



FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS  
CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

ALINE RÚBIA PEREIRA DA CUNHA  
FERNANDA GONÇALVES RIBEIRO  
INEIDE APARECIDA DA SILVA

CLIMA ORGANIZACIONAL NO SETOR PÚBLICO MUNICIPAL

ANÁPOLIS – GO

2018

ALINE RÙBIA PEREIRA DA CUNHA  
FERNANDA GONÇALVES RIBEIRO  
INEIDE APARECIDA DA SILVA

## CLIMA ORGANIZACIONAL NO SETOR PÚBLICO MUNICIPAL

Artigo apresentado à Faculdade Católica de Anápolis, como requisito essencial para obtenção do título de Tecnólogo em Recursos Humanos, sob a orientação do Prof. Me. Wilton Alves Ferreira Júnior.

ANÁPOLIS – GO

2018

## **FOLHA DE APROVAÇÃO**

ALINE RUBIA DA CUNHA  
FERNANDA GONÇALVES RIBEIRO  
INEIDE APARECIDA DA SILVA

### **CLIMA ORGANIZACIONAL NO SETOR PÚBLICO MUNICIPAL**

Artigo apresentado à Faculdade Católica de Anápolis, como requisito essencial para obtenção do título de Tecnólogo em Recursos Humanos, sob a orientação do Prof. Me. Wilton Alves Ferreira Júnior.

Data da aprovação: 11/12/2018

### **BANCA EXAMINADORA**

Prof. Me. Wilton Alves Ferreira Júnior  
**ORIENTADOR**

Ney Gonçalves dos Reis Filho  
Professor (a) Convidado (a)  
**CONVIDADO**

Thais Regina de A. Pereira Perdigão  
Professor (a) Convidado (a)  
**CONVIDADO**

## CLIMA ORGANIZACIONAL NO SETOR PÚBLICO MUNICIPAL

Aline Rubia da Cunha<sup>1</sup>  
Fernanda Gonçalves Ribeiro<sup>2</sup>  
Ineide Aparecida Da Silva<sup>3</sup>  
Wilton Alves Ferreira Júnior<sup>4</sup>

**RESUMO:** Este é um artigo científico para fins de conclusão de curso, em que se abordou sobre o Clima Organizacional de uma forma geral e específica na Unidade de Serviços Público da Vila Jaiara. Mostrou-se, aqui, a importância dos últimos tempos em se estudar sobre o tema e como as grandes empresas trazem esse assunto para dentro de seu espaço corporativo. Dessa forma, o trabalho objetivou coletar dados teóricos, através da literatura acadêmica e de uma pesquisa *in loco* para a coleta de dados específicos e informações da instituição pública onde a pesquisa foi realizada. Participaram do estudo 38 colaboradores, que responderam um questionário com as questões para a análise, tais como: motivação, satisfação, remuneração, treinamento e qualidade de vida. Os dados coletados foram tratados e analisados individualmente em gráficos e com embasamentos na literatura. Os resultados demonstraram que o Clima Organizacional faz toda a diferença na empresa, trazendo mais qualidade de vida, produtividade, satisfação dos colaboradores e mais resultados à instituição na melhoria do serviço público.

**Palavras-chave:** Clima Organizacional. Qualidade de Vida. Satisfação.

---

<sup>1</sup> Graduanda no Curso Superior de Tecnologia em Recursos Humanos, pela Faculdade Católica de Anápolis. *E-mail:* allinexcunha@gmail.com

<sup>2</sup> Graduanda no Curso Superior de Tecnologia em Recursos Humanos, pela Faculdade Católica de Anápolis. *E-mail:* fgcarla@gmail.com.

<sup>3</sup> Graduanda no Curso Superior de Tecnologia em Recursos Humanos, pela Faculdade Católica de Anápolis. *E-mail:* aparecidaineide@hotmail.com.

<sup>4</sup> Mestre em Sociedade, Tecnologia e Meio Ambiente pela UniEvangélica em 2014. *E-mail:* wilton@catolicadeanapolis.edu.br.

## 1 INTRODUÇÃO

Em um contexto atualizado, a globalização é um sistema em constante transformação. Nesse cenário, com base no estudo de Clima Organizacional, há uma demanda exacerbada em relação às exigências de mercado e competitividade, desencadeando, assim, uma mudança de valores. Nas últimas décadas, as organizações de quaisquer naturezas, vivem aceleradas mutações com o propósito de tornar a gestão mais eficaz e interativa.

Essa nova modalidade de gerir os negócios demanda dos empresários e gestores maior atenção, não apenas em relação à produtividade e ao atendimento aos clientes, mas, principalmente, no que se refere à qualidade de vida de seus colaboradores.

Nesse contexto, as organizações precisam sentir que os colaboradores estão mais habilidosos, mais capacitados e, assim, serão capazes de inovar o cotidiano das organizações, portanto, torna-se necessário um investimento por parte dos gestores ou administradores no sentido de desenvolverem-se com treinamentos e qualidade de trabalho.

A preocupação das organizações modernas é a avaliação da percepção de seus colaboradores em relação ao Clima Organizacional. Essa preocupação é resultado do crédito que as organizações têm investido aos colaboradores, no sentido de proporcionar-lhes maior satisfação quanto ao seu ambiente de trabalho e, conseqüentemente, alcançar metas.

Com suporte nessa abordagem, tratou-se o seguinte questionamento: quais são os fatores na visão dos colaboradores, da Unidade Prestadora de Serviço Municipal da Vila Jaiara, que podem interferir na prestação de serviços e relacionamentos interpessoais? O intuito é discernir os fatores que podem influenciar as atividades desempenhadas pelos colaboradores, pois em um ambiente de trabalho, podem ocorrer variações no que concerne ao Clima Organizacional, de forma positiva ou negativa, sendo por esse motivo a grande preocupação em realizar esta busca, e assim ajudar os gestores da unidade a entenderem seus colaboradores e a executarem suas atividades com eficácia.

O objetivo geral deste trabalho de pesquisa é identificar os fatores que podem interferir nas atividades desenvolvidas pelos colaboradores da unidade prestadora de serviço municipal da Vila Jaiara; sendo os específicos: levantar quais

são os fatores motivacionais através do clima organizacional dos trabalhadores; analisar quais são os pontos positivos em relação ao C.O.; verificar e identificar quais são os fatores negativos visualizados pelos colaboradores em relação ao clima organizacional.

O capítulo 2, destinado ao referencial teórico, apresenta os principais conceitos de clima organizacional, satisfação dos colaboradores, motivação, treinamentos, remuneração, comunicação interna, qualidade de vida no trabalho e estresse, sendo utilizados como autores de referência Fischer (2002), Robins (2006), Pimenta (2010) e Gil (2006).

No terceiro capítulo apresenta-se a metodologia, ou seja, a forma de pesquisa deste trabalho, sendo ela do tipo aplicada, com métodos quantitativos descritivo com 15 perguntas do tipo fechada em um universo de 38 colaboradores.

Em relação ao capítulo destinado à análise e discussão dos resultados, tem-se como fator preponderante a apresentação de gráficos em formato de colunas horizontais, a pergunta relativa ao gráfico, sendo posteriormente realizadas as análises individuais baseadas nas teorias e conceitos descritos no capítulo 2.

E, por fim, um capítulo destinado à conclusão, onde percebe-se que os fatores positivos são superiores aos negativos, e que, o clima organizacional é considerado como satisfatório, pois os fatores externos como família e lazer foram bem pontuados e a remuneração, horas trabalhadas (carga horária) e relação interpessoal apontados como fatores internos.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Na apreciação teórica ocorreu, a princípio, uma revisão teórica sobre o Clima Organizacional e seus principais condicionantes: satisfação dos seus colaboradores, motivação, treinamento, remuneração, comunicação interna, qualidade de vida no trabalho e estresse, para identificar a relevância do questionamento que será descrito no capítulo 4 (análise e discussão dos resultados) acerca do ambiente laboral dos colaboradores na Unidade Municipal da Vila Jaiara.

### 2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

A gestão do Clima Organizacional é uma maneira de analisar o ambiente interno e externo da organização, a fim de diagnosticar os focos dos possíveis problemas do clima e obter um ambiente totalmente favorável.

Conforme Luz (2003), o Clima Organizacional de uma instituição possui variantes que tornam o ambiente laboral instável, o que gera motivação ou não em seus colaboradores no exercício de suas atividades. Nota-se que as organizações se preocupam em manter seus colaboradores estimulados por meio de benefícios, porém nem sempre esses são capazes de manterem a motivação da equipe de trabalho.

Para Robbins (2006), o que influencia na efetividade do desempenho das funções numa empresa depende de uma convivência harmoniosa entre seus colaboradores, numa dinâmica do seguimento das regras e políticas de composição do regimento das instituições e Maximiano (2000) enfatiza que os sentimentos compartilhados entre a equipe afetam, de modo coletivo, o clima de trabalho. As organizações públicas possuem um ambiente de elevado nível de estresse que interfere na produtividade e atendimento dos colaboradores. Segundo Kanaane (2011, p.59) “as organizações exercem influência acentuada sobre os estados mentais e emocionais dos indivíduos que as compõem”.

Dentre os fatores que contribuem para o ambiente organizacional, citam-se: atendimento ao público, culturas diferentes, mudança de setores com frequências indesejadas, etc. Para tanto, a princípio, verifica-se o conjunto de condições que caracterizam o estado de satisfação e/ou insatisfação dos colaboradores na empresa, ou seja, o conjunto de atributos mensuráveis da organização que pode influenciar o comportamento dos mesmos (FISCHER, 2002).

De acordo com Borges e Mourão (2013, p. 254) “A expressão Clima Organizacional remete a um paralelo com o clima atmosférico, que faz pensar em condições do ambiente da organização”, numa agregação de compreensão dos colaboradores acerca da fisionomia do universo laboral. Ou seja, o clima pode ser bom ou ruim, onde suas predominâncias tornam o ambiente favorável ou não à realização do trabalho.

Luz (2003, p.31), diz que:

[...] o clima é bom quando há alegria, confiança, entusiasmo, engajamento, participação, dedicação, satisfação, motivação, comprometimento na maior parte dos funcionários. O clima é prejudicado ou ruim quando algumas variáveis organizacionais afetam de forma negativa e duradoura o ânimo da maioria dos funcionários, gerando evidências de tensões, discórdias, desuniões, rivalidades, animosidades, conflitos, de interesses pelo cumprimento das tarefas, resistências manifestas ou passivas às ordens, ruídos nas comunicações, competições exacerbadas etc. A intensidade com que essas situações são desfavoráveis aos objetivos das organizações e das pessoas que nelas trabalham.

Dessa forma, entende-se que o clima pode ser verificado através da observação do ambiente corporativo, levando em pauta a interação entre os colaboradores e a forma de execução de suas atividades laborais, ou seja, é primordial para o sucesso das organizações que o clima seja favorável, pois esse interfere diretamente em seu serviço e qualidade.

Segundo Pimenta (2010), em relação ao clima naturalístico, a temperatura causa repercussão diretamente sobre os funcionários, seus contentamentos e descontentamentos. Lewin, Lippit e White (1939 *apud* BORGES; MOURÃO, 2013, p. 255) também justificam que “essas percepções de clima social e/ou atmosfera social, influenciava o comportamento do indivíduo no trabalho”.

Os estudos sobre o Clima Organizacional tiveram início nas décadas de 1920 e 1930, embora o fenômeno ainda não recebesse essa denominação. “Surgiu o interesse dos estudiosos da época, sobre o assunto em função de observarem que trabalhadores de uma organização percebiam e interpretavam de modo semelhante suas atitudes”, em consonância com o ensinamento de Schneider e Reicher (1983 *apud* BORGES; MOURÃO, 2013, p.254).

O Clima Organizacional é alto e favorável em situações que proporcionam satisfação às necessidades pessoais e elevação da moral, de acordo com Chiavenato (2009), sendo baixo e desfavorável em situações que proporcionam a frustração

daquelas necessidades. No fundo, o Clima Organizacional influencia o estado motivacional das pessoas e é por ele influenciado: é como se houvesse uma retroação recíproca entre o estado motivacional das pessoas e o Clima Organizacional.

O autor supracitado afirma, também, que a satisfação dos colaboradores é muito importante para um bom Clima Organizacional. É fundamental o bem-estar desses para o crescimento e desenvolvimento das organizações nos dias de hoje.

Com o ambiente favorável, os colaboradores têm mais vontade e vigor ao desempenharem suas atividades e seus resultados são atingidos com maior qualidade e assertividade, assim contribuem para um melhor crescimento das organizações.

[...] O Clima Organizacional manifesta por meio da operação do ambiente interno existente entre os membros da organização influencia o nível de motivação entre esses membros. Por esse motivo podemos afirmar que há uma relação linear nos efeitos do Clima Organizacional, pois havendo um clima favorável, os membros internos, à organização e até os cidadãos que recebem serviços prestados são beneficiados. Igualmente, quando o clima é desfavorável, todos perdem, devido a essa característica (OLIVEIRA; MEDEIROS, 2011, p. 127).

Em conformidade com o entendimento supracitado, compreende-se que é através do Clima Organizacional que é possível verificar como está o desenvolvimento da empresa, daí a importância da pesquisa de campo para análise do nível de satisfação dos colaboradores, através da qual poderá obter-se pontos de satisfação e identificar os que são passíveis de melhorias.

O Clima Organizacional é um fator decisivo nas atitudes dos colaboradores, fazendo-se, assim, fundamental manter o grau de satisfação elevado para que, conseqüentemente, aumente, também, a produtividade da empresa, analisando todos os pontos, com base na satisfação, motivação, dentre outros fatores que influenciam no desenvolvimento do colaborador.

## 2.2 SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

A satisfação dos colaboradores é um fator de suma importância para as organizações e está relacionada diretamente com o rendimento das suas atribuições. Segundo Robbins (2005, p.66), “o trabalho requer a convivência com colegas e superiores, a obediência às regras e políticas organizacionais”, portanto, se preza a

satisfação de um contexto geral, que supera suas tarefas diárias, pois quando um colaborador se sente insatisfeito terá um desempenho negativo e inapropriado para seu cargo, e quando o sentimento é satisfatório terá um desempenho melhor e contribuirá de forma mais positiva para o crescimento da organização.

Desse modo, vale ressaltar o estudo de Maximiano (2000, p. 206) que diz que “o clima é formado pelos sentimentos que as pessoas partilham a respeito da organização e que afeta de maneira positiva ou negativa sua satisfação para o trabalho”. Sentimentos negativos trazem impactos negativos sobre o desempenho dos colaboradores ainda, cabe destacar que os aspectos comuns da satisfação no trabalho relacionam-se com a remuneração, condições de trabalho, qualidade de supervisão, colegas e o trabalho entre si. Os colaboradores podem estar satisfeitos com o seu trabalho de forma geral, não necessariamente em todos os aspectos, sendo essencial e com frequência, um feed back para avaliar o nível de satisfação do colaborador, em busca de analisar fatores que possam melhorar o desempenho operacional do prestador de serviço da Unidade

Segundo França (2011. p.150) “a empresa ao fazer uso do *endomarketing*, passa a construir e a manter bons relacionamentos com seus empregados, levando-os ao comprometimento com os objetivos e valores organizacionais”. Tornando um vínculo maior entre gestores e colaboradores, isso faz com que sintam satisfeitos em prestarem serviços com qualidade , proporcionando um clima benéfico, para ambas as partes, onde o *endomarketing* é uma ferramenta indispensável dos dias de hoje nas empresas, pois, suas teorias, características e influencias fazem com que os funcionários convivam melhor e tenham um bom relacionamento interpessoal.

### 2.3 MOTIVAÇÃO

A motivação, de acordo com a abordagem de Gil (2006, p.203), é um fator determinante, pois, “Os indivíduos têm milhares de necessidades. Todas competem por seu comportamento. A necessidade mais forte em determinado momento é a que conduzirá à atividade”. Já para Robbins (2005, p.132), ela é “ [...] como o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para alcance de uma determinada meta”. Logo, a motivação se relaciona com o esforço para atingir qualquer objetivo.

A motivação é um sentimento individual, cada colaborador possui um tipo de estímulo para executar suas atividades, tendo a organização o papel e a responsabilidade por providenciar esses estímulos, e nem sempre essa motivação vem através do dinheiro ou da liderança, e sim, por um ambiente de trabalho favorável, o que o torna totalmente motivador, e, de acordo com Gil (2006, p.202), “A motivação é a força que estimula as pessoas a agirem”.

O ensinamento de Moscovici (2005, p. 77) afirma que “a motivação humana é constante, infinita, flutuante e complexa”. Portanto, verifica-se que, constantemente, essa motivação deve ser incentivada nos colaboradores das organizações. Ainda em conformidade com Moscovici em relação ao indivíduo, esse:

[...] satisfaz às suas necessidades fisiológicas, de segurança, de amor e de estima regularmente, surge uma necessidade mais elevada, a tendência a atualizar suas potencialidades, com um sentido de plenitude do ser, ele sente a necessidade de ampliar o conhecimento (MOSCOVICI, 2005, p.78).

Motivar um colaborador é questão de estratégia, uma vez que com o Clima Organizacional mais positivo, os colaboradores ficam mais satisfeitos, atendem melhor aos contribuintes e a organização alcança resultados mais adequados.

## 2.4 TREINAMENTO

Com a globalização, as organizações, cada vez mais, se preocupam com a qualidade de vida dos colaboradores e clima dentro dessas. Os estudos comprovam quanto positivo é para as instituições que o clima seja motivador e benéfico para apresentação dos resultados positivos.

Na abordagem de França (2011, p.86), “Pessoas preparadas produzem melhor e se sentem mais autoconfiantes. Por outro lado, aquelas que não possuem um preparo adequado ao cargo estão mais propensas à tomada de decisão incorreta e frequentemente culpam a terceiros por sua falha”.

Logo, pode-se identificar que a ausência de qualificação das pessoas tende a trazer mais conflitos e é causa de erros frequentes. Por outro lado, o colaborador, preparado para exercer suas atividades, sente maior motivação e segurança, superando, assim, suas próprias expectativas e de seus superiores.

As necessidades de treinamento geralmente são detectadas por gestores e supervisores e, quando detectada, há a elaboração de medidas que podem ser para a aquisição de conhecimentos, para a mudança de atitude e desenvolvimento das relações interpessoais ou, até mesmo, para as duas finalidades.

Os treinamentos podem ser oferecidos tanto para os novatos, como para os sêniores, com a mesma finalidade, podendo ser oferecidos dentro ou fora das organizações. O responsável pelo treinamento prepara um plano para ser aplicado para seus subordinados, ou repassado para quem o solicitou, abordando o conteúdo que foi almejado.

Muitas vezes os gestores, através desses treinamentos, não alcançam a eficácia devida. Nesse contexto, explica França (2011), “Esses fracassos trazem prejuízos às empresas e organizações já que, além do custo, desses treinamentos perdem tempo em planejar e aplicar os treinamentos e seus funcionários perdem a chance de se desenvolver”. Conclui-se, dessa maneira, que com a capacitação, os colaboradores têm a oportunidade de ambicionarem crescimento e melhores remunerações.

## 2.5 REMUNERAÇÃO

Segundo Chiavenato (2009), provento é o valor pago a cada indivíduo pelo seu trabalho para a obtenção dos resultados esperados pelas organizações, ou seja, é um tipo de recompensa dada ao trabalhador a partir de sua contribuição para o alcance dos objetivos traçados pelas empresas.

O salário representa a retribuição em espécie ou equivalente “paga pelo empregador ao empregado em função do cargo que este exerce e dos serviços que presta durante determinado período de tempo”, acrescenta Chiavenato (2009, p. 30).

Nesse sentido, vale destacar as palavras de Ribeiro:

[...] As origens dos mecanismos de remuneração remontam à Antiguidade, talvez ao ano 400 a.C., durante o reinado de Nabucodonosor, na Babilônia, quando eram pagos salários-incentivos aos trabalhadores envolvidos na produção de tecidos. Nabucodonosor teria sido, então, o primeiro grande visionário, na busca do sistema perfeito de remuneração do trabalho (RIBEIRO, 2005, p. 268).

Para Assis (2011, p. 31), “Salário e remuneração, como a retrospectiva histórica nos ajudou a compreender, são elementos tecnicamente distintos, embora no dia a dia sejam formas de se referir ao pagamento proveniente de uma relação de emprego”. Conforme Assis (2011) afirma, a remuneração é distinta. Assim, Ribeiro (2005, p. 267) preceitua que: “Além do salário tudo que é concedido ao funcionário acaba tendo valor salarial, como um plano de saúde”. Deste modo é de fácil compreensão distinguir que remuneração e salário possuem natureza distinta.

A compensação financeira indireta é o salário indireto decorrente das cláusulas da convenção coletiva de trabalho e dos benefícios oferecidos pela organização. O salário indireto compreende: férias, gratificações, gorjetas, adicionais, participação nos resultados, horas extraordinárias, alimentação subsidiada, transporte subsidiado, seguro de vida em grupo. A soma do salário direto e do indireto constitui na remuneração.

[...] Há também uma distinção entre salário nominal e real. O salário nominal representa o volume de dinheiro fixado em contrato individual pelo cargo ocupado. Em uma economia inflacionária, o salário nominal, quando não é atualizado periodicamente, sofre forte erosão através do tempo. O salário real representa a quantidade de bens que o empregado pode adquirir com aquele volume de dinheiro e corresponde ao poder aquisitivo, ou seja, o poder de compra, a quantidade de mercadorias que pode ser adquirida com o salário (CHIAVENATO, 2009, p.32).

Por esse motivo, o empregador deve reajustar o salário do empregado anualmente, evitando que essa perca o poder aquisitivo e a motivação de continuar desempenhando suas tarefas.

## 2.6 COMUNICAÇÃO INTERNA

Comunicação é a prática que envolve um conjunto de elementos para que uma mensagem seja transmitida, recebida e absorvida, para que o receptor possa mudar de alguma forma o seu comportamento. No que diz respeito à comunicação empresarial Terciotti e Macarenco (2009, p. 35) trazem que: “É preciso desenvolver princípios morais positivos que estimulem o trabalho em equipe e técnicas que favoreçam a comunicação interna e possibilitem melhor operacionalização dos trabalhos de equipe”.

A comunicação empresarial é um processo que envolve métodos, técnicas, recursos entre outras, a saber: as comunicações verbais como nas reuniões, ou escritas por meios de comunicados, revistas ou jornais, anúncios em jornais com textos e ilustrações, ou até mesmo uma marca que traga uma mensagem, um vídeo, entre outros; pela qual a empresa ou assessoria se comunique com seus colaboradores, clientes, sócios, acionistas, governos.

A comunicação interna é importante para manter os colaboradores informados das práticas da empresa e o desejo dos proprietários. Essa comunicação possui papel importante para seu crescimento. O *feedback* também é fundamental para uma melhor valorização dos recursos humanos e produtos (serviços) para uma qualidade que transmita confiança ao mercado e também à sociedade. Essa comunicação pode ser feita através de reuniões, jornais, vídeos e por outros meios adequados.

A comunicação empresarial interna, de acordo com Neves (1998 *apud* ANGELONI, 2010, p.71) “tem como responsabilidade determinar as estratégias de como e quando levar as mensagens ao público interno”. Ademais,

[...] A comunicação interna deve não apenas suprir o público interno com informações relativas aos negócios em si, mas também com informações referentes ao que se passa no ambiente externo. O colaborador que não enxerga o mundo lá fora é um dependente e, conseqüentemente um problema no médio prazo (ANGELONI, 2010, p. 71).

No tocante à comunicação empresarial, há a presença de divisões: comunicação entre chefias; entre funcionários; chefia direta; supervisores; gerentes; chefes indiretos; diretores e presidentes.

A comunicação interna, durante muitos anos, foi definida como aquela voltada para o público interno das organizações (diretoria, gerências e funcionários), buscando informar e integrar os diversos segmentos desse público aos objetivos e interesses organizacionais.

Dessa forma, trata Angeloni (2010, p.74), “A comunicação interna é responsável pela construção da consciência coletiva da organização que, por sua vez, é responsável pelas ações de seus integrantes, levando a decisões baseadas nas definições estratégicas das organizações”. Assim, pode-se definir a comunicação interna como o conjunto de ações que a organização coordena com o objetivo de ouvir, informar, mobilizar, educar e manter coesão interna em torno de valores que

precisam ser reconhecidos e compartilhados por todos e que podem contribuir para a construção de boa imagem pública.

## 2.7 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Consoante ao entendimento de Chiavenato (2010), o ecossistema do trabalho consiste em ações específicas, visando a melhoria contínua dos processos tecnológicos, estratégicos, operacionais e humano nas empresas. Na prática, visa oferecer aos colaboradores melhores condições e uma atenção maior, com ambientes mais condizentes ao melhor desempenho profissional.

De acordo com Fischer (2002, p.122), “A ideia de Qualidade de Vida no trabalho é colocada em humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, envolvendo as necessidades do indivíduo com o ambiente corporativo”. Para Chiavenato (2010, p. 488), “A QVT envolve os aspectos intrínsecos (conteúdo) e extrínsecos (contexto) do cargo. Ela afeta atitudes pessoais e comportamentos relevantes para a produtividade individual e grupal”.

Embora as leis que regem o bem-estar físico e emocional dos funcionários sejam um incentivo inegável, muitas empresas são motivadas a oferecerem condições de trabalho saudável, em virtude de sua sensibilidade às necessidades e aos direitos do trabalhador.

Um dos fatores que marcam ou influenciam a qualidade de vida no trabalho é o estresse, que no decorrer dos anos, o estresse e a depressão crescem de forma demasiada, não só no ambiente pessoal, mas de maneira veemente no campo profissional. Uma pessoa que está sofrendo com o estresse no trabalho acaba afetando não só o seu rendimento, como, principalmente, sua saúde, conseqüentemente, diminui sua qualidade de vida. Na definição de Bohlander e Scott (2009, p. 359), o estresse é “qualquer exigência feita ao indivíduo que o obrigue a lidar com um comportamento no limite. O estresse vem de duas fontes básicas: a atividade física e a atividade mental e emocional. A reação física do corpo a ambos os tipos de estresse é a mesma”.

Desse modo, para Chiavenato (2009), a satisfação geral do colaborador, no local de trabalho, significa a etapa em que os integrantes da empresa estão cientes ao executarem suas atividades específicas através de sua responsabilidade na Unidade.

Assim, verifica-se, atualmente, que as empresas se preocupam, cada vez mais, com o tratamento em relação às pessoas, por estarem em um meio de alta concorrência e modernização, pois dependem extremamente do fator humano para o alcance de seus objetivos e metas, tentando sempre manter o colaborador com uma alta motivação.

### 3 METODOLOGIA

Segundo Marconi e Lakatos (2011, p.44) “o primeiro conceito destaca que o método, mesmo que não prefixado, é um fator de segurança e economia para a consecução do objetivo, sem descartar a inteligência e o talento”.

Quanto ao caminho metodológico será percorrido, esta pesquisa é do tipo indutivo, pois foram utilizadas como referência as experiências e vivências dos colaboradores da instituição, sendo levantadas, através das suas atividades, o clima organizacional da entidade.

Em relação à sua natureza, este objeto de pesquisa é do tipo aplicada, porque na conclusão desta investigação, serão utilizadas as conclusões para melhoria do ambiente de trabalho e gerar propostas de melhorias para o clima organizacional, sendo novamente utilizadas as experiências dos respondentes.

Quanto à forma de abordar o problema, tem a característica de quantitativa, com a utilização de questionário estruturado e com perguntas fechadas, onde o pesquisador tem as opções de respostas previamente estudadas, sendo posteriormente, elaborado gráficos para suas análises e discussões de resultados.

O objetivo do método utilizado na pesquisa foi o exploratório, pois proporcionou uma maior familiaridade com um problema enfrentado pela instituição e houve o envolvimento também de levantamento bibliográfico sobre o tema, utilizando o questionário com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado e análise de exemplos.

Os dados foram coletados através de um levantamento onde foi utilizado um questionário fechado, contendo 15 perguntas, sendo aplicado para 38 colaboradores da Unidade Prestadora de Serviços Municipal da Vila Jaiara, distribuídos entre todos os cargos no período matutino e vespertino, sendo entregues os questionários por duas integrantes do grupo de manhã e uma a tarde, onde foi utilizado a mesma forma ao recolher o material respondido pelos funcionários da Unidade dois dias após a entrega, com foco no campo de atuação no funcionalismo público, fundamentando autores conceituados na área de Administração e Recursos Humanos.

Após os dados terem sido coletados e analisados, foram feitas as representações, sendo as primeiras 5 perguntas de quesito pessoal e representados

de forma textual e os demais relacionados a assuntos internos da Unidade em forma de gráficos afim de demonstrar maior compreensão.

Não foram encontrados nenhum impedimento para a realização da pesquisa, que teve como principal fator, analisar o nível de satisfação e motivação dos colaboradores dentro do ambiente de trabalho.

## 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS

Partindo da oportunidade deste estudo e sua análise, justifica-se o interesse de sua realização, com intuito de identificar os fatores que podem interferir nas atividades desenvolvidas, dentre eles os positivos e os negativos em relação ao Clima Organizacional em que vivem os colaboradores do Serviço Público Municipal da Vila Jaiara. Para tanto, foram tabulados e analisados os dados para verificar os fatores que, na percepção dos colaboradores, interferem na prestação de serviços e relacionamentos, influenciando o desenvolvimento no atendimento da unidade.

### 4.1 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA UNIDADE DE SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DA VILA JAIARA

Primeiramente, as análises e discussões dos resultados foram abordadas em um perfil misto, compreendendo na primeira questão o gênero dos servidores, dos quais: 36,85% do gênero masculino e 63,15% do gênero feminino.

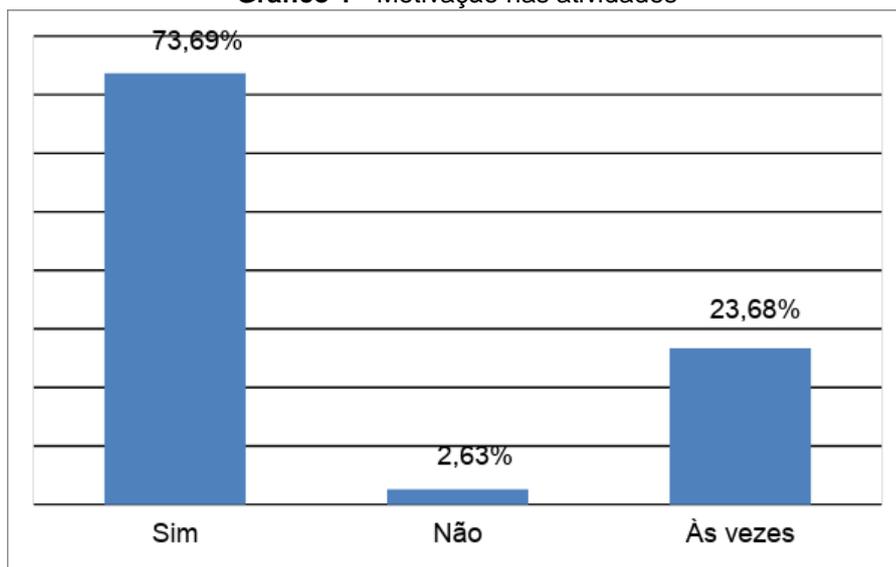
Em um segundo momento, foi analisada a faixa etária dos funcionários, sendo que as idades relativas às mulheres são de 26,31% na faixa de 20 a 30 anos; 36,84% entre 31 e 40; 23,68% de 41 a 52, e apenas; 13,15% apresentam idade superior aos 51 anos.

No que diz respeito à formação educacional, os entrevistados apresentaram um nível de escolaridade de 2,63% com Ensino Médio incompleto; 36,84% com Ensino Médio completo; 26,31% com Superior Completo; 18,42% Superior Incompleto e; 15,78% com Pós-Graduação.

Ainda, na análise do perfil dos colaboradores, em relação ao tempo de atuação na instituição, constatou-se que 7,89% possuem menos de um ano de casa; 55,26% têm entre um e três anos; 7,89% de três a seis anos; 7,89% de seis a nove anos e; 21,05% com mais de nove anos de casa.

Em outra pergunta abrangeu-se a efetividade dos cargos, constatando-se que 78,95% têm cargos temporários e apenas 21,05% são efetivos. Nesse cenário, nota-se que a justificativa para que a grande maioria tenha de um a três anos de casa são os contratos temporários da instituição, criando uma alta rotatividade no quadro funcional.

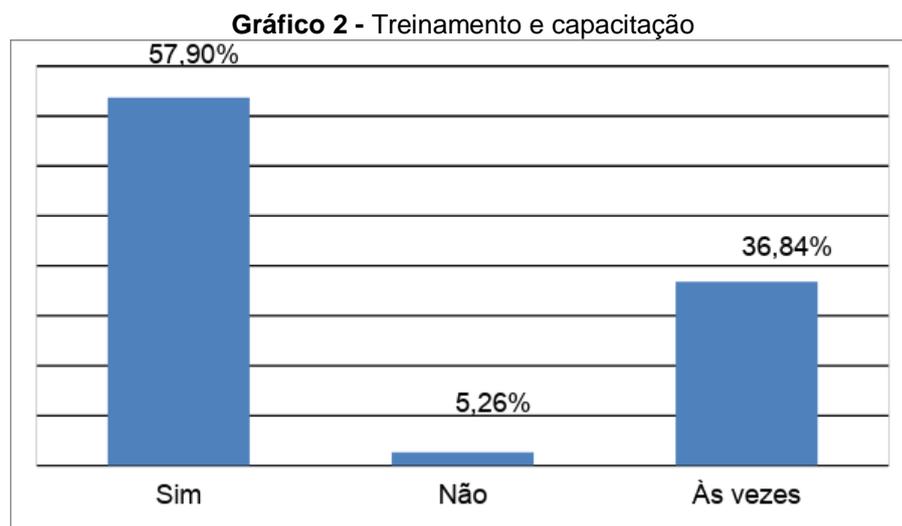
**Gráfico 1 - Motivação nas atividades**



**Fonte:** Próprios autores, 2018.

Na abordagem ao questionário avaliativo, a sexta arguição foi: você sente motivação ao desempenhar suas atividades nesta unidade? Com o resultado, notou-se que há um cenário positivo, pois, a maioria dos colaboradores está motivada ao desempenhar as atividades, depreendendo assim, que, em conformidade com o já estudado, um ambiente motivacional é determinante para a eficácia e rendimento das atividades realizadas.

De acordo com Gil (2006), para um colaborador se sentir motivado deve-se estimulá-lo com premiações, para justificar seu esforço com alguma recompensa, pois, às vezes, o fator que pode ocasionar qualquer alteração neste percentual é devido a causas externas ao ambiente laboral.

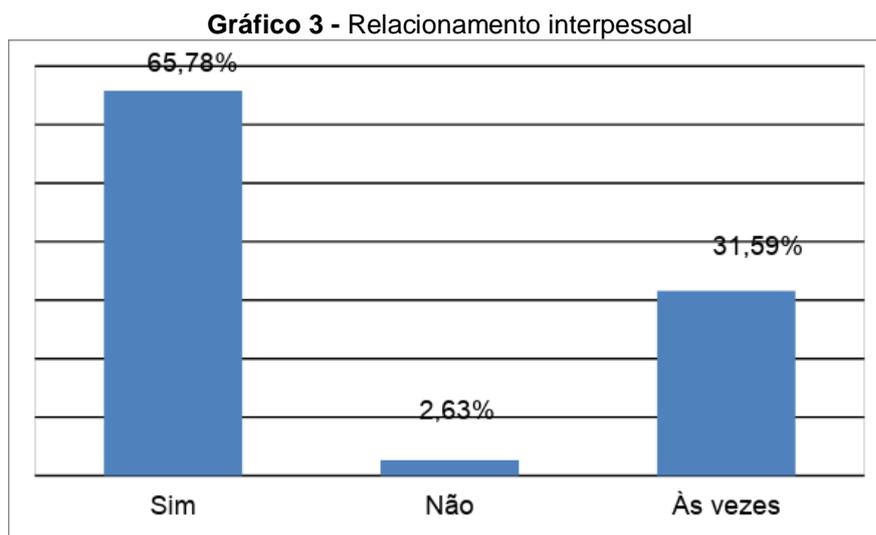


**Fonte:** Próprios autores, 2018.

O Gráfico 2 mostra o resultado da pergunta feita aos colaboradores no que tange ao treinamento e cursos de capacitação interna, se a unidade possibilita tais fatores. Assim, a maioria dos colaboradores afirmou que a unidade possibilita os treinamentos para uma qualificação e aperfeiçoamento de suas atribuições diárias, ou seja, 94,67% dos entrevistados já passaram por algum tipo de treinamento ou desenvolvimento, ou mesmo por uma reciclagem em seu ambiente de trabalho. Porém, a sua minoria (5,26%), realmente não percebeu a oferta dos treinamentos e qualificação, ou, para essa porcentagem, seus órgãos de origem não oferecem.

Nesse sentido, o treinamento, no pensamento de Marras (2009), é um método de compreensão breve, com o intuito de recompor o entendimento, capacidade e posicionamento do colaborador diretamente com o andamento da ocupação.

Os treinamentos na atualidade, principalmente em órgãos públicos, são essenciais para o desenvolvimento das atividades e é importante que os colaboradores os façam sempre que disponibilizado, para buscarem conhecimento. Mas isso é uma questão pessoal e cultural de cada indivíduo, em que os mais interessados buscam obter novos conhecimentos para desenvolverem seu lado profissional e responderem ao objetivo principal da sua atividade, que é o atendimento de excelência aos usuários da Unidade.



**Fonte:** Próprios autores, 2018.

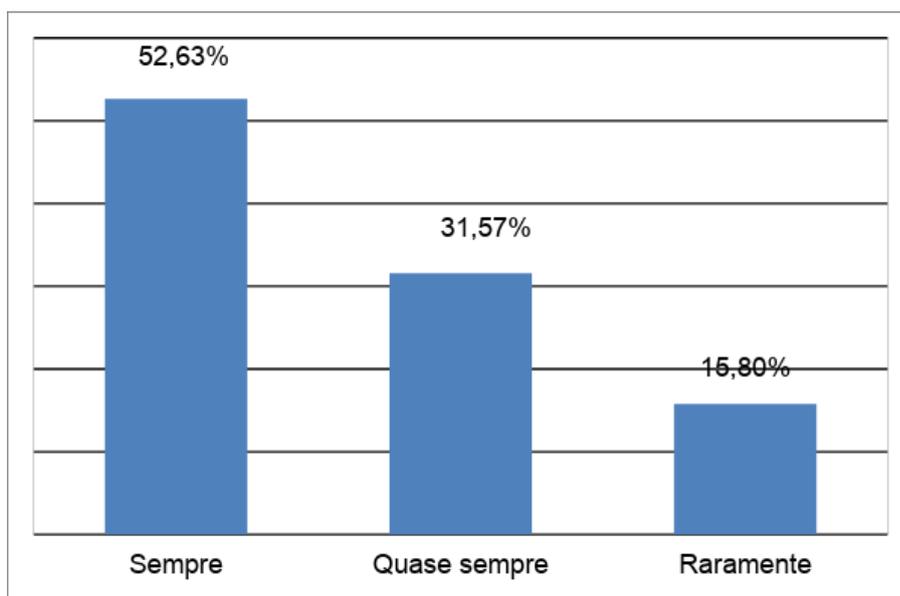
Conforme o Gráfico 3, que tratou do questionamento: meu grupo de trabalho se relaciona com harmonia? Teve-se que 65,78% responderam positivamente.

O homem é um ser social, dependente da interação humana para criar uma comunicação efetiva, tendendo a conduzir a vontade e os valores característicos do sujeito agregados conforme a formação educacional recebida em casa e em sociedade, sendo esse processo de formação fator de interferência direta na convivência laboral.

Dessa forma, o comportamento desse sujeito afeta a comunhão entre os colaboradores no âmbito do trabalho sendo de forma positiva ou negativa, modificando o Clima Organizacional, indo de encontro à teoria de Kanaane (2011), dizendo que o clima organizacional quando alcançado seus objetivos ao propiciar a satisfação das necessidades de seus participantes, aumenta a motivação comportamental e clima satisfatório entre os colaboradores.

O clima propício tem como objetivo a satisfação dos colaboradores e a boa convivência. As divergências culturais podem acontecer, mas devem ser trabalhadas em dinâmicas para uma harmonia na empresa, de forma que não interfiram no funcionamento da mesma, eliminando ou amenizando os conflitos existentes, para que a interpretação nas relações interpessoais seja concreta.

**Gráfico 4 - Comunicação interna**



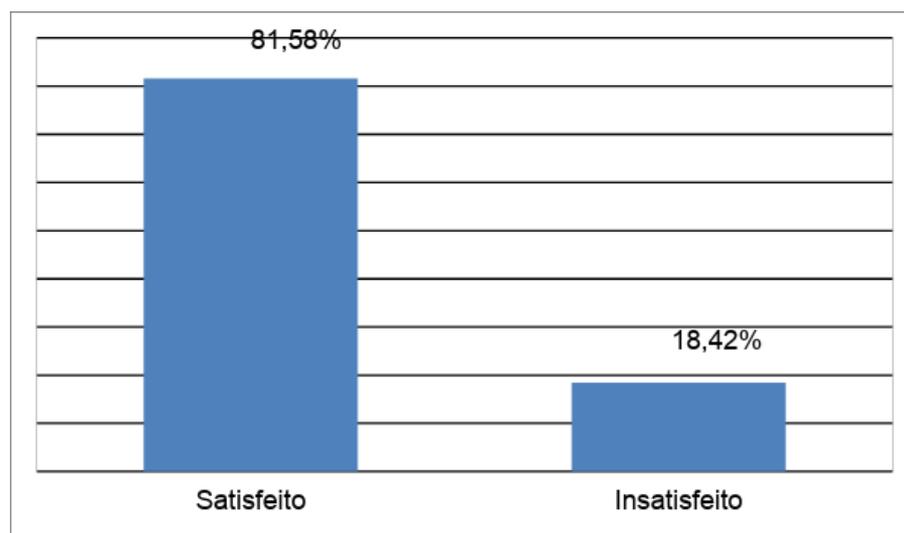
**Fonte:** Próprios autores, 2018.

O Gráfico 4 apresentou os dados referentes à pergunta: os assuntos importantes da unidade são debatidos em equipe? Logo, a maioria dos colaboradores afirma que a comunicação dentro do ambiente de trabalho é realizada de forma eficaz e atinge todos os interessados, debatendo os principais assuntos da organização.

A gestão da comunicação interna e os projetos das equipes mostra um excelente nível na execução de metas e objetivos, sendo que uma comunicação eficiente possibilita que o conjunto de informações seja recebido e aceito por todos, aumentando o desempenho da equipe, nessa forma o endomarketing possibilitou uma junção de modo semelhante entre os colaboradores, um colaborador que conheça internamente a empresa que trabalha orienta melhor o cliente, tornando se semelhante os diálogos entre os colaboradores, em busca de um mesmo objetivo

Em conformidade com Angeloni (2010), a finalidade principal da comunicação interna é a de incentivar o máximo de agregação entre a entidade e seus colaboradores, devendo, assim, ter seus desígnios e planificação traçados para proporcionar o convívio profissional.

**Gráfico 5 - Satisfação com as estruturas**



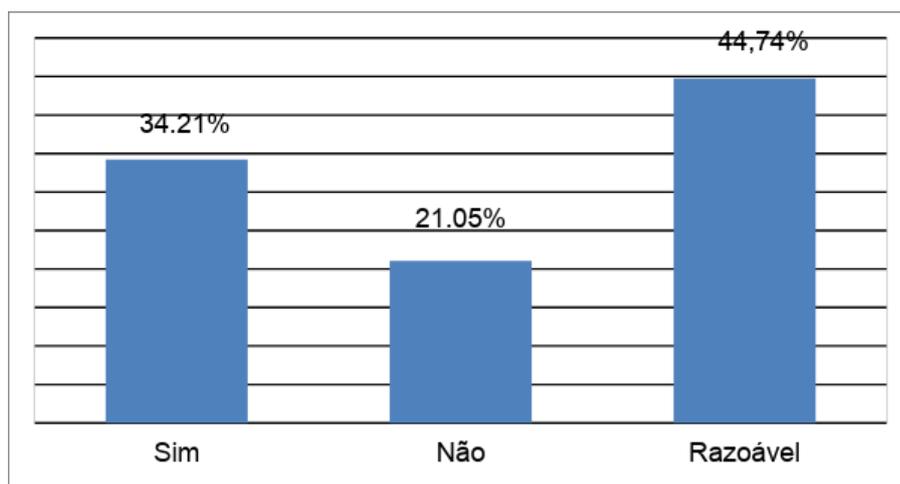
**Fonte:** Próprios autores, 2018.

No quinto Gráfico, que decorre sobre o nível de satisfação dos colaboradores com a estrutura física oferecida pela unidade, para a realização das suas funções, obteve-se, que a maioria dos colaboradores estão satisfeitos ao desempenharem suas atividades na unidade.

Consoante a Fleury (2002), o termo utilizado para definir o grupo satisfações e insatisfações dos componentes de uma associação, depende do desempenho habitual do colaborador, o qual é movido por recompensas e outras vantagens afins.

Para se notar a satisfação faz-se necessário observar a comunicação entre os funcionários e os gestores, para identificar e sanar hostilidades existentes, pois é muito importante para a instituição que o grau de entusiasmo de sua equipe esteja acima da média, para que os mesmos desempenhem com qualidade suas funções, isto é, o ambiente propício é de alta relevância para um bom Clima Organizacional pessoal e coletivo.

**Gráfico 6 – Remuneração**



**Fonte:** Próprios autores, 2018.

O Gráfico 6 apresenta os dados no que tange à remuneração dos colaboradores, se essa condiz com o trabalho deles. O que foi percebido é que os funcionários da unidade mostram satisfação razoável, mas ainda não ganham como gostariam.

O homem é uma peça importante na engrenagem da empresa, diante disso é importante ter uma valorização quanto ao desempenho das atividades laborais, assim, o empregado é remunerado com salários e indenizações.

Para Luz (2003), o provento pode ser classificado como um ponto motivacional de suma importância no grau de contentamento dos funcionários, visto que os mesmos são bonificados por um conjunto de critérios em concordância com a função desempenhada e, no geral, essa é a forma de gratificação aos trabalhadores.

No entanto, a instituição pesquisada, por se referir um órgão público, tem salários tratados por meio de editais para os efetivos e contrato firmado para os temporários, assim sendo, torna-se inviável propor um ajuste ou benefícios.

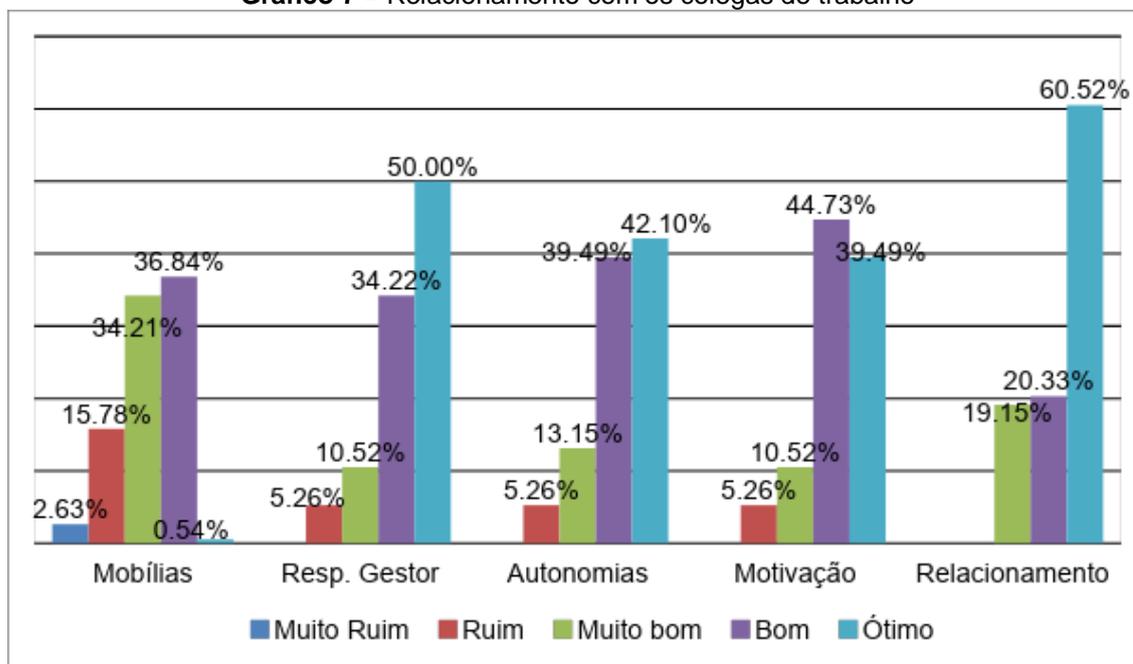
No sétimo Gráfico tratou-se da questão: em relação aos atributos abaixo relacionados, dê sua nota de 1 a 5, sendo: (1) Muito Ruim; (2) Ruim; (3) Muito bom; (4) Bom; (5) Ótimo para as condições do ambiente do seu local de trabalho, se essas são satisfatórias.

De acordo com a análise, 36,84% deles estão satisfeitos em relação à mobília ao desempenharem suas atividades. Ressalta-se que um ambiente de trabalho bem estruturado e adequado estimula o prazer nos indivíduos. Sobre a responsabilidade de seus gestores, 50% dos entrevistados estão bem satisfeitos com

esse quesito. Não obstante faz-se observar que um verdadeiro gestor habilidoso na gestão dos conflitos difere-se no local corporativo.

No tocante a autonomia dos funcionários para o exercício de suas atividades, 42,10% deles estão satisfeitos. Destaca-se, ainda, que quando não há iniciativa no ambiente de trabalho, o funcionário não possui autonomia, e é primordial a liberdade para o incremento do seu potencial. Para 44,73% dos pesquisados é boa a motivação para exercerem suas atividades na instituição, pois há treinamento para que haja a excelência no atendimento. Já quanto ao questionamento em relação a seus colegas de trabalho, 60,52% declararam ser ótimo, pois acreditam que o local se trata de um ambiente harmonioso. Assim, percebe-se que o relacionamento interpessoal teve maior nota entre os demais itens questionados, pois, de forma geral, o índice ficou bem satisfatório após análise dos dados coletados em campo na Unidade Municipal da Vila Jaiara.

**Gráfico 7 – Relacionamento com os colegas de trabalho**



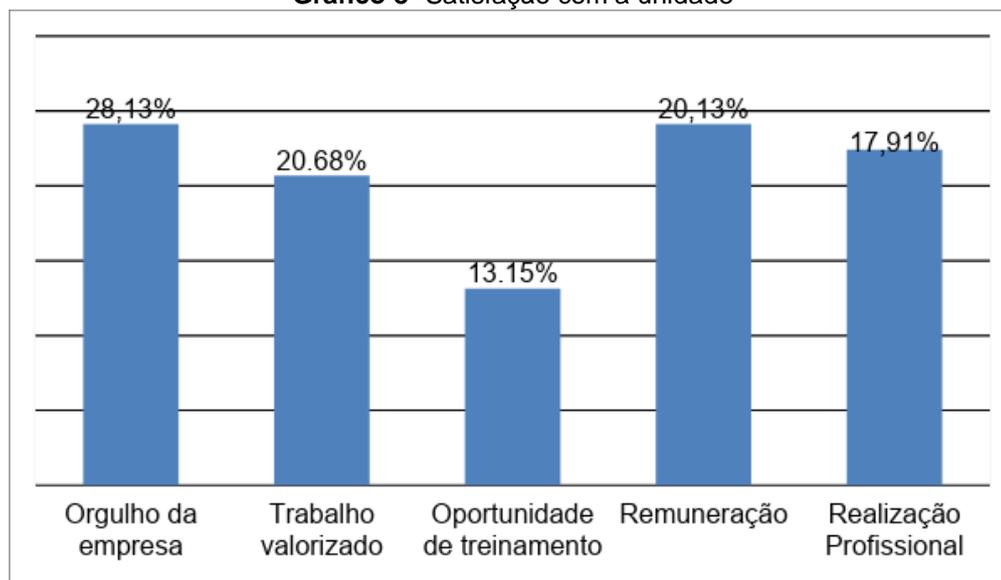
Fonte: Próprios autores, 2018.

Foi solicitado em uma questão que os colaboradores marcassem os fatores de satisfação que tinham ao trabalharem na unidade. Obteve-se que 28,13% sentem orgulho de trabalharem neste local, uma vez que é útil repassar informações aos contribuintes, sentindo-se valorizados, pois são elogiados conforme são repassados os atendimentos (Gráfico 8). Com isso, percebeu-se que não são todos que são

selecionados para desempenharem funções nessa unidade, só os melhores estão lotados lá, e esses recebem de acordo com as atividades organizadas e estão realizados profissionalmente, visto que são escolhidos após satisfazerem critérios rigorosos de seleção.

Constata-se, dessa forma, que a excelência nas atividades indica a vivência do colaborador no seu ambiente de trabalho, relacionando diretamente a satisfação com a capacidade produtiva.

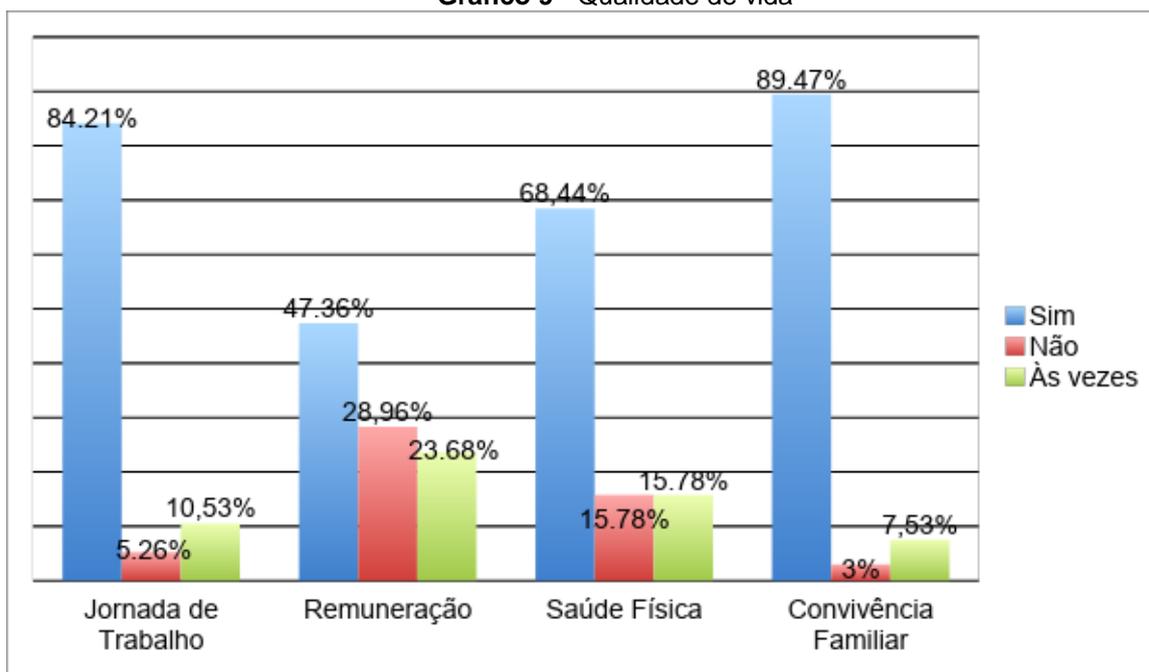
**Gráfico 8 -Satisfação com a unidade**



**Fonte:** Próprios autores, 2018.

No que se refere ao questionamento sobre a qualidade de vida dos colaboradores, que foi: as atividades executadas dentro da instituição permitem que você tenha um lazer com sua família? Assim, notou-se que o fator principal para que a qualidade de vida aconteça a este grupo são as poucas horas trabalhadas, visto que uma jornada menor proporciona uma excelente qualidade de vida aos colaboradores. O Gráfico 9 apresentou os resultados.

**Gráfico 9 - Qualidade de vida**



**Fonte:** Próprios autores, 2018.

Para Fischer, Dutra e Amorim (2009, p. 147) “A redução progressiva das horas de trabalho formal não diz respeito exclusivamente aos países desenvolvidos, mas afeta todas as sociedades indistintamente”. Nesse cenário que vem mudando o cotidiano das pessoas, se elas têm mais qualidade de vida, tendem a trabalhar melhor e a produzirem mais em suas atribuições.

Os autores supracitados ainda afirmam que:

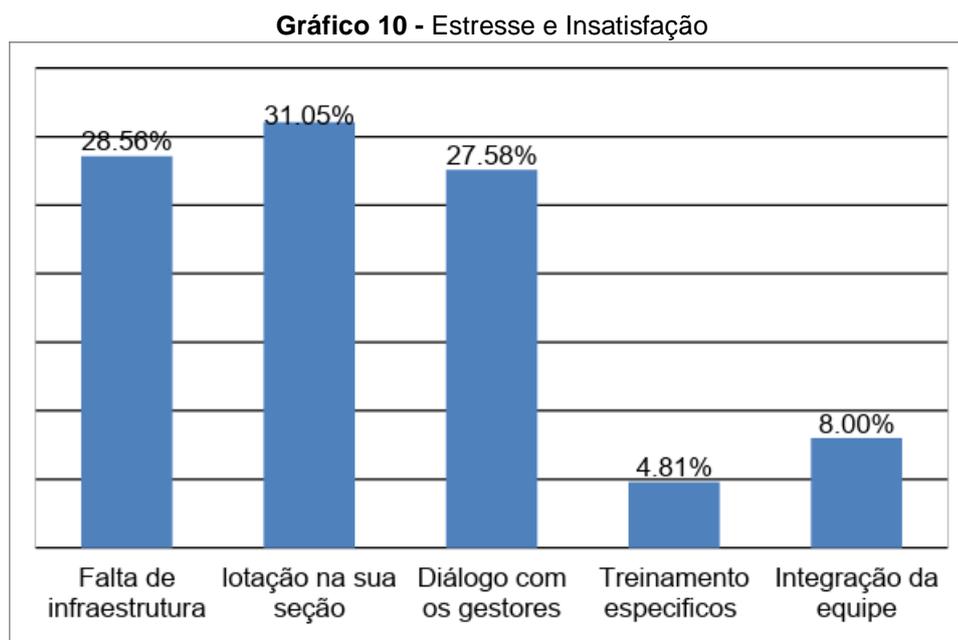
[...] tempo subtraído ao trabalho, vem se transformando em lazer ou em qualquer valor que agregue melhorias à qualidade de vida. A percepção do fenômeno do tempo livre conduziu, inicialmente, à formulação de hipóteses que apostaram no incremento de outras atividades, supostas beneficiárias do vazio temporal fabricado pelo encolhimento do trabalho (FISCHER; DUTRA; AMORIM, 2000. p. 149).

De acordo com a citação acima, essa dinâmica tornou-se imprescindível para os colaboradores terem mais tempo com a família, podendo, assim, fazerem algo que lhes proporcione prazer, transformando isso em lazer.

Na última pergunta, do instrumento de pesquisa, foram colocados fatores que causariam algum tipo de estresse ou insatisfação no colaborador, que prejudicassem o clima dentro da instituição. Dessa maneira, solicitou-se aos sujeitos pesquisados que marcassem com um (X) fatores que demonstram insatisfação no local de trabalho.

Com isso, chegou-se ao percentual de 31,05% que têm problemas com sua lotação dentro da instituição (Gráfico 10), fatores esses que provocam discórdia e estresse no dia a dia, uma vez que os colaboradores não escolhem onde serão lotados e desempenham funções que não gostariam de exercer.

Segundo Maximiano (2000), a insatisfação traz efeitos negativos no desempenho das tarefas e Bohlander e Scott (2009) afirmam que a insatisfação provoca o estresse que afeta a vida profissional e a vida pessoal dos colaboradores.



**Fonte:** Próprios autores, 2018.

## 5 CONCLUSÃO

Depreende-se que o presente artigo foi realizado para verificar as definições de Clima Organizacional, sua aplicabilidade, técnicas e abordagens na gestão internas de empresas e colaboradores, compreendendo que o clima organizacional está voltado a medir a satisfação dos colaboradores de determinado ambiente de trabalho, buscando evitar um maior índice de doenças ocupacionais dentre outras ocorrências prejudiciais.

Ainda em sede teórica, foi exposto a necessidade do endomarketing para o processo de construção de um elevado nível de contentamento ao colaborador, sendo merecedora de posição relevante tal estratégia, pois está ligada de forma única com o comportamento na organização de trabalho, sendo nesta organização, um dos fatores destaques apontados pelos pesquisados.

No tocante a pesquisa executada aos colaboradores da unidade municipal de atendimento ao cidadão – Rápido Jaiara, mediante aplicação de questionário foi possível concluir que os fatores que contribuem de maneira positiva para o clima da organização interna são, em ordem de lembrança: a remuneração, satisfação com a estrutura física, carga horária, e a convivência com os colegas, fatores que são bem estudados pela teoria do clima organizacional, sendo características dos fatores internos e externos.

Em uma análise ao perfil dos colaboradores da unidade organizacional questionada foi notável a visão acerca da importância da harmonia e das atitudes realizadas diariamente, a fim de proporcionar um clima favorável a execução da prestação dos serviços.

Em abordagem aos aspectos negativos, que devem ser estudados posteriormente com mais afinco, destaca-se a falta de treinamento específico e mobília, o que afeta o desenvolvimento das atividades prestadas, tendo como resultado uma má eficiência no atendimento dos usuários do Rápido.

Cumprе ressaltar que de acordo com os dados apresentados, em sua grande maioria, os colaboradores estão satisfeitos com a unidade em caráter geral. Porém, fatores como remuneração, relacionamento com a gestão interna não foram destaques a nível de satisfação. Sendo necessária a adequação interna para a melhoria do clima organizacional e conseqüente desempenho dos serviços.

Portanto, o clima organizacional analisado mediante disponibilização de questionário voluntário na Unidade de Serviços ao Cidadão – Rápido Jaiara, é satisfatório pela ótica e percentual dos gráficos apresentados. Entretanto, foi possível apontar índices de insatisfação, sendo que os pontos positivos são melhor apontados e apresentados, o que demonstrou que a instituição, de fato, investe na qualidade de vida de seus colaboradores, tornando o ambiente favorável para as atividades de trabalho e de relacionamento entre os colaboradores.

Isto posto, o tema abordado neste trabalho é de suma importância para pesquisas futuras, objetivando a identificação dos fatores que norteiam a organização interna de empresas, tanto públicas como privadas, constatando-se que a gestão interna gera satisfação dos colaboradores, e está diretamente relacionada com o ofício executado, podendo ser melhorada cada vez mais, através de treinamentos, com os diagnósticos dos problemas e, principalmente com a apresentação de soluções, não esquecendo da valorização do colaborador.

## 6 REFERÊNCIAS

ANGELONI, M. T. **Comunicação nas organizações da era do conhecimento**. São Paulo: Atlas, 2010.

ASSIS, M. T. **Gestão de programas de remuneração: conceitos, aplicações e reflexão**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2011.

BOHLANDER, G.; SCOTT, S. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo, SP: Cengage Learning, 2009.

BORGES, L. de O; MOURÃO, L. **O trabalho e as Organizações: atuações a partir da psicologia**. Porto Alegre: Artmed, 2013.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio Janeiro: Elsevier, 2010.

\_\_\_\_\_. **Remuneração, benefícios e relações de trabalho: como obter talentos na organização**. 6. ed. São Paulo: Manole Ltda., 2009.

FISCHER, A. L.; DUTRA, J. S. AMORIM, A. C. de. **Gestão de Pessoas**. Desafios Estratégicos das Organizações Contemporâneas. São Paulo: Atlas, 2009.

FISCHER, R. M. **O Desafio da Colaboração: Práticas de Responsabilidade Social entre Empresas e Terceiro Setor**. São Paulo: Gente, 2002.

FLEURY, M. T. L. (org.). **As pessoas na organização**. 2. ed. São Paulo: Gente, 2002.

FRANÇA, A. C. L. **Prática de Recursos Humanos: Conceitos, Ferramentas e Procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2011.

GIL, A. C. **Gestão de Pessoas: enfoque nas práticas profissionais**. 1ª.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Metodologia Científica**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LUZ, R. S. **Gestão do Clima Organizacional: Proposta de critérios para metodologia de diagnóstico, mensuração e melhoria**. Estudo de caso em organizações nacionais e Multinacionais localizadas na cidade do Rio de Janeiro. UFF. Niterói, 2003.

MARRAS, J. P. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico**. 13.ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

MAXIMINIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração**: da escola científica à competitividade em economia globalizada. São Paulo: Atlas, 2000.

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

MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento Interpessoal**: Treinamento em Grupo. 15.ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2005.

OLIVEIRA, J. A.; MEDEIROS, M. da P. M. **Gestão de Pessoas no Setor Público**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC. Brasília: CAPES: UAB, 2011.

PIMENTA, M. A. **Comunicação Empresarial**. Campinas, SP: Alínea, 2010.

RIBEIRO, A. de L. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Saraiva, 2005.

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

TERCIOTTI, S. H.; MACARENCO, I. **Comunicação empresarial na Prática**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

## ANEXO

### ANEXO A - Questionário para diagnosticar os fatores que interferem na prestação de serviços da unidade e relacionamentos interpessoais

1. Qual sua idade?

20 a 30 anos ( )

31 a 40 anos ( )

41 a 51 anos( )

Acima de 52 anos ( )

2. Sexo?

Feminino ( )

Masculino ( )

3. Grau de escolaridade:

Ensino Médio completo ( )

Superior completo ( )

Pós- Graduado ( )

Ensino Médio incompleto ( )

Superior incompleto ( )

4. Tempo de atuação na empresa:

Menos de 01 ano ( )

01 a 03 anos ( )

3 a 6 anos ( )

6 a 9 anos( )

acima de 9 anos ( ).

5. Seu cargo é:

Efetivo ( )

Contrato temporário ( ).

6. Você sente motivação ao desempenhar suas atividades nesta unidade?

Sim ( ) Não ( ) Às Vezes ( ) Nunca ( )

7. A unidade possibilita treinamentos e curso de capacitação interna?

Sim ( ) Não ( ) Às Vezes ( ) Nunca ( )

8. Meu grupo de trabalho se relaciona com harmonia?

Sim ( ) Não ( ) Razoável ( ) Indiferente ( ).

9. Os assuntos importantes da unidade são debatidos em equipe?

Sempre ( ) Quase ( ) Raramente ( ) Nunca ( ).

10. Qual seu nível de satisfação com a estrutura física oferecida pela unidade para realização das suas funções?

Muito Satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Pouco Satisfeito ( ) Insatisfeito ( )

11. Minha remuneração é condizente com meu trabalho.

Sim ( ) Não ( ) Razoável ( ).

12. Em relação aos atributos abaixo relacionados, dê sua nota de 01 a 05, sendo 1 para muito ruim, 3 como 4 neutro e 5 como muito satisfeito. As condições do ambiente do seu local de trabalho são satisfatórias?

Mobília que você desempenha suas atividades 1 2 3 4 5

Responsabilidade de seus gestores sobre suas atividades 1 2 3 4 5

Autonomia para suas atividades 1 2 3 4 5

Motivação para ir ao trabalho diariamente 1 2 3 4 5

Relacionamento com seus parceiros de trabalho 1 2 3 4 5

13. Marque com X os fatores de satisfação ao trabalhar na unidade.

- ( ) Ambiente da unidade
- ( ) Benefícios
- ( ) Oportunidade de treinamento
- ( ) Relacionamento com o grupo
- ( ) Remuneração

14. As atividades que você executa dentro da instituição, permite que você tenha lazer com sua família. Enumere de 1 a 3, sendo 1-Sim 2- Não 3- às vezes.

- ( ) Jornada de trabalho                      Sim ( ) Não ( ) Às vezes ( )
- ( ) Remuneração                              Sim ( ) Não ( ) Às vezes ( )
- ( ) Saúde física e mental                  Sim ( ) Não ( ) Às vezes ( )
- ( ) Convivência familiar                    Sim ( ) Não ( ) Às vezes ( )

15. Marque com X os principais fatores que causam algum tipo de estresse ou insatisfação em trabalhar na instituição.

- ( ) Falta de infraestrutura
- ( ) Lotação na sua seção
- ( ) Diálogo com seu supervisor ou gestor
- ( ) Treinamento específico
- ( ) Interação da sua equipe