



ESCOLA DE DIREITO, NEGÓCIOS E COMUNICAÇÃO.
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Pesquisa de clima organizacional: empresa anonymous clinic serviços de nefrologia em Goiânia

Organizational climate research: company anonymous clinic services of nephrology in Goiania

Rangel de Souza Santos - rangel_sv@hotmail.com - CPF: 987.781.701-25

MATRÍCULA: 2015.2.0023.0521-4

Orientadora: Profª Ms. Irene Reis – irenereis15@hotmail.com – CPF 168518891-53

Membros da banca:

Lucilene Correia de Macedo - lenacmacedo@gmail.com - CPF 800.988.001-91

Profª Ms. Tereza Cristina Pinheiro de Lima - tekinha.adm@gmail.com

LINHA DE PESQUISA 1 – GESTÃO ESTRATÉGICA

RESUMO

O estudo apresenta como objetivo geral diagnosticar como o clima organizacional influencia na gestão de pessoas em uma empresa do ramo de serviços de Nefrologia Goiânia Ltda. Como objetivos específicos destacam-se: conhecer os fatores que influenciam o clima organizacional da empresa; diagnosticar as facilidades e dificuldades encontradas no clima organizacional; e apresentar sugestões para melhorias. As seguintes indagações norteiam esta pesquisa, a saber: quais são os fatores que influenciam a gestão de pessoas da empresa Anonymous Clinic; como está o clima organizacional da empresa; e quais são as ações a serem elaboradas para melhoria do clima organizacional? Metodologicamente, realizou-se uma pesquisa exploratória descritiva com abordagem quantitativa/qualitativa, utilizando questionário aplicado para aproximadamente 60 funcionários. Foram obtidos os seguintes resultados: como fatores que influenciam o clima organizacional destacam-se: falta de comunicação; falta de política salarial e motivação; facilidades e dificuldades de relação entre funcionários e gestão; e boa estrutura física. Como dificuldades foram apontadas: falta de plano de carreira; falta de comunicação dos objetivos e metas. Ao final, foram propostas sugestões para melhoria do clima organizacional, com um projeto de plano de carreira, qualificação de funcionários, cursos de formação, reuniões periódicas para discutir objetivos e metas da empresa e criação de murais.

PALAVRAS CHAVES: Clima organizacional. Gestão Estratégica. Comportamento Organizacional.

ABSTRACT

The study presents the general objective of diagnosing how the organizational climate influences the management of people in a service company of Nephrology Goiânia Ltda. As specific objectives, the following stand out: to know the factors that influence the organizational climate of the company; to diagnose the facilities and difficulties found in the

organizational climate; and to make suggestions for improvement. The following questions guide this research, namely: what are the factors that influence the management of people at Anonymous Clinic; how is the organizational climate of the company; and what are the actions to be developed to improve the organizational climate? Methodologically, an exploratory descriptive research was carried out with a quantitative/qualitative approach, using a questionnaire applied to approximately 60 employees. The following results were obtained: as factors that influence the organizational climate, the following stand out: lack of communication; lack of salary policy and motivation; facilities and difficulties in the relationship between employees and management; and good physical structure. As difficulties, the following were pointed out: lack of career plan; lack of communication of objectives and goals. In the end, suggestions were proposed for improving the organizational climate, with a career plan project, employee qualification, training courses, periodic meetings to discuss the company's objectives and goals and the creation of murals.

KEYWORDS: *Organizational climate. Strategic Management. Organizational Behavior.*

INTRODUÇÃO

O estudo apresenta como objetivo geral diagnosticar como o clima organizacional influencia na gestão de pessoas em uma empresa do ramo de Serviços de Nefrologia Goiânia Ltda, A empresa a ser estudada é do ramo da saúde, no segmento de nefrologia, especializada em hemodiálise.

A Doença Renal Crônica (DRC) tornou-se um problema para saúde não só no Brasil, mas em todo o mundo, pois, para muitos, ela se tornou uma epidemia. Para que chegasse a essa situação, uma série de fatores contribuiu para esse incremento e uma delas foi ao aumento de doenças cardiovasculares e o aumento do número de diabéticos. Esses dois fatores influenciaram para elevar o número de DRC não só no Brasil, mas em todo o mundo.

A insuficiência renal crônica é considerada uma doença de elevada morbidade e mortalidade. Sua incidência e prevalência em estágio avançado têm aumentado no Brasil e, em todo mundo, a doença vem se tornando uma epidemia. O Sistema Único de Saúde (SUS) é responsável por 87,2% do custo total da terapia de substituição renal (TSR). De acordo com a Sociedade Brasileira de Nefrologia (SBN), no Brasil, existem 684 centros de tratamento dialítico e, destes, 150 (21,9%) estão localizados na região Sul. A taxa de mortalidade anual desses pacientes é de 15,2%. As doenças que comumente levam à insuficiência renal crônica são a hipertensão arterial e o diabetes. (SILVA *et al.*, 2011, p. 840).

Percebe-se que por se tratar de uma doença silenciosa a sua taxa de mortalidade é grande e como a população, muitas vezes, não se preocupa com uma alimentação saudável e balanceada, esse pode ser o motivo deste aumento.

Segundo a Sociedade Brasileira de Nefrologia (NEVES *et al.*, 2019, p. 191), foi realizada uma

Coleta de dados a partir das unidades de diálise, com preenchimento de questionário on-line referentes a 2018. Foram comparados dados de 2009, 2013 e 2018. Resultados: 288 (36,6%) centros responderam ao questionário. Em julho de 2018, o número total estimado de pacientes em diálise foi de 133.464. Estimativas das taxas de prevalência e incidência de pacientes em tratamento dialítico por milhão da população (pmp) foram de 640 e 204, respectivamente, com médias de aumento anuais de 23,5 pmp e 6 pmp para prevalência e incidência, respectivamente.

Mediante os dados apontados, percebe-se que no Brasil houve um aumento significativo no número de pacientes que tem realizado diálise na última década decorrente de uma série de problemas cardiovasculares e de diabetes.

Conforme dados apontados pela Sociedade Brasileira de Nefrologia (SBN), estima-se que, no mundo, 7,2% de pessoas acima de 30 anos e que 28% a 46% de pessoas acima de 64 anos sofrem de doenças renais; se analisarmos a população mundial também é um número considerado de pessoas que sofrem dessa doença e que fazem o uso da diálise.

A Sociedade Brasileira de Nefrologia alerta para uma crise no setor de diálise do Brasil com relação ao SUS oriunda do Covid-19, com isso surgem novas oportunidades para as empresas particulares poderem aumentar a sua capacidade e a quantidade de pacientes oriundos do SUS. Esse aumento se dá em virtude da pouca quantidade de locais que realizam a diálise no Brasil, uma vez que não são todas as cidades que têm a capacidade de realizar este serviço. (MEDICINA/SA, 2021).

Desse modo, justifica-se compreender a importância de uma equipe de liderança qualificada, preparada e capaz de motivar colaboradores que fortaleça a gestão estratégica da companhia, reforce os valores e guie as equipes nos processos de mudanças da organização. O estudo se torna viável devido à vasta disponibilidade de material de pesquisa, tais como: livros, artigos e acesso para coleta de dados junto à empresa a ser pesquisada.

Sob essa ótica, o estudo apresenta como objetivo geral diagnosticar como o clima organizacional influencia na gestão de pessoas em uma empresa do ramo de Serviços de Nefrologia Goiânia Ltda.; e como específicos diagnosticar as facilidades e dificuldades encontradas no clima organizacional e apresentar sugestões para melhorias mediante diagnóstico realizado. Para tanto, as seguintes indagações norteiam esta pesquisa, a saber: quais são os fatores que influenciam a gestão de pessoas da empresa Anonymous Clinic; como está o clima organizacional da empresa; e quais são as ações a serem elaboradas para melhoria do clima organizacional?

A seguinte hipótese norteia esta pesquisa: mediante o comportamento observado nos colaboradores e gestores da organização, percebe-se que os fatores que influenciam o clima organizacional da empresa são: o estilo de liderança aplicado pelos gestores da organização; falhas no processo de comunicação; insatisfação com a política de remuneração da empresa; a imagem da empresa internamente e externamente; falta de programa motivacional; e valorização dos colaboradores.

O trabalho estrutura-se, em princípio, em uma fundamentação teórica sobre conceitos da área de Gestão de Pessoas, abordando: clima organizacional; qualidade de vida no trabalho, liderança; trabalho em equipe comunicação na empresa; política salarial, benefícios e motivação. Na sequência, apresentam-se os métodos utilizados na pesquisa, a análise diagnóstica e, por último, os resultados encontrados, bem como sugestões para implementações de melhorias e as considerações finais.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O estudo apresenta como base teórica conceitos da área de Gestão de Pessoas, abordando: clima organizacional; qualidade de vida no trabalho, liderança; trabalho em equipe comunicação na empresa; política salarial e benefícios e motivação.

Gestão de pessoas

A história da gestão de pessoas acompanha a evolução socioeconômica mundial e está relacionada à evolução da Administração. Sua origem está ligada à história da moderna Administração, que surgiu no início do século XX. As relações humanas compõem uma de suas fases, trazendo a Gestão de Pessoas, que, por sua vez, agrega o processo de administração como uma de suas ferramentas no gerenciamento de pessoas. (RIBAS; SALIM, 2016). Na atual conjuntura, a gestão de pessoas passa por algumas mudanças, acompanhada de novas tendências de mercado e uma delas é a Revolução 4.0.

Com a Quarta Revolução Industrial, veio também o RH 4.0. O termo “indústria 4.0” se refere às transformações pelas quais a economia está passando atualmente. A Revolução 4.0 tem como objetivo promover a automação por meio de sistemas ciber físicos. A computação na nuvem e a internet das coisas são as tecnologias que tornarão possível a total ausência de mão de obra nas linhas de produções industriais. Contudo, a tecnologia não anula a necessidade de gerenciamento de processos, e, para isso, o capital humano sempre será necessário. Assim, a tendência do mercado de Recursos Humanos é aumentar a contratação de mão de obra qualificada e migrar colaboradores que atuam em funções repetitivas para funções mais estratégicas, trazendo processos inovadores e assertivos no que diz respeito a gestão de pessoas.

Desta forma, conceitua-se a gestão de pessoas como a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais quanto individuais. (GIL, 2016). Desta maneira, constata-se a importância que as pessoas representam para as empresas, pois elas não apenas fazem parte da sua vida produtiva, como representam a verdadeira essência do negócio, trazendo inovação,

produzindo e vendendo bens e serviços que posicionam a empresa no mercado de forma competitiva e diferenciada de outras empresas do mercado. O diferencial de uma organização está no seu capital humano porque, incontestavelmente, pessoas são fontes de vantagens competitivas.

A gestão de pessoas, analisada pelos enfoques comportamental e administrativo, relaciona-se com os mais variados espaços organizacionais, como: novas tecnologias; treinamento e desenvolvimento; remuneração e benefícios; banco de talentos; comunicação com empregados; contratação, incluindo recrutamento e seleção; entre outros. (FRANÇA, 2013). O clima organizacional traz abordagem relativa e interação dos colaboradores e gestores no ambiente organizacional.

Clima organizacional

Para Chiavenato (2014), o clima organizacional reflete e influencia no modo de interagir dos indivíduos dentro da organização, tanto uns com os outros, como com clientes e fornecedores, além de refletir o grau de satisfação contido do ambiente.

Robbins (2010) define o clima organizacional como sendo a percepção dos funcionários sobre uma empresa, em relação à instituição e ao ambiente de trabalho. A relação entre os indivíduos e a empresa deve se dar de forma agradável, e isso depende do clima organizacional. Dessa forma, a cooperação e o clima entre os funcionários são de grande importância para que sejam alcançados os objetivos da organização.

Segundo Maximiano (2017), o clima interno é medido em relação ao que as pessoas sentem em relação à empresa e aos administradores evoluindo para uma qualidade de vida no trabalho. Nesse sentido, Luz (2003) destaca que o clima organizacional vem a ser o reflexo do estado de espírito das pessoas predominante na organização em um determinado período. Dessa forma, torna-se importante ressaltar o fator tempo, já que o clima organizacional é instável e sofre influência de algumas variáveis.

Chiavenato (2014) esclarece ainda que o clima organizacional integra o meio interno da organização e vem a ser uma característica presente em cada empresa. Contudo, compreende-se que o clima organizacional influencia no comportamento do indivíduo dentro da organização, sendo necessário o conhecimento de fatores como qualidade de vida no trabalho, liderança, motivação, entre outros, que permeiam as atitudes dos indivíduos dentro da empresa.

Motivação

Motivação é a ação ou o efeito de motivar; é a geração de causas, motivos, sentidos ou razões para que uma pessoa seja mais feliz e efetiva em suas relações. É o processo que gera estímulos e interesses para a vida das pessoas e estimula comportamentos e ações. É o mecanismo que justifica, explica, estimula, caracteriza e antecipa fatos. É um determinado conjunto de motivos que gera um conseqüente conjunto de ações. (CASTRO, 2015, p. 89).

A motivação constitui um importante campo de conhecimento da natureza humana e da explicação do comportamento humano. Muitos gestores acreditam que é possível gerar motivação condicionando os comportamentos por meio de prêmios. Porém, as pessoas têm diferentes formas de motivar-se. Em um ambiente de trabalho, cada colaborador possui um aspecto de motivação que é gerado internamente nos processos mentais.

A motivação dentro da organização vem a ser o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços do indivíduo para o alcance de metas, atingindo os objetivos propostos pelas organizações.

Motivação é um determinado estágio interior que induz um indivíduo a assumir algum tipo de comportamento. Pode ser vista sob duas perspectivas, tendo a primeira relação com direção, intensidade e persistência de um comportamento ao longo de um período. Já em outra perspectiva, a motivação é vista como se referindo ao desejo de alcançar determinado objetivo, partindo de desejos, necessidades ou das vontades de uma pessoa.

A motivação é um fator que existe para melhorar o desempenho do indivíduo e do grupo, porém é preciso convergências de competências, esforços e um sistema de gestão eficaz para transformar motivação em bom desempenho. Da mesma maneira, ele salienta que induzir o comportamento positivo torna-se mais fácil se os verdadeiros relacionamentos entre motivação satisfação e comportamento forem bem compreendidos.

De acordo com Marson (2011), o trabalhador que se encontra motivado desenvolve um maior comprometimento e se destaca dos demais no desenvolvimento de suas atividades. Entretanto, cabe ressaltar que os fatores que vão determinar a motivação do trabalhador dependem da eficácia de cada organização em relacionar os objetivos pessoais do empregado aos objetivos organizacionais.

Com base no exposto, o comportamento das pessoas dentro da organização depende de fatores internos (decorrentes de suas características de personalidade, como capacidade de aprendizagem, de motivação, de percepção do ambiente externo e interno, de atitudes, de emoções de valores etc.) e externos (decorrentes do ambiente que envolve das características organizacionais, como sistemas de recompensas e punições, de fatores sociais, de políticas, de coesão grupal existente).

Política Salarial

As pessoas trabalham nas empresas em função de certas expectativas e resultados. Como parceiro da organização, cada funcionário está interessado em investir com trabalho, dedicação e esforço pessoal, com seus conhecimentos e habilidades desde que receba uma retribuição adequada. Um plano de cargos e salário é fundamental para a sustentabilidade de uma empresa, pois, empresas que não efetuam essa implantação encontram dificuldades para se organizar.

Segundo Chiavenato (2010, 241),

Recompensa é uma retribuição, prêmio ou reconhecimento pelos serviços de alguém. A recompensa mais comum é a remuneração. A remuneração total é o pacote de recompensas quantificáveis que uma pessoa recebe pelo seu trabalho e é constituída de remuneração básica, incentivos salariais e benefícios.

Ou seja, todo funcionário busca o reconhecimento do seu trabalho e esta recompensa muitas vezes vem como um bom salário, mas que, às vezes, ela pode vir como uma promoção pelo seu desempenho.

Pontes (2017) verifica que a eficiência de um sistema de avaliação de cargos e administração de salários repousa no desenvolvimento aprimorado da descrição e especificação de cargos. “As descrições e especificações de cargos fornecem o alicerce firme para avaliação dos cargos, da qual resultará a fixação de salários internamente coerentes”. (PONTES, 2017, p. 46)

Segundo Robbins, Judge e Sobral (2010 p. 242), “Ao remunerar melhor, as organizações conseguem funcionários mais bem qualificados e mais motivados que ficarão mais tempo com a empresa”. Com isso, o funcionário tem a possibilidade de se qualificar melhor para o cargo ao qual lhe foi imputado.

Ambiente de Trabalho

Estudos apontam que o espaço físico da empresa não influencia no que se refere a rendimento, mas o que vemos atualmente é que esta percepção está equivocada, pois, segundo Rocha (2011, p. 23),

O fato é que o ambiente que o funcionário trabalha é um fator extrínseco ao indivíduo, mas existem padrões mínimos para que um ambiente possa ser perceptível igualmente por todos. E essa percepção mútua de características positivas em um ambiente de trabalho é, comprovadamente, motivacional não só aos funcionários, como também aos clientes da empresa.

Ou seja, um espaço físico de trabalho adequado é importante não só para os funcionários, mas também para os clientes, além do que é preciso que se tenha uma estrutura física adequada para que se possa evitar uma série de problemas relacionados a doenças, a posturas e a acidentes de trabalho. Temos, por exemplo, uma cadeira adequada para a recepcionista que auxilia em seu bom estado de humor no decorrer do dia. Afinal, se a pessoa está sentada em uma cadeira desconfortável, no decorrer do dia ela irá ficar estressada, e isso pode influenciar no modo como recebe os clientes.

Um ambiente adequado também funciona como algo motivador para o funcionário, um espaço separado para descanso, um ambiente iluminado, um ambiente refrigerado com uma temperatura ambiente, tudo isso faz com que o funcionário trabalhe de forma tranquila e harmônica.

Utiliza-se da ferramenta de estudos do Clima Organizacional exatamente para mapear e definir o ambiente de trabalho. Sendo assim, a abordagem desse tópico na presente pesquisa é essencial. Segundo Ferreira, Fortuna e Tachizawa (2006), o Clima Organizacional é a qualidade ou propriedade do ambiente da empresa. Ela é percebida ou experimentada pelos colaboradores da empresa e influencia seus comportamentos. Esse é o ambiente interno, onde os membros da organização convivem entre si e, por este motivo há uma ligação com o grau de motivação e de satisfação deles.

Dessa forma, o ambiente de trabalho e sua atmosfera são fatores consideráveis para um melhor desempenho e alcance de resultados.

Relacionamento no Trabalho

Os relacionamentos têm um papel importante no desenvolvimento da empresa. A exemplo disso, Carvalho (2009) explica que os seres humanos são seres sociais e, como consequência, têm a necessidade de viver e relacionar-se com outras pessoas, fazer trocas de conhecimentos, entre outras características. Com isso, o desafio dos gestores é fazer com que todas as pessoas envolvidas nesse processo caminhem na mesma direção. A respeito dessa direção, Sinek (2012, p. 106) afirma que as organizações inovadoras fornecem aos seus funcionários uma direção para o trabalho, enquanto as empresas comuns dão algo em que eles trabalhem.

Segundo Chiavenato (2010, p. 115), “As pessoas não atuam isoladamente, mas por meio de interações com outras pessoas para poderem alcançar seus objetivos”. Com isso, à medida que as organizações se envolvem mais com o movimento de qualidade, descobrem as vantagens de ter pessoas de todos os níveis trabalhando juntas em equipe.

Mas para que esse processo possa dar certo é necessário escolher alguém que possa fazer com que essas pessoas interajam de forma produtiva, e definir o papel do líder dentro da Organização é uma tarefa desafiadora, afinal, o sucesso de um líder depende das características do grupo liderado. A escola de Relações Humanas mostrou uma nova postura de tratamento e consideração ao indivíduo, demonstrando que a participação dos funcionários no processo de decisão possibilita que a produção cresça progressivamente. Aliada a essa teoria, é possível compreender a influência da liderança no rendimento dos grupos.

Vergara (2016) compartilha do mesmo conceito destacando que nem todo administrador ou chefe é líder, e para que haja o processo de liderança é necessário que a pessoa exerça influência sobre outras com o propósito de se alcançar a missão da empresa, para que a visão se torne realidade e os objetivos sejam atingidos, magnificando a cooperação e direcionando os conflitos no intuito de contribuir para as mudanças necessárias e para o despertar da criatividade. Evidentemente, os novos tempos exigem o enfoque à cooperação entre as pessoas, ao invés de coordená-las seguindo linha de autoridade.

Oportunidade de Carreira

Segundo Tolfo (2002, p. 44), “Embora seja claro que a carreira tem na origem do indivíduo, que as demandas do ambiente cada vez mais relacionadas com as demandas do ambiente (em termos de competência) e com estratégias adotadas pelas organizações”. O cenário atual revela que a carreira tem enfrentado diversas mudanças em torno de suas concepções, em decorrência dos acontecimentos econômicos, políticos e sociais. Tais mudanças estão pautadas em avanços tecnológicos, globalização, agilidade no processo de comunicação, expectativa de vida, desemprego, entre outros.

A oportunidade de Carreira, para ser efetiva, deve atender as necessidades tanto da organização quanto das pessoas. Portanto, espera-se identificar nos resultados dos estudos de Clima Organizacional um ambiente que ofereça oportunidades de aprimoramento profissional, reconhecimento, mobilidade de cargos e salários e desenvolvimento contínuo no processo de qualificação do profissional.

Imagem da Empresa

Para Lange, Lee e Dai (2011), a imagem da empresa é criada a partir de uma construção social sujeita a influências de ordens econômica e social, refletindo o quanto as organizações incorporam elementos legitimados no ambiente. Assim sendo, essa imagem reflete uma série de aspectos diversificados que a compõe. Além do que, no contexto do mercado de capitais brasileiro, a importância da reputação para as organizações também foi evidenciada.

Os consumidores em potencial têm uma imagem de todo fornecedor, da qualidade de seus produtos, serviços, políticas de preços e assim por diante. Essas imagens influenciarão na decisão de compra daqueles consumidores.

Na era da informação e tecnologia, controlar a imagem de uma empresa não é fácil, requer muito cuidado e análise do que se divulga e promete aos clientes. Os influenciadores têm ganhado cada vez mais visibilidade transmitindo sua experiência com determinada marca para outras pessoas.

Pensar na visibilidade de uma empresa requer uma análise geral, de dentro para fora. É importante que os funcionários sintam orgulho de trabalhar para a marca, e consequentemente, estando estes satisfeitos, serão os primeiros a propagar essa boa imagem.

Uma boa imagem é chave competitiva para qualquer empresa, seja ela de pequeno, médio ou grande porte. Assim, trabalhadores com excelentes currículos desejarão integrar a equipe, fornecedores terão interesse em fechar parcerias, e, por fim, os consumidores se manterão leais e estarão dispostos a pagar mais pelo bem ou serviço.

Para Rossoni e Machado da Silva (2013), as empresas que são consideradas de maior reputação apresentaram, em média, maior valor de mercado, rentabilidade e liquidez das ações, assim como menor risco. Dessa forma, nota-se que a partir da imagem da empresa é possível aumentar sua valorização frente ao mercado.

METODOLOGIA

Abordagem Metodológica

Este estudo apresenta como objetivo geral diagnosticar como o clima organizacional influencia na gestão de pessoas em uma empresa do ramo de Serviços de Nefrologia Goiânia Ltda. Como objetivos específicos, busca-se conhecer os fatores que influenciam o clima organizacional da empresa, diagnosticar as facilidades e as dificuldades encontradas no clima organizacional e apresentar sugestões para melhorias mediante diagnóstico realizado. Nesse sentido, as questões que norteiam esta pesquisa buscam responder às seguintes indagações: quais são os fatores que influenciam a gestão de pessoas da empresa Anonymous Clinic; como está o clima organizacional da empresa; e quais são as ações a serem elaboradas para melhoria do clima organizacional?

A pesquisa se caracteriza como exploratória descritiva e tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores.

Esse tipo de pesquisa normalmente envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e análise de exemplos que estimulem a compreensão. Por sua vez, a pesquisa descritiva, como o próprio nome diz, tem como objetivo descrever as características de uma população, fenômeno ou de uma experiência. Um exemplo está na divisão por grupos em relação a sexo, faixa etária, renda familiar, nível de escolaridade etc. Assim como a pesquisa exploratória, a descritiva utiliza técnicas para coleta de dados como o questionário e a observação sistemática.

Quanto à abordagem utilizada no estudo, a pesquisa é do tipo quantitativa e qualitativa, pois são transferidas para o quadro de análise do clima organizacional as características da população pesquisada e a relação entre os indicadores do clima, utilizando técnicas padronizadas para a coleta de dados por meio de questionários. Para a realização da estatística descrita, atendeu-se às exigências de 95% de confiabilidade e 5% de margem de erro, conforme descrito por Farias Filho e Arruda Filho (2015).

Quanto aos procedimentos técnicos, utilizou-se de dados primários e secundários. Os dados primários foram coletados através de questionários, os secundários, utilizaram-se da pesquisa bibliográfica com livros, artigos, entre outros que abordam a temática das contribuições da Gestão de Pessoas para melhoria no processo de comportamento organizacional.

Coleta de dados

A técnica de pesquisa que consiste na utilização de um questionário para coletar dados, opiniões e atitudes, é o meio mais difundido de coletar dados primários. A utilização desse tipo de pesquisa encontra importância na possibilidade de se responder a questões do tipo “o que?”, “por que?”, “como?”, e “quanto?”, com foco de interesse sobre o que está acontecendo ou como e porque isso está acontecendo.

População e amostra

A população abordada será composta por 60 (sessenta) colaboradores lotados nos setores de enfermagem, setores administrativos, recepção e gerência. Na pesquisa serão aplicados aproximadamente 52 questionários. Em relação à quantidade de colaboradores, estima-se a margem de erro do estudo tenha sido de 5%, e o nível de confiabilidade foi de 95%. Segundo Bussab e Morettin (2017), a fórmula utilizada para o cálculo amostral é: $n = (S \times Z^2 \times N) / (S \times Z^2) + (e^2 \times (N - 1))$.

Desse modo, a amostra pesquisada foi de um total de 52 colaboradores, os questionários foram aplicados no mês de maio de 2022. A pesquisa partiu de uma abordagem quantitativa por traduzir informações em números e classificá-las e analisá-las. (FARIAS FILHO; ARRUDA FILHO, 2013).

Seleção do caso

Seu objeto de estudo pode ser um indivíduo, um grupo, uma organização, um conjunto de organizações ou até mesmo uma situação. Yin (2010) afirma que o estudo de caso é um modo de pesquisa empírica que investiga fenômenos contemporâneos em seu ambiente real, quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidos; quando há mais de uma variável de interesse do que pontos de dados; quando se baseia em várias fontes de evidências; e quando há proposições teóricas para conduzir a coleta e a análise de dados.

O estudo de caso será realizado na empresa Anonymous Clinic Serviços de Nefrologia, localizada na cidade de Goiânia, no Estado de Goiás. A escolha da empresa se deu pelo motivo de o discente trabalhar na instituição há aproximadamente três anos.

Apresentação e caracterização da empresa

A empresa Anonymous Clinic (nome fictício) foi fundada em 18 de outubro de 2003 na cidade de Goiânia, como uma empresa na área da saúde, com atividade de diálise e nefrologia, construindo sua marca, buscando seu espaço no mercado. Com o passar dos anos, conquistou seu espaço na área da saúde em Goiânia, tornando-se uma empresa de médio porte com uma proposta futura de crescimento e visibilidade da sua marca.

A empresa Anonymous Clinic tem como objetivo oferecer atenção à saúde humana, realizando as atividades de diálise e nefrologia, que significam substituir o trabalho dos rins quando não estão funcionando corretamente, filtrando o sangue e removendo o excesso de toxinas, sais minerais e líquidos. A empresa encontra-se em constante desenvolvimento buscando sempre a qualidade nos materiais e medicamentos utilizados para o tratamento e a qualidade no atendimento aos pacientes e seus acompanhantes. Hoje, ela é sinônimo de uma marca concretizada e de referência no mercado goiano na área de hemodiálise.

A empresa conta com duas unidades na cidade de Goiânia, sendo uma no setor Central e outra no setor Bueno e tem planos de adquirir mais clínicas e crescer no mercado goiano. A estrutura organizacional da empresa é referente à unidade do setor central onde foi realizado o trabalho. Hoje, é composta por 60 colaboradores, sendo: 1 diretor administrativo, 1 enfermeira chefe (RT), 2 auxiliares administrativos (financeiro e RH), 4 recepcionistas, 1 motorista, 1 estoquista, 3 copeiras, 1 nutricionista, 1 assistente social, 1 psicólogo, 4 enfermeiras e 40 técnicos(as) de enfermagem.

Apresentação e análise da pesquisa

Apresenta-se a seguir a descrição das variáveis das seções analisadas referente ao tema pesquisado. Foi aplicado questionário, o qual contém 12 questões divididas em 03 seções.

As questões da seção 01, que aqui vamos chamar de Dados Pessoais, vão de 01 até 4, onde verificou-se saber sobre o tempo que o trabalhador está na empresa; se conhece as expectativas da empresa em relação ao seu trabalho; estresse no trabalho; e se o seu trabalho é importante para a empresa

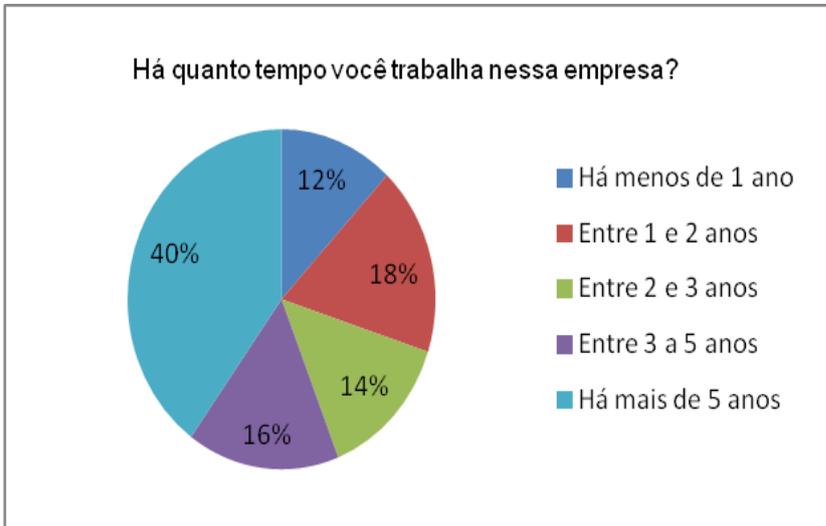
Logo após, passa-se à seção 02, que aqui vamos chamar de Relações Pessoais com questões que vão do 05 até 08 e tratam das relações funcionário e gestão; sobre apoio da gestão a funcionários; relação de trabalho com colegas; e, por fim, ambiente de trabalho.

Em seguida, tem-se a seção 03 que aqui vamos chamar de Política da Empresa, com questões que vão de 09 até 12 onde foram levantados dados sobre oportunidade de

crescimento; satisfação com os benefícios; conhecimento sobre visão e missão da empresa; e objetivos e metas da empresa.

SEÇÃO 01 – DADOS PESSOAIS

Figura 01 – Tempo de Serviço



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Referente ao tempo em que os colaboradores estão na empresa, constatou-se que 40% dos funcionários trabalham há mais de 5 anos na empresa; 16% mais de 3 anos; 14% mais de 2 anos; 18% mais de 1 ano; e 12% menos de 1 ano. Com relação a esses dados, constatou-se que a empresa busca trabalhar a permanência do funcionário dentro da empresa. Isso é algo importante, pois quando uma empresa adota a política de rotatividade de funcionários significa que algo está acontecendo de errado com a gestão dessa empresa, e o clima organizacional vem tratar acerca disto, pois significa que os funcionários estão satisfeitos com a política que a empresa tem adotado.

Figura 02 – Expectativas em relação ao trabalho

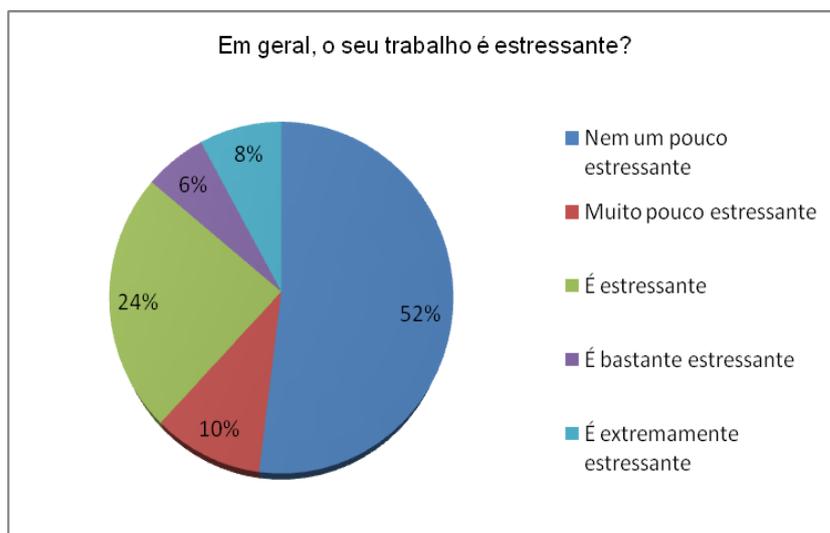


Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Os dados referentes às expectativas da empresa relacionados ao funcionário demonstram que 30% conhecem as expectativas da empresa; 8% indicam que já falaram com eles, mas ainda existem dúvidas; 10% nunca pensaram no assunto; 22% nunca foram informados; e 30% não têm ideia. Com base nesses dados, constatou-se uma falha na comunicação entre empresa e funcionário, uma vez que mais de 50% dos funcionários pesquisados não foram informados ou não têm ideia das expectativas da empresa. Esses dados podem ser considerados preocupantes, pois significam que a gestão da empresa não está acontecendo como deveria.

Portanto, sugere-se a implantação da descrição da análise dos cargos, onde a empresa apresentará as competências requeridas para a ocupação do cargo; a implantação do plano de cargos; e a divulgação para todos os colaboradores da empresa.

Figura 3 – Estresse no trabalho

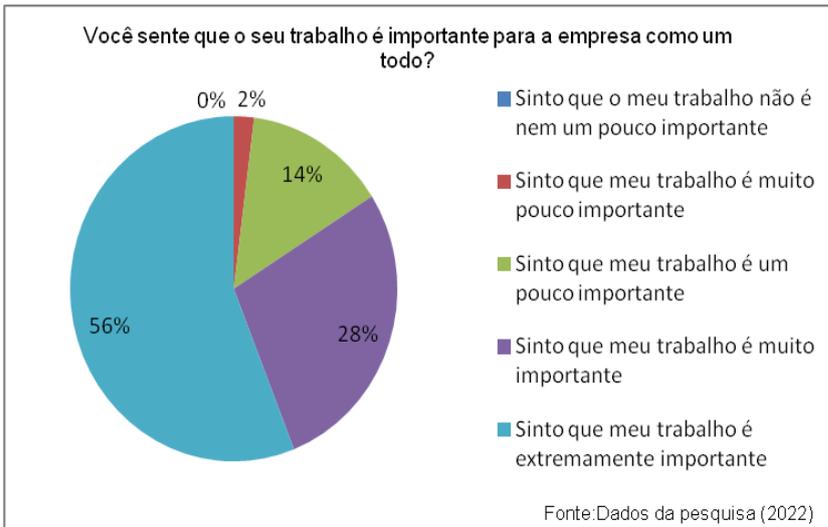


Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Referente ao estresse no trabalho, constatou-se que 8% consideram o trabalho extremamente estressante; 6% bastante estressante; 24% estressante; 10% pouco estressante; e 52% dizem que o trabalho não é estressante. Analisando esses dados, o grau de estresse na empresa pode ser considerado mediano por vários fatores, mas com base nesses dados não podemos afirmar ao certo qual o motivo do estresse dos funcionários, pois pode variar desde questões pessoais até as metas exigidas pela empresa.

Portanto, sugere-se a implantação de tempos de descanso, ginásticas laborais e diagnósticos de motivos dos estresses.

Figura 4 – Importância do trabalho



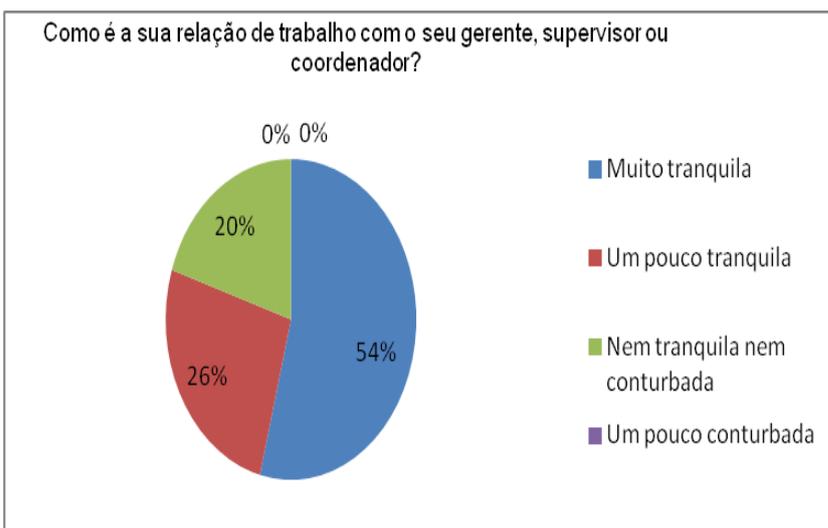
Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Referente à importância do trabalho do funcionário para a empresa 2% dizem que o seu trabalho é muito pouco importante para a empresa; 14% relatam ser um pouco importante; 28% responderam importante; e 56% dizem que o trabalho é extremamente importante. Com base nesses dados, observamos que os funcionários se sentem como parte da empresa ou como parte na solução de problemas que surgem na empresa. Podemos dizer que isso é reflexo do ramo de atividade da empresa, e que por pertencer a um ramo da saúde os profissionais se veem como peça fundamental na empresa.

Portanto, sugere-se que a equipe de gestão busque conhecer as necessidades de cada funcionário, realizando reuniões periódicas de atualização de informações.

SEÇÃO 2 – RELAÇÕES PESSOAIS

Figura 5 – Relação funcionário x gestão



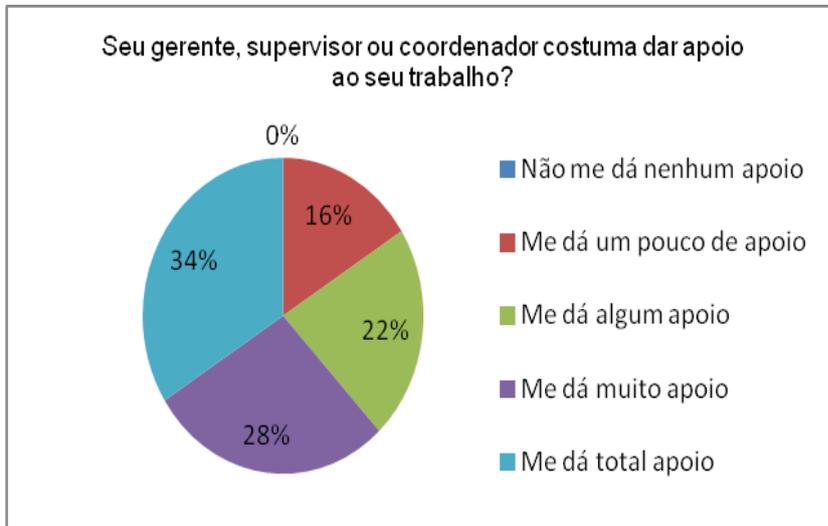
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Perguntados sobre a relação com os gestores, 20% afirmam que não é uma relação nem conturbada nem é uma relação tranquila; 26% dizem que é um pouco tranquila; e 54% dos funcionários afirmam que é muito tranquila, ou seja, observa-se que a gestão consegue estabelecer uma relação interpessoal com os funcionários sem gerar pressão, pois quanto mais

a gestão imprime pressão, mais estresse acontece no ambiente de trabalho. Desse modo, verifica-se que ao desempenhar suas funções de forma tranquila, o funcionário trabalha mais satisfeito e, com isso, melhor será o desempenho.

Sugere-se que a gestão busque a formação continuada em relação ao atendimento ao público e utilize os princípios de recursos humanos em relação ao trato com pessoas.

Figura 6 – Apoio do grupo gestor

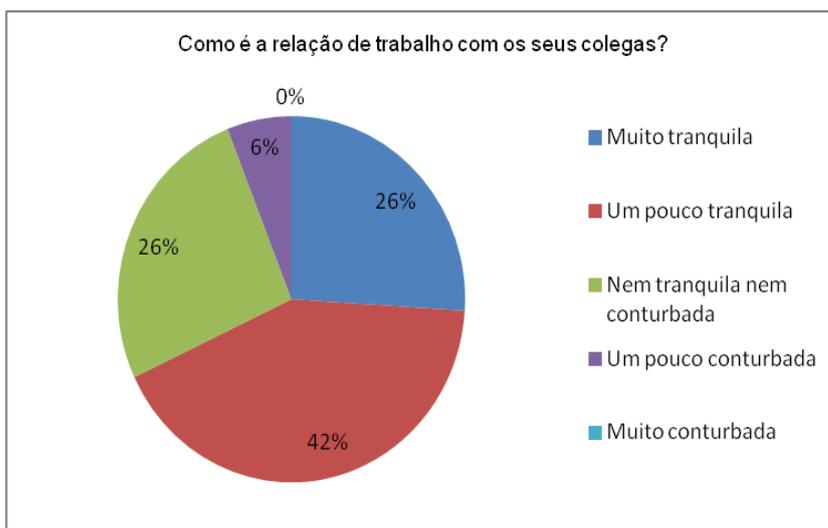


Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Perguntados sobre se recebem apoio da equipe gestora, 16% dizem que recebem um pouco de apoio; 22% recebem algum apoio; 28% relatam muito apoio; e 34% dizem receber total apoio do grupo gestor. Esses dados indicam que a empresa busca dar autonomia para os seus funcionários.

Recomenda-se que a equipe gestora aperfeiçoe o atendimento a funcionários por meio de formação voltada à gestão de pessoas.

Figura 7 – Relação colegas x colegas

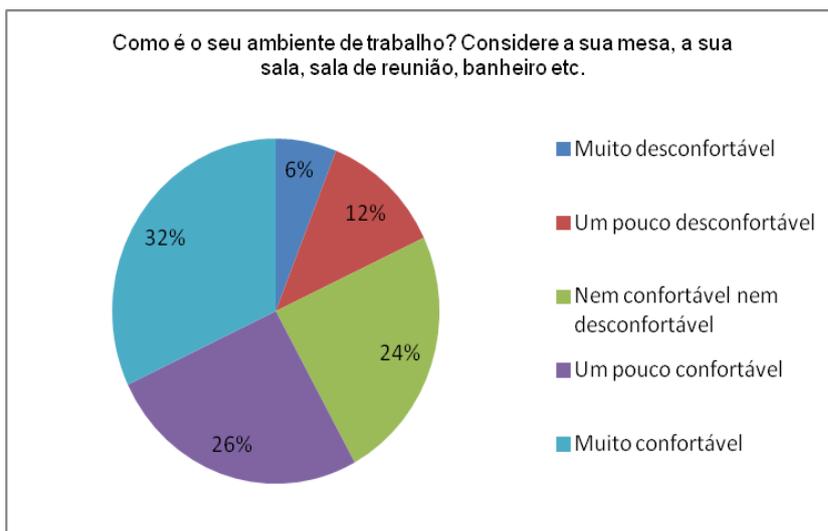


Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Questionados sobre a relação como os colegas de trabalho, 26% indicam que é uma relação muito conturbada; 6% afirmam que é um pouco conturbada; 26% ressaltam que não é conturbada nem tranquila; e 42% afirmam que é muito tranquila. Analisando esses dados, observamos que os problemas interpessoais podem ser um problema para a empresa, uma vez que causam certo desgaste nas relações e na harmonia do ambiente de trabalho. Nesse caso, é necessária uma intervenção do grupo gestor para compreender o que tem causado esse desconforto nas relações e, assim, poder resolver esse problema.

Recomenda-se à empresa criar estratégias de convívio, reuniões de grupos para formação referentes a relacionamentos e aumentar a comunicação entre funcionários e empresa.

Figura 8 – Ambiente de trabalho



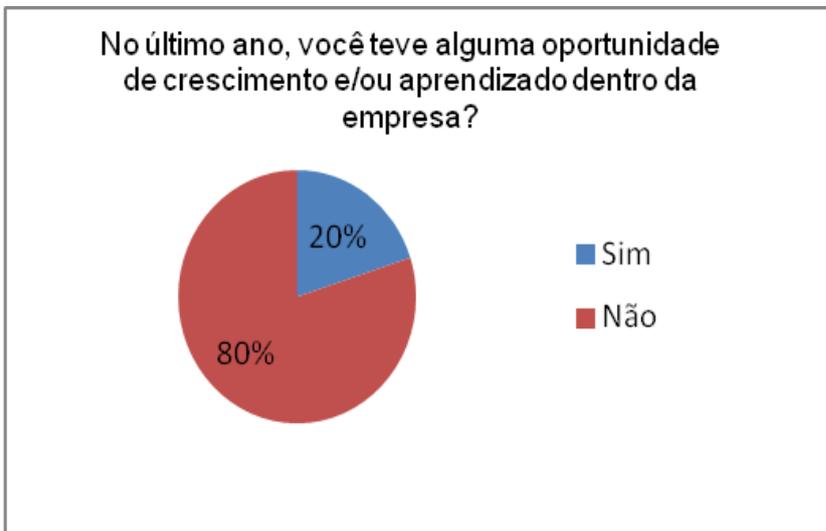
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Com relação ao ambiente de trabalho, constatou-se que 6% acham que é um ambiente desconfortável; 12% afirmam que é um pouco desconfortável; para 24% o ambiente não é confortável nem desconfortável; 26% acham que é um pouco confortável; e 32% afirmam que o ambiente de trabalho é muito confortável. Com base nesses dados, é possível afirmar que a estrutura física do ambiente de trabalho possibilita um melhor desempenho e uma melhor aceitação por parte dos funcionários, pois 58% sentem-se confortáveis com o ambiente de trabalho.

Recomenda-se a contratação de uma equipe de segurança do trabalho, fiscalização e troca de móveis com defeitos em tempo hábil, bem como melhorias na forma de comunicação.

SEÇÃO 3 – POLÍTICA DA EMPRESA

Figura 9 – Oportunidade de crescimento

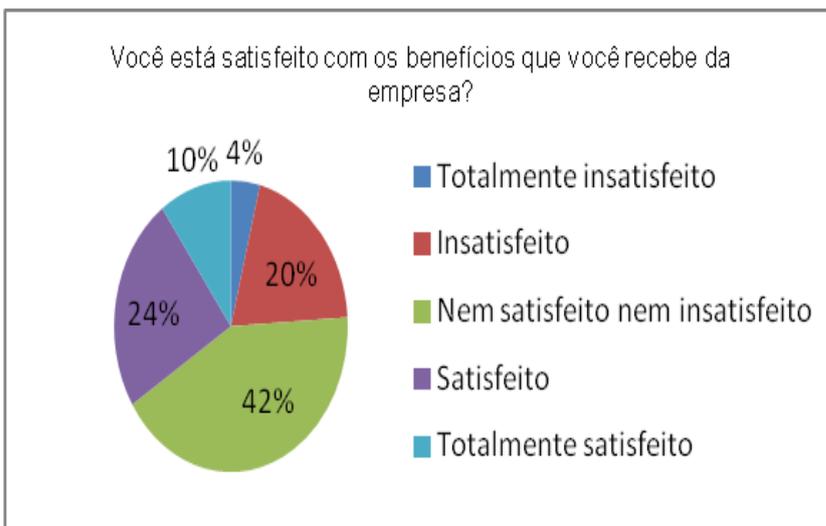


Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Perguntados sobre oportunidades de crescimento ou cursos dentro da empresa, foi constatado que 80% dos funcionários disseram que não tiveram essa oportunidade e 20% dos funcionários tiveram essa oportunidade. Esses dados indicam que a empresa, por algum motivo, não possui uma política que visa o crescimento dos funcionários ou programas de capacitação.

Portanto, recomenda-se a criação de um programa de qualificação na empresa para que possa haver crescimento, programas de seleção de mudança de cargos e programa de carreira.

Figura 10 – Satisfação com benefícios



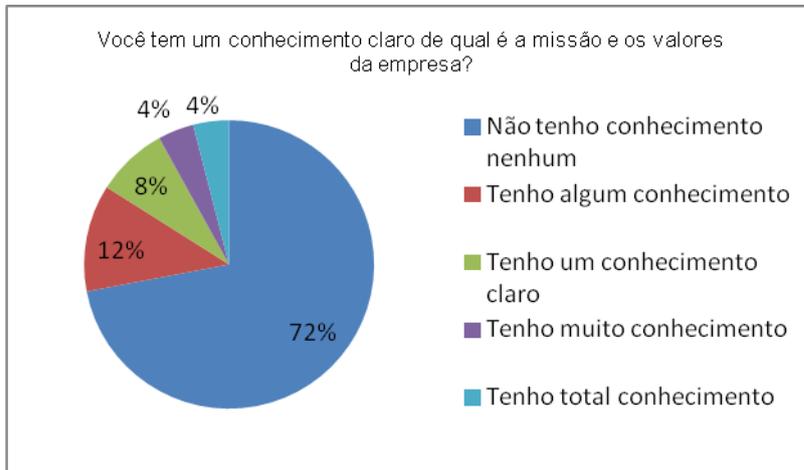
Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Perguntados sobre satisfação em relação a benefícios, 4% se dizem totalmente insatisfeitos; 20% insatisfeitos; 42% afirmam que não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos; 24% se consideram satisfeitos; e 10% se dizem muito satisfeitos. Aqui, observamos que no que tange à política de carreira ou política salarial, a empresa não consegue satisfazer grande

parte de seus colaboradores, pois a minoria se diz satisfeita. Outro ponto importante está em não podermos afirmar se essa minoria se refere à equipe gestora ou se ela é composta por funcionários sem cargo de chefia na empresa.

Recomenda-se a criação de um plano de carreira tanto vertical como horizontal, que irá possibilitar o aumento dos benefícios e uma mudança na política salarial.

Figura 11 – Missão e Visão da empresa

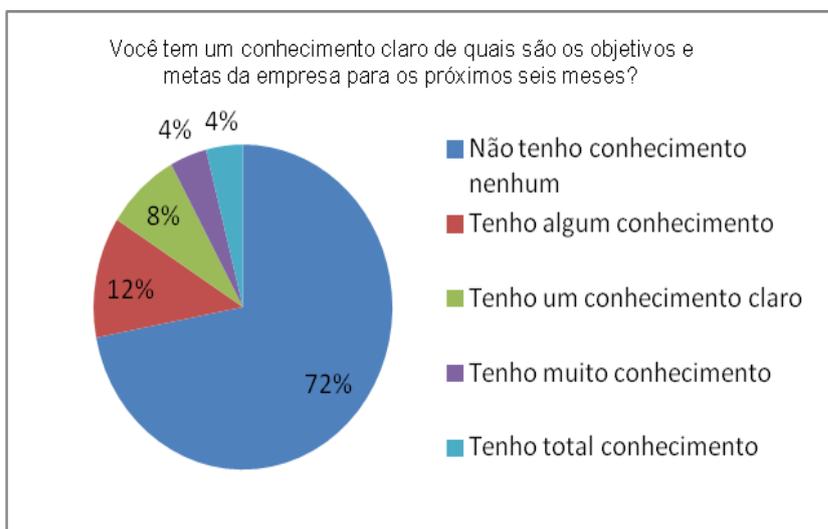


Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Acerca da missão e da visão da empresa, 72% não têm conhecimento nenhum sobre a missão e a visão da empresa; 12% têm algum conhecimento; 8% têm um conhecimento claro acerca desta informação; 4% têm muito conhecimento; e 4% representam uma minoria que tem total conhecimento destas informações. Aqui constata-se que acontece uma falha de comunicação da equipe gestora com os demais funcionários, pois eles são os responsáveis por atualizarem os funcionários e não é isto que se observou nesse levantamento.

Recomenda-se ao grupo gestor realizar reuniões periódica acerca das atualizações de informações sobre a empresa, cursos periódicos, criação de uma intranet que possibilite atualizar informações e rever procedimentos.

Figura 12 – Objetivos e Metas da empresa



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Aqui os funcionários afirmaram que 72% não têm conhecimento nenhum sobre os objetivos e as metas da empresa; 12% possuem algum conhecimento; 8% detêm um conhecimento claro; 4% têm muito conhecimento; e 4% apresentam total conhecimento. Novamente, nos deparamos com um problema de comunicação, pois essa comunicação deveria acontecer a todo o momento com os funcionários para que, assim, a empresa cresça de forma concisa.

Recomenda-se ao grupo gestor realizar reuniões periódica acerca das atualizações de informações sobre a empresa, cursos periódicos, aumento da comunicação com gestores, criação de uma intranet que possibilite atualizar e rever procedimentos.

Considerações Finais

O estudo apresentou como objetivo geral diagnosticar como o clima organizacional influencia na gestão de pessoas em uma empresa do ramo de Serviços de Nefrologia Goiânia Ltda. Como objetivos específicos destacaram-se: conhecer os fatores que influenciam o clima organizacional da empresa; diagnosticar as facilidades e as dificuldades encontradas no clima organizacional; e apresentar sugestões para melhorias. Mediante diagnóstico, procurou-se responder às seguintes indagações: quais são os fatores que influenciam a gestão de pessoas da empresa Anonymous Clinic; como está o clima organizacional da empresa; e quais são as ações a serem elaboradas para melhoria do clima organizacional?

Como o clima organizacional influencia na gestão de pessoas em uma empresa do ramo de Serviços de Nefrologia Goiânia Ltda e por ser um forte indicador de qualidade da vida dos profissionais, ele possibilita à equipe gestora monitorar, em tempo real, quais os pontos a serem melhorados na empresa e se criar um plano de contingência para resolução dos problemas. Entre as sugestões para melhorias, destacam-se: promoção de ginásticas laborais; realização de reuniões periódicas; implantação de um plano de carreira; abertura de canais de comunicação entre equipe gestora e funcionários; incentivos de pausas para descanso; e maior participação dos funcionários nas decisões que envolvem o coletivo.

Entre os fatores que influenciam o clima organizacional da empresa, destaca-se o fato de ser uma filial de uma multinacional, com missões e visões criadas com base na cultura da matriz, sendo um dos fatores que influenciam o clima organizacional. As facilidades e as dificuldades encontradas mediante análise do clima organizacional são: as facilidades apontam para a maneira de trabalhar dos gestores, dando apoio ao funcionário, sendo empáticos e uma boa estrutura física; as dificuldades encontradas indicaram a falta de uma política salarial e de carreira; a falta de comunicação referentes às missões e às visões da empresa, seus objetivos e metas.

Mediante dados analisados, apresentam-se as seguintes sugestões de melhorias, a saber: a implantação de um clima organizacional com um projeto de plano de carreira; parcerias para qualificação do quadro de funcionários; cursos de formação; reuniões periódicas para discutir objetivos e metas da empresa; criação de murais de informações, e isto não é só para funcionários, mas também para clientes. Criação de uma intranet para os funcionários com atualizações de informações, políticas da empresa, canais de comunicação com a gestão e com outros funcionários.

Portanto, a indagação apresentada obteve as seguintes respostas: a empresa analisada necessita de melhorias em relação a um clima organizacional eficiente; garantir a criação e a implantação de projetos voltados para a qualificação dos funcionários; elaborar um projeto de crescimento na empresa; e manter o bom relacionamento dos gestores com os funcionários, aprimorando, a cada dia, este relacionamento para fazer com que as pessoas que ainda não se sintam parte da equipe possam assim se sentir com o passar do tempo.

Através da fundamentação teórica, assim como a pesquisa, o trabalho desenvolvido atingiu os objetivos propostos. Apresentou dessa forma os itens que podem influenciar

positivamente ou negativamente no ambiente de trabalho da empresa pesquisada. No entanto, vale ressaltar que se implementadas as sugestões de melhorias propostas, estes itens podem tornar-se pontos fortes, eliminando assim alguns pontos negativos que estão afetando o clima organizacional dentro do ambiente de trabalho e podendo alcançar todas as metas traçadas pela empresa futuramente.

REFERÊNCIAS

BUSSAB W. O.; MORETTIN P. A. **Estatística Básica**. 9 ed. São Paulo. Saraiva, 2017.

CARVALHO, Maria do Carmo Nacif de. **Relacionamento Interpessoal: como preservar o sujeito coletivo**. Rio de Janeiro: LTC, 2009.

CASTRO, Alfredo Pires de. **Liderança Motivacional: como desenvolver pessoas e organizações, através do coaching e da motivação**. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 2015.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3ª edição, Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2010.

_____, **Introdução à Teoria Geral da Administração**, 9ª edição, São Paulo, Editora Manole Ltda, 2014.

_____. **Iniciação à Teoria das organizações**. São Paulo: Manole, 2010.

FARIAS FILHO, Milton Cordeiro; ARRUDA FILHO, Emílio J. M. **Planejamento da pesquisa científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de recursos humanos - PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo, Editora Atlas, 2013;

FERREIRA, Victor C. Paradela, TACHIZAWA, Takeshy;; FORTUNA, Antonio Alfredo Mello. **Gestão com Pessoas: Uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 5ª ed. Rio de Janeiro, Editora FGV, 2006.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: Enfoque nos Papeis Estratégicos**. 2ª Edição, São Paulo, Editora Atlas, 2016.

Lange, D., Lee, PM e Ye Dai (2011) 'Reputação organizacional: uma revisão', *Journal of Management*, p. 153. Disponível em: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgao&AN=edsgcl.250098822&lang=pt-br&site=eds-live&scope=site>

LUZ, Ricardo Silveira. **Gestão do Clima Organizacional: Proposta de Critérios para Metodologia de Diagnostico, Mensuração e Melhoria**. Estudo de Caso em Organizações Nacionais e Multinacionais Localizadas na Cidade do Rio de Janeiro. 2003. 182. Dissertação Mestrado Curso de Sistema de Gestão da UFF. Niterói, 2003. Disponível em: < <http://paginapessoal.utfpr.edu.br/leonardotonon/especializacao/arquivos-gerais/Aula%203%20-%20Dissertacao%20Ricardo%20Luz.pdf>>. Acesso dia 25/04/2022.

MARSON, Luciana Sousa Coelho, Relação entre motivação e Qualidade de vida no trabalho: um estudo com técnico-administrativos de uma universidade pública do Rio de Janeiro, a cessado 02/04/2015 as 16:22 em

http://www.excelenciaemgestao.org/portals/2/documents/cneg7/anais/t11_0363_2058.pdf

MAXIMIANO, A. C. A. Teoria Geral da Administração: da revolução urbana à revolução digital. 8ª. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MEDICINA/SA. **Sociedade Brasileira de Nefrologia alerta para a crise no setor de diálise.** São Paulo. 2021. Disponível em: < <https://medicinasa.com.br/setor-dialise-crise/>>. Acesso em 30/04/2022.

NEVES, Precil Diego Miranda de Menezes; SESSO, Fernando Saldanha Thomé; LUGON, Jocemir Ronaldo; NASCIMENTO, Marcelo Mazza. Censo Brasileiro de Diálise: **análise de dados da década 2009-2018.** Brazilian Journal of Nephrology. 2020. Volume 42. P. 191-200. 2020. Disponível em: <https://www.bjnephrology.org/wp-content/uploads/articles_xml/2175-8239-jbn-2019-0234/2175-8239-jbn-2019-0234-pt.pdf>. Acesso 28/04/2022 as 15:33.

PONTES, Benedito Rodrigues. Administração de cargos de salários. 18. ed. São Paulo: LTr, 2017.

RIBAS, Andréia Lins; SALIN, Cassiano Ramalho. Gestão de Pessoas para Concurso. 4ª Edição, São Paulo, Editora Alumnus

ROCHA, Luis Fernando Da. **Ambiente Físico: Influência Na Motivação Do Colaborador.** Fundação Educacional Do Município De Assis – Fema -- Assis, 2011.

ROBBINS, Sthepen P. Comportamento Organizacional, 14ª edição – São Paulo, editora Prentice Hall, 2010.

Rossoni, L., & Machado-da-Silva, C. L. (2010). Institucionalismo organizacional e práticas de governança corporativa. Revista de Administração Contemporânea, 14 (edição especial). Disponível em: <173-198.<https://www.scielo.br/j/rac/a/yNYybqf4tJNgDPJBnPr4XZM/?lang=PT>. Acesso 26/04/2022

SILVA Alessandra Silva da; SILVEIRA Rosemary Silva da; FERNANDES Geani Farias Machado; LUNARDI Valéria Lerch; BACKESVÂNIA Marli Schubert. **Percepções e mudanças na qualidade de vida de pacientes submetidos à hemodiálise.** Rev Bras Enferm, Brasília 2011, p. 839-844.

SINEK, Simon. Como motiva pessoas e equipes a agir. 1ª ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

TOLFO, Suzana da Rosa. **A carreira profissional e seus movimentos:** revendo conceitos e formas de gestão em tempos de mudanças. PEPSIC. 2002. Vol.2 p. 39-63. Disponível em: < <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v2n2/v2n2a03.pdf>> Acesso em 25/04/2022.

VERGARA, S. C. **Gestão de Pessoas.** 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

YIN, R. K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

ANEXO – I QUESTIONARIO - CLIMA ORGANIZACIONAL

SEÇÃO 1

1- Há quanto tempo você trabalha nessa empresa? *

- Há menos de 1 ano
- Entre 1 e 2 anos
- Entre 2 e 3 anos
- Entre 3 a 5 anos
- Há mais de 5 anos

2- Você sabe quais são as expectativas que a empresa tem em relação ao seu trabalho? *

- Não tenho a mínima ideia
- Nunca me disseram, mas eu imagino quais são as expectativas
- Nunca pensei sobre isso
- Já conversaram comigo sobre as expectativas, mas eu ainda tenho algumas dúvidas
- Sim, tenho total certeza de quais são as expectativas

3- Em geral, o seu trabalho é estressante?

- Nem um pouco estressante
- Muito pouco estressante
- É estressante
- É bastante estressante
- É extremamente estressante

4- Você sente que o seu trabalho é importante para a empresa como um todo?

- Sinto que o meu trabalho não é nem um pouco importante
- Sinto que meu trabalho é muito pouco importante
- Sinto que meu trabalho é um pouco importante
- Sinto que meu trabalho é muito importante
- Sinto que meu trabalho é extremamente importante

SEÇÃO 2

5- Como é a sua relação de trabalho com o seu gerente, supervisor ou coordenador?

- Muito tranquila
- Um pouco tranquila
- Nem tranquila nem conturbada
- Um pouco conturbada

Muito conturbada

6- Seu gerente, supervisor ou coordenador costuma dar apoio ao seu trabalho?

- Não me dá nenhum apoio
 Me dá um pouco de apoio
 Me dá algum apoio
 Me dá muito apoio
 Me dá total apoio

7- Como é a relação de trabalho com os seus colegas?

- Muito tranquila
 Um pouco tranquila
 Nem tranquila nem conturbada
 Um pouco conturbada
 Muito conturbada

8- Como é o seu ambiente de trabalho? Considere a sua mesa, a sua sala, sala de reunião, banheiro etc.

- Muito desconfortável
 Um pouco desconfortável
 Nem confortável nem desconfortável
 Um pouco confortável
 Muito confortável

SEÇÃO 3

9- No último ano, você teve alguma oportunidade de crescimento e/ou aprendizado dentro da empresa?

- Sim
 Não

10-Você está satisfeito com os benefícios que você recebe da empresa?

- Totalmente insatisfeito
 Insatisfeito
 Nem satisfeito nem insatisfeito
 Satisfeito
 Totalmente satisfeito

11-Você tem um conhecimento claro de qual é a missão e os valores da empresa?

- Não tenho conhecimento nenhum
- Tenho algum conhecimento
- Tenho um conhecimento claro
- Tenho muito conhecimento
- Tenho total conhecimento

12-Você tem um conhecimento claro de quais são os objetivos e metas da empresa para os próximos seis meses?

- Não tenho conhecimento nenhum
- Tenho algum conhecimento
- Tenho um conhecimento claro
- Tenho muito conhecimento
- Tenho total conhecimento



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
 PRÓ-REITORIA DE DESENVOLVIMENTO
 INSTITUCIONAL
 Av. Universitária, 1059 | Setor Universitário
 Caixa Postal 95 | CEP 74605-010
 Goiânia | Goiás | Brasil
 Fone: (62) 3946.3081 ou 3089 | Fax: (62) 3946.3060
 www.pucgoias.edu.br | prodin@pucgoias.edu.br

RESOLUÇÃO n° 038/2020 – CEPE

ANEXO IV

APÊNDICE ao TCC

Termo de autorização de publicação de produção acadêmica

O (A) estudante Rangel de Souza Santos do Curso de ADMINISTRAÇÃO, matrícula_2015.2.0023.0521-4, telefone: (62)984801067 e-mail rangelsv@hotmail.com, na qualidade de titular dos direitos autorais, em consonância com a Lei n° 9.610/98 (Lei dos Direitos do autor), autoriza a Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC Goiás) a disponibilizar o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado **PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL: EMPRESA ANONYMOUS CLINIC SERVIÇOS DE NEFROLOGIA EM GOIÂNIA.**, gratuitamente, sem ressarcimento dos direitos autorais, por 5 (cinco) anos, conforme permissões do documento, em meio eletrônico, na rede mundial de computadores, no formato especificado (Texto (PDF); Imagem (GIF ou JPEG); Som (WAVE, MPEG, AIFF, SND); Vídeo (MPEG, MWV, AVI, QT); outros, específicos da área; para fins de leitura e/ou impressão pela internet, a título de divulgação da produção científica gerada nos cursos de graduação da PUC Goiás.

Goiânia, 11 de Maio de 2020.

Assinatura do(s) autor(es):

Nome completo do autor: Rangel de Souza Santos

Assinatura do professor-orientador:

Nome completo do professor-orientador: IRENE REIS