



FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

MARCIA CAVALHEIRO TAVARES

MARCIA DE OLIVEIRA MARIANO

**CLIMA ORGANIZACIONAL E A QUALIDADE LABORAL:
UMA ANÁLISE DA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS**

ANÁPOLIS

2020

MARCIA CAVALHEIRO TAVARES
MARCIA DE OLIVEIRA MARIANO

**CLIMA ORGANIZACIONAL E A QUALIDADE LABORAL:
UMA ANÁLISE DA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos da Faculdade Católica de Anápolis, como requisito para a obtenção do título de Tecnólogo em Recursos Humanos, sob a orientação do professor Me. Wilton Alves Ferreira Júnior.

ANÁPOLIS

2020

**MARCIA CAVALHEIRO TAVARES
MARCIA DE OLIVEIRA MARIANO**

**CLIMA ORGANIZACIONAL E A QUALIDADE LABORAL:
UMA ANÁLISE DA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS**

Monografia aprovada como requisito parcial para a obtenção do grau de
graduado em Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos

BANCA EXAMINADORA:

Me. Wilton Alves Ferreira Junior – Faculdade Católica de Anápolis

Me.

Me.

ANÁPOLIS

2020

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me dar força e sabedoria para cursar e concluir o curso de Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos e também por ser meu sustentador em todos os momentos. Apesar das dificuldades todas, pude sentir Sua mão me protegendo e fortalecendo.

Ao querido orientador, Prof. Me. Wilton Alves Ferreira Junior, que nos orientou ao longo dessa jornada, contribuindo com suas reflexões para que esse estudo fosse possível. Muito obrigada pelos conselhos e até pelas broncas(rs), pela paciência e pela dedicação com que nos conduziu durante essa caminhada, mostrando o caminho e me desafiando a vencer os obstáculos e, se foi possível concluir, devo muito disso a você.

Por fim e não menos importante, à minha família por serem o suporte em todos os momentos. Amo vocês!

RESUMO

Esta pesquisa busca conhecer e analisar como acontece o clima organizacional e em especial na Clínica de Especialidades Médicas. Pretende-se, ainda, encontrar subsídios para auxiliar empresas e trabalhadores na melhoria do clima da organização. Para tal, buscou-se compreender as relações humanas estabelecidas nas instituições sob a perspectiva histórica. Assim, buscou-se responder: A Clínica de Especialidades Médicas promove um bom clima organizacional? O caminho metodológico foi o método dedutivo, a natureza de pesquisa é aplicada, optamos pela forma de abordagem quantitativa. O objeto do método de pesquisa foi o descritivo primeiramente fizemos um levantamento bibliográfico e uma revisão de literatura. O cenário da pesquisa é a Clínica de Especialidades Médicas, localizada em Anápolis-Goiás, com 35 funcionários. Foi realizado questionários com 20 participantes, correspondendo a 57,14 dos funcionários. Os resultados da pesquisa apontaram que a clínica não propicia um bom clima organizacional e não investe em capacitação pessoal e profissional de seus colaboradores, bem como não propicia benefícios a eles.

Palavras-chave: Clima organizacional. Clínica de especialidades Médicas. Capacitação pessoal e profissional. Benefícios aos colaboradores

ABSTRACT

This research seeks to know and analyze how the organizational climate happens, especially in the Medical Specialties Clinic. It is also intended to find subsidies to help companies and workers in improving the organizational climate. To this end, it seeks to understand the human relations established in the institutions from the historical perspective. Thus, we tried to answer: Does the Medical Specialties Clinic promote a good organizational climate? The methodological path was the deductive method, the nature of research is applied, we chose the form of quantitative approach. The object of the research method was the descriptive one, first we did a bibliographic survey and a literature review. The locus of the research is the Clinic of Medical Specialties, located in Anápolis-Goiás, with 35 employees. Questionnaires were conducted with 20 participants, corresponding to 57.14 of the employees. The results of the survey showed that the clinic does not provide a good organizational climate and does not invest in personal and professional training of its employees, as well as does not provide benefits to them.

Keywords: Organizational climate. Medical specialties clinic. Personal and professional training. Benefits to employees

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	7
CAPÍTULO 1 - REFERENCIAL TEÓRICO	9
1.1 CONCEITUANDO CLIMA E CULTURA ORGANIZACIONAL	9
1.2 QUALIDADE DE VIDA E SATISFAÇÃO DO TRABALHADOR	14
1.3 A SATISFAÇÃO NO TRABALHO.....	16
1.4 BENEFÍCIOS PARA O TRABALHADOR	18
CAPÍTULO 2 - METODOLOGIA	20
2.1 O UNIVERSO DE AMOSTRA	20
CAPÍTULO 3 - ANÁLISE DE DADOS- A CLÍNICA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS: O CLIMA ORGANIZACIONAL E A QUALIDADE DE VIDA DOS SEUS COLABORADORES	23
3.1 CATEGORIAS DE ANÁLISES	24
CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
REFERÊNCIAS	38

INTRODUÇÃO

Esta pesquisa busca conhecer e analisar como o clima organizacional influencia a qualidade laboral dos profissionais da *Clínica de especialidades Médicas* em Anápolis Goiás. Com efeito, o clima laboral é um tema de grande magnitude, tendo despertado o interesse de estudiosos da área, com a finalidade de compreender como se dá esse ambiente e quais são os impactos na vida dos indivíduos.

É notório, que o ambiente laboral contribui tanto para a satisfação quanto para o adoecimento. Sendo assim, é necessário promover um ambiente de trabalho equilibrado, a fim de que, tanto para os profissionais quanto a chefia e clientela fiquem satisfeitos, diminuindo o estresse e promovendo um clima favorável a todos. Desse modo, a chefia precisa estar atenta ao que acontece no ambiente, conhecer as necessidades dos seus colaboradores e consciente desses fatores, desenvolver programas de capacitação, de cuidado e acolhimento de seus profissionais.

Pretende-se, ainda, encontrar subsídios para uma melhor qualidade de vida dos trabalhadores da clínica, tendo em vista que, um profissional satisfeito alcança um melhor desempenho. Nesse sentido conhecer o ponto de vista dos funcionários é crucial, assim oferecer um feedback é imprescindível. Dessa forma, percebe-se que o ambiente laboral reflete na maioria à sua liderança. Contudo, algumas empresas abrem mão dessa ferramenta por sentirem suas lideranças ameaçadas. E, perdem assim, oportunidade para mudar o cenário, refletindo em um ambiente muitas vezes “pesado” e desafiador.

A abordagem adotada será predominantemente quantitativa no processo investigativo e na análise das informações, tendo em vista que, o objetivo principal deste trabalho científico é o de compreender como é o clima laboral e organizacional da *Clínica de especialidades Médicas*, assim buscar diretrizes que possam contribuir para uma melhor satisfação laboral e qualidade no ambiente de trabalho médico-hospitalar.

Para isso, torna-se fundamental refletir sobre alguns objetivos específicos, quais sejam: Identificar como os funcionários compreendem o clima organizacional da clínica, bem como suas expectativas e desafios no ambiente laboral; Compreender como o clima laboral tem sido vivenciado/trabalhado pelo Recursos Humanos da instituição; Fazer um levantamento de princípios e diretrizes

fundamentais para uma satisfação laboral e qualidade no ambiente nos espaços médico-hospitalares, especificamente na *Clínica de especialidades Médicas*, que permita atender às necessidades dos seus colaboradores e clientes.

Assim, o problema de estudo se reduz à seguinte questão: Quais são as necessidades e/ou práticas dos profissionais da *Clínica de especialidades Médicas* em relação ao clima laboral?

Com vistas a um maior conhecimento do objeto de estudo, aplicaram-se questionários a 35 profissionais, amostragem que corresponde a mais de 57,14% dos trabalhadores da *Clínica de especialidades Médicas* no município de Anápolis em Goiás. Além disso, será realizado entrevistas com os profissionais e outras técnicas de coletas de dados. À vista disso, tais procedimentos de coleta de dados buscam ampliar a compreensão do objeto de estudo.

Sendo assim, embora contextualize o objeto de pesquisa, iremos buscar orientação a investigação pelas seguintes questões norteadoras: Como se tem tratado o clima organizacional no ambiente médico-hospitalar, em especial na *Clínica de especialidades Médicas*? Os profissionais de Recursos Humanos se consideram preparados para lidar com as mais diversas situações de conflito em torno do clima laboral? Quais são as principais dificuldades dos colaboradores da *Clínica de especialidades Médicas* em obter uma melhor qualidade laboral? Há necessidade de formação continuada e capacitação voltada especificamente para o clima organizacional?

Este estudo se justifica pela sua relevância social, particularmente para a saúde e seus sujeitos. É fruto, especialmente, de inquietações pessoais provocadas pelas ações vividas no cotidiano do ambiente médico-hospitalar, que me impactaram a buscar respostas para algumas situações presenciadas durante as atividades laborais, assim como também observando ao ser atendida ou mesmo acompanhando alguém. A *Clínica de especialidades Médicas* é uma clínica conceituada e consolidada na cidade de Anápolis-Goiás, que atende diversas especialidades.

À vista disso, ficamos intrigadas em conhecer os aspectos referentes ao clima organizacional, o nível de satisfação de seus colaboradores, a rotatividade e outros pontos relevantes para a saúde e alegria laboral. Dessa forma, pretende-se entender se esses fatores se estendem aos trabalhadores e como é a clínica sobre os olhares da equipe laboral.

CAPÍTULO 1 - REFERENCIAL TEÓRICO

Nesse capítulo abordaremos o conceito de clima e cultura organizacional. Trataremos também de aspectos relacionados a qualidade de vida e satisfação do trabalhador. Além disso, iremos trazer os fatores relacionados à essa relação empregado/empregador. Abordaremos também, os benefícios laborais. Assim, sob à luz de alguns teóricos que embasam essa temática faremos um apanhado de conceitos e práticas institucionais.

1.1 CONCEITUANDO CLIMA E CULTURA ORGANIZACIONAL

A priori, é vital conhecer como surgiu o conceito de clima organizacional, bem como os aspectos históricos que o envolve. É notório a importância dessa temática não só para os estudos relacionados à saúde e administração, mas também em outras áreas do conhecimento. Entretanto, os estudos direcionados ao clima organizacional começaram nos Estados Unidos em 1960 pelos autores Forehand e Gilmer, em 1960, os quais eram da corrente comportamentalista, cujo objetivo era alcançar maior eficiência e utilizar os fatores humanos para alcançá-los.

A posteriori, é evidente a importância do clima organizacional para a saúde, bem-estar e equilíbrio do trabalhador, tendo a necessidade refletir sobre o ambiente laboral, para que o mesmo contribua positivamente tanto para os funcionários, quanto para a chefia e clientela. Nesse sentido, Peruzzo (2017, p. 19) enfatiza:

[...] As instituições, assim como os profissionais, são responsáveis pelo ambiente de trabalho que estão inseridos. Para tanto, o estresse, o sofrimento do trabalho e o despreparo de líderes ou chefes, são decorrentes de um mundo moderno que prioriza a hiperatividade e o individualismo exacerbado. Esta realidade, além de prejudicar o desempenho dos profissionais, reflete diretamente na vida pessoal dos indivíduos, portanto, o profissional poderá contribuir positiva ou negativamente nesse processo de trabalho.

Dessa maneira, todos os envolvidos na instituição são responsáveis para que o clima seja agradável e promova um ambiente laboral tranquilo e acolhedor, diminuindo a rotatividade, criando vínculos importantes para todos os indivíduos, bem como qualidade de vida para esses profissionais. Nesse aspecto, tem-se que:

[...] esses ambientes laborais, evidencia-se o setor da saúde no contexto hospitalar, uma vez que os profissionais que nele atuam estão entre as

ocupações passíveis a desenvolver o estresse, em virtude dos aspectos inerentes a este ambiente que desempenham suas funções. Pois, por vezes, estão envolvidos em situações de dor, sofrimento, doenças e morte, a depender do local de atuação, em maior ou menor frequência. Além disso, o ambiente hospitalar é um local que congrega uma rotina dinâmica e específica, permeada por estressores inerentes deste espaço laboral, que podem representar o convívio com uma realidade estressante para os trabalhadores que nele atuam (RODRIGUES; BRETAS, 2016, p. 20).

À vista disso, outro fator típico do ambiente laboral é o estresse, nos espaços médico-hospitalares não é diferente, devido aos diversos fatores que o mesmo propicia, sendo assim, surge uma reflexão sobre os aspectos geradores desse problema, para que a equipe médico-hospitalar busque soluções para amenizar esses impactos, diminuindo também os afastamentos por problemas de saúde e gerando satisfação laboral. (RODRIGUES, 2016).

Nesse sentido, o conceito de clima organizacional não é algo novo, estando há décadas presente, e ao longo dos anos o estudo sobre essa temática têm se intensificado, sendo que diversos autores têm pesquisado esse tema, contribuindo para que o mesmo tenha uma ampla bibliografia, propiciando assim, um embasamento teórico rico e possibilitando novos olhares acerca do assunto.

Além disso, o ambiente de trabalho é onde as pessoas realizam o seu trabalho de forma humana, constituindo qualitativo quando leva em conta as necessidades dos colaboradores. O clima organizacional é qualitativo quando influencia positivamente os trabalhadores no desempenho das suas funções, refletindo no comportamento e qualidade laboral (CHIAVENATO, 1999).

A atmosfera psicológica, o ambiente interno são características do clima da organização. A forma como os funcionários realizam o seu trabalho demonstram como acontece o clima organizacional, influencia dessa forma o comportamento que apresentam na organização, bem como as dimensões humanas e características psicológicas. O reconhecimento e valorização se torna essencial para toda a equipe e colaboradores (CHIAVENATO, 2006).

Um campo que se dedica há anos nessa temática é a psicologia organizacional, sendo uma das primeiras a conceituar clima organizacional. Contudo, através dos estudos, percebe-se, muitas vezes, que há divergência e contradição em relação à conceituação, mesmo após décadas de pesquisa. À vista disso, surge, pesquisar o tema e sua vasta bibliografia, a fim de, que identifique os pontos mais relevantes e possa contribuir para que essa pesquisa saia da teoria e

alcance aplicação prática, auxiliando gestores e trabalhadores a obterem melhoria nas relações e maior qualidade laboral. (MORAN; VOLKEWEN, 1992).

No que diz respeito ao conceito de clima organizacional, Moran e Volkwen (1992), relata a percepção de que há dúvidas em relação ao seu procedimento, sua análise e toda a sua construção. Nessa perspectiva, enfatizam que existe confusão entre clima organizacional e clima psicológico, colocando-os como sinônimos. Sendo assim, definem clima psicológico em relação ao sentido que os indivíduos dão às suas atividades laborais, seus colegas, sua remuneração, sua chefia, bem como às expectativas que possuem em decorrência de seu desempenho e progressão no trabalho.

De acordo com Koys e DeCotiis (1991), o clima organizacional e psicológico são semelhantes. Dessa forma, reiteram ser o clima psicológico, multidimensional, com base experimental ampla, sendo assim, um fenômeno duradouro, sendo diferenciados pelos níveis de análise, uma vez que o clima organizacional é pesquisado ao nível da organização e o psicológico ao nível do indivíduo.

Nessa perspectiva, nota-se que o clima psicológico tem uma restrita ligação com o contexto laboral do indivíduo e os elementos que o constitui efetivamente, e o clima organizacional, tem ligação direta com os aspectos laborais ao nível da organização, ou seja, dos aspectos que compõem a instituição.

Entretanto, de acordo com James e colaboradores (2008), o clima psicológico está relacionado aos aspectos cognitivos, no entanto há ligação entre afeto e clima psicológico. Assim sendo, os autores enfatizam que há mediação entre o ambiente laboral, as reações de afeto que acontecem nesse ambiente e o clima psicológico.

Além disso, ainda conforme esses autores declaram que o clima organizacional é o resultado associado ao psicológico, sendo uma ampliação do mesmo. Para esses autores, o clima organizacional é tudo o que envolve e vem do ajuntamento de análises que os indivíduos fazem acerca do ambiente laboral. Sendo assim, pode-se entender o clima organizacional é uma junção dos climas individuais psicológicos e seus compartilhamentos, resultando numa ampliação do conceito e no aprofundando de seus significados.

Á vista disso, com base nos autores abordados nesse referencial, infere-se que o clima da organização, é enfatizado ao compartilhar entendimentos, ao passo que o psicológico se relaciona à compreensão do indivíduo ao local e clima de

trabalho, em suas relações estabelecidas ali. Dessa forma, o clima organizacional pode ser analisado através do grupo de trabalho e da organização laboral.

Com relação à cultura organizacional e à satisfação laboral também se percebe confusão sobre a conceituação, sendo que muitos autores acabam conceituando clima organizacional apenas relacionando à satisfação no ambiente de trabalho. Koys e DeCottis (1993) diferenciam essa relação ao enfatizarem que o clima diz respeito às experiências vivenciadas pelos profissionais, à medida que a satisfação laboral faz a avaliação dessas vivências.

De acordo com Denison (1997), o maior impasse em relação ao conceito de cultura e clima organizacional, é a sua amplitude e a utilização de variadas dimensões. Dessa maneira, não se pode perceber ainda um cenário consensual que possa mensurar as proporções do clima organizacional. Assim, para ele existe confusão na construção desses conceitos e ainda não se pode traçar um cenário uniforme e preciso quanto à sua especificidade.

Da mesma forma, o autor ainda procura traçar uma visão clara sobre essa problemática, trazendo uma diferenciação entre cultura e clima organizacional e contribui para esse trabalho e com certeza contribuirá para embasar outros. Forehand e Guilmer (1968), estão entre os pioneiros no estudo acerca do clima da organização. Para eles, o clima organizacional pode ser definido como o conjunto de características que retrata uma organização, distinguindo-as de outras, influenciando o comportamento dos indivíduos na organização e sendo duradouras ao longo do tempo.

Nesse sentido, com o decorrer do tempo, muitos autores pesquisaram acerca dessa temática e trouxeram muitas definições distintas. Schneider, White e Paul (1998), traz a definição que coloca o clima como sendo definido por percepções associadas dos trabalhadores sobre os procedimentos, os modos de comportamentos que trazem suporte e recompensa de um contexto ímpar e das suas práticas.

Já para Koys e DeCotiis (1991), há uma extensão de conceitos acerca dessa temática. Desse jeito, através de uma vasta pesquisa bibliográfica acharam mais de oitenta dimensões acerca do tema. Sendo assim, construíram uma escala contendo quarenta itens e oito fatores, encontrando componentes variados. Dentre os principais, estão a confiança, a justiça, a autonomia, a pressão, a coesão, a inovação e o suporte.

De maneira semelhante, à diversificação de clima organizacional, há divergências no que diz respeito aos elementos que o compõem. Segundo Forehand e Gilmer (1968) tanto os aspectos do clima, quanto o tamanho da organização, a direção dos objetivos, sua complexidade de sistemas, bem como o estilo de liderança precisam ser analisados.

Segundo Tamayo (1999), o clima organizacional é mais amplo do que muitos tentam medir e cada instituição precisa se adequar de acordo com a realidade própria. Assim, características peculiares a cada organização devem ser objeto de análise, e é necessário que a instituição fique atenta ao mensurar cada aspecto, pois possuem especificidades únicas e precisam ser vistas e observadas, a fim de que a tomada de decisões ser assertiva.

Ainda assim, para Tamayo (1999), para iniciar a construção das análises do clima organizacional, é preciso realizar um levantamento duplo, com amostra aleatória dos trabalhadores, além da identificação temática feita no levantamento bibliográfico, pois só assim, será contemplado todos, ou quase todos os elementos necessários para análise.

Em resultado à todas conceituações, infere-se que em relação às percepções dos funcionários acerca das suas funções e de como elas são postas é comum em todas as pesquisas e objetos de análise da maioria dos autores estudados nesse trabalho. Entretanto, o conceito de clima organizacional ainda não é algo consensual a todos teóricos que estudam o tema. (TAMAYO, 1999).

Por outro lado, percebe-se que sobre o clima na organização, o que é importante em uma instituição, não é em outra, pois cada uma tem aspectos específicos, objetivos e funcionalidades diferenciadas, carecendo um olhar específico para cada realidade e os sujeitos que ali estão envolvidos.

Por conseguinte, conforme o levantamento bibliográfico e os teóricos referenciados neste estudo, pode-se entender, sobre o clima organizacional e como ele acontece no cotidiano, embora não haja consenso quanto à sua conceituação. Além disso, foi possível aprofundar nessa temática e trazer ao leitor uma visão clara sobre a mesma. Logo, possibilitará a compreensão dos próximos aspectos que serão abordados nos tópicos seguintes.

1.2 QUALIDADE DE VIDA E SATISFAÇÃO DO TRABALHADOR

Buscar qualidade de vida e satisfação do trabalhador deve ser alvo das organizações, fruto de estudos do Recursos Humanos das instituições e luta dos trabalhadores. Nesse sentido, é crucial entender o conceito da expressão qualidade de vida, a fim de ter clareza da sua relevância na temática abordada no presente estudo (BITENCOURT, 2004).

Dessa forma, consoante Vilarta, Gutierrez e Monteiro (2010), percebe-se que a expressão qualidade de vida, possui suas raízes em todas as culturas. O olhar americano acerca da expressão, qualidade de vida manifestou-se após a 2ª Guerra Mundial, com a finalidade de detalhar aquisição de bens materiais, e ao longo dos anos, isso também foi se ampliando e passou a mensurar também a sociedade em seu desenvolvimento econômico. Mais recentemente, os Estados Unidos passaram a medir a expressão qualidade de vida nos aspectos sociais.

Segundo, Bitencourt (2004, p. 395), qualidade de vida “é um conceito dinâmico, contingencial, abrangente, individual e, ao mesmo tempo, coletivo e multidisciplinar”. Assim, o conceito de qualidade de vida, tem se modificado ao longo das décadas, tanto no despertamento da comunidade científica, quanto da população em geral, entretanto, apesar de não se ter um consenso, aceita uma amplitude de sentidos, com diversos instrumentos que além de mensurar, favorece uma visão ampla da temática.

Dessa forma, a multidimensionalidade, a subjetividade e os diversos aspectos positivos e negativos, são elementos que caracterizam as teorias, onde uma completa a outra e cria ligação de sentido. Ainda mais, são necessários diversos olhares para que possa perceber o significado que essa expressão carrega e sua relevância organizacional e individual (BITENCOURT, 2004).

Com efeito, os filósofos, os políticos, e os cientistas sociais foram os primeiros a despertar a curiosidade sobre a conceituação acerca de qualidade e padrão de vida. Por outro lado, os profissionais da saúde e da medicina tiveram seus interesses despertados em consequência do avanço tecnológico. Nesse sentido, esse despertamento trouxe uma movimentação nas ciências biológicas e humanas (VILARTA; GUTIERREZ; MONTEIRO et al., 2010).

Contudo, esses autores concordam quanto aos fatores relacionados à questões funcionais, emocionais, afetivas, fisiológicas, bem como às interações

sociais, a economia, à subjetividade dos trabalhadores e discordam em relação ao conceito de qualidade de vida.

À vista disso, Kimura (1999), enfatiza que não é a mera presença ou ausência de saúde que determina se um indivíduo tem qualidade de vida, mas também suas interações, a forma como desempenham suas funções laborais e sociais e relações que estabelecem no cotidiano.

Conforme, Minayo, Hartz e Buss (2000), o conceito de qualidade de vida pode ser entendido de forma aproximada ao nível de satisfação que se alcança na sua existência, na vida em sociedade, na vida amorosa e familiar. Assim, esses autores observam a qualidade de vida sob uma variedade de visões, sendo subjetiva, coletiva ou individual e que vão dando forma à complexidade de olhares perceptíveis nessa temática.

Dessa maneira, pode-se compreender a qualidade de vida por diversos parâmetros como moradia, educação, saúde, salários, aspectos físicos e boas condições emocionais. Além disso, a realização pessoal, a inserção social, o amor, a felicidade, segurança, a liberdade, o reconhecimento, a empatia e demais aspectos qualitativos que podem tornar a vida do indivíduo melhor são fatores que contribuem assim para que isso aconteça (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008).

De acordo com Toscano e Oliveira (2009), pode se conceituar qualidade de vida observando todas as dimensões da vida que influenciam todos os aspectos relacionados à vida humana e não apenas, se limitar às morbidades e existência pessoal. Entretanto, em virtude dos efeitos que a concepção de saúde pode impactar o modo de viver das pessoas é primordial conduzir as proporções da essa operacionalização pode causar na qualidade de vida das pessoas.

Outrossim, eles ainda enfatizam que a qualidade de vida envolve diversos fatores e não apenas existir, e quando se trata das atividades laborais essa qualidade é primordial, tendo em vista que as pessoas passam boa parte da vida no local de trabalho. Assim não pode ser local de adoecimento e sim onde se promover bem estar e saúde física e laboral. Nesse sentido, buscar um equilíbrio é fundamental e o ser humano deve buscar estar bem na vida profissional, social, afetiva e saúde, áreas que podem promover a efetiva qualidade de vida às pessoas.

Por outro lado, a valorização da pessoa, tanto nos aspectos pessoais quanto sociais e profissionais são promotores de qualidade de vida, pois são fatores fundamentais para a vida e seu desenvolvimento integral. Dessa forma, não pode

ser visto de forma individual, mas levando em conta os aspectos coletivos, bem como as experiências vivenciadas pelas pessoas, os aspectos culturais, os valores e demais constitutivos das vivências dos indivíduos.

Segundo a Organização Mundial de Saúde - OMS (2015), in Biblioteca Virtual de Direitos Humanos da Universidade de São Paulo - USP, a qualidade de vida no ambiente laboral por uma série de ações que uma instituição/empresa realiza, envolvendo diagnósticos e melhorias nas questões estruturais, gerenciais, a fim de, garantir melhores condições laborais e o pleno desenvolvimento da equipe de trabalho, propiciando ao trabalhador melhorias dentro e fora do ambiente laboral.

Ademais, percebe-se que apesar dos teóricos tentarem descrever e até medir a qualidade de vida, não se chegou ainda a um consenso conceitual, mas avança na medida que a luta por melhores condições pessoais e laborais se evidencia. Outro fator importante é a busca de políticas públicas que promovam qualidade de vida tanto na vida pessoal, quanto nas atividades laborativas, promovendo equilíbrio entre empresas e colaboradores, assim como para a clientela.

1.3 A SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Com efeito, em 1912, com os estudos de Taylor, foram realizadas as primeiras pesquisas a respeito da satisfação laboral. Esses estudos serviram de base para nortear os próximos e tem seus efeitos sentidos ao longo dos anos. Até esse momento a conceituação de satisfação no trabalho só era percebida a partir do salário e da fadiga, assim como das intercorrências que esses fatores poderiam ter na produtividade, não levando em conta os aspectos individuais (VIEIRA, 2017).

Conforme Campos (2005), a pessoa necessita estar motivada para atuar na vida profissional e exercê-la com satisfação, uma vez que o trabalho é fundamental para o desenvolvimento humano. Ou seja, a pessoa motivada, realiza suas funções laborais com satisfação, sendo um fator a ser buscado pelas instituições. Dessa forma, promovendo a motivação dos funcionários, com certeza impactará nos resultados da empresa conseqüentemente.

De acordo com Bergson (1986), a maneira de desempenhar suas atividades laborais, seus níveis de satisfação e qualidade são provocadas pelo trabalho. Assim, o emprego é, além de necessidade de sobrevivência por trazer o sustento, uma

necessidade pessoal, por promover aspectos relevantes para o equilíbrio, saúde e satisfação pessoal.

Além disso, para Cura e Rodrigues (1999), os estudos voltados para à satisfação e interesse do trabalhador, tem sido explorados por pesquisadores tanto nacionais, quanto internacionais, especialmente pelos voltados à área organizacional. Dessa maneira, tem crescido as pesquisas organizacionais, fator que pode ser justificado pela sua relevância, uma vez que os trabalhadores passam até metade da vida no trabalho.

Como a Martinez e Paraguay (2003), os conceitos mais constantes a respeito da satisfação laboral estão intimamente ligados à motivação, levando em conta os aspectos emocionais. Desse jeito, à satisfação no trabalho tem suas definições diferenciadas e tem sido objeto de estudo de muitos pesquisadores da área da psicologia, administração, dentre outras áreas.

De acordo com Lino (1999), existem muitas teorias acerca da satisfação no trabalho, mas ainda assim, há muitas discussões sobre a temática, não sendo consensual sua conceituação. Nesse sentido, o autor enfatiza, que esse fator dificulta a compreensão e os estudos do tema e o que se relaciona ao mesmo.

Por se tratar de um fenômeno relacionado à subjetividade, a satisfação laboral, se torna, um tema de dificultoso entendimento e definição, pois varia de pessoa à pessoa e vivências, por elas ao longo dos anos. As avaliações são fundamentais para que as empresas saibam o quão satisfeito está ou não, o seu trabalhador e dessa forma, possa traçar meios para melhorar suas ações e sanar as limitações.

Para Robbins (2002), a satisfação no trabalho não é uma atitude isolada do funcionário, mas uma atitude geral que o mesmo tem em suas funções laborais e relações que vivenciam no labor. Dessa maneira, precisa ser observada de forma integral, levando em conta todos os fatores que propiciam a satisfação do trabalhador, como o clima organizacional, o que as pessoas gostam ou não de realizar no trabalho, bem como o que as deixam mais realizadas.

1.4 BENEFÍCIOS PARA O TRABALHADOR

Outro fator primordial para o clima organizacional, qualidade de vida do colaborador e satisfação laboral são os benefícios conquistados pelo trabalhador ao longo dos anos (MELO, 1997).

Sabe-se que não foi algo fácil, mas resultado de lutas ao longo da história e a cada benefício conquistado, a categoria ganhou força para buscar melhorias laborais, não só no que tange à remuneração, mas aos aspectos qualitativos e subjetivos que envolvem as pessoas em seu ambiente e trabalho.

Nesse sentido, o autor enfatiza que se entende como benefícios alguns auxílios que os empregadores e instituições garantem a seus funcionários, como: vale alimentação, auxílio transporte, plano de saúde, adicionais e demais benefícios. Ou seja, o direito concedido que não está contido na CLT, sendo assim facultativo sua oferta e dessa maneira se tornando um fator incentivador no trabalho.

O autor infere que nos regimes estatutários esses benefícios também se tornam algo atrativo para o cargo público, se tornando uma boa fatia na remuneração e uma boa motivação quanto às condições de trabalho, no que refere aos benefícios em suas atuações profissionais.

Além disso, ainda de acordo com Melo (1997), durante a Revolução Industrial os sindicatos lutaram por direitos coletivos, exigindo condições mínimas de trabalho e proteção. Nessa época, os trabalhadores tinham condições laborais desumanas e essa exposição nefasta a qual eram submetidos, impulsionaram a mudar esse cenário, cobrando medidas do Estado. Assim, começaram a surgir os direitos, garantindo benefícios aos funcionários, bem como consciencia dos seus deveres.

O capitalismo desenfreado também potencializou para trazer péssimas condições laborais, deixando os funcionários em situação de desvantagens, necessitando novamente postura de luta. À vista disso, historicamente as garantias, direitos e benefícios foi marcada por lutas individuais e coletivas que perpassaram o tempo e ainda hoje se faz necessário (FARIA, 2017).

Dessa forma, buscaremos no próximo capítulo trazer uma análise da Clínica de especialidades Médicas tanto com relação ao clima organizacional, bem como a qualidade de vida dos trabalhadores e os benefícios que estes recebem. Nesse sentido, faremos uma análise qualitativa dos dados coletados,

com gráficos e interpretação para dar uma visão geral da temática e do nosso objeto de estudo.

CAPÍTULO 2 - METODOLOGIA

O caminho metodológico percorrido com relação ao tipo de pesquisa, esta se caracteriza pelo método dedutivo, pois parte do geral para o particular. A natureza da pesquisa é aplicada, pois espera-se contribuir para criar soluções para as problemáticas encontradas no objeto de estudo.

A forma de abordagem é a quantitativa, pois objetiva-se traduzir os fatos, números e opiniões por meio daquilo que pode ser quantificável, a fim de compreender melhor a realidade apresentada e se possa contribuir para com a sociedade através dos resultados encontrados nos estudos. Ademais, os dados numéricos oferecerão importante subsídio para uma interpretação mais profunda, quanto aos valores que os próprios profissionais da Clínica de especialidades Médicas atribuem à suas experiências e quanto à compreensão das complexas relações que envolvem seus trabalhos. Compreende-se, assim, que pesquisa científica deve superar a superficialidade do senso comum.

O objetivo do método utilizado na pesquisa é descritivo, pois através da pesquisa descritiva assume a forma de levantamento em geral, descrevendo as características do fenômeno e das pessoas estabelecendo relação com os dados coletados, no caso desta pesquisa os questionários e as observações.

Os sujeitos deste estudo são os profissionais que trabalham na Clínica de especialidades Médicas, situada em Anápolis-Goiás, sendo no total de 35 profissionais. Assim, foi realizado questionários com 20 profissionais, correspondendo um total de 57,14% dos trabalhadores da clínica.

Assim, busca-se analisar as relações sociais a partir do seu contexto histórico, econômico e social e cultural. Nesse sentido, entender como se configura as relações existentes na Clínica de especialidades Médicas, bem como o clima organizacional da mesma é fundamental.

2.1 O UNIVERSO DE AMOSTRA

O universo de amostra são os participantes da pesquisa, profissionais que trabalham na Clínica de especialidades Médicas em Anápolis, estado de Goiás.

Os dados pessoais e funcionais foram coletados a fim de dar uma visão geral dos funcionários que trabalham na Clínica de especialidades Médicas. No quadro

abaixo podemos observar alguns detalhes sobre os profissionais que poderão ter relevância para o entendimento das próximas categorias de análise.

Assim, o sexo, idade, níveis de escolarização, estado civil, tempo de serviço e função. Esses dados somarão às demais coletas para dar uma visão ampla do objeto de estudo.

Quadro 1 - Dados pessoais e profissionais dos funcionários da Clínica de especialidades Médicas

PROFISSIONAIS DA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS		
		%
FEMININO	17	56,67
MASCULINO	13	43,33

IDADE PROFISSIONAIS DA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS		
		%
18 A 25	10	33,33
26 A 30	4	13,33
31 A 35	6	20,00
36 A 40	6	20,00
ACIMA DE 41	4	13,33

NÍVEIS DE ESCOLARIZAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS		
		%
GRADUAÇÃO INICIADA	17	56,67
ENSINO MÉDIO	12	40,00
ENSINO FUNDAMENTAL	1	3,33

ESTADO CIVIL DOS PROFISSIONAIS DA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS		
		%
SOLTEIRO	14	46,67
CASADO	16	53,33

TEMPO DE SERVIÇO DOS PROFISSIONAIS DA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS		
		%
MENOS DE 1 ANO	12	40,00
1 A 3	10	33,33
4 A 6	8	26,67

FUNÇÃO DOS PROFISSIONAIS DA CLÍNICA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS		
		%
EXAMES	7	23,33
ADMINISTRAÇÃO	8	26,67
CONSULTAS	8	26,67
TELEFONIA	7	23,33

Fonte: Tavares e Mariano (2020).

Nessa perspectiva o conhecimento acerca das pessoas envolvidas no problema de pesquisa é vital para as análises obtidas com os questionários.

Logo, este estudo busca conhecer um pouco sobre esses sujeitos, o que motiva esses profissionais a trabalharem na organização, seus níveis de satisfação e realização profissional e especialmente o ambiente laboral. Busca ainda, averiguar outros dados relacionados, e, igualmente relevantes, para a compreensão desses aspectos.

Dessa maneira, uma vez coletados os dados, e com o intuito de melhor apresentá-los e analisá-los, será feita leitura e análise cuidadosa, elencando-se as categorias de análise mais expressivas e condizentes com o problema de pesquisa em questão.

A tabulação e à sistematização dos dados serão realizadas em programa *Excel* ou similar, desde que possibilite melhor apresentação dos dados coletado. Pretende-se empregar tabelas, gráficos e quadros comparativos ao longo do capítulo seguinte que é a análise de dados, com vistas uma melhor apresentação visual do conteúdo.

CAPÍTULO 3 - ANÁLISE DE DADOS- A CLÍNICA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS: O CLIMA ORGANIZACIONAL E A QUALIDADE DE VIDA DOS SEUS COLABORADORES

Sobre os teóricos utilizados ao longo desse Trabalho de Conclusão de Curso, abriga a análise dos dados a partir das três categorias: a) *As concepções sobre as atividades laborais* b) *Níveis de satisfação e realização profissional*; e, c) *Benefícios e investimentos da empresa na carreira profissional*. Essas categorias se destacaram na abordagem teórica e nos dados coletados, razão pela qual foram selecionadas.

Ao longo deste estudo considerou-se que o trabalho é também um componente da vida humana e, portanto, as empresas devem contemplá-lo em todas as suas especificidades na formação de um bom clima organizacional.

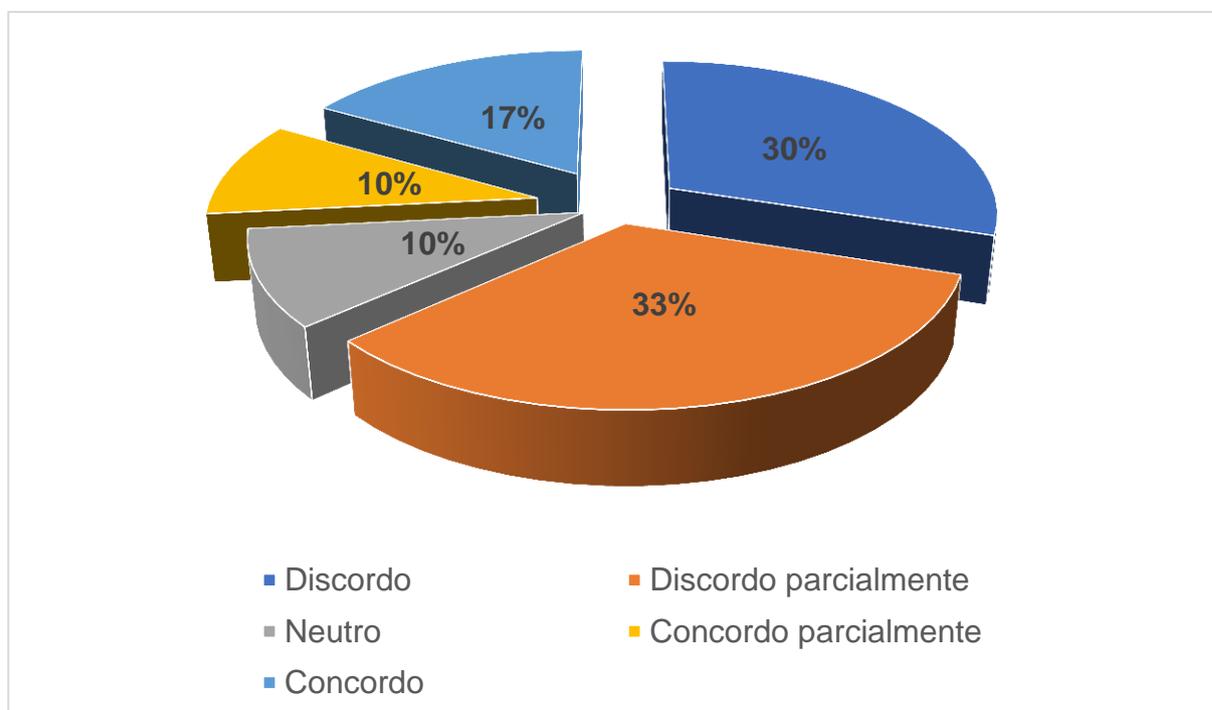
Além disso, a decisão de envolver representação de todas as funções na empresa se deve ao fato de apresentar uma maior representatividade, sem ignorar especificidades as categorias profissionais ali envolvidas.

Ademais, esta é uma pesquisa de natureza predominantemente quantitativa, onde a principal finalidade da coleta de dados foi a de propiciar, por meio da fala das participantes da pesquisa e das respostas dadas ao questionário, a compreensão dos diversos elementos que dizem respeito à atuação profissional na organização.

Objetivando a uma melhor sistematização do conteúdo, este capítulo se apresenta em tópicos. As categorias foram selecionadas, com o intuito de melhor sistematizar esta análise, estão relacionadas às informações que se destacaram nos dados coletados, acentuadamente as que dizem respeito ao clima organizacional relacionada ao tema, seja pela forma como o ambiente reflete pela qual os respondentes vivenciam, seja pela deficiência na valorização funcional, bem como pela falta de benefícios que eles esperam.

3.1 CATEGORIAS DE ANÁLISES

Gráfico 1 - Reconhecimento do próprio esforço



Fonte: Próprias autoras (2020).

Nesse gráfico teve o seguinte questionamento: Considero que dependo apenas do meu próprio esforço para ter sucesso na empresa?

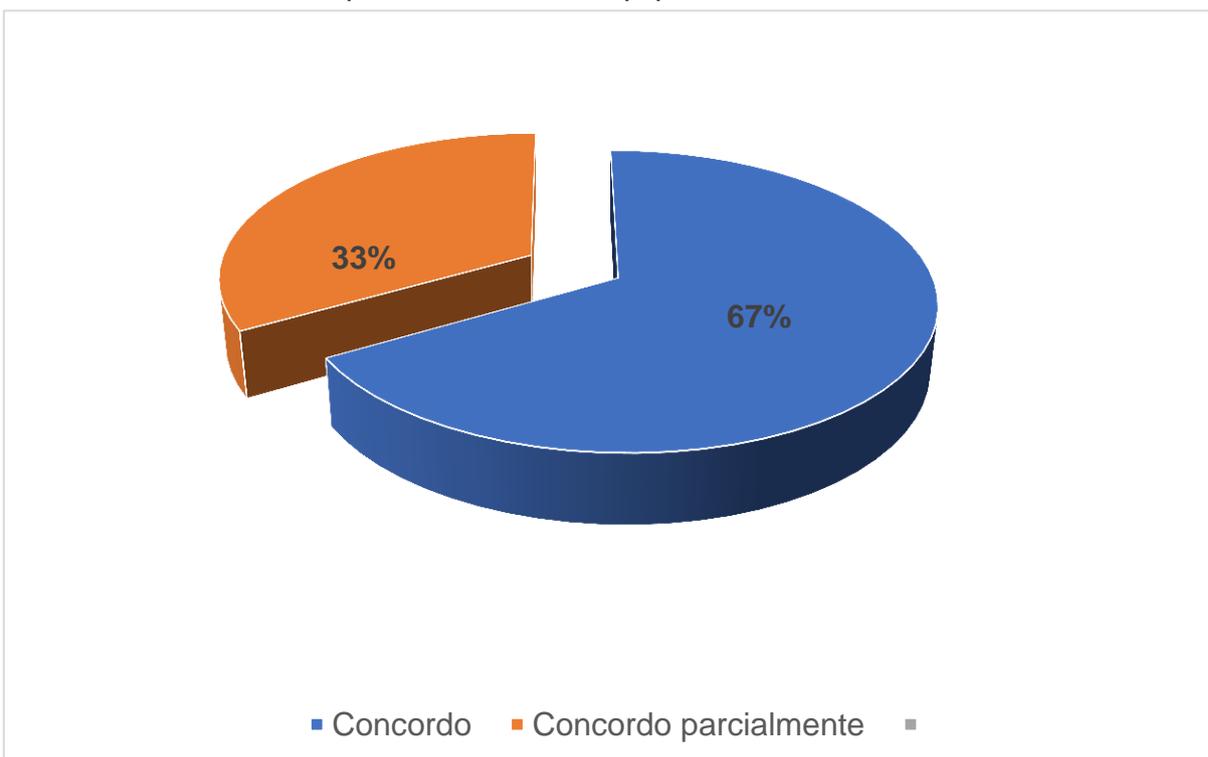
Os profissionais apresentam concepções acerca das suas atividades laborais distintas. 40% discordam que dependeu apenas do seu próprio trabalho, 50% concordam, e os outros 10% se consideram neutros. Várias são as causas dessas diferentes concepções e se manifestam em circunstâncias diversas na atividade profissional. Para Tamayo (1999), o reconhecimento é fundamental para um bom clima organizacional e um trabalho satisfatório pode ser entendido como o que possibilita a realização pessoal e profissional e o alcance das metas desejadas. Nesse sentido pelo que se observa no questionário, apenas 50% consideram que a empresa oferece oportunidade de crescimento.

Chiavenato (2006), confirma que esse entendimento defende uma concepção mais completa da satisfação no trabalho de que o estado mental de prontidão influencia diretamente nos resultados. Assim considerando o número de neutras e que discordam totalizam 50% dos participantes, necessitando de que a empresa verifique onde tem falhado e possa propor soluções a fim de sanar essas limitações,

oportunizando não só o bem-estar dos funcionários, mas melhores resultados para a instituição.

Dessa maneira, o autor trabalha a questão da emoção, visto que se percebe que há uma certa desmotivação por parte dos colaboradores, uma vez que não acreditam que há um reconhecimento de suas atividades nem valorização dos seus esforços.

Gráfico 2 - Resultados pelo trabalho em equipe



Fonte: Próprias autoras (2020).

A segunda pergunta diz respeito ao conceito que o trabalhador tem de si, bem como da sua relevância na equipe de trabalho. Isso pode ser evidenciado por meio das respostas dos profissionais à pergunta “Acredito que meu trabalho contribui para os resultados do meu time?”

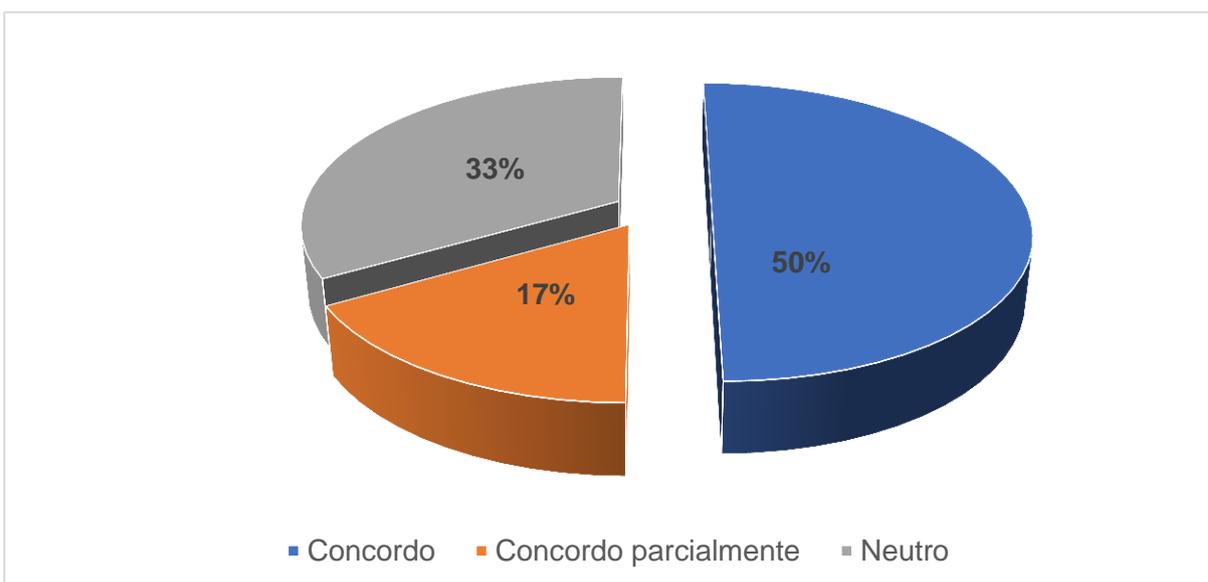
Nessa perspectiva, Koys e DeCotiis (1991), abordam a relação entre o clima organizacional e os resultados individuais e coletivos na instituição. Dessa maneira, nota-se que 100% dos funcionários acreditam que o seu trabalho é fundamental para os resultados da equipe. Assim, para esses autores, existe uma íntima ligação entre os resultados laborais e as características afetivas e psicológicas presentes no ambiente, ou seja, no clima da organização.

Com efeito, eles ainda enfatizam que reconhecer os níveis de satisfação e realização no trabalho é fundamental. O ambiente laboral é marcado por diversos fatores que o constituem, assim pode trazer tanto satisfação e realização profissional, quanto espaços de opressão e tensões.

Desse jeito, conforme exprimido no gráfico 2, nota-se que os funcionários compreendem a importância do seu papel para os resultados da equipe, pois todos concordam que o mesmo é fundamental, apesar de nas outras perguntas analisadas demonstrarem que a Clínica de Especialidades Médicas não tem utilizado essa ferramenta para o desenvolvimento pessoal, da equipe e conseqüentemente favorecer a obtenção de melhores resultados.

Assim sendo, a ação dos profissionais evidencia que eles tentam colaborar para o sucesso do time, mas esbarram na falta de autonomia e de um clima mais tranquilo e acolhedor na empresa. Por outro lado, fica claro que eles sabem da importância do seus papeis no sucesso da equipe, pois 100% reconhecem isso.

Gráfico 3 - Realização e bem-estar na empresa atual



Fonte: Próprias autoras (2020).

O local de trabalho deve ser um ambiente acolhedor, pois é o lugar onde a maioria das pessoas passam boa parte do tempo. Nesse sentido, se sentir bem no ambiente laboral é fundamental. Dessa forma, a terceira pergunta é a seguinte: Sinto-me mais realizado nessa empresa do que na anterior?

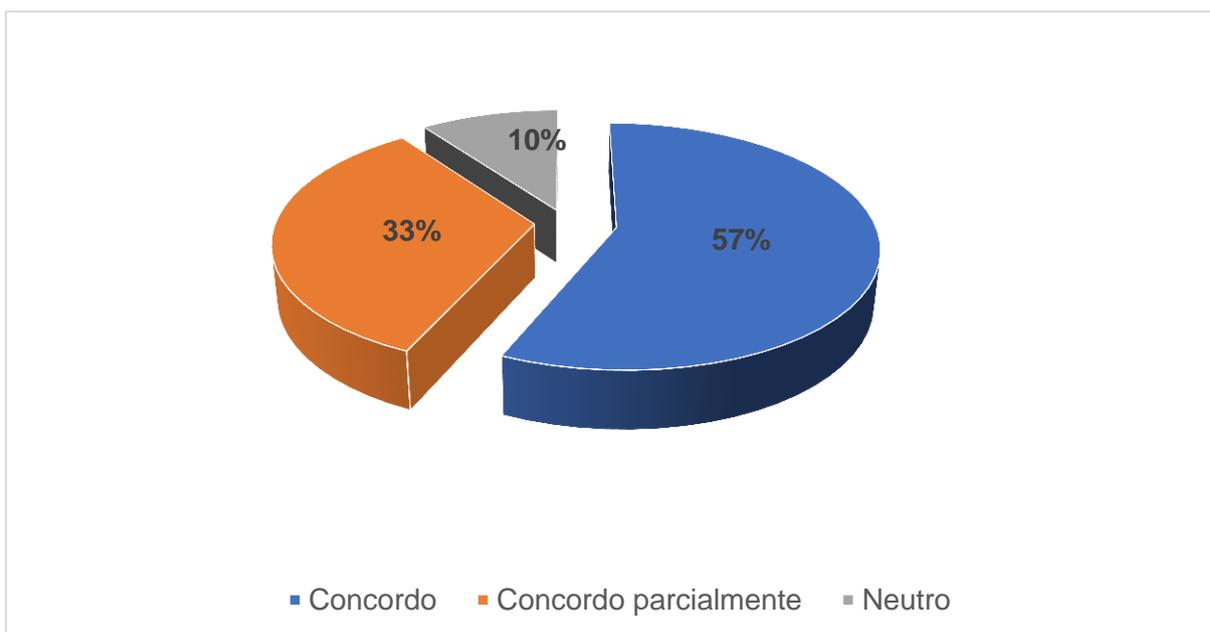
No gráfico 3 é retratado o nível de satisfação do funcionário em comparação à empresa anterior. Através das respostas obtidas percebe-se que cerca de 50%

desses profissionais declaram sentir-se mais realizado na empresa atual e os outros 50 % não.

Segundo Bitencourt (2004), a empresa deve buscar a satisfação do trabalhador e esse aspecto deve ser foco do RH, promovendo um clima organizacional que acolha e entenda as necessidades de seus colaboradores. O autor ainda destaca que a compreensão da equipe da relevância desse aspecto é fundamental para a promoção de um clima organizacional que propicie satisfação e bem-estar dos trabalhadores.

Através da análise do gráfico 3, percebe-se que a empresa não proporciona satisfação laboral aos funcionários uma vez que metade, ou seja, 50% demonstraram não estarem satisfeitos nas suas atividades laborais ao migrarem para a instituição atual, sendo um fator que deve ser analisado pela gestão e equipe de Recursos Humanos.

Gráfico 4 - Felicidade e conforto no ambiente laboral



Fonte: Próprias autoras (2020).

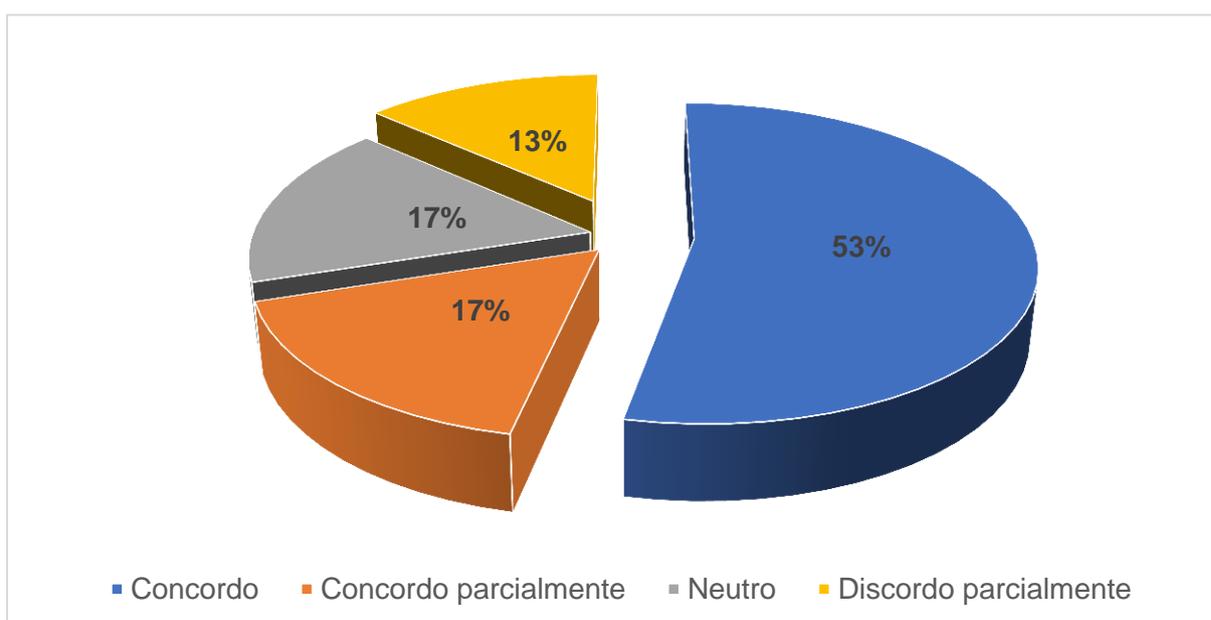
O questionamento apresentado no gráfico 4 também diz respeito à satisfação e felicidade no ambiente laboral. A pergunta 4 é a seguinte: Sinto-me feliz e confortável em meu local de trabalho?

Por meio da observação das respostas apresentadas no gráfico, onde 90% dos profissionais demonstraram estar feliz e confortável no trabalho, percebeu-se

um certo clima favorável, distante dos apresentados nos demais gráficos. Nesse sentido, ficou evidenciado nas demais análises que o clima na clínica não é tão favorável assim.

Dessa forma, um fator que reforça para o entendimento de que o clima na empresa não é tão favorável é o fator da rotatividade percebida na instituição, podendo estar ligada ao fato dos profissionais não se sentirem acolhidos e felizes dentro da instituição. À vista disso, Rodrigues (2016), é enfático dizendo que o ambiente hospitalar agrega uma rotina desgastante, com uma dinâmica específica que causam estresse aos funcionários que ali trabalham e assim, se não for feliz, confortável e acolhedor a rotatividade é evidente. Isso corrobora para a inferência de que que a Clínica de Especialidades Médicas não propicia esse ambiente feliz e confortável uma vez que é alta a rotatividade na organização.

Gráfico 5 - Respeito entre líderes, liderados e colegas de trabalho



Fonte: Próprias autoras (2020)

No gráfico cinco, a pergunta é voltada para as relações interpessoais, assim o questionamento é o seguinte: Sinto-me respeitado pelos líderes e colegas de trabalho?

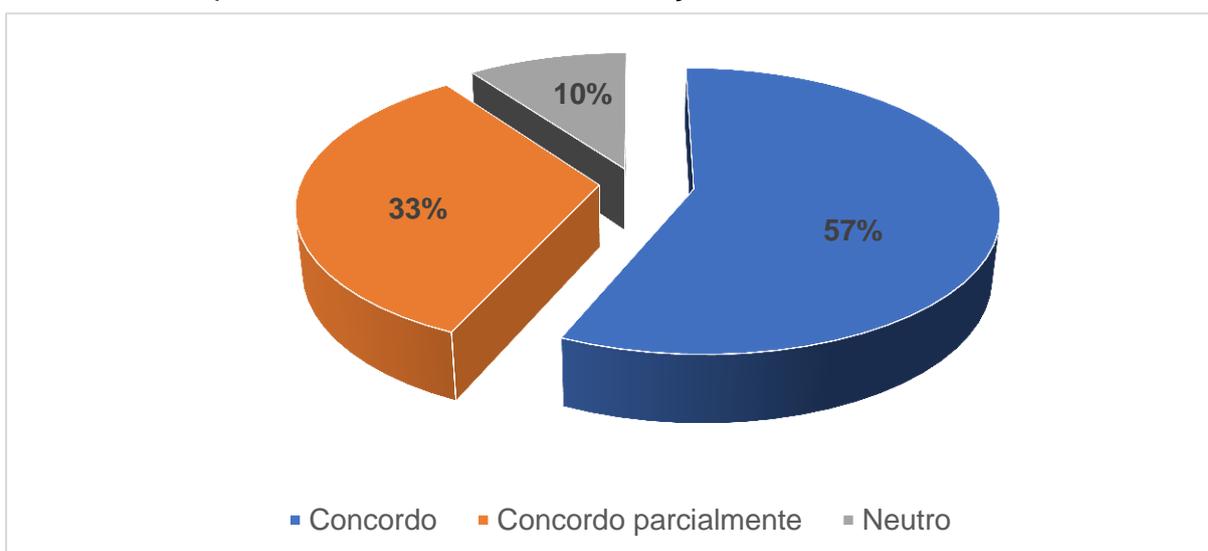
No que diz respeito ao relacionamento entre os líderes com seus liderados e entre colegas, percebeu-se que a relação entre os pares é mais tranquila do que entre chefia e liderados. De acordo com, Moran e Volkwen (1992), à relação entre líderes e liderados e entre os colegas de trabalho envolvem diversos fatores entre

eles o afeto e o respeito. Nessa perspectiva, o respeito é fundamental para um clima organizacional qualitativo.

No gráfico 5, percebe-se que 70% sentem-se respeitados pelos colegas e líderes, 13% discordam e 17% são neutros. Nessa perspectiva, os autores enfatizam que há uma confusão entre clima organizacional e psicológico. Dessa forma, os funcionários misturam a relação afetiva e psicológica e conseqüentemente a noção de respeito, uma vez que segundo eles suas remunerações, jornada de trabalho, autonomia, bem como o atendimento às expectativas laborais não são atendidas, não podendo configurar que a chefia respeita os trabalhadores, quando não respeitam os direitos dos mesmos.

Nesse sentido, as declarações do questionário deixam evidenciado que apesar da maioria das vezes a liderança ser respeitosa, infere-se que isso não é unânime e que muitos funcionários não se sentem bem ao falarem sequer no assunto.

Gráfico 6 - Aspectos comunicativos da liderança



Fonte: Próprias autoras (2020).

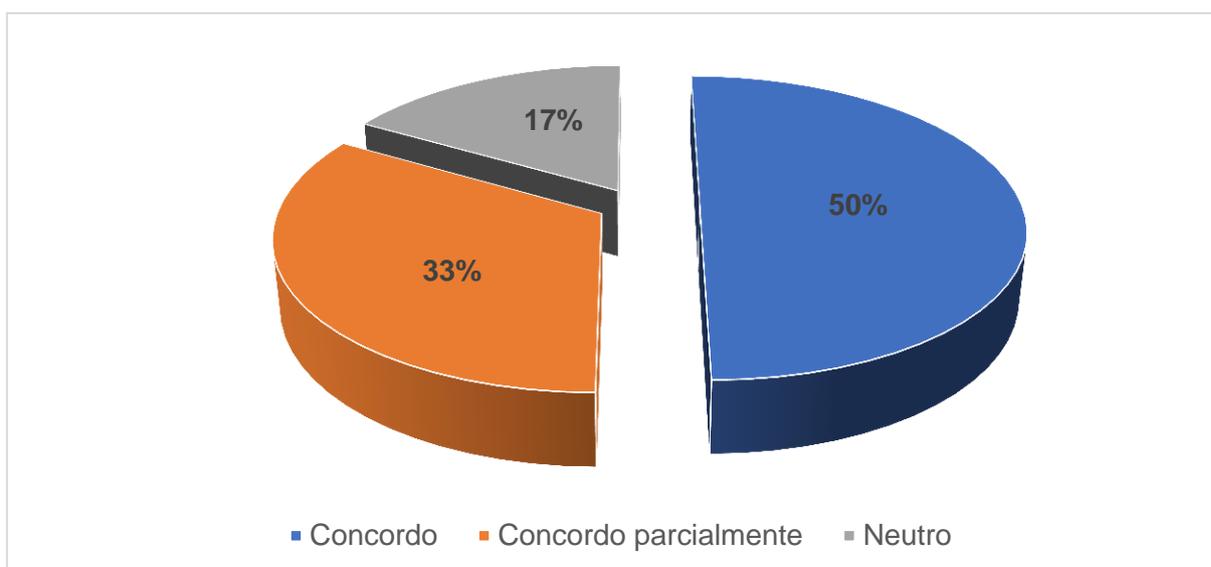
A pergunta 6 se refere aos aspectos comunicativos da equipe gestora. Tendo como questionamento: Considero meu superior imediato um bom comunicador?

No gráfico 6, notou-se que 90 % disseram concordar e 10% se mostraram neutros. Dessa maneira, Peruzzo (2017) relata que o despreparo de líderes e chefes aliados à hiperatividade do mundo moderno afetam diretamente na comunicação laboral e no clima da instituição. Contudo, o questionário apresenta que na Clínica

de Especialidades Médicas no que se refere aos aspectos comunicativos apresentam um bom desempenho.

Ademais, Peruzzo (2017), deixa claro que tanto os líderes quanto os profissionais são responsáveis para um bom clima na instituição, quanto para um diálogo que permita o crescimento da empresa e colaboradores.

Gráfico 7 - Abertura dos trabalhadores para opinar e queixar



Fonte: Próprias autoras (2020).

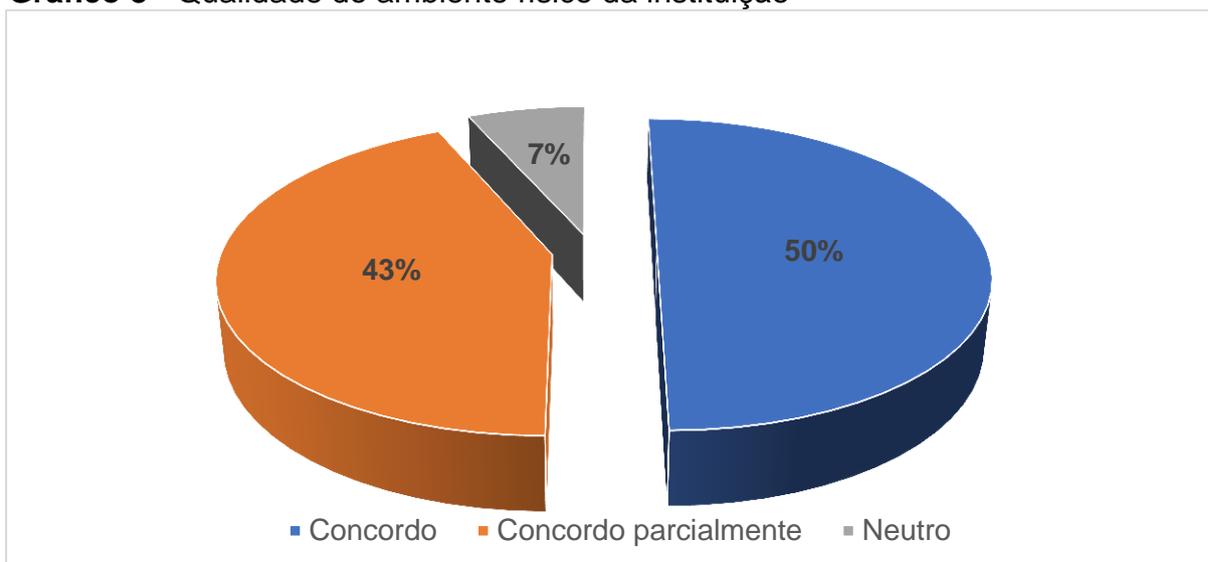
No gráfico 7 continua abordando as relações interpessoais e a identificação do sujeito. Assim, respondem à pergunta: Tenho abertura para reportar queixas e dar minha opinião sobre aspectos gerais na empresa?

Assim, como na observação de gráficos anteriores só tem 3 opções, sendo que duas faz a previsão de concordar e uma de neutralidade. Diante disso, 83% concordam e 33% se declararam neutras.

Nesse sentido, Silva (2005), aborda que a liberdade dos funcionários expressarem suas queixas e dar opinião é fundamental para a autonomia dos trabalhadores e melhoria no clima da organização. Dessa forma, a Clínica de Especialidades Médicas apresenta 83% de colaboradores que concordam em poderem falar e se expressar sobre as queixas, podendo dar suas opiniões livremente. Entretanto, como falado acima, não tem a opção discordo, esse fator pode ter influenciado nas respostas e conseqüentemente nos dados apresentados.

Nesse sentido, para que a empresa alcance os objetivos torna-se necessário promover uma boa comunicação e autonomia para que os trabalhadores expressem suas opiniões e queixas sem medo de retaliações. Propiciando autonomia e liberdade funcional contribuirá para a melhoria no clima da organização, retornando em benefício da organização.

Gráfico 8 - Qualidade do ambiente físico da instituição

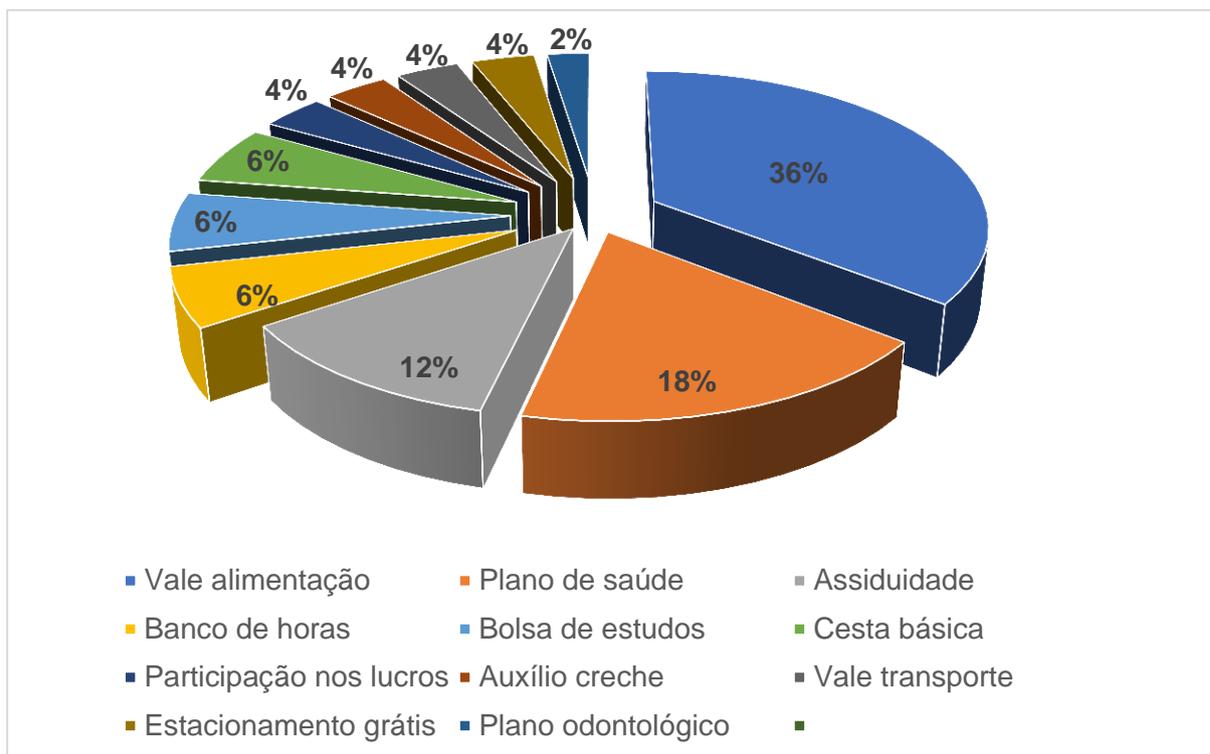


Próprias autoras (2020).

No gráfico 8 é retratado sobre o ambiente físico. O questionamento é o seguinte: O ambiente físico do trabalho é agradável? Dessa maneira, ficou demonstrado que 93% desses profissionais consideram o ambiente laboral bom, e 7% se mostraram neutros. Contudo, essa pergunta não apresentou a opção discordar, podendo ter influência nos dados coletados.

Por outro lado, buscou-se compreender também o clima organizacional sob as perspectivas desses profissionais. Nesse sentido, de acordo com Lino (1999), existem muitas dimensões que favorecem um bom clima organizacional, sendo o ambiente físico um deles. Segundo o autor, a importância do ambiente físico para o bom desempenho do colaborador é notória.

Nos gráficos 9, 10 e 11 estão sendo analisados os benefícios que esse trabalhador possui, e dessa maneira, contribuir para assegurar aos funcionários mais realização. Ademais, apresenta a visão dos funcionários acerca da qualificação, plano de carreira, e quais são os benefícios que tem tratado esse assunto.

Gráfico 9 - Benefícios que promovem satisfação

Próprias autoras (2020).

A pergunta 9 é a seguinte: Quais ou quais benefícios considera importante para a empresa oferecer que trará mais satisfação?

Os benefícios laborais são grandes incentivadores dos funcionários na realização das atividades. Saber quais são os benefícios que os profissionais consideram fundamentais, seu grau de importancia e assim lutar por melhorias nas condições laborais é imprescindível.

Os trabalhadores da Clínica de Especialidades Médicas consideram os benefícios fundamentais para a motivação e desempenho das atividades laborais. Vale alimentação, vale transporte, plano de saúde, plano odontológico e cesta básica foram, dentre outros, os principais benefícios que os trabalhadores da clínica consideram fundamentais.

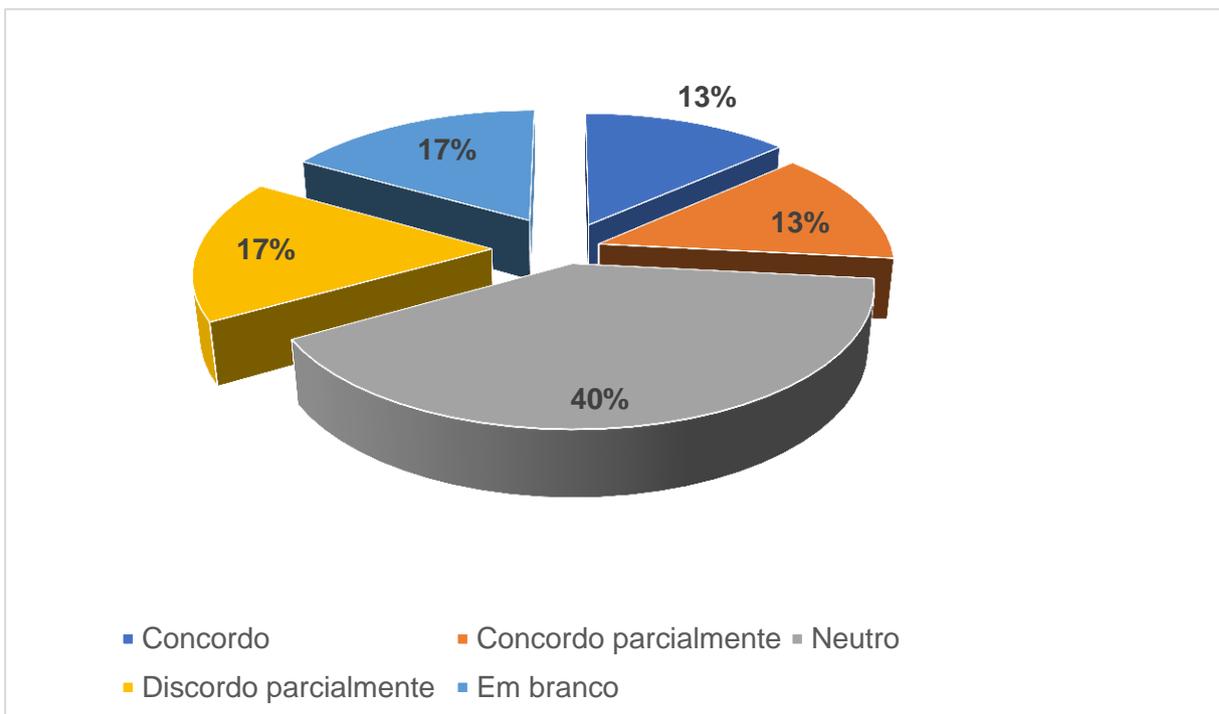
Além disso, cabe ao poder público elaborar políticas que cobrem das empresas à efetivação desses benefícios e visem o desenvolvimento, a saúde e o bem-estar dos cidadãos. Espera-se que tais políticas promovam um olhar diferenciado aos trabalhadores, a fim de que estes conquistem mais benefícios e que os mesmos sejam garantidos em lei.

Assim, nota-se que a empresa não tem investido nos benefícios que pode oferecer aos funcionários. A Clínica de Especialidades Médicas oferece apenas vale transporte. Um benefício básico é o plano de saúde, oferecido pela maioria das empresas, no entanto conforme afirma Silva (2005):

O mundo moderno, onde a competitividade está presente em todo o mercado de trabalho e com o interesse das empresas privadas em aumentarem suas produtividades, cria possibilidades de investimentos em seus empregados com programas de promoção, prevenção e manutenção de sua qualidade de vida. Hoje tanto nas empresas de comércio quanto nas indústrias, encontram-se variedades de assistências à saúde dos trabalhadores, para que estes sejam mais produtivos. Nas instituições de saúde, entretanto, parece ainda não haver essa preocupação (SILVA, 2005, p. 49).

Nesse sentido a Clínica de especialidades Médicas não tem tido essa preocupação. De forma que um benefício tão importante para o trabalhador e para a empresa tem sido ignorado. Além disso, a maioria dos colaboradores afirmaram sentir falta do plano de saúde e de outros benefícios.

Gráfico 10 - Capacitação pessoal e profissional



Fonte: Próprias autores (2020).

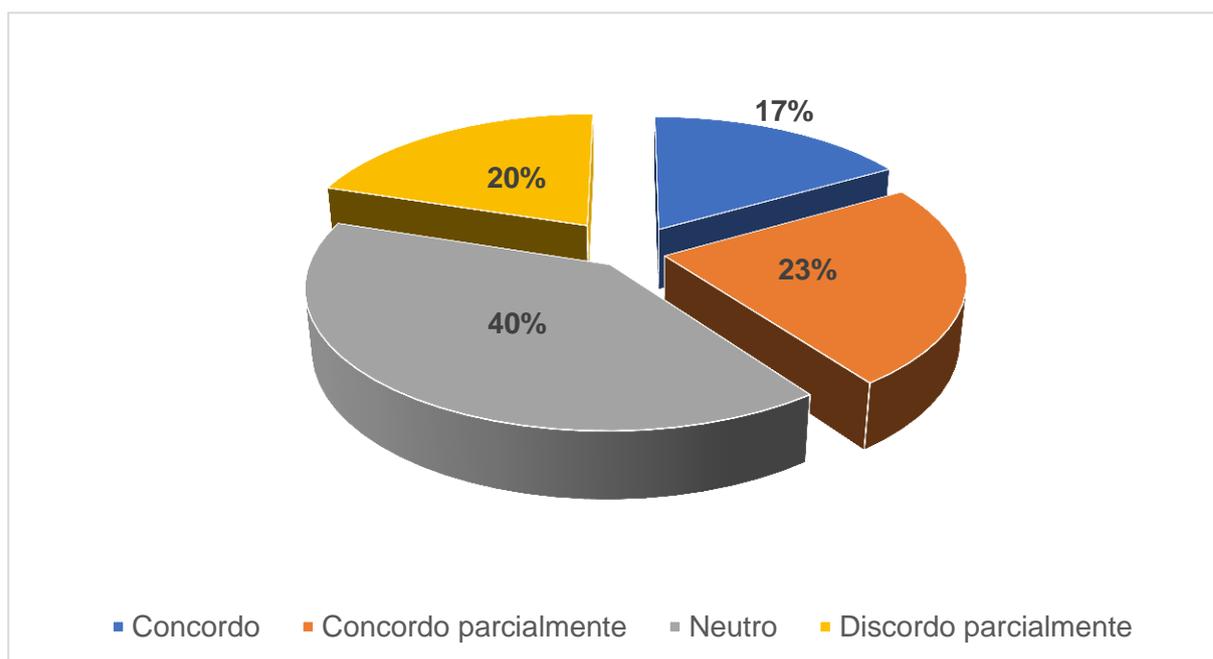
A pergunta 10 é a seguinte: A empresa investe no meu aprendizado e crescimento profissional?

Por meio das respostas onde 26% concordaram, 17% discordaram, 17% responderam branco e a maioria, 40% foram neutros, ficou evidenciado que a empresa não investe na capacitação pessoal e profissional.

Para Melo (1997), os benefícios que a empresa oferece ao colaborador são de suma importância para desenvolver um bom clima organizacional e promover sucesso pessoal e profissional. Assim, o investimento no aprendizado e crescimento profissional dos funcionários é necessário. Todavia, nota-se pelos dados apresentados que a Clínica de Especialidades Médicas não realiza esse investimento.

Dessa forma, o autor enfatiza que as empresas precisam rever suas posturas pois ela é a principal beneficiada com o bom desempenho do trabalhador. Esse fator é perceptível ao realizar a análise do questionário da Clínica de Especialidades Médicas e precisa ser revisto.

Gráfico 11 - Plano de carreira da empresa



Fonte: Próprias autoras (2020).

O questionamento da pergunta 11 se relaciona com a pergunta 10, onde um completa o outro. A pergunta é a seguinte: Acho que empresa um bom plano de carreira?

Dessa maneira, 60% evidenciou discordar ou serem neutros, inferindo assim a falta de um plano de carreira, pois só 40 % afirmam concordar com a existência de um plano de carreira.

Desse modo, tendo em vista a relevância de um plano de carreira eficiente para o sucesso pessoal e profissional dos trabalhadores é vital que o RH- Recursos Humanos e a liderança da empresa repensem sobre esse e outros quesitos, a fim de melhorar não só o clima organizacional, mas promover excelência e sucesso para a organização.

No entanto, tais aspectos só poderão ser efetivamente contemplados se houver política empresarial da clínica que seja efetiva e assegure aos funcionários de forma integrada esses e outros aspectos, objetivando não só o investimento na carreira do seu colaborador (olha, que isso é de suma importância), mas também o crescimento da empresa de forma equilibrada.

Ora, considerando-se essa reflexão e que apenas 40% dos profissionais da clínica concordam com a existência de um bom plano de carreira, além de 40% se declararem neutros, percebe-se a relevância de novos olhares para a formação da equipe.

Nesse sentido, uma das diretrizes que devem orientar uma política empresarial voltada ao bem-estar e formação dos seus colaboradores é a liberdade: expressão e autonomia para que possam contribuir efetivamente do sucesso da empresa. Como bem assinala Silva (2005) acerca da autonomia e liberdade funcional objetivando melhoria no clima da organização, bem como conseqüentemente se volta em benefício da instituição.

Logo, refletir sobre o plano de carreira e outros aspectos apresentados nessa categoria de análise é basilar para que a empresa tenha um crescimento equilibrado, visando seu sucesso sim, mas não dissociando isso do crescimento dos seus funcionários.

Assim, poderá além de suas funções laborais, cumprir a função social de contribuir para o desenvolvimento da sociedade, não só gerando empregos, mas promovendo: formação, ambiente tranquilo, relacionamento interpessoal, autonomia e liberdade de expressão, benefícios para o trabalhador e conseqüentemente um bom clima na organização e dessa forma se diminuirá a rotatividade observada nos dados da pesquisa. Feito isso, todos saem ganhando, chefes, funcionários, clientes e colaboradores.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho de Conclusão de Curso abordou um assunto muito vital para as empresas e para a sociedade, que é o clima organizacional. Dessa forma, assumimos o objetivo de compreender como se dá os aspectos que constituem o clima organizacional observada na Clínica de especialidades Médicas.

Considerou-se também a forte influência que o clima da empresa tem nos resultados obtidos pela mesma. Por outro lado, notou-se que por se tratar de uma organização familiar a autonomia da liderança fica comprometida.

Constatou-se a necessidade de discutir a os benefícios que a empresa oferece, o plano de carreira, os investimentos pessoais e profissionais na equipe. Nesse sentido ficou evidenciado que a clínica não tem uma política de formação profissional e nem plano de carreira, fator que desmotiva os servidores e se torna aspectos que contribuem para a rotatividade que é grande na Clínica de especialidades Médicas.

Logo, dessa forma se vislumbrou ao longo do trabalho a relevância das relações interpessoais, de um bom clima organizacional para o sucesso não só dos indivíduos que ali trabalham, mas da própria empresa, que é a principal beneficiada.

Verifica-se que apenas 50% dos profissionais se sentem felizes com relação ao local de trabalho e consideram o ambiente favorável às atividades laborativas. Nesse sentido o clima da empresa fica comprometido.

Considerou-se também ao longo deste trabalho a importância do bem-estar e satisfação na perspectiva multidimensional, onde leve em consideração os sujeitos envolvidos em detrimento da sua produtividade e que propicie um ambiente acolhedor pautado na humanização, na ética e nos valores sociais.

Dessa forma, bem-estar no trabalho pode ser visto quando há essa visão humanista e não capitalista do colaborador, podendo ser entendido de forma integrada, por três elementos: envolvimento no trabalho, satisfação no trabalho e comprometimento organizacional afetivo. Assim, esses três conceitos, representam vínculos positivos com o trabalho (satisfação e envolvimento) e com a organização (comprometimento afetivo) e já consolidados no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008).

Além disso, a cultura repressiva e a influência do capitalismo impactam na gestão, onde nota-se marcas de cobranças, autoritarismo e valorização da

produtividade em detrimento do trabalhador. Esses fatores foram observados tanto na entrevista quanto no questionário.

Apesar de não carregarem em si os mesmos sentidos e motivações das ações efetuadas no ambiente laboral, os profissionais apresentam desejo de crescer na profissão e de receberem qualificação pessoal e profissional.

Os profissionais da Clínica de especialidades Médicas destacaram fundamentalmente a importância do plano de carreira como fator motivacional, sendo urgente uma reflexão acerca desse assunto. Tal é a urgência acerca do plano de carreira se justifica pelo fato de promover sucesso para a equipe, empresa e para o trabalhador.

Por fim, espera-se com este estudo trazer uma reflexão que propicie um melhor clima organizacional, além de motivar mais pessoas a estudar essa temática tão relevante não só no campo da administração, mas da saúde, economia e sociedade em geral. Além disso, buscou-se de forma simples e objetiva abordar esse tema, favorecendo uma boa compreensão do objeto de estudo.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, E. M. C. de. **As relações de trabalho**: uma perspectiva democrática. São Paulo: LTr, 2003.

BERGSON, H. **Dicionário de ciências sociais**. Rio de Janeiro: FGV, 1986.

BITENCOURT, C. et al. **Gestão contemporânea de pessoas**: novas práticas conceitos tradicionais. Porto Alegre: Bookman, 2004.

BOURDIEU, P.; PASSERON, J. C. **Os herdeiros**: os estudantes e a cultura. Trad. de Ione Ribeiro Valle e Nilton Valle. 1. reimp. Florianópolis, SC: Editora UFSC, 2015.

CAMPOS, R. M. **Satisfação da equipe de enfermagem do Serviço de Atendimento Móvel de Urgências (SAMU), no ambiente de trabalho**. 2005. 127 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Departamento de Enfermagem, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2005.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Administração geral e pública**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

COHEN, A. R.; FINK, S. L. **Comportamento organizacional**: conceitos e estudos de caso. 9. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2013.

FARIA, R. F. **Transformações no mundo do trabalho**: reflexões, políticas e perspectivas para a Saúde do Trabalhador Público Federal. 2017. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Juiz de Fora UFJF, Juiz de Fora - MG, 2017.

KIMURA, M. Tradução para o português e validação do “Índice de Qualidade de Vida”, de Ferrans e Powers, 1999. Tese (Doutorado) USP, São Paulo, 1999.

LINO, M. M. **Qualidade de vida e satisfação profissional de enfermeiras de Unidades de Terapia Intensiva**. 2004. Tese (Doutorado em Saúde) - Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

MARX, K. **O capital**: crítica econômica e política. 7. ed. São Paulo: Dipel, 1982.

MELO, R. S. de. Flexibilização dos direitos trabalhistas e as cooperativas de trabalho. **Net**. Campinas, out. 1997. Informe Jurídico. Disponível em: <<http://www.infojus.com.br/area8/raimundosimão.htm>>. Acesso em: 03 nov. 2020.

OMS. Organização Mundial da Saúde. Biblioteca Virtual de Direitos Humanos. **Constituição da Organização Mundial da Saúde (OMS/WHO)** - 2015. Disponível em: <http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Table/OMSOrganiza%C3%A7%C3%A3o-Mundial-da-Sa%C3%BAde/>. Acesso em: 01 de nov. 2020.

PERUZZO, H. E. **Clima organizacional no trabalho em equipe na estratégia saúde da família**. 131 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Estadual de Maringá, PR, 2017.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

RODRIGUES, R. M. Enfermagem compreendida como vocação e sua relação com as atitudes dos enfermeiros frente às condições de trabalho. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 9, n. 6, p. 76-82. nov. 2001.

RODRIGUES, M. R.; BRETAS, A. C. P. O envelhecimento no trabalho na perspectiva de trabalhadores da área de enfermagem. **Trabalho, Educação e Saúde [online]**, Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid= S198177462015005000034&script=sci_arttext](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S198177462015005000034&script=sci_arttext): Acesso em: 20 out. de 2020.

SÁ, M. C.; AZEVEDO, C. S. Subjetividade e gestão: explorando articulações psicossociais no trabalho gerencial e no trabalho em saúde. In: AZEVEDO, C. S.; SÁ, M. C. (Org.). **Subjetividade, gestão e cuidado em saúde**: abordagens da psicossociologia. 1. ed. Rio de Janeiro: Fiocruz; 2013. p. 33-50.

SANTOS, J. L. G. et al. Estratégias utilizadas pelos enfermeiros para promover o trabalho em equipe em um serviço de emergência. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 37, n. 1, p. 1983-1447, 2016.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAM, V. A. R. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 24, n. 2, p. 201-209, 2008.

TAMAYO, A. **Valores e clima organizacional**. Brasília: Editora da Universidade de Brasília, 1999.

VIEIRA, R. M. **As intervenções teórico-ideológicas da Psicologia Organizacional e do Trabalho nas relações sociais de produção no século XX e início do XXI**. 290 f. Tese (Doutorado) - Universidade Júlio de Mesquita Filho, Marília-SP, 2017.

VILARTA, R.; GUTIERREZ, G. L.; MONTEIRO, M. I. (Orgs.). **Qualidade de vida**: evolução dos conceitos e práticas no século XXI. Campinas: Ipês, 2010.