



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciências da Informação e Documentação

Departamento de Administração

FRANCISCA JANUÁRIA MAIA GUIMARÃES

**CLIMA ORGANIZACIONAL DE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA VOLTADA PARA
INOVAÇÃO: ORGANIZAÇÃO DE CENTROS DE ATENDIMENTO (OCA) NO
MUNICÍPIO DE RIO BRANCO/AC**

Rio Branco - AC

2011

FRANCISCA JANUÁRIA MAIA GUIMARÃES

**CLIMA ORGANIZACIONAL DE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA VOLTADA PARA
INOVAÇÃO: ORGANIZAÇÃO DE CENTROS DE ATENDIMENTO (OCA) NO
MUNICÍPIO DE RIO BRANCO/AC**

Monografia apresentada a Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Professora Orientadora: **MSc. Alice Damasceno**

Rio Branco - AC

2011

Guimarães, Francisca Januária Maia.

Clima organizacional de uma instituição pública voltada para inovação: Organização de Centros de Atendimento ao Cidadão (OCA) no município de Rio Branco/AC / Francisca Januária Maia Guimarães. – Rio Branco, 2011.

33 f. : il.

Monografia (bacharelado em Administração) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração - EaD, 2011.

Orientadora: Prof. MSc. Alice Damasceno, Departamento de Administração.

1. Clima Organizacional. 2. Ambiente de Trabalho. 3. Pesquisa de clima I Título.

FRANCISCA JANUÁRIA MAIA GUIMARÃES

**CLIMA ORGANIZACIONAL DE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA VOLTADA PARA INOVAÇÃO:
ORGANIZAÇÃO DE CENTROS DE ATENDIMENTO (OCA) NO MUNICÍPIO DE RIO BRANCO/AC**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília da
aluna

FRANCISCA JANUÁRIA MAIA GUIMARÃES

MSc. Alice Damasceno
Professora-Orientadora

Esp. Vanessa Cabral,
Professor-Examinador

Rio Branco, 03 de dezembro de 2011.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pelas oportunidades que me foram dadas na vida, principalmente por ter conhecido pessoas especiais, mas também por ter vivido fases difíceis, a matéria-prima do aprendizado.

Aos meus pais Elias e Terezinha Maia (*in memoriam*), verdadeiramente os maiores mestres que tive.

A minha Professora-Orientadora Alice Damasceno, pela paciência na orientação e incentivo que tornaram possível a conclusão desta monografia.

Agradeço a Cristiane das Neves e Adriano Soares, pela força, amizade e carinho que partilhamos durante nosso caminhar e as várias pessoas que me auxiliaram neste trabalho.

E agradeço, particularmente, a amiga Jaqueline Araújo e a sobrinha amada Glenna Kelly, pela contribuição direta na construção deste trabalho:

A todos só posso dizer: Muitíssimo Obrigada!

“A mente que se abre a uma nova ideia jamais voltará ao seu tamanho original”.

(Albert Einstein)

RESUMO

Estudo realizado sobre o clima organizacional em uma instituição pública voltada para inovação no município de Rio Branco. Consistiu em avaliar o clima organizacional da instituição, o grau de satisfação ou insatisfação dos colaboradores, em mostrar a importância de pesquisas de clima organizacional, utilizando-se dela como uma ferramenta de suporte à tomada de decisão das organizações. A metodologia utilizada foi um estudo de caso aplicado à Organização de Centros de Atendimento ao Cidadão - OCA e que teve como instrumento de coleta de dados um questionário estruturado, denominado Escala de Medida de Clima Organizacional de Martins (2003), distribuído aos servidores da OCA de tal forma e quantidade que a amostra obtida abrangeu respeitável proporção para a análise. Constatou-se que os servidores da OCA estão satisfeitos em trabalhar na instituição, apresentando de um modo geral um clima organizacional satisfatório e ainda, deixou evidente a preocupação da Organização em Centros de Atendimento em possibilitar um ambiente de crescimento pessoal e profissional de seus colaboradores.

Palavras-chave: 1. Clima Organizacional. 2. Ambiente de Trabalho 3. Pesquisa de Clima

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 – Elogio do chefe quando se realiza um bom trabalho	19
Gráfico 2 – As mudanças são acompanhadas pelos supervisores.	20
Gráfico 3 – Planejamento de tarefas.	20
Gráfico 4 – Novas ideias melhoram o desempenho dos funcionários.....	21
Gráfico 5 – Os funcionários realizam suas tarefas com satisfação.	21
Gráfico 6 – Esta empresa valoriza o esforço do funcionário.	22
Gráfico 7 – Os funcionários desta empresa tem equipamentos necessários para realizar sua tarefa.....	22
Gráfico 8 – O ambiente de trabalho atende as necessidades físicas do trabalhador	23
Gráfico 9 – O ambiente físico de trabalho é agradável.	23
Gráfico 10 – Os colegas auxiliam um novo funcionário em dificuldade.....	24

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

OCA – Organização de Centros de Atendimento ao Cidadão

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1	Formulação do problema.....	11
1.2	Objetivo Geral.....	12
1.3	Objetivos Específicos	12
1.4	Justificativa	12
2	REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1	Clima Organizacional.....	13
2.2	Fatores que interferem no Clima Organizacional	15
2.3	A Pesquisa de Clima Organizacional.....	16
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	17
3.1	Tipo e descrição geral da pesquisa	17
3.2	Caracterização da organização, setor ou área do objeto de estudo.....	17
3.3	Participantes do estudo	18
3.4	Instrumentos de pesquisa.....	18
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados	19
4	RESULTADOS	19
5	DISCUSSÃO	25
6	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	27
	REFERÊNCIAS.....	29
	ANEXOS	31
	Anexo A – Questionário	31

1 INTRODUÇÃO

É evidente a preocupação com a qualidade de vida dos colaboradores, tanto na esfera pública quanto na privada, questão relevante na gestão de pessoas das organizações, bem como na otimização de processos. Ter pessoas, qualificadas e motivadas para o trabalho é vital, uma vez que essa preocupação traduz-se em produtividade e qualidade de produtos e serviços. A globalização traz-nos a competitividade e a inovação, levando as empresas públicas e/ou privadas a investir continuamente na qualidade de seus produtos e serviços, bem como na gestão do clima organizacional, sendo um de seus fatores críticos de sucesso.

Ao conceituar qualidade, nota-se que abrange várias áreas, como qualidade de produtos, serviços, empresas públicas ou privadas e pessoas.

No Brasil a esfera pública foi e ainda é alvo de críticas. Apesar de ser essencialmente voltada à prestação de serviços ao cidadão. Com isso, os dirigentes públicos passaram a voltar os olhos ao processo de entender o comportamento humano de todos que participam deste processo, considerando os ambientes externos e internos.

Na gestão do clima organizacional, tão somente não se trata de produzir bens de qualidade e satisfazer o que o cidadão espera, mas motivar as pessoas para que produzam e se inspirem a dar o melhor de si.

Avaliar o clima organizacional é traduzir a influência ambiental sobre a motivação dos colaboradores.

Para mensurar a satisfação bem como a motivação dos colaboradores no local de trabalho, é necessária a pesquisa de clima organizacional e assim revelar aos dirigentes da organização o diagnóstico do clima interno.

Nesse contexto, a pesquisa pretende, através de estudo de caso, avaliar a qualidade do clima organizacional em um órgão público voltado para inovação, realizando um levantamento dos fatores internos e externos que interferem no clima organizacional, diagnosticar o clima interno, mensurar o grau de motivação e satisfação dos servidores e ainda, realizar uma revisão bibliográfica sobre o tema.

1.1 Formulação do problema

Os serviços públicos são necessários ao bem estar da sociedade, e devem ser disponibilizados da melhor maneira possível. O serviço público é alvo de severas críticas e ainda, o servidor público já foi visto como um profissional acomodado, sem perspectiva. Oportunamente, tais críticas se desdobram principalmente face à qualidade dos serviços prestados pelos diversos órgãos públicos através do servidor público.

Nogueira (2011, p. 6) menciona que as modificações ocorridas nas últimas décadas transformaram a dinâmica da Administração Pública brasileira incorporando novos elementos como o planejamento estratégico e a inovação. Em contrapartida, denota-se uma maior complexidade da gestão pública, e assim o desafio está em gerenciar essa complexidade e instituir competências de modo a fomentar a colaboração entre os servidores na prestação do serviço público.

O Acre é o primeiro Estado a ter uma política de atendimento voltada para o cidadão, por meio de um decreto, institucionalizada para todas as áreas de atendimento do Acre. A Unidade de Atendimento da OCA em Rio Branco reflete a principal tendência da Administração Pública, a modernização, sendo uma referência para implantação em outros Estados. As mudanças culturais, estruturais, de processos e valores em relação à prestação do serviço público, podem ser verificadas nos procedimentos dos agentes responsáveis. O modelo tem como objetivo a excelência no atendimento ao cidadão.

A OCA tem sido uma vitrine desse atendimento, pois reúne todas as condições para que este atendimento seja colocado em prática.

Considerando as inovações e modificações adotadas na administração pública do Acre, apresenta-se a seguinte problemática de pesquisa: **Como os servidores avaliam o clima organizacional existente na Organização de Centros de Atendimento ao Cidadão - OCA?**

1.2 Objetivo Geral

Avaliar o clima organizacional dos servidores na Organização de Centros de Atendimento – OCA, no município de Rio Branco.

1.3 Objetivos Específicos

Aferir o nível de satisfação dos servidores da OCA com relação ao clima organizacional predominante;

Identificar os aspectos positivos e negativos que impactam no clima organizacional.

1.4 Justificativa

Em um ambiente inovador, as organizações necessitam conhecer o Clima Organizacional ora vivenciado e assim, trabalhar ações proativas e resoluções de possíveis conflitos, proporcionando um nível satisfatório entre o que a empresa espera dos seus colaboradores.

Nesse sentido, estudar e analisar o Clima Organizacional torna-se um fator essencial, principalmente nas instituições destinadas à prestação de serviços.

Para Coda (1997), “o clima organizacional é um indicador do grau de satisfação dos membros da empresa em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade da organização”, e ainda, o autor compara a pesquisa de clima organizacional com um exame médico a qual tem a finalidade de diagnosticar as causas dos problemas ou disfunções que afetam a saúde empresarial, tomando como base a opinião de seus integrantes, visando um tratamento adequado aos mesmos.

A pesquisa de clima organizacional possibilita aos gestores das organizações identificarem onde estão os pontos fracos em nível de ambiente interno, e possibilita

estreitar o relacionamento com seus colaboradores de forma que os mesmos sintam-se envolvidos no processo de crescimento da organização e responsáveis por meio do espaço concedido às suas opiniões e pontos de vista na busca da melhoria da eficiência organizacional.

Neste contexto, este projeto objetiva, por meio da pesquisa de clima organizacional, aferir o nível de satisfação dos servidores da OCA com relação ao clima organizacional predominante, uma vez que seus servidores são vistos como os maiores responsáveis pelo sucesso que a organização tem alcançado, e ainda, a escolha deste estudo de caso justifica-se devido ao fato da Organização em Centros de Atendimento ser atualmente uma referência no setor de serviços de atendimento ao público, não obstante, sendo destaque em Congressos (IV CONSAD) e suas ações dotadas de experiências que inovaram o atendimento ao cidadão, a ponto de se tornar referência aos demais Estados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Clima Organizacional

O Clima é a percepção coletiva que as pessoas têm de um determinado local, vivenciadas, experimentadas através de ações práticas, condições estruturais, processos e sistemas e a conseqüente reação a esta percepção.

Para Mallet (2009), clima organizacional é aquela "atmosfera psicológica" que todos nós percebemos quando entramos num determinado ambiente e que nos faz sentir mais ou menos à vontade para ali permanecer, interagir e realizar. Há uma influência mútua, ou seja, somos influenciados pelo clima organizacional e, ao mesmo tempo, o influenciaremos.

Define Ribeiro (1996, p. 45), que Clima organizacional "é o conjunto de fenômenos resultantes da ação humana, visualizada dentro das fronteiras de um sistema".

Segundo Coda (1997, p.99), para se analisar clima organizacional, é necessário separar satisfação e motivação no trabalho, onde motivação é uma energia direta ou intrínseca, ligada ao significado e a natureza do próprio trabalho realizado”. Satisfação é uma energia indireta extrínseca, ligada a aspectos como salário, benefícios, reconhecimento, chefias, colegas, entre outros, e segundo ele são essas energias indiretas ou extrínsecas que formam o clima organizacional. E esse clima nada mais é do que um indicador do nível de satisfação ou insatisfação dos empregados no trabalho. “Clima origina-se do Grego klima e significa tendência, inclinação.

Luz (2001) afirma que o clima retrata o grau de satisfação material e emocional das pessoas no trabalho. Observa-se que este clima influencia profundamente a produtividade do indivíduo e, conseqüentemente da empresa. Assim sendo, o mesmo deve ser favorável e proporcionar motivação e interesse aos colaboradores, além de uma boa relação entre os funcionários e a empresa.

Para Aktouf, (1996, p. 21) o clima organizacional está ligado a sobrevivência e ao crescimento da empresa, ao afirmar precisamente que “é necessário que o administrador do futuro compreenda que os instrumentos de administração, as técnicas econômicas e contábeis, as tecnologias sofisticadas não são nada sem a existência de um clima social e humano propício à adesão, à colaboração e ao desempenho”.

De acordo com Tachizawa (2004, p.239) o ambiente interno em que convivem os membros da organização, é influenciado pelo conjunto de crenças e valores que regem as relações entre as pessoas, determinando o que é “bom” ou “ruim” para elas e para a organização como um todo.

Quando os colaboradores se sentem agentes ou parte da organização, participa das decisões, expõe suas necessidades, trazem ideias e inovações, bem como, concretiza, esse ambiente apresenta-se como bom (CAVEDON, 1994; MOISEICHYK, 2000).

Observa-se que essa relação direta e indiretamente nos comportamentos, refletem na motivação, na produtividade do trabalho e também na satisfação das pessoas envolvidas com a organização.

Não obstante, é fato que o clima predominante dentro de uma organização é percebido pelo cidadão, e pode com isso afetar de alguma forma a relação entre o cidadão e a instituição.

2.2 Fatores que interferem no Clima Organizacional

Outro ponto que deve ser analisado ao realizar a pesquisa de clima, são os fatores externos e internos que influenciam os colaboradores.

Dentre os muitos fatores nocivos, destaca-se os problemas de relacionamento entre colegas, gestores e subordinados, a falta de uma comunicação eficiente, as atitudes negativistas e a instabilidade emocional.

O acesso às carreiras do serviço público se dá, mormente, por intermédio de concurso público e ou nomeações em cargos de confiança, portanto, o quadro funcional é totalmente heterogêneo, de forma que o ambiente interno se torne um universo de personalidades com opiniões diversificadas e assim, é fato da não possibilidade encontrar uma Instituição detentora de conceitos e valores uniformizados.

Face a isso, é congruente ressaltar que as percepções são variáveis, exemplo disso, é que, um mesmo fato pode causar impactos positivos para uns e negativos para outros dentro da mesma Instituição.

Para Vieira e Vieira (2004) os indivíduos buscam razões diferentes para ter motivação, e assim, faz-se necessário identificar os fatores que geram motivação

para que as organizações visualizem se há uma congruência entre a cultura interna e atitudes perante a ótica dos colaboradores.

Como afirma Luz (2001), a pesquisa do Clima Organizacional pode ser considerada como um instrumento que, aplicado de forma consciente e metódica, tem condições de assegurar consistência em quase todas as mudanças empresariais que busquem eficiência, eficácia e qualidade, garantindo um maior comprometimento e seriedade nas pesquisas subsequentes.

Posteriormente, Luz (2003, p.35) afirma que através da pesquisa é possível identificar fontes de problema e assim agir de modo preventivo adotando determinadas políticas.

Várias técnicas podem ser aplicadas para a realização desse diagnóstico, um destaque ao questionário, instrumento desta pesquisa, por ser mais utilizado e prático para aferir o clima organizacional.

2.3 A Pesquisa de Clima Organizacional

Para a realização das informações do Clima Organizacional, o instrumento de pesquisa utilizado é a Pesquisa de Clima Organizacional.

Para Oliveira (1995, p. 70), a pesquisa se dá “geralmente por meio de questionários e/ou entrevistas, tentando-se obter as opiniões dos empregados acerca de vários itens sobre os quais a empresa tem interesse em saber o que seu pessoal pensa.”

Mello (2011) corrobora ao afirmar que é o meio mais eficaz de obter informações e assim compreender o que os colaboradores necessitam, e ainda, se bem aplicado, é um instrumento que possibilita a apresentação de um diagnóstico e mapeamento da satisfação das pessoas que trabalham na empresa.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

O estudo teve como foco avaliar o clima organizacional de instituição voltada para o serviço público. Foi realizada a revisão bibliográfica e consulta a diversas obras, periódicos e publicações relacionada ao assunto.

3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa

Para alcançar os objetivos, a pesquisa foi de caráter exploratório, que de acordo com Chizzotti (1995, p.104) a pesquisa exploratória objetiva, em geral “provocar o esclarecimento de uma situação para a tomada de consciência”. A característica descritiva é utilizando o método de estudo de caso. Segundo Andrade (1993, p.98) aponta que, na pesquisa descritiva, “os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles”. E YIN (1989, p. 23) afirma que “o estudo de caso é uma inquirição empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, quando a fronteira entre o fenômeno e o contexto não é claramente evidente e onde múltiplas fontes de evidência são utilizadas”. Detalhadas e muitas informações do motivo do estudo e ainda a verificação in loco.

3.2 Caracterização da organização, setor ou área do objeto de estudo

A pesquisa foi realizada na OCA – Organização de Centros de Atendimento ao Cidadão de Rio Branco, órgão público do setor de serviços que integra em um único local diversos órgãos prestadores de serviços de natureza pública, visando melhorar o atendimento ao cidadão acreano.

3.3 Participantes do estudo

A amostra foi aleatória e compreendeu 54 colaboradores da Organização em Centros de Atendimento – OCA, representando uma amostra de mais de 10% da totalidade de servidores do local. Reuniu homens e mulheres de diferentes faixas etárias, escolhidos aleatoriamente.

3.4 Instrumentos de pesquisa

Foi realizada a aplicação de um questionário estruturado, composto por 63 perguntas fechadas. Foi realizada ainda, a análise de conteúdo com fontes de pesquisas secundárias, e revisão bibliográfica.

Para a análise dessa pesquisa foi adotada a Escala de Medida de Clima Organizacional validada por Martins (2003)¹. O questionário é composto de 63 itens subdividido em 5 fatores: 1 = Discordo Totalmente, 2 = Discordo, 3 = Nem concordo e nem discordo, 4 = Concordo e 5 = Concordo totalmente, que abrangeu as dimensões tais como: reconhecimento, planejamento, liderança, cooperativismo, ambiente físico, desempenho funcional.

¹ A Escala de Medida de Clima Organizacional é um instrumento para mensuração do clima organizacional, validada por Martins, com o objetivo de avaliar a percepção do trabalhador sobre varias dimensões do clima organizacional.

3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

Para a coleta de dados, foi enviada uma solicitação à Diretoria da OCA para autorização da aplicação do questionário. Participaram 60 (sessenta) servidores de 06 diferentes áreas divididas em 'cores' da OCA. Foi iniciada a aplicação do questionário após autorização da Coordenadora Geral da OCA que indicou um membro da Diretoria, que informou aos participantes da necessidade de resposta sinceras, pois o questionário tinha fins de estudos científicos.

O instrumento de pesquisa foi aplicado no ambiente de trabalho, para homens e mulheres com disponibilidade em colaborar com o estudo. A aplicação foi coletiva, sendo a entrega e o recolhimento feito pelo servidor designado pela Diretoria.

4 RESULTADOS

O gráfico 1 evidencia que 48% dos entrevistados concordam que há elogio quando um bom serviço é executado. E assim, 6% discordam totalmente, 7% discordam, 20% não concordam e nem discordam e 19% concordam totalmente em relação à pergunta abordada.



Gráfico 1 – Elogio do chefe quando se realiza um bom trabalho

Fonte: Elaborado pelo autor

O gráfico 2 evidencia que 61% dos entrevistados concordam que quando acontecem às mudanças, essas são acompanhadas pelos supervisores (chefia imediata) e os outros 39% estão assim distribuídos: 2% discordam totalmente, 9% não concordam e nem discordam e 28% concordam totalmente em relação à pergunta abordada. No item discordo não houve percentual de resposta.



Gráfico 2 – As mudanças são acompanhadas pelos supervisores

Fonte: Elaborado pelo autor

O gráfico 3 mostra que 44% dos entrevistados concordam quanto ao planejamento das tarefas para uma execução eficiente e os outros 56% estão assim: 18% discordam, 19% nem concordam e nem discordam e 19% concordam totalmente em relação à pergunta abordada. No item discordo totalmente não houve percentual de resposta, ou seja, nenhum dos entrevistados discordou totalmente.

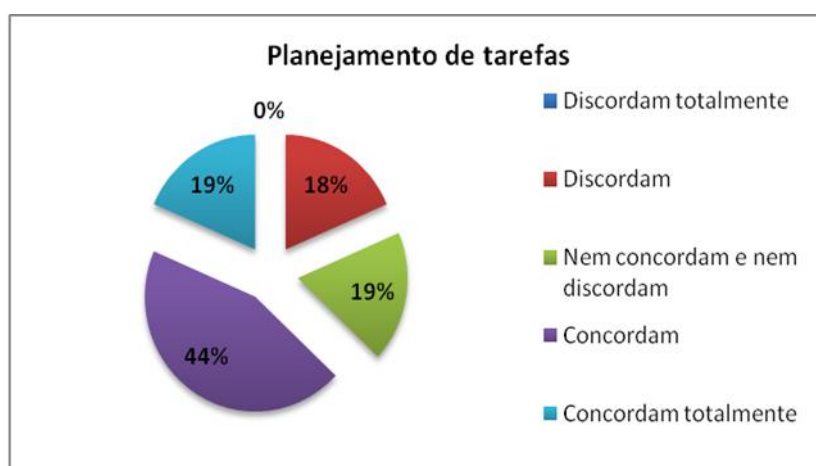


Gráfico 3 – Planejamento de tarefas

Fonte: Elaborado pelo autor

No gráfico 4 nota-se que 52% dos entrevistados concordam que as novas ideias melhoram o desempenho dos servidores, quanto aos outros 48% estão divididos da seguinte maneira: 2% discordam totalmente, 4% discordam, 33% não concordam e nem discordam e 9% restantes, concordam totalmente em relação à pergunta abordada.

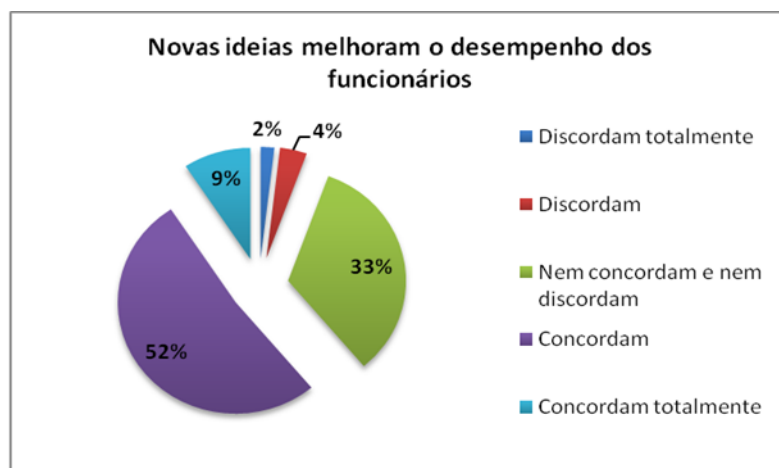


Gráfico 4 – Novas ideias melhoram o desempenho dos funcionários

Fonte: Elaborado pelo autor

Nota-se no gráfico 5, que 43% dos entrevistados concordam que realizam as tarefas que lhes são destinadas com satisfação, quanto aos outros 57%, estão assim distribuídos: 8% discordam totalmente, 7% discordam, 35% não concordam e nem discordam e 7% concordam totalmente em relação à pergunta abordada.

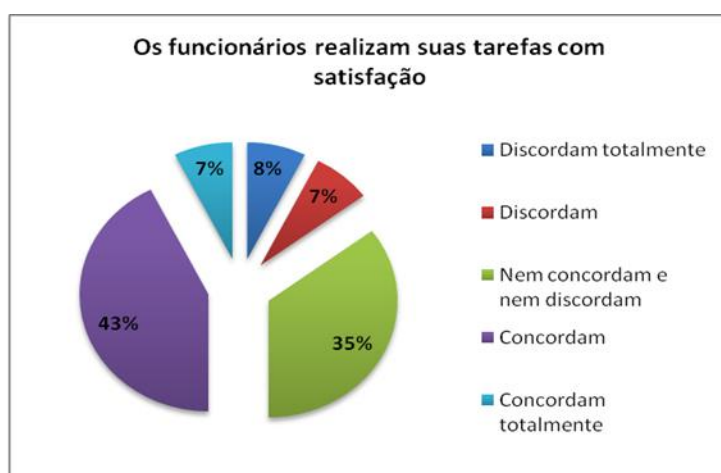


Gráfico 5 – Os funcionários realizam suas tarefas com satisfação

Fonte: Elaborado pelo autor

Nota-se no gráfico 6 que 48% dos entrevistados concordam que a instituição (OCA), valoriza o esforço de seu servidores, quanto aos outros 52%: 13% discordam totalmente, 13% discordam, 22% não concordam e nem discordam e 4% concordam totalmente em relação à pergunta abordada.

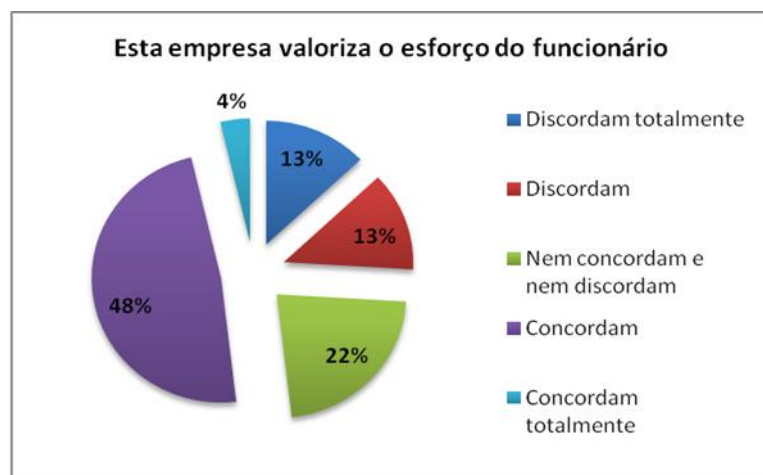


Gráfico 6 – Esta empresa valoriza o esforço do funcionário

Fonte: Elaborado pelo autor

No gráfico 7 é evidente que 39% dos entrevistados concordam que os servidores da OCA, dispõem de equipamentos necessários para que possam realizar suas tarefas de forma eficiente e quanto aos outros 61%, estão divididos assim: 13% discordam totalmente, 11% discordam, 13% não concordam e nem discordam e 24% concordam totalmente em relação à pergunta abordada.

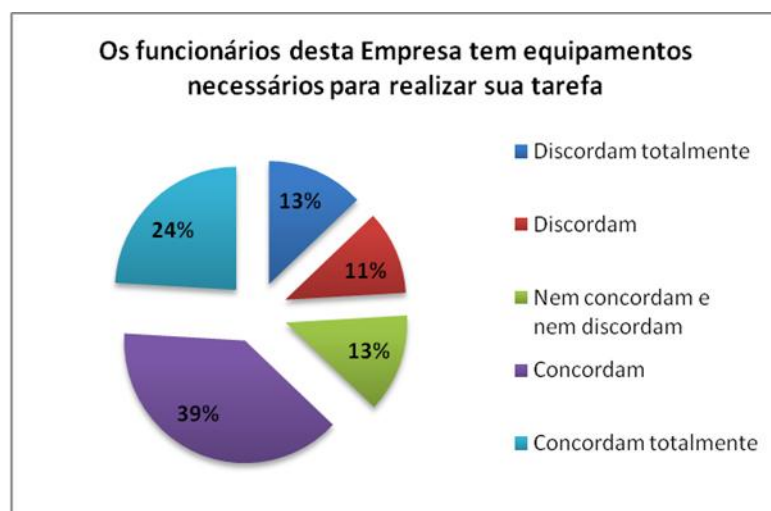


Gráfico 7 – Os funcionários desta empresa tem equipamentos necessários para realizar sua tarefa

Fonte: Elaborado pelo autor

No gráfico 8 é evidente que 46% dos entrevistados respondeu concordando que o ambiente de trabalho atende as necessidades físicas do trabalhador, quanto aos outros 54%, estão divididos assim: 5% discordam totalmente, 4% discordam, 15% não concordam e nem discordam e 30% concordam totalmente em relação à pergunta abordada.

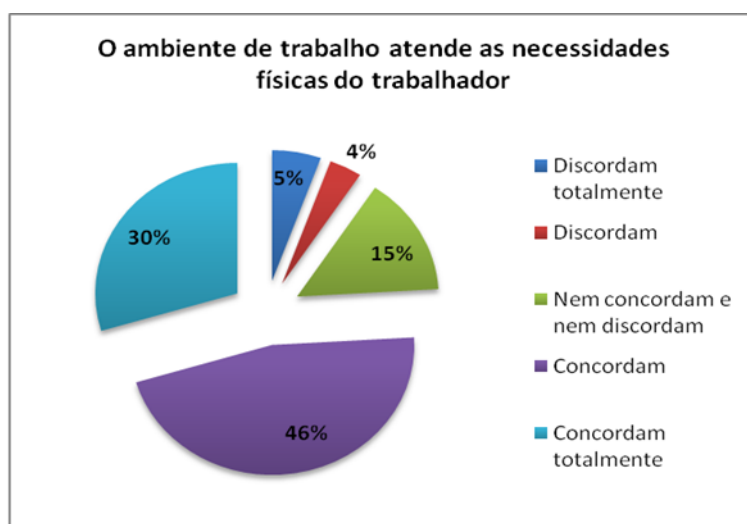


Gráfico 8 – O ambiente de trabalho atende as necessidades físicas do trabalhador

Fonte: Elaborado pelo autor

O gráfico 9 evidencia que 45% dos entrevistados concordam que o ambiente físico de trabalho é agradável seguido de 44% que concordam totalmente em relação à pergunta abordada, os demais estão assim distribuídos: 2% discorda totalmente, 9% não concordam e nem discordam e não houve percentual em relação a categoria discorda totalmente em relação à pergunta abordada.

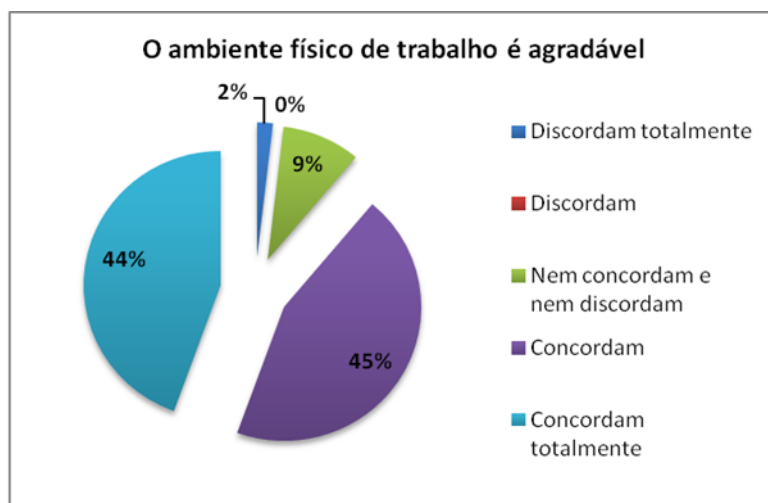


Gráfico 9 – O ambiente físico de trabalho é agradável

O gráfico 10 evidencia que 50% dos entrevistados concordam que os colegas auxiliam um novo servidor que tenha dificuldades no ambiente de trabalho e os outros 50%, estão assim divididos: 8% discordam, 7% não concordam e nem discordam e 35% concordam totalmente e não houve percentual em relação a categoria discorda totalmente em relação à pergunta abordada.

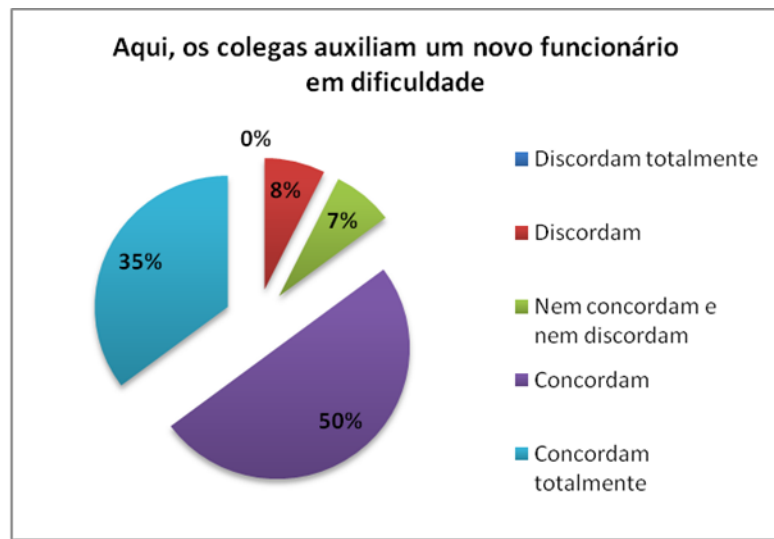


Gráfico 10 – Os colegas auxiliam um novo funcionário em dificuldade

Fonte: Elaborado pelo autor

5 DISCUSSÃO

O questionário foi aplicado a 54 servidores da Organização de Centros de Atendimento – OCA, constatou-se através do questionário um resultado positivo em todas as perguntas abordadas, das 63 questões aplicadas, 10 perguntas foram selecionadas e representadas graficamente a fim de demonstrar os resultados nos aspectos quanto a postura do chefe imediato, planejamento de tarefas, satisfação com trabalho executado, participação nas mudanças, controle e pressão, conforto físico e coesão entre os colegas.

Com relação à postura da chefia, os resultados do gráfico 1 são positivos e apontam que 48% confirmam receber elogios quando realizam alguma tarefa e 19% concordam totalmente quanto a esse quesito e ainda, no gráfico 2, 61% dos entrevistados se posicionam positivamente concordando com a pergunta abordada quando se fala do acompanhamento das mudanças pela chefia e 28% concordam totalmente em relação ao acompanhamento. As ações da chefia favorecem e mantêm um bom clima organizacional porque os servidores se sentem como agentes, ou parte da organização, participando das decisões e consequentemente elimina a burocracia (MOISEICHYK, 2000). Não obstante, o gráfico 6, apresenta resultado de um modo geral ao expressar que 48% concordam e 4% concordam totalmente que são valorizados pela instituição.

Em relação ao planejamento de tarefas que ocorrem na instituição, representado no gráfico 3, os servidores se posicionaram de maneira satisfatória ao ser evidenciado graficamente que 44% dos entrevistados concordam e 19% concordam totalmente quanto ao planejamento de tarefas para uma execução eficiente, denota ainda, a postura da chefia nessa categoria.

No que tange à participação dos servidores nas mudanças, o gráfico 4, expressa positivamente a abertura da participação dos servidores com novas ideias, representados graficamente em 52% que concordam e 9% que concordam totalmente que as novas ideias melhoram o desempenho dos servidores.

Quanto ao indicador de satisfação com o trabalho executado, o gráfico 5 apresenta que 43% dos entrevistados concordam e 7% concordam totalmente, representando

em sua maioria 50% de satisfação, há que se mencionar que, 35% são indiferentes em relação a satisfação na realização de suas tarefas, dessa forma, permite-se inferir que uma parte dos servidores (43%) apresentaram resultados insatisfatórios merecendo atenção por parte da instituição no sentido de prover ações que tragam resultados positivos.

Quanto aos aspectos de conforto físico do ambiente de trabalho, os gráficos 7, 8 e 9, denotam positivamente a satisfação ao concordarem quanto aos equipamentos disponíveis, ambiente e espaço físico agradáveis.

Em relação à coesão entre os colegas, o resultado foi satisfatório apresentando no gráfico 10 um resultado em 50% concordam que os colegas auxiliam um novo servidor que tenha dificuldades e 35% concordam totalmente, somando os dois quesitos, apresentam um resultado relevante, implicando dizer que os servidores estão em sua maioria satisfeitos com a união e a colaboração dos colegas de trabalho.

Vale ressaltar que em alguns resultados, os servidores se posicionaram de forma neutra na pesquisa, ou indiferente a alguns aspectos, nem concordando e nem discordando em relação a algumas perguntas abordadas.

Não obstante, há que se considerar, que em todas as perguntas abordadas, o resultado foi positivo, revelando em sua maioria percentuais altos nas categorias “concordo” e “concordo totalmente”, atingindo a soma, sempre mais de 50% na totalidade das respostas dos participantes.

6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Objetivou-se no presente trabalho avaliar o clima organizacional e a satisfação dos servidores na Organização de Centros de Atendimento ao Cidadão – OCA, no município de Rio Branco, especificamente, aferir o nível de satisfação dos servidores da OCA com relação ao clima organizacional predominante.

Tornou-se possível o aprofundamento nas questões conceituais ao que é o clima organizacional, os fatores que interferem no clima e a pesquisa de clima, já que se considera que o sucesso das organizações depende das ações humanas.

Tendo como base a fundamentação teórica, observa-se que no ambiente de trabalho o clima organizacional reflete a imagem das ações humanas, demonstra como denota Mallet (2009) a ‘atmosfera psicológica’ que todos nós percebemos ao entrarmos em um ambiente.

Ao analisarmos a satisfação no trabalho, (CODA, 1997), estamos gerando um indicador importante para mensurarmos o reflexo das ações desenvolvidas dentro de uma instituição.

Em consequência, o clima organizacional, afeta diretamente a produtividade dos colaboradores e da empresa (LUZ, 2001).

Confirmou-se a importância da pesquisa de clima, pesquisar o clima organizacional possibilita identificar eventuais ruídos e consiste o meio mais eficaz de obter informações e assim compreender o que os colaboradores necessitam (MELLO, 2011).

Há que se considerar que é a forma como os funcionários podem ser ouvidos nas organizações.

Com os resultados obtidos na pesquisa, foi possível afirmar que os servidores da OCA estão satisfeitos em trabalhar na instituição, apresentado de um modo geral um clima organizacional satisfatório, outro aspecto considerável, foi o clima harmonioso entre os servidores conjuntamente com o aspecto de apoio da chefia imediata. Os

dados revelam resultados positivos que podem refletir efetivamente neste momento de inovação que a instituição se encontra.

Da mesma forma, estes resultados, apresentaram a preocupação dos gestores da Organização em Centros de Atendimento em possibilitar um ambiente de crescimento pessoal e profissional de seus colaboradores.

Observou-se também que na OCA, há uma preocupação constante com a organização do ambiente e também na definição dos níveis de responsabilidade dos papéis exercidos pelos servidores e há uma preocupação constante em divulgar todas as informações da instituição, havendo uma comunicação favorável entre os profissionais integrantes da OCA.

Enfim, pode-se concluir que todos os objetivos propostos foram atingidos, a pesquisa poderá servir de diagnóstico aos gestores da Instituição selecionada e permite uma análise do ambiente interno da organização, por revelar resultados positivos por parte dos colaboradores da Instituição podendo inclusive, ser utilizada para outras melhorias, pois mostrou claramente o nível de satisfação dos servidores em relação ao reconhecimento, planejamento, liderança, desempenho funcional e às condições físico-ambientais; é sabido que, ainda há um grande caminho pela frente para melhorar a cada dia o nível de satisfação dos servidores da OCA.

Diante do exposto, sugerem-se para estudos futuros os demais fatores que afetam o clima organizacional e a análise dos estilos de liderança dos gestores de organizações públicas.

REFERÊNCIAS

AKTOUF, Omar. A administração entre a tradição e a renovação. São Paulo: Atlas, 1996.

ANDRADE, Maria Margarida. Introdução à Metodologia do Trabalho Científico. São Paulo: Atlas, 1993.

CHIZZOTTI, A. Pesquisa em ciências humanas e sociais. São Paulo: Cortez, 1995.

CODA, Roberto. Psicodinâmica da vida organizacional: Motivação e Liderança. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1997.

LUZ, J. P. Metodologia para análise de clima organizacional: um estudo de caso para o Banco do Estado de Santa Catarina. Florianópolis: UFSC, 2001. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa Catarina, 2001. Disponível em: <<http://www.estela.ufsc.br/defesa/pdf/10805/pdf>>.

LUZ, R. Gestão do clima organizacional. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MALLET, R. O Poder Do Ambiente Sobre A Produtividade, 2009. Disponível em: <http://www.artigonal.com/negocios-admin-artigos/clima-organizacional-o-poder-do-ambiente-sobre-a-produtividade-990188.html>, Acessado em 22/11/2011.

MARTINS, M. C. F., et al. Construção e validação de uma escala de medida de clima organizacional. Revista Psicologia Organizações e Trabalho. Florianópolis, v.4, n.1, p. 37-60, jan. 2003.

MELLO, Álvaro. A Pesquisa de Clima Organizacional - Grupo Catho – Jornal Carreira & Sucesso - 135ª. ed, disponível em: http://www.catho.com.br/jcs/inputs_view.phtml?id=4427.&print=1. Acesso em: 23/11/2011.

MOISEICHYK, Ana Elisabeth. Organizações enquanto cultura: Um Estudo de Clima Organizacional em uma empresa Catarinense. Vale do Itajai, 2000.

NOGUEIRA, H. A. S. A eficiência na prestação do serviço público: um estudo de caso da organização em centros de atendimento – OCA no Acre, Rio Branco, 2011.

OLIVEIRA, Marco Antonio. Pesquisas de clima interno nas empresas: o caso dos desconfiômetros avariados. São Paulo: Nobel, 1995.

RIBEIRO, Carlos Reinaldo Mendes. A Empresa Holística. 5ª ed. Rio de Janeiro: Ed. Vozes, 1996.

TACHIZAWA, Takeshy, FERREIRA, Victor Cláudio Paradela, FORTUNA, Antonio Alfredo Mello. Gestão com pessoas. 3 ed. São Paulo: FGV, 2004.

VIEIRA, Rufina Gustmann; VIEIRA, Shirley Piccolo. A influência do Clima Organizacional nas empresas e nas pessoas. Revista de divulgação técnico-científica do ICPG. Vol. 1, nº 4, jan – mar/2004.

YIN, Robert K. - Case Study Research - Design and Methods. Sage Publications Inc., USA, 1989.

ANEXOS

Anexo A – Questionário

Escala de Medida de Clima Organizacional. Martins (2003).

As frases abaixo falam de algumas características da empresa onde você está trabalhando. Gostaria de saber o quanto você concorda ou discorda de cada frase. Dê suas respostas marcando com um x, na tabela à frente de cada frase, o número (de 1 a 5) que melhor representa sua resposta, conforme descrito abaixo:

- 1 – Discordo Totalmente
- 2 – Discordo
- 3 – Nem concordo e nem discordo
- 4 – Concordo
- 5 – Concordo totalmente

Itens	1	2	3	4	5
01- Meu setor é informado das decisões que o envolvem.					
02- Os conflitos que acontecem no meu trabalho são resolvidos pelo próprio grupo.					
03- O funcionário recebe orientação do supervisor (ou chefe) para executar suas tarefas.					
04- As tarefas que demoram mais para serem realizadas são orientadas até o fim pelo chefe.					
05- Aqui, o chefe ajuda os funcionários com problemas.					
06- O chefe elogia quando o funcionário faz um bom trabalho.					
07- As mudanças são acompanhadas pelos supervisores (ou chefes).					
08- As mudanças nesta Empresa são informadas aos funcionários.					
09- Nesta Empresa, as dúvidas são esclarecidas.					
10- Aqui, existe planejamento das tarefas.					
11- O funcionário pode contar com o apoio do chefe.					
12- As mudanças nesta Empresa são planejadas.					
13- As inovações feitas pelo funcionário no seu trabalho são aceitas pela Empresa.					
14- Aqui, novas ideias melhoram o desempenho dos funcionários.					
15- O chefe valoriza a opinião dos funcionários.					
16- Nesta Empresa, os funcionários têm participação nas mudanças.					
17- O chefe tem respeito pelo funcionário.					
18- O chefe colabora com a produtividade dos funcionários.					
19- Nesta Empresa, o chefe ajuda o funcionário quando ele precisa.					
20- A Empresa aceita novas formas de o funcionário realizar suas tarefas.					
21- O diálogo é utilizado para resolver os problemas da empresa.					
22- Os funcionários realizam suas tarefas com satisfação.					
23- Aqui, o chefe valoriza seus funcionários.					
24- Quando os funcionários conseguem desempenhar bem o seu trabalho, eles são recompensados.					

25- O que os funcionários ganham depende das tarefas que eles fazem.					
26- Nesta Empresa, o funcionário sabe porque está sendo recompensado.					
27- Esta Empresa se preocupa com a saúde de seus funcionários.					
28- Esta Empresa valoriza o esforço dos funcionários.					
29- As recompensas que o funcionário recebe estão dentro das suas expectativas.					
30- O trabalho bem feito é recompensado.					
31- O salário dos funcionários depende da qualidade de suas tarefas.					
32- A produtividade do empregado tem influência no seu salário.					
33- A qualidade do trabalho tem influência no salário do empregado.					
34- Para premiar o funcionário, esta empresa considera a qualidade do que ele produz.					
35- Os funcionários desta Empresa têm equipamentos necessários para realizar suas tarefas.					
36- O ambiente de trabalho atende às necessidades físicas do trabalhador.					
37- Nesta Empresa, o deficiente físico pode se movimentar com facilidade.					
38- O espaço físico no setor de trabalho é suficiente.					
39- O ambiente físico de trabalho é agradável.					
40- Nesta Empresa, o local de trabalho é arejado.					
41- Nesta Empresa, existem equipamentos que previnem os perigos do trabalho.					
42- Existe iluminação adequada no ambiente de trabalho.					
43- Esta Empresa demonstra preocupação com a segurança no trabalho.					
44- O setor de trabalho é limpo.					
45- Os equipamentos de trabalho são adequados para garantir a saúde do empregado no trabalho.					
46- Nesta Empresa, a postura física dos empregados é adequada para evitar danos à saúde.					
47- O ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas.					
48- Aqui, existe controle exagerado sobre os funcionários.					
49- Nesta Empresa, tudo é controlado.					
50- Esta Empresa exige que as tarefas sejam feitas dentro do prazo previsto.					
51- A frequência dos funcionários é controlada com rigor por esta Empresa.					
52- Aqui, o chefe usa as regras da Empresa para punir os funcionários.					
53- Os horários dos funcionários são cobrados com rigor.					
54- Aqui, o chefe pressiona o tempo todo.					
55- Nesta Empresa, nada é feito sem a autorização do chefe.					
56- Nesta Empresa existe uma fiscalização permanente do chefe.					
57- As relações entre as pessoas deste setor são de amizade.					
58- O funcionário que comete um erro é ajudado pelos colegas.					
59- Aqui, os colegas auxiliam um novo funcionário em suas dificuldades.					
60- Aqui nesta Empresa, existe cooperação entre os colegas.					
61- Nesta Empresa, os funcionários recebem bem um novo colega.					
62- Existe integração entre colegas e funcionários nesta Empresa.					
63- Os funcionários se sentem à vontade para contar seus problemas pessoais para alguns colegas.					