, Carvalho e Rosa (2012) relatam que toda empresa pode atravessar momentos difíceis no mercado de trabalho, podendo afetar o seu clima organizacional, assim como, interferir no ambiente de trabalho e afetar os resultados finais da empresa. Na Tabela 8 será apresentado os resultados sobre processo decisório.

Tabela 8- Processo decisório

BLOCO VIII								
Nº	PROCESSO DECISÓRIO	S	QS	AV	R	N	MP	DP
29	Você participa das decisões que envolvem seu setor de trabalho	10	1	5	2	0	4,87	1,13
30	Os conflitos que acontecem em seu setor de trabalho são resolvidos pelos colegas que fazem parte do setor?	7	4	3	2	2	4,40	1,37
31	Quando acontecem problemas em seu setor, o chefe ajuda a resolvê-los?	8	4	2	3	1	4,60	1,30

Fonte: Elaborado pela autora, 2022

No bloco VIII a média ficou entre 4,40 a 4,87. No que diz respeito ao processo decisório da empresa, apesar de haver uma grande distribuição entre as respostas, a maioria dos trabalhadores acabaram se mostrando satisfeitos com: a participação das decisões que envolvem o setor de trabalho; os conflitos que acontecem no setor de trabalho são resolvidos por todos e o chefe ajuda resolver os problemas envolvendo o setor. Diante do exposto, Mendes (2020), enfatiza a importância da empresa tratar seus trabalhadores como parceiros, para que possam colaborar efetivamente, atingindo os objetivos organizacionais.

A pesquisa também foi constituída por duas questões abertas, nas quais, os respondentes possuíram espontaneidade em suas respostas, sendo elas: descreva alguns

aspectos que você mais aprecia no seu trabalho; em sua opinião o que deveria ser mudado no seu ambiente de trabalho, para melhorar o clima na organização. A partir disso, foi desenvolvida uma compilação dos dados obtidos, sendo elaborada uma síntese com as semelhanças e diferenças encontradas nas respostas.

Em relação aos aspectos que os trabalhadores mais apreciam no seu trabalho, houve unanimidade em relatar que gostam de trabalhar na empresa. Sendo destacado alguns pontos: ambiente familiar, acolhimento, educação, respeito, aprendizado, autonomia, amizade, flexibilidade de horários, parceria, responsabilidade, comprometimento, compromisso, empatia, possuir cautela, atendimento de qualidade e desafios diários para resolver os problemas. Neste sentido, Ferreira (2013) enfatiza que para uma empresa conseguir se diferenciar das demais, é necessário saber investir em clima organizacional, para poder conhecer as necessidades e opiniões de seus trabalhadores, conseguindo manter a qualidade, eficiência, dedicação e rendimento no ambiente de trabalho.

Quanto a opinião dos trabalhadores sobre o que deve ser mudado no ambiente de trabalho, uma grande parte dos respondentes citam a situação financeira da empresa para manter seus salários em dia. Outro apontamento importante foi o reconhecimento da direção para com os trabalhadores, motivando-os cada vez mais com reuniões frequentes e proporcionando oportunidade para que todos sejam ouvidos. Também os respondentes mencionaram para que haja mais respeito e colaboração entre os colegas. Nesta perspectiva, segundo as ideias de Souza (2014), a avaliação do clima organizacional é fundamental para a empresa conhecer melhor as expectativas de seus trabalhadores, conseguindo identificar pontos positivos e negativos que contribuam na otimização da qualidade, produtividade e realização de políticas internas.

5 CONCLUSÕES

Conforme os resultados obtidos na pesquisa sobre clima organizacional, observou-se que a menor média adquirida foi de 3,27, demonstrando a insatisfação de parte de um número maior de trabalhadores. Um dos fatores apontados foi sobre os líderes não escutarem a opinião dos trabalhadores, com isso, observa-se que a direção não mostra interesse em escutá-los. Mas entende-se que é de extrema importância os líderes ouvirem um feedback de seus funcionários, pois cada membro da equipe pode contribuir para

melhoria da empresa. Outro ponto que foi destacado pelos trabalhadores, é a dificuldade de equilibrar o salário recebido com suas necessidades pessoais. Diante disso, os líderes necessitam adquirir estratégias de remuneração, compatíveis com os seus recursos financeiros, capazes de atrair e manter profissionais qualificados.

Na mesma situação, encontra-se a necessidade de proporcionar oportunidade de crescimento profissional, proporcionando capacitação continuada para seus trabalhadores. Desta forma, observa-se a importância dos líderes os motivarem e estimularem propiciando o seu desenvolvimento profissional, focados em realizar os objetivos da empresa. Outro ponto que apresenta uma percepção negativa por parte dos trabalhadores, é a empresa apresentar fragilidade deixando os mesmos inseguros em relação ao seu trabalho. Com isso, percebe-se que problemas financeiros impactam todos os setores de uma empresa, pois seus funcionários não possuindo estabilidade em seu trabalho, conseqüentemente não possuirão determinação para um bom desempenho profissional.

Já a maior média obtida nos resultados da pesquisa foi de 5,80, sendo demonstrada uma maior satisfação por parte dos trabalhadores, tendo um bom relacionamento com seus líderes. Neste sentido, a maioria dos respondentes manifestam a sua extrema satisfação em continuar trabalhando nesta empresa, realizando sua atuação profissional em um ambiente de trabalho agradável. Tais resultados demonstram que os trabalhadores possuem um apreço pela organização, engajados em desempenhar da melhor maneira possível suas tarefas.

Da mesma forma, foi observado que o relacionamento interpessoal dos trabalhadores da empresa, apresenta um nível alto de satisfação. Pois os trabalhadores trabalham de forma conjunta, possuindo uma boa comunicação entre toda equipe e compartilhando dúvidas e questionamentos na resolução dos problemas diários. Neste sentido, se mostra essencial uma boa convivência no ambiente de trabalho, para o crescimento pessoal e profissional de seus trabalhadores.

Diante desta perspectiva, demonstrou-se uma discordância entre as respostas obtidas pelos trabalhadores quando questionados sobre o que deve ser mudado no ambiente de trabalho, pois se contradizem no momento em que mencionam a necessidade de haver mais respeito e colaboração entre os colegas. Dessa forma, não é possível afirmar que houve sinceridade e/ou coerência por parte dos respondentes.

Considerando as discussões apresentadas, percebeu-se a importância de relacionar os anseios e necessidades da equipe, com as metas e objetivos de uma empresa. Neste sentido, realizar uma pesquisa de clima organizacional, em que o trabalhador se sinta pertencente à organização, sendo escutado, motivado e satisfeito com o seu trabalho, proporcionando melhor desempenho em suas funções. Dessa forma, entende-se que um clima agradável no ambiente de trabalho, é favorável para ambas as partes, trabalhadores e empresa, propiciando maior envolvimento, qualidade e melhores resultados para todos.

Conclui-se que o clima organizacional dentro do hospital pesquisado se encontra agradável para se conviver. Mas ao mesmo tempo, faz-se necessário haver algumas mudanças em alguns aspectos, inclusive para buscar a manifestação de um bom clima organizacional. Dentre tais aspectos, pontualmente, citam-se: possibilitar um maior envolvimento entre os trabalhadores e o líder; oferecer capacitação continuada a toda equipe; manter os salários em dia; integração entre todos os setores.

Assim, percebe-se que o problema proposto pela pesquisa foi respondido sendo possível avaliar o clima organizacional em um hospital localizado ao Norte do Estado do Rio Grande do Sul. Dessa forma, chegando ao final deste trabalho, pode-se afirmar que ele trouxe contribuições práticas para a empresa em questão. Entretanto, salienta-se que, para de fato o clima organizacional continuar bom e em constante melhoria, tais aspectos pesquisados devem ser observados e trabalhados constantemente.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, Rebeca Tavares Nishimura. AA importância da gestão de pessoas na promoção do bom clima organizacional. **Diversità: Revista Multidisciplinar do Centro Universitário Cidade Verde**, v. 7, n. 1, 2021.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Psicologia aplicada à administração de empresas: Psicologia do comportamento organizacional**. São Paulo: Atlas, 2000.

BIANCHI, Eliane Maria Pires Giavina; QUISHIDA, Alessandra; FORONI, Paula Gabriela. Atuação do líder na gestão estratégica de pessoas: Reflexões, lacunas e oportunidades. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 21, p. 41-61, 2017.

CODA, Roberto. **Competência Comportamentais: como mapear e desenvolver competências pessoais no trabalho**. São Paulo: Atlas, 2016.

FERREIRA, Patricia Itala. **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: Ltc – Livros Técnicos e Científicos Editora Ltda., 2013. .

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. Acesso em: 28 de mai. 2022.

KOPS, Lucia Maria; SILVA, Selma França da Costa; ROMERO, Sonia Mara Thater. **Gestão de Pessoas: Conceitos e Estratégias**. Curitiba: Intersaberes, 2013.

LUZ, Ricardo Silveira; **Clima organizacional**. Rio De Janeiro: Qualitymark, 1995.

MENDES, Luiz Cláudio Sampaio. **Gestão De Pessoas em organizações hospitalares**. Curitiba: Contentos, 2020.

MENEZES, Igor Gomes; GOMES, Ana Cristina Passos. Clima organizacional: uma revisão histórica do construto. **Psicologia em Revista**, v. 16, n. 1, p. 158-179, 2010.

OLIVEIRA, Daniele; CARVALHO, Roberto José; ROSA, Adriano Carlos Moraes. **Clima organizacional: fator de satisfação no trabalho e resultados eficazes na organização**. Simpósio de Eficiência em Gestão e Tecnologia, v. 9, 2012.

RICHARDSON, Roberto Jarry et al. **Pesquisa Social: Métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ROCHA, Adilson Carlos; CERETTA, Gilberto Francisco; LIMA, Janete Ângela. Clima organizacional em hospital: Um estudo no sudoeste do paraná. **Revista Reuna**, v. 19, n. 2, p. 71-90, 2014.

SANTOS, Andréa Andrade. **O papel da gestão de pessoas nas organizações públicas em saúde**. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso. Disponível em: https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/14968/TCCE_GOPS_EaD_2018_SANTOS_ANDREA.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 28 ago. 2022.

SOUZA, Carla Patricia da Silva. **Cultura e clima organizacional: compreendendo a essência das organizações**. Curitiba: InterSaber, 2014.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.