

ESTUDO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL EM PROFISSIONAIS QUE ATUAM EM UM HOSPITAL PSIQUIÁTRICO DO VALE DO PARAÍBA.

Jordana Mendes Vicentini¹, Teresa Celia de Mattos Moraes dos Santos², Nancy Julieta Inocente³

^{1,2,3}Mestrado em Gestão e Desenvolvimento Regional – Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Universidade de Taubaté (UNITAU), Brasil, 12020-040
Fone: +12 3625 4151, Fax: +12 3625 4218
jordana_sjc@terra.com.br, teresacelia@terra.com.br, nancyinocente@yahoo.com.br

Resumo- A Atmosfera Organizacional visa estabelecer estratégias que possibilitem um sadio ambiente organizacional e promover o seu desenvolvimento organizacional. O presente estudo foi desenvolvido com 11 profissionais graduados, entre médicos, assistentes sociais, psicólogos e nutricionistas que trabalham em um hospital Psiquiátrico do Vale do Paraíba Paulista. O objetivo foi analisar o clima organizacional e seus impactos no desempenho dos funcionários. Para a coleta de dados foram utilizados o Questionário de Identificação da Amostra (QIA), contendo dados sócio demográficos e o Questionário de Clima Organizacional – escala *Kolb*. A faixa etária pesquisada variou de 25 a ≥ 50 anos sendo que 72,72% são mulheres. Em relação à percepção do clima real e desejado, obteve-se: Clima Real (Conformidade); Clima Ideal (Responsabilidade, Padrões de Desempenho; Clareza Organizacional; Liderança). O estudo mostrou que existe grande expectativa em relação ao clima ideal e pudemos constatar que em relação às normas os pesquisados sentem maior liberdade na realização do seu trabalho, no entanto, sentem-se pouco recompensados e reconhecidos e com pouca autonomia para decisões. Quanto à clareza dos objetivos os funcionários acreditam que deveriam ser mais bem definidos e consideraram também que a liderança está centralizada em poucos membros.

Palavras-chave: Clima Organizacional, Qualidade de Vida, Atmosfera Organizacional.

Área do Conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas

Introdução

É bastante comum os valores incorporados nas empresas conflitarem com valores pessoais e noções éticas e o profissional sentir-se impelido a atuar em desacordo com seus princípios, gerando desconforto e mal-estar (BENEVIDES, 2002).

Dentro dos hospitais, programas propostos pelo Ministério da Saúde, como os de Humanização e Acreditação, que primam pela melhoria da qualidade nas instituições de promoção à saúde, têm grande importância nos processos de mudança que apontem para o fato de que a satisfação de seus clientes externos passa, antes de mais nada, pela satisfação de seus clientes internos e pode ser medida através de uma pesquisa de clima organizacional (REGO, GUARALDO, 2003).

O termo clima é usado para expressar os sentimentos que os funcionários têm em relação ao seu ambiente de trabalho, à empresa como um todo, aos clientes e a si mesmo. Portanto, o clima de uma organização diz respeito, essencialmente, à percepção sobre a qualidade de vida no trabalho. Por isso, torna-se impossível assegurar a satisfação do cliente externo, quando dissociada da satisfação do empregado (LUZ, 2001).

Materiais e Métodos

Trata-se de uma pesquisa exploratória, que, segundo Gil (2002) tem como finalidade primordial

desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias para a formulação de abordagens posteriores e ainda, visa proporcionar maior familiaridade com o problema para torná-lo explícito ou construir hipóteses.

Foi utilizado um questionário de Clima Organizacional elaborado por Santos (1999) tomados por base os sete fatores de clima da Escala de *Kolb* (1978).

FATORES CONSTITUTIVOS DO CLIMA	MOTIVOS
1. Conformidade com estrutura	Poder
2. Responsabilidade	Realização
3. Padrões de desempenho	Realização
4. Recompensa	Afiliação
5. Clareza organizacional	Realização
6. Apoio e Calor Humano	Afiliação
7. Liderança	Poder

FIGURA 9 – ESCALA DE KOLB ET AL
FONTE: KOLB ET AL., 1978, p. 79

Escala de medidas utilizadas:

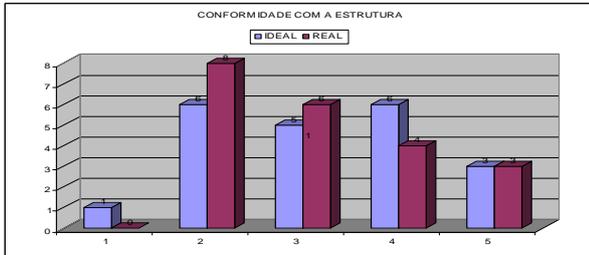
Situação real	Situação ideal
1. Nunca Acontece	1. Nunca deveria
2. Quase nunca acontece	2. Quase nunca deveria
3. As vezes acontece	3. Deveria acontecer as
4. Acontece muitas vezes	4. Deveria acontecer mts
5. Sempre Acontece	5. Sempre deveria

A pesquisa foi realizada com 11 profissionais graduados em um Hospital Psiquiátrico do Vale do Paraíba, sendo considerado a idade, sexo e profissão dos entrevistados.

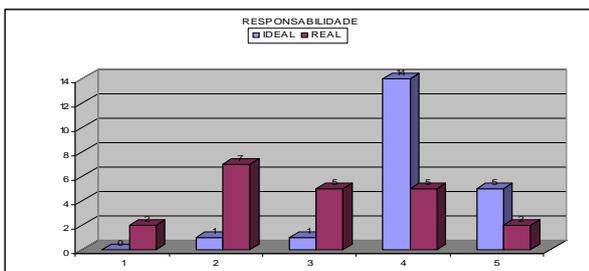
Resultados

Os resultados obtidos quanto à identificação da amostra foram: mulheres (72,72%). A faixa etária variou de 25 a ≥ 50 anos, sendo que (63,64%) são Médicos, (18,18%) Psicólogos, (9,09%) Assistentes Sociais e (9,09%) Nutricionistas.

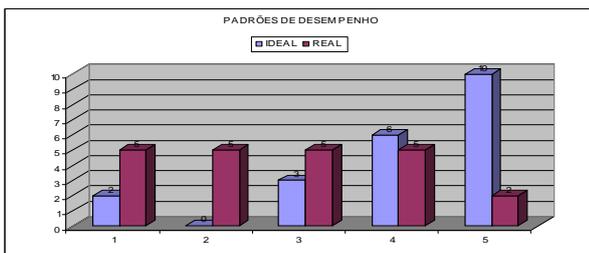
Em relação à percepção do clima real e o desejado, constatamos:



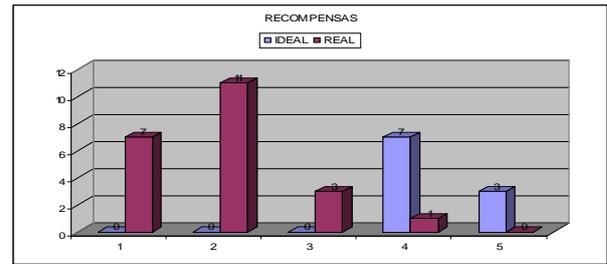
Conformidade – a percepção dos entrevistados quanto à quantidade de regras, tirando-lhes a liberdade de realizar o trabalho – **predominou o clima real** – quase nunca acontece.



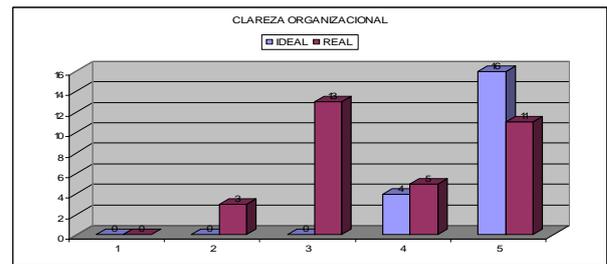
Responsabilidade – o grau que a organização atribui responsabilidades aos seus membros – **predominou o clima ideal** – deveria acontecer muitas vezes.



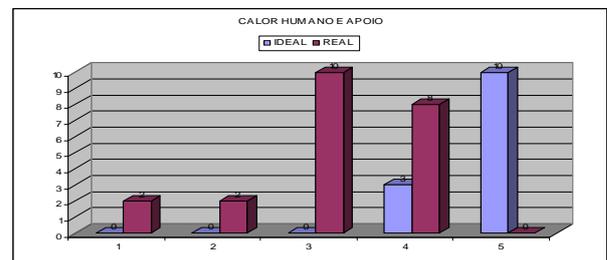
Padrões de Desempenho – a percepção quanto ao estabelecimento de objetivos que estimulam a participação – **predominou o clima ideal** – sempre deveria acontecer



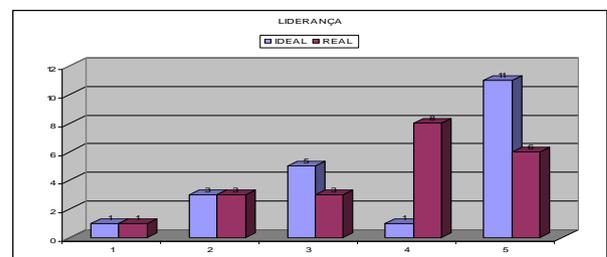
Recompensas – a maneira como são reconhecidos e recompensados - **predominou o clima real** – quase nunca acontece.



Clareza organizacional – O sentimento dos funcionários quanto à clareza dos objetivos. – **predominou o clima ideal** – sempre deveria acontecer.



Apoio e calor Humano – o apoio e sentimento que trazem as boas relações – a percepção foi de **às vezes acontece para real e sempre deveria acontecer para ideal.**



Liderança – O grau de reconhecimento e estímulo aos membros da organização.- **sempre deveria acontecer, predominando o ideal.**

Discussão

Segundo Oliveira (apud Mello, 2004), na década de 1930, a idéia de clima organizacional já estava implicitamente presente na proposta da Escola de Relações Humanas de Elton Mayo, quando realizou o experimento de *Hawthorne*. O estudo realizado na fábrica *Western Electric*, em *Hawthorne*, constatou que, para a produtividade da organização, um dos fatores extremamente importantes são as relações interpessoais no ambiente de trabalho e não apenas as condições físicas e de pagamento, como se acreditava anteriormente.

O autor destaca que, no período que compreende entre as décadas de 1930 e 1970, utilizava-se as expressões “atmosfera” e “ambiente” ou “meio-ambiente”.

No Brasil, os primeiros estudiosos que se dedicaram ao tema clima organizacional foram Saldanha (1974) e Souza (1977) (RIZZATTI, 1995).

O trabalho de Saldanha, intitulado “Atmosfera Organizacional”, é um alerta sobre a importância do bem-estar psíquico dos indivíduos nas organizações, do papel psicológico organizacional, ressaltando a importância de estratégias que possibilitem uma sadia atmosfera organizacional para uma instituição que objetive promover o seu desenvolvimento organizacional (SILVA, 2003).

Souza (apud MELLO, 2004) diz que “o clima é mais perceptível do que suas fontes causais. É comparável a um perfume: percebe-se o efeito, sem conhecer os ingredientes, embora às vezes seja possível identificar alguns deles”. Evidencia a maior facilidade em se detectar os efeitos do clima organizacional nas pessoas, em comparação à dificuldade que há em se descobrir as causas que geram determinados tipos de clima.

O estudo realizado por Souza (apud RIZZATTI, 2002) teve como objetivo demonstrar a utilidade da “escala *Kolb*” no diagnóstico do clima e relatar algumas aplicações feitas à realidade brasileira.

De acordo com Luz (apud MELLO, 2004), “o clima organizacional pode ser traduzido por aquilo que as pessoas costumam chamar de “ambiente de trabalho” e ainda, “o reflexo do estado de espírito ou de ânimo das pessoas, que predomina numa organização, em um determinado período”

Coda (apud MELLO, 2004), em sua tese de livre-docência, “Pesquisa de Clima Organizacional: uma contribuição metodológica” enfatiza que:

em administração, clima organizacional é o indicador do grau de satisfação dos membros de uma empresa em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade aparente da organização, tais como as políticas de recursos humanos, modelo de gestão, missão da empresa, processo de comunicação, valorização profissional e identificação com a empresa

Souza (apud RIZZATTI, 2002) faz referência a clima organizacional como um fenômeno resultante da interação dos elementos da cultura. Como cada um dos

elementos da cultura é formado por diversos componentes, origina climas de maior ou menor apoio, realização ou rigidez.

O clima organizacional influencia direta e indiretamente nos comportamentos, na motivação, na produtividade do trabalho e também na satisfação das pessoas envolvidas com a organização. Segundo Luz (2001),

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 nos colaboradores, além de uma boa relação entre os funcionários e a empresa.

O clima terá sua primeira origem dentre os valores, tradições que cada um dos envolvidos no processo trouxeram para dentro da organização, sendo que esses pressupostos influenciaram diretamente no estilo gerencial ou de liderança. De acordo com Schein (apud EDELA, 1978): “O clima gerencial é determinado primeiro pelos pressupostos sobre a natureza do homem, prevalentes na organização...”

Segundo Luz (2001), a importância das organizações para a vida das pessoas está calcada no fato de que são organismos muito atuantes, possuindo um papel relevante em suas condições de vida. Dentro deste conceito, conforme Marcovitch (1972), as organizações possuem duas funções: primária e secundária.

A primeira refere-se a abrigar o ser humano em seu ofício de trabalho. Neste sentido, a organização proporciona ocupação, renda e realização profissional para os que nela trabalham, embora possa ser visto como algo que não proporciona qualidade de vida, além de monótono, sem criatividade e inovação. A ausência de fatores que proporcionam um trabalho inovador ou estimulante pode proporcionar ao trabalho um caráter de “fardo pesado para carregar”.

A segunda função da organização é constituir-se no instrumento de que se serve a sociedade para fornecer toda sorte de resultados que carece, uma vez que a maioria das exigências modernas dos seres humanos é saciada pelo trabalho dessas organizações.

Conclusão

Champion (apud SILVA, 2003) define clima organizacional como sendo as impressões gerais ou percepções dos empregados em relação ao seu ambiente de trabalho. Embora nem todos os indivíduos tenham a mesma opinião, por não terem a mesma percepção, o clima reflete o comportamento organizacional, isto é, atributos específicos de uma organização, seus valores, crenças e atitudes que afetam a maneira pela qual as pessoas ou grupos se relacionam no ambiente de trabalho.

Para Bowditch (apud SILVA, 2003) o clima organizacional:

[...] é uma percepção resumida da atmosfera e do ambiente da organização, e tem implicações na satisfação com o trabalho e a organização, no desempenho, nos padrões de interação em grupos, e nos comportamentos de afastamento (por exemplo, absenteísmo, rotatividade).

A constatação da percepção como sendo um elemento de destaque do clima organizacional, citado por diferentes autores, é evidenciado por Sá Leitão (apud SILVA, 2003) como indicação de multidimensionalidade dos aspectos que influenciam na percepção do clima organizacional, podendo abarcar tanto variáveis individuais (história de vida, estrutura familiar, experiência profissional, valores) quanto variáveis organizacionais (tamanho da empresa, estrutura de comunicação, estilos de liderança, entre outros) que, juntas irão compor a definição dos atributos organizacionais.

No trabalho de Clima Organizacional realizado por Santos (1999), o Setor da Saúde é o que percebe de forma mais desfavorável o clima de suas instituições, sendo que para outros fatores, com exceção da clareza organizacional, é a Saúde que obteve as médias mais baixas para a percepção do clima real, sendo que a responsabilidade e a recompensa obtiveram os menores valores.

Exceto para o item conformidade com as normas, as diferenças médias entre o clima real e desejado são bastante significativa.

Na pesquisa realizada pudemos constatar que em relação às normas os pesquisados sentem maior liberdade na realização do seu trabalho, no entanto, sentem-se pouco recompensados e reconhecidos e com pouca autonomia para decisões.

Em relação à clareza dos objetivos, no hospital pesquisado, os funcionários acreditam que deveriam ser mais bem definidos assim como o que os superiores esperam deles e consideraram também que a liderança está centralizada em poucos membros.

No entanto 50% dos membros afirmam às vezes existir cooperação e confiança entre os colegas, e outros 50% afirmam que isso deveria acontecer sempre, único item que difere da pesquisa realizada pela autora citada.

Conclui-se sobre a importância de estudos sobre clima organizacional em organizações de saúde para que mudanças efetivas possam ser implementadas.

Referências

- BENEVIDES, A.M.R.P. **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. 2.ed. São Paulo. Casa do Psicólogo. 2003.
- 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>>. Acesso em: 1 de maio de 2002.
- MARCOVITCH, J. **Contribuição ao estudo da eficácia organizacional**. São Paulo, 1972. 113 f. (Tese de Doutorado em Administração) - USP.
- MELLO, M.S.O. **A qualidade do clima organizacional como variável interveniente no desempenho humano no trabalho: um estudo de caso da empresa HERBARIUM**. Florianópolis, UFSC, Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, 2004.
- REGO, R.M.; GUARALDO, M.C.M **A pesquisa de clima organizacional como uma contribuição à reconstrução do ambiente interno ao Hospital das Clínicas da Universidade estadual de campinas. I Semana Científica, Tecnológica e Artística** > VIII Encontro de Iniciação Científica, 2003 – Resumos. Disponível em : http://www.puccampinas.edu.br/pesquisa/i_semana_cientifica/iniciacao_resumos. Acesso em 12 de novembro de 2006.
- RIZZATTI, G. **Análise de fatores significativos do clima organizacional da UFSC**: contribuição para implantação do programa de qualidade. Dissertação (Mestrado em Engenharia de produção) _ Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis, 1995.
- RIZZATTI, G. **Categorias de Análise de clima organizacional em universidades brasileiras**. Tese (Doutorado em Engenharia de produção) _ Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis, 2002.
- SANTOS, N.M.M.B.F. **Clima Organizacional: pesquisa e diagnóstico**. Lorena, SP: Stiliano, 1999.