

# **AVALIAÇÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL SOBRE A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES: UM ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE ENSINO SUPERIOR DE MOSSORÓ-RN.**

D. E. C. FRANCISCO e M. A. GAVILAN

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande de Norte – CAMPUS EAD

daysecontabeis@hotmail.com/monicaalmeidagavilan@gmail.com

Artigo submetido em 26/07/2018 e aceito em 01/08/2018

DOI: 10.15628/empiricabr.2018.7554

## **RESUMO**

O clima organizacional tem papel fundamental nas organizações, pois tudo o que envolve gestão de pessoas, e qualidade dependem da gestão voltada com a satisfação dos colaboradores perante a. Este trabalho tem o objetivo de avaliar o clima organizacional de uma Instituição Pública de Ensino Superior no município de Mossoró-RN sobre a percepção dos seus colaboradores. Analisando sobre a qualidade de vida no trabalho, identificando os fatores que contribuem para a satisfação dos servidores e medir o grau de satisfação perante o ambiente interno da instituição. A metodologia utilizada foi por meio de um estudo de caso com aplicação de um questionário com questões de acordo a tabela *Likert* o qual se obteve uma amostragem no total de 52 respondentes. A pesquisa justifica-se pela necessidade de evidenciar que a avaliação do clima organizacional das organizações pode contribuir para melhorias no seu ambiente interno perante o quadro de funcionários, resultando em atender as necessidades de satisfação o qual contribui para melhores resultados e desempenho das funções. A partir da análise dos resultados, observou-se que os servidores da Instituição em estudo estão satisfeitos com seu ambiente de trabalho e as atividades desempenhadas e também motivados para desenvolver suas funções. Pode-se concluir através da pesquisa que os aspectos que envolvem o ambiente de trabalho dos funcionários colaboram para atender o grau de satisfação dos servidores é responsável pelo. Portanto, a empresa após conhecer a percepção das pessoas através da pesquisa do clima e quais aspectos necessita melhorar, pode ser planejando ações em busca de um ambiente melhor e agradável com mais qualidade, o que conseqüentemente produzirá os melhores resultados para a organização.

**PALAVRAS-CHAVE:** Clima Organizacional, Satisfação e Motivação.

## **ABSTRAT**

The organizational climate plays a fundamental role in organizations, since everything that involves people management and quality depends on the management focused on the satisfaction of the employees before the company. This work has the objective of evaluating the organizational

climate of a Public Institution of Higher Education in the municipality of Mossoró-RN on the perception of its collaborators. Analyzing the quality of life at work, identifying the factors that contribute to the satisfaction of the employees and measure the degree of satisfaction with the internal environment of the institution. The methodology used was through a case study with application of a questionnaire with questions according to the Likert table which was sampled in a total of 52 respondents. The research is justified by the need to highlight that the evaluation of the organizational climate of organizations can contribute to improvements in their internal environment before the staff, resulting in meeting the satisfaction needs which contributes to better results and performance of the functions. From the analysis of the results, it was observed that the employees of the institution under study are satisfied with their work environment and the activities performed and also motivated to carry out their functions. It can be concluded through research that the aspects involving the work environment of the employees collaborate to meet the degree of satisfaction of the servers is responsible for. Therefore, the company, after knowing the perception of the people through the research of the climate and what aspects needs to improve, can be planning actions in search of a better and pleasant environment with more quality, which will consequently produce the best results for the organization.

KEY WORDS: Organizational Climate, Satisfaction and Motivation.

## 1 INTRODUÇÃO

As organizações públicas fazem parte de um cenário empresarial relevante para a sociedade o qual estão expostas às contínuas modificações comportamentais. O comportamento organizacional relata o perfil das pessoas no trabalho, por isso é, muito importante ter conhecimento sobre o assunto para poder entender os problemas e as dificuldades que as organizações enfrentam envolvendo pessoas.

Diversas pesquisas são realizadas com intuito de analisar como os colaboradores compreendem as organizações, suas necessidades, colhendo por meio de informações com o objetivo de contribuir com à melhoria do ambiente de trabalho. Esta pesquisa tem o propósito de analisar a opinião dos servidores públicos de uma instituição de ensino superior localizada na cidade de Mossoró-RN em relação ao comportamento organizacional, buscando mostrar a importância do clima organizacional contribui para o bom desempenho das atividades da organização.

Para Muchinsky (2004, p.306) "o comprometimento organizacional refere-se ao grau de fidelidade de um funcionário com o seu empregador". O comportamento organizacional está empenhado na análise do que as pessoas fazem em uma organização e como este comportamento ajuda para obter o nível que seja satisfatório para contribuir de forma significativa no método competitivo.

As pessoas estão sempre procurando o melhor para satisfazer suas necessidades e as condições para melhoria de vida. Com isso, as atitudes dos indivíduos dentro das organizações estão associadas no grau de satisfação no ambiente interno de trabalho. Diante o exposto, o objetivo geral da pesquisa será avaliar o clima organizacional de uma instituição pública de ensino superior de acordo com a percepção dos colaboradores tendo como objetivos específicos: analisar a qualidade de vida no

trabalho dentro da Instituição, identificar os fatores que contribuem para a satisfação dos servidores públicos, mensurar a satisfação dos servidores públicos no ambiente interno da instituição.

A pesquisa se justifica em mostrar a importância da avaliação do clima organizacional sendo um instrumento de elevação de opiniões e percepções, do qual os administradores da organização podem observar conhecer e compreender melhor a conduta dos colaboradores dentro das organizações, identificando os fatores que interferem o clima, as instituições podem colaborar com melhorias e alcançar maiores resultados, ocasionando a motivação e satisfação dos seus funcionários e um consequente crescimento para a organização.

## 2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

### 2.1 Clima Organizacional

O clima organizacional ganhou um papel fundamental nas organizações, pois tudo o que envolve atualizações, avanços tecnológicos, competitividade e qualidade dependem da administração voltada para o clima.

Segundo Luz (2007, p.13) o clima organizacional como “a atmosfera psicológica que envolve num dado momento a relação entre a empresa e seus funcionários”. Portanto, o clima organizacional está diretamente ligado à percepção dos funcionários em relação à organização de trabalho existem diversas técnicas que auxiliam no diagnóstico do clima, uma delas é a pesquisa que pode ser aplicada na empresa.

Para Luz (2007) 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.

A organização deve estar preparada para receber o resultado da pesquisa, procurando encontrar técnicas que mudem a situação atual da empresa, caso o clima seja considerado desfavorável.

Segundo os autores Bergamini e Coda (1997, p. 99) a pesquisa de clima organizacional é definida como um:

Instrumento pelo qual é possível atender mais de perto às necessidades da organização e do quadro de funcionários a sua disposição, à medida que caracteriza tendências de satisfação ou de insatisfação, tomando por base a consulta generalizada aos diferentes colaboradores da empresa. A Pesquisa de Clima Organizacional é um levantamento de opiniões que caracteriza uma representação da realidade organizacional consciente, uma vez que retrata o que as pessoas acreditam estar acontecendo em determinado momento na organização enfocada. O papel de pesquisas dessa natureza é tornar claras as percepções dos funcionários sobre temas e itens que, caso apresentem distorções indesejáveis, afetam negativamente o nível de satisfação dos funcionários na situação de trabalho.

Para Luz (2007, p.38), “a pesquisa de clima identifica tanto problemas reais no campo das relações de trabalho como problemas potenciais, permitindo sua prevenção através do aprimoramento ou da adoção de determinadas políticas de pessoal”. Entretanto, fica a evidência da influência do clima organizacional nas empresas e nas pessoas e por isso é bastante importante realizar pesquisas de clima organizacional nas empresas, portanto elas precisam estar alinhadas e preparadas para lidar com os resultados que serão obtidos através da aplicação dessa técnica.

Portanto, o clima organizacional é formado pelos sentimentos que as pessoas compartilham a respeito do ambiente organizacional da empresa onde trabalham uma vez que afeta de maneira positiva ou negativa sua satisfação para o trabalho. Sentimentos positivos exercem impactos positivos no desempenho e sentimentos negativos exercem impacto negativo sobre o desempenho. (Maximiano, 2000).

### 2.2.1 Qualidade de vida no trabalho

A qualidade de vida segundo o autor Chiavenato (2010, p. 490), traz as definições dos oito fatores proposto pelo modelo de Walton que afetam a QVT:

- 1. Compensação justa e adequada:** a justiça distributiva de compensação depende da adequação da remuneração ao trabalho que a pessoa realiza, da equidade interna (equilíbrio entre as remunerações dentro da organização) e da equidade externa (equilíbrio com as remunerações do mercado de trabalho).
- 2. Condições de segurança e saúde no trabalho:** envolvendo as dimensões jornada de trabalho e ambiente físicos adequados à saúde e bem-estar da pessoa.
- 3. Utilização e desenvolvimento de capacidades:** proporcionar oportunidades de satisfazer as necessidades de utilização de habilidades e conhecimentos do trabalhador, desenvolver sua autonomia, autocontrole e obter informações sobre o processo total do trabalho, bem como retro informação sobre o seu desempenho.
- 4. Oportunidades de crescimento contínuo e segurança:** no sentido de proporcionar possibilidades de carreira na organização, crescimento e desenvolvimento pessoal e segurança no emprego de forma duradoura.
- 5. Integração social na organização:** eliminação de barreiras hierárquicas marcantes, apoio mútuo, franqueza interpessoal e ausência de preconceito.
- 6. Constitucionalismo:** refere-se ao estabelecimento de normas e regras da organização, direitos e deveres do trabalhador, recursos contra decisões arbitrárias e um clima democrático dentro da organização.
- 7. Trabalho e espaço total de vida:** o trabalho não deve absorver todo o tempo e energia do trabalhador em detrimento de sua vida familiar e particular, de seu lazer e atividades comunitárias.
- 8. Relevância social da vida no trabalho:** o trabalho deve ser uma atividade social que traga orgulho para a pessoa em participar de uma organização. A organização

deve ter uma atuação e uma imagem perante a sociedade, responsabilidade social, responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos, práticas de emprego, regras bem definidas de funcionamento e de administração eficiente.

A qualidade de vida no trabalho é um dos propósitos da empresa moderna, uma vez que satisfação dos funcionários e a instalação de clima de trabalho propício trazem resultados positivos na qualidade, na produtividade e no atendimento ao cliente, além de proporcionar um ambiente mais criativo e inovador. Entretanto, o fator humano tem sido considerado o grande diferencial das empresas para vencer a competitividade do mercado, pois é essencial investir em atividades que visem à melhoria da qualidade de vida dos funcionários. (PONTES, 2001).

### **2.2.2 Motivação**

A motivação é o grau de vontade e dedicação de uma pessoa no desempenho de uma tarefa no ambiente de trabalho. Dessa forma, Gil (2001) afirma que “empregados motivados para realizar seu trabalho, tanto individualmente como em grupo, tendem a proporcionar melhores resultados. A motivação pode ser entendida como o principal combustível para a produtividade da empresa”. Dessa forma, Bergue (2012), afirma que a motivação das pessoas vem das suas necessidades e estas podem ser hierarquizadas. Pois a hierarquia das necessidades se dar a partir do momento em que o indivíduo satisfaz uma necessidade ou outro elemento passa a motivar sua ação, exigindo a busca constante de meios para satisfazê-los.

Na visão de Casado (2002) a motivação tem sido vista como uma saída para melhorar o desempenho profissional dos colaboradores e a satisfação dos trabalhadores, contribuindo para uma maior produtividade das atividades. Para Vergas (FIORELLI, 2004, p. 118), a “motivação é uma força, uma energia que nos impulsiona na direção de alguma coisa que nasce de nossas necessidades interiores”. Já para Motta (1995, p.192) “a motivação é vista como o grau de vontade e dedicação de uma pessoa na sua tentativa de desempenhar bem uma tarefa”. A motivação são impulsos que levam os funcionários a desenvolver as atividades com mais entusiasmo e satisfação, pois são fatores que atendem as necessidades dentro do ambiente de trabalho.

Entretanto, Dalbem (2016) ressalta que a motivação “são impulsos, ou seja, necessidades imperiosas, muitas vezes irresistíveis, que levam uma pessoa a determinados comportamentos para satisfazer as necessidades básicas derivadas da fisiologia e relacionadas à sobrevivência”. Dessa forma, a motivação é como a disposição para fazer alguma coisa, que é condicionada pela capacidade dessa ação de satisfazer uma necessidade do indivíduo. Na visão de Robbins (2009, p. 132) a “motivação é definida como um processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta”.

### **2.2.3 Satisfação**

As pessoas estão sempre procurando o melhor para satisfazer suas necessidades e vontades na condição de melhorar de vida. Com isso, as atitudes dos indivíduos dentro das organizações estão

associadas no grau de satisfação no ambiente interno de trabalho. Dessa forma, Robbins (2009, p. 24), “o termo satisfação no trabalho refere-se a um conjunto de sentimentos que um indivíduo nutre em relação ao seu trabalho”.

Segundo os autores Marqueze & Moreno (2005), as consequências da satisfação no trabalho são individuais e variadas, abrangendo os planos pessoais e profissionais. Uma vez que o processo de satisfação no trabalho é resultado de um conjunto de fatores que integram de forma conjunta as condições de vida do trabalhador com também os fatores de controle que os mesmos possuem sobre sua condição de vida e trabalho. Portanto, a satisfação é considerada como pontos positivos que contribui com o bem estar do trabalhador favorecendo o clima organizacional das organizações já a insatisfação são como pontos negativos que contribui de forma negativa na vida do trabalhador.

Portanto, para Chiavenato (2010) o clima organizacional reflete o modo como às pessoas interagem umas com as outras, com os clientes e fornecedores internos e externos, bem como o grau de satisfação com o contexto que as cerca. O clima organizacional pode ser agradável, receptivo, caloroso e envolvente, em um extremo, ou desagradável, agressivo, frio e alienante em outro extremo.

### 3. METODOLOGIA

A pesquisa tem como base uma investigação empírica, por meio dos métodos quantitativa, pois visa o levantamento de dados com o intuito de analisar o tema proposto, abordará um estudo de caso onde irá avaliar o objetivo do estudo e os dados primários que será por meio de um questionário adaptado, padronizado de acordo com os serviços prestados pelos servidores públicos de uma instituição de ensino superior, terá como base para o referencial teórico os dados secundários que são constituídos por livros, artigos, revistas, monografias e teses. Para Gil (2010), o estudo de caso consiste no estudo profundo de um ou poucos objetos, permitindo que o conhecimento adquirido seja amplo e detalhado. O instrumento de pesquisa do estudo de caso é formado por 09 perguntas estruturadas sobre o perfil sócio econômico dos respondentes e 22 questões enumeradas de acordo com uma escala de 1 á 5 o objetivo de analisar o grau de satisfação sobre os fatores de satisfação e motivação no trabalho.

A abordagem do problema de pesquisa é predominantemente qualitativa e exploratória. Pois como afirma Soares (2003, p.19) “o pesquisador interpreta os fatos, procurando soluções para o problema proposto”.

Diante disso, o método qualitativo é uma ferramenta que facilita pesquisas de maior profundidade e detalhamento os quais pode identificar o objeto da investigação a medida a qual é feito a coletarem das respostas dos entrevistados. (PATTON, 2002)

A pesquisa será do tipo descritiva e explicativa em que visa descrever os níveis de satisfação e qualidade de vida do trabalho da amostra encontrada durante o estudo. A pesquisa descritiva busca conhecer mais sobre um determinado assunto além de descrever suas características de uma determinada amostra estudada com a finalidade de demonstrar a natureza da fonte da coleta de dados (GIL, 2010). A amostra da pesquisa será composta pelos servidores de uma instituição de ensino superior na cidade de Mossoró-RN.

Conforme Markoni e Lakatos (2011 p. 255) definem que “a pesquisa é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou descobrir verdades parciais”.

Os resultados da pesquisa serão apurados através de análises sobre as respostas recebidas, onde será feita uma análise do referencial teórico com as respostas.

## 4. ANÁLISE E DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS

A pesquisa tem o propósito de avaliar o clima organizacional sobre a percepção dos colaboradores de uma instituição pública de ensino superior no município de Mossoró-RN, por meio de um questionário estruturado, adaptado abordando as seguintes variáveis sobre o grau de satisfação trabalho.

A pesquisa foi realizada entre os meses de julho e setembro de 2017. A pesquisa abrangeu uma amostra relevante sendo formada por 52 servidores efetivos lotados da Universidade Federal do Semi-Árido – UFERSA no município de Mossoró-RN. A amostragem coletada é considerada adequada em relação ao tempo de serviço dos servidores na IES, ou seja, a maioria dos respondentes foram aqueles com mais de um ano de serviço na instituição. Sendo realizada a análise gráfica dos dados através das variáveis.

Diante do exposto, foram analisados os resultados dos questionários aplicados, divididos em duas partes, a primeira, na análise do perfil socioeconômica dos servidores da Instituição de Ensino Superior, e a segunda, os colaboradores puderam avaliar questões referentes ao clima organizacional da Instituição identificando o grau de satisfação de acordo com a tabela *likert*, sendo que o número 1 representa, muito insatisfeito, o número 2 representa insatisfeito, o número 3 representa pouco satisfeito, o número 4 representa satisfeito e número 5 representa, muito satisfeito.

### 4.1 Característica do perfil sócio econômico dos servidores da IES.

As características do perfil sócio econômico dos servidores da IES foi identificado pela primeira parte do questionário sendo composta por 9 perguntas estruturada, como sexo, idade, estado civil, filhos, escolaridade, salário, tempo de serviço na instituição, Além do trabalho na IES, se possui outra fonte de renda e se os problemas extra organizacionais (fora da instituição) interferem nas suas opiniões e sentimentos sobre o ambiente de trabalho e conseqüentemente no seu desempenho .

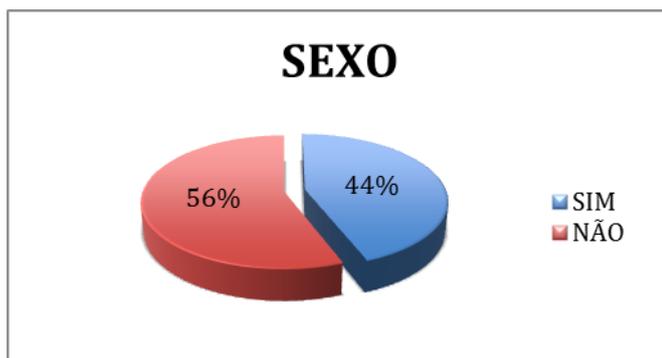


Figura 01: Sexo dos colaboradores da IES.

Fonte: Dados da pesquisa setembro/2017

O gráfico 01, apresenta o sexo dos respondentes da pesquisa sendo que do sexo masculino representou a maior parte é do sexo masculino sendo representado por 56% e 46% sexo feminino.

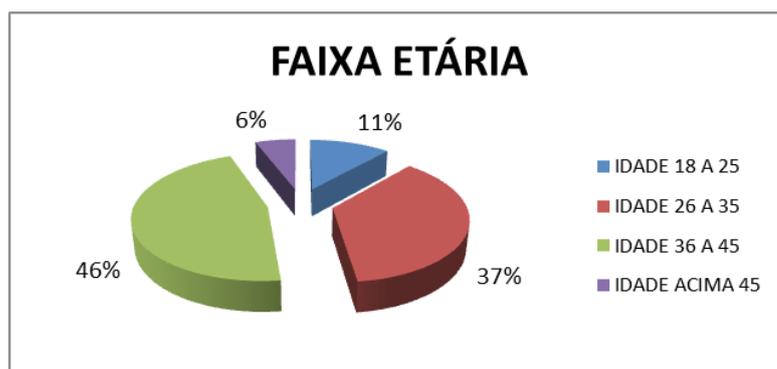


Figura 02: Faixa etária dos colaboradores da IES.

Fonte: Dados da pesquisa setembro/2017

De acordo com gráfico 02, a faixa etária dos respondentes da pesquisa é de 18 sendo que do sexo masculino representou a maior parte é do sexo masculino sendo representado por 56% e 46% sexo feminino.

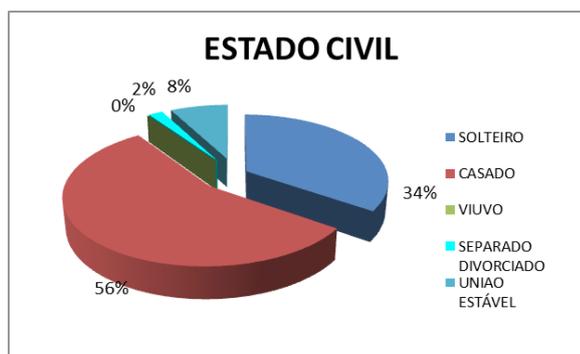


Figura 03: O estado civil dos colaboradores da IES.

Fonte: Dados da pesquisa setembro/2017

Segundo o gráfico 03, o estado civil da maioria dos respondentes da pesquisa é casado (a) representando 56% do total, os solteiros representam 34%, 8% vivem em união estável e 2% são separado ou divorciado.

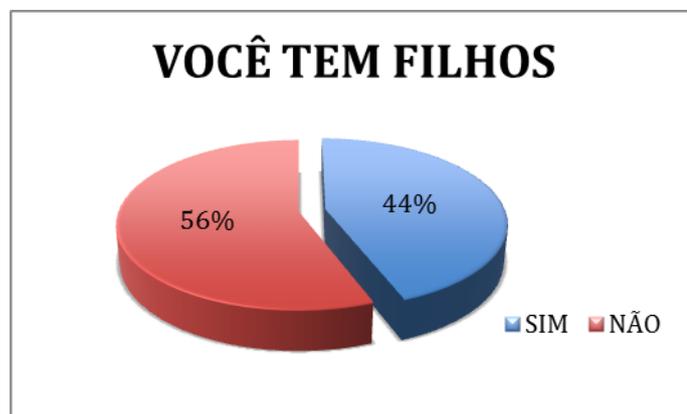


Figura 04: Colaboradores da IES possuem filhos.

Fonte: Dados da pesquisa setembro/2017

O gráfico 04, refere-se se os respondentes têm filhos ou não, apresentando que a maioria dos respondentes da pesquisa disse sim, representando 56% do total, e representam 44%, ainda não tem filhos.

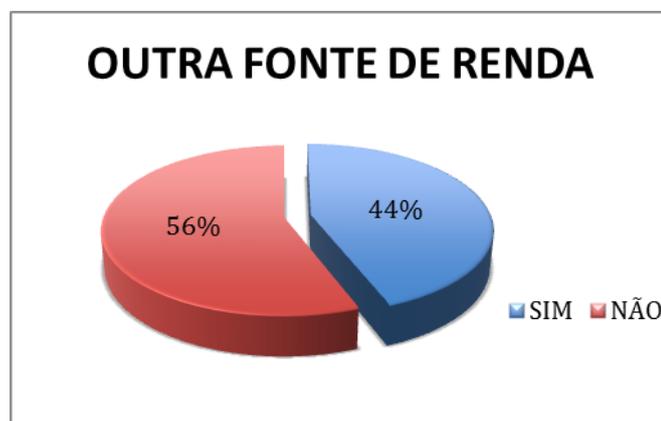


Figura05: Os colaboradores da IES possuem outra fonte de renda.

Fonte: Dados da pesquisa setembro/2017

De acordo com o gráfico 05, a maioria dos respondentes da pesquisa disse que não possui outra fonte de renda extra, representando 56% do total, e 44% responderam que possui algum tipo de renda extra.

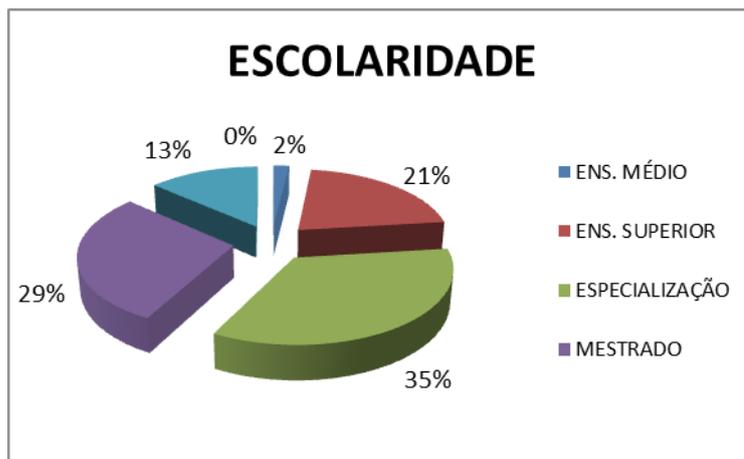


Figura 06: Escolaridade dos colaboradores da IES.

Fonte: Dados da pesquisa setembro/2017

O gráfico 06 representa a escolaridade dos respondentes da pesquisa o qual 35% possui especialização, 29% mestrado, 21% ensino superior, 13% doutorado e 2 % ensino médio.

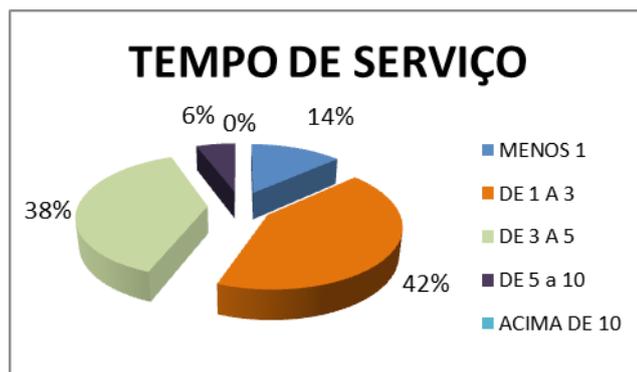


Figura 07: Tempo de serviço dos colaboradores da IES.

Fonte: Dados da pesquisa setembro/2017

O gráfico 07 representa o tempo de serviço dos respondentes da pesquisa o qual 42% dos servidores tem de 1 á 3 anos de tempo de serviço, 38% tem de 3 á 5 anos de tempo de serviço na instituição, 14% dos respondentes possui menos de 1 ano e 6% tem de 5 á 10 anos.

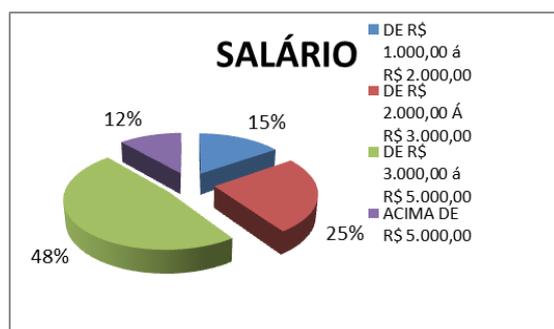


Figura 08: Salário dos colaboradores da IES.

Fonte: Dados da pesquisa setembro/2017

O gráfico 08 representa o salário dos respondentes da pesquisa onde 48% recebem um uma remuneração entre R\$ 3.000,00 á R\$ 5.000,00 reais, o qual 25% recebem entre R\$ 2.000,00 Á R\$ 3.000,00 reais, 15% recebem de R\$ 1.000,00 á R\$ 2.000,00 e 12% ganham acima de R\$ 5.000,00 reais.



Figura 09: Os problemas extra – organizacionais.

Fonte: Dados da pesquisa setembro/2017

O gráfico 09 representa a visão dos respondentes sobre os problemas extra- organizacionais (fora da instituição), interferem nas suas opiniões e sentimentos sobre o ambiente de trabalho e consequentemente no seu desempenho segundo 56% dos respondentes disseram que não interferem já 44% falaram que sim, que interferem.

## 4.2 Satisfação

A segunda parte do questionário dispõe de variáveis para avaliar o grau de satisfação sobre o clima organizacional da IES. O mesmo foi estruturado e adaptado, composto por 22 perguntas em uma escala de 5 pontos, do tipo satisfeito e insatisfeito, sendo representado da seguinte forma: 1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

### 4.2.1 Satisfação global dos colaboradores com a Instituição de Ensino Superior

O gráfico 10 representa a satisfação global dos colaboradores com a IES, sendo composta por 6 questões, o qual o respondente responderam de acordo com as variáveis propostas de satisfação e insatisfeito demonstrando o grau de satisfação das variáveis.

## Satisfação global dos colaboradores com a IES

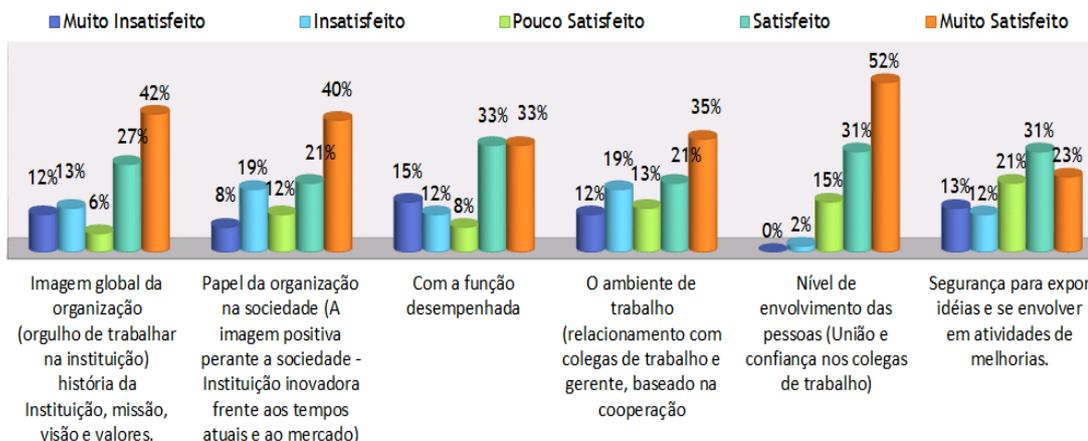


Figura 10: Satisfação global dos colaboradores com a IES.

Fonte: Dados da pesquisa setembro/2017

A primeira questão aborda sobre a imagem global da organização, o qual é definido pelo orgulho de trabalhar na Instituição, história da Instituição, a missão, visão e valores. Sobre esta questão 42% dos respondentes afirmaram que está muito satisfeito, 27% disseram que estão satisfeito, 13% e 12% responderam que estão insatisfeito e muito insatisfeito com esta questão e 6% afirmaram que nesta questão estão pouco satisfeito. Dessa forma, o grau de satisfação da maioria dos colaboradores da IES, sobre a imagem global da Instituição é bastante positiva considerando muito satisfeito.

A segunda questão foi sobre o papel da organização se a imagem da Instituição é considerada positiva perante a sociedade, se a mesma é inovadora frente aos tempos atuais e ao mercado, nesta questão a maioria dos respondentes representados por 40% disseram que é muito satisfeito, 21% responderam satisfeito, 19% satisfeito, 12% insatisfeito e 2% muito satisfeito, dessa forma constata-se que o grau de satisfação nesse aspecto é positivo para Instituição.

A terceira questão avaliou o grau de satisfação sobre a função desempenha na IES, o qual demonstrou um índice bastante favorável de satisfação, onde a maioria respondeu que é muito satisfeito e satisfeito com a função desempenhada, com 33% para cada questão totalizando 66% do total dos respondentes, apenas 15%, 12% e 8% respectivamente estão muito insatisfeito, insatisfeito e pouco satisfeito com a função que desempenha da IES.

A quarta questão aborda sobre o aspecto do ambiente de trabalho, o relacionamento com os colegas de trabalho e gerente, baseado na cooperação nesse ponto a maioria dos respondentes afirmaram que é muito satisfeito e satisfeitos sendo 33% e 21% respectivamente, demonstrando que a Instituição colabora para um bom ambiente de trabalho e o grau de satisfação é favorável e contribui para um bom relacionamento dos colegas, apenas 13% respondeu que este item é pouco satisfeito e 19% e 12% respectivamente, responderam que é muito insatisfeito e insatisfeito com o ambiente de trabalho.

Na quinta questão avaliou-se o nível de envolvimento das pessoas como união e confiança nos colegas de trabalho o qual, observa-se que a maioria dos respondentes possui um bom relacionamento com seus colegas de trabalho, visto que 52% estão muito satisfeito e 31% satisfeito totalizando um percentual de 83% dos respondentes e apenas 15% e 2% estão pouco satisfeito e insatisfeito, Portanto, conclui-se que o grau de satisfação dessa variável é bastante elevado mostrando dessa forma, que o clima organizacional é um fator que construí para que o colaborador desempenhe as funções com mais qualidade uma vez que atende os fatores das necessidades.

Na última questão desse item, avaliou-se se na Instituição existia um grau de segurança para que seus servidores pudessem expor suas ideias e se envolver em atividades de melhorias para organização. Em torno de 23% dos servidores sentem-se muito satisfeitos, 31% satisfeitos e 21% pouco satisfeito em expor suas ideias e se envolver em atividades que possam trazer melhorias para IES. Já 12% se sentem insatisfeito e 13% muito insatisfeito apresentando um fator que pode ser melhorado na Instituição.

#### 4.2.2 Satisfação com a gestão e sistemas de gestão da IES

O gráfico 11 representa o grau de satisfação dos colaboradores com a gestão e sistemas de gestão da Instituição de Ensino Superior, sendo composta por 6 questões, o qual o

respondente responderam de acordo com as variáveis propostas de satisfeito e insatisfeito demonstrando o grau de satisfação dessas variáveis.

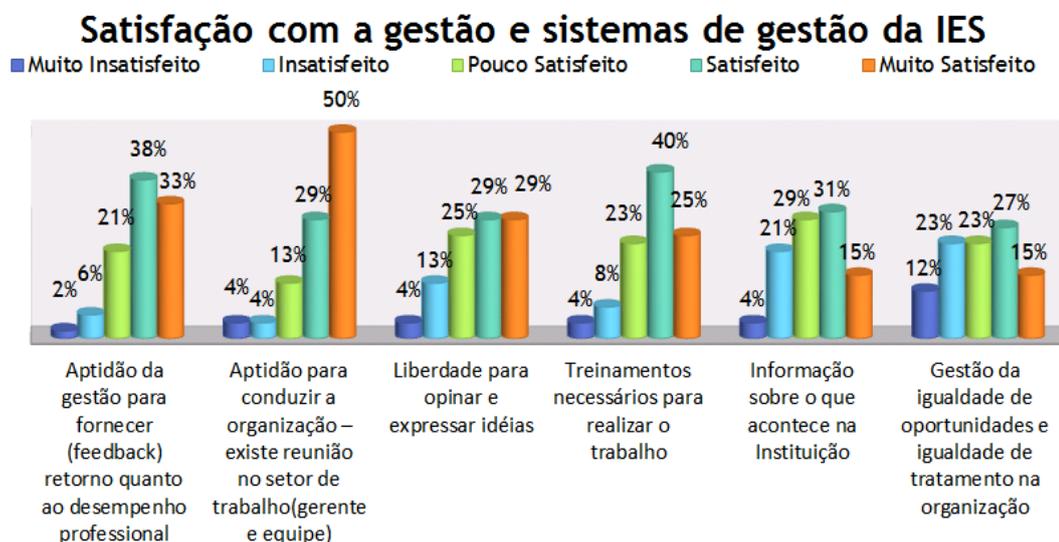


Figura 11: Satisfação com a gestão e sistemas de gestão da IES.

Fonte: Dados da pesquisa setembro/2017

A primeira questão do gráfico analisou-se a variável que trata da aptidão da gestão em fornecer feedback relacionado ao desempenho profissional do servidor, dessa forma, 33% dos servidores responderam que é muito satisfeito, 38% respondeu que é satisfeito e 21% disseram que é pouco satisfeito, esse retorno ao colaborador. Já 6% e 2% responderam respectivamente, que é insatisfeito

e muito insatisfeito. Portanto, conclui-se que a IES, se preocupa em repassar um feedback sobre o desempenho das funções de seus funcionários.

A segunda questão do gráfico trata-se de avaliar a variável da aptidão da Instituição de Ensino Superior em conduzir a organização, se as reuniões da gestão são compostas pelos gerentes e as equipes. De acordo com o gráfico 50% responderam que estão muito satisfeito e 29% responderam que estão satisfeito totalizando a maioria com 79%, um índice bastante favorável para a Instituição, Portanto, conclui-se que a organização esta comprometida e entrosada com seus funcionários os quais participam em reunião de gestão com seus gerentes. Segundo o gráfico apenas 13% responderam que estão pouco satisfeitos, e 4% disseram que estão insatisfeitos e muito insatisfeitos os quais representa um índice baixo.

A terceira questão do gráfico analisou-se a variável que trata da liberdade que os servidores têm de opinar e expressar ideias na IES, dessa forma, 29% dos servidores respondeu que é muito satisfeito, 29% respondeu que é satisfeito e 25% disseram que é pouco satisfeito, já 13% e 4% responderam respectivamente, que é insatisfeito e muito insatisfeito. Portanto, conclui-se que a Instituição de Ensino, abre espaço para que seus colaboradores se expressem fazendo sugestões e ideias acerca da gestão organizacional.

A quarta questão do gráfico aborda sobre a variável da Instituição de Ensino Superior em fornecer treinamentos necessários para realização do trabalho, dessa forma, a maioria dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos, uma vez que 25% muito satisfeito, 40% satisfeito, demonstrando que o grau de satisfação da IES com esta variável apresenta um índice elevado positivo. Entretanto, apenas 23% responderam pouco satisfeitos, 8% insatisfeito e 4% muito insatisfeito.

A quinta questão do gráfico analisou-se a variável que trata das informações sobre o que acontece na Instituição de Ensino, se as mesmas são repassadas para os colaboradores ou ficam apenas concentrados na gerente. Pois segundo o gráfico o grau de satisfação ficou dividido entre satisfeito e insatisfeito, o qual 31% responderam satisfeito, 29% pouco satisfeito, 21% insatisfeito, 15% muito satisfeito e apenas 4% muito insatisfeito. Portanto, conclui-se que a IES, se preocupa em repassar as informações a alguns colaboradores, entretanto, cabem melhorias, para que o acesso das informações tivesse um alcance maior aos colaboradores.

A última questão do gráfico trata-se de avaliar a variável sobre a gestão da igualdade de oportunidades e igualdade de tratamento na organização da Instituição de Ensino Superior em estudo, esta variável teve um índice de variável dividido. Pois de acordo com o gráfico 27% responderam que estão satisfeito, 23% responderam que estão pouco satisfeito, 23% também estão insatisfeito, 15% muito satisfeito e 12% muito insatisfeito. Observando que a maioria esta satisfeito, embora que o índice de insatisfeito representou um valor considerado.

Portanto, conclui-se que a gestão de igualdade e tratamento da IES tem um grau positivo, embora precise de melhorias para abranger a um maior número de servidores.

#### **4.2.3 Satisfação com as condições de trabalho**

O gráfico 12 representa a satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho na IES, sendo

composta por 5 questões de acordo com as variáveis propostas de satisfação e insatisfeito demonstrando o grau de satisfação dos serviços.

## Satisfação com as condições de trabalho na IES

■ Muito Insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Pouco Satisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito

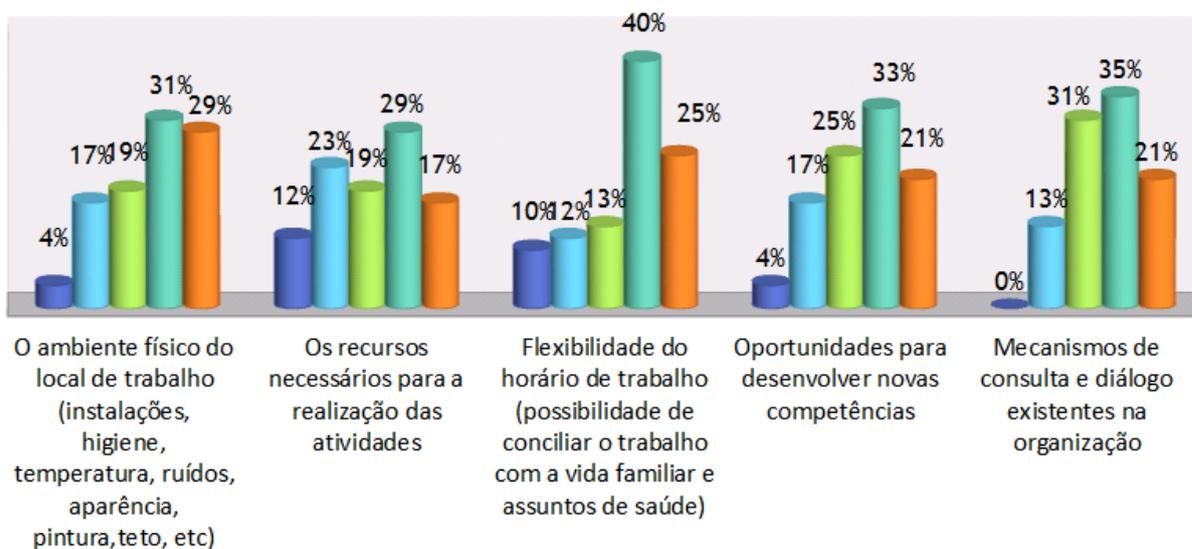


Figura 12: Satisfação com as condições de trabalho na IES.

Fonte: Dados da pesquisa setembro/2017

A primeira questão do gráfico analisou-se a variável sobre o ambiente físico do local de trabalho da IES incluído seus aspectos de instalações, higiene, temperatura, ruídos, aparência, pintura, teto, entre outros. Pois segundo o gráfico o grau de satisfação dessa variável apresentou um índice de resposta elevado para satisfeito, o qual 31% responderam satisfeito, 29% muito satisfeito, 19% pouco satisfeito, 17% insatisfeito e apenas 4% muito insatisfeito. Portanto, conclui-se que a IES, se preocupa em disponibilizar um ambiente físico de qualidade atendendo os critérios de satisfação dos funcionários.

A segunda questão do gráfico aborda a variável sobre os recursos necessários para a realização das atividades na IES. Observou-se que o índice de satisfação foi satisfatório onde a maioria dos respondentes avaliou a variável como satisfeito e muito satisfeito com 29% e 17% respectivamente. Entretanto 23%, 19% e 12% responderam que considerava a variável como pouco satisfeito, insatisfeito e muito insatisfeito, respectivamente, portanto, conclui-se que a IES, se preocupa em disponibilizar os recursos necessários para a execução das atividades mais também precisa verificar se todos os recursos estão atendendo a todos os colaboradores.

A terceira questão do gráfico analisou-se a variável sobre a flexibilidade do horário de trabalho do servidor na IES, se o mesmo traz possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e os assuntos de saúde. Pois segundo o gráfico o grau de satisfação dessa variável apresentou um índice de resposta bastante elevado para satisfeito, o qual 29% responderam satisfeito e 25% muito satisfeito e apenas 13% pouco satisfeito, 12% insatisfeito e 10% muito insatisfeito. Portanto, conclui-se que a IES, se preocupa

na flexibilidade dos horários de trabalhos para que os servidores possam ter tempo ou oportunidade de cuidar da vida familiar e da saúde.

A quarta questão do gráfico avaliou a variável sobre as perspectivas de oportunidades para desenvolver novas competências na Instituição de Ensino Superior. Diante das respostas dos respondentes o grau de satisfação dessa variável foi bastante positivo, pois para os 33% considera-se satisfeito, 21% muito satisfeito, 25% pouco satisfeito, 17% insatisfeito e apenas 4% muito insatisfeito. Portanto, conclui-se que a IES, oferecer oportunidades para os servidores desenvolver novas competências embora um índice considerável considere esta variável possa ser melhorado para atender um maior número de colaboradores.

A última questão do gráfico avalia a variável que determinar os mecanismos de consulta e diálogo existentes na organização. Pois segundo o gráfico o grau de satisfação dessa variável apresentou um índice de resposta bastante positivo, mostrando dessa forma, que a IES disponibiliza mecanismos que facilitam as consultas e diálogos que possam existir na instituição. Pois 35% dos responderam estão satisfeitos, 31% pouco satisfeito, 21% muito satisfeito e apenas 13% insatisfeito.

#### 4.2.4 Níveis de motivação

O gráfico 13 representa os níveis de motivação dos colaboradores com a IES, sendo composta por 5 questões de acordo com as variáveis propostas de satisfação e insatisfeito demonstrando o grau de satisfação dos respondentes.

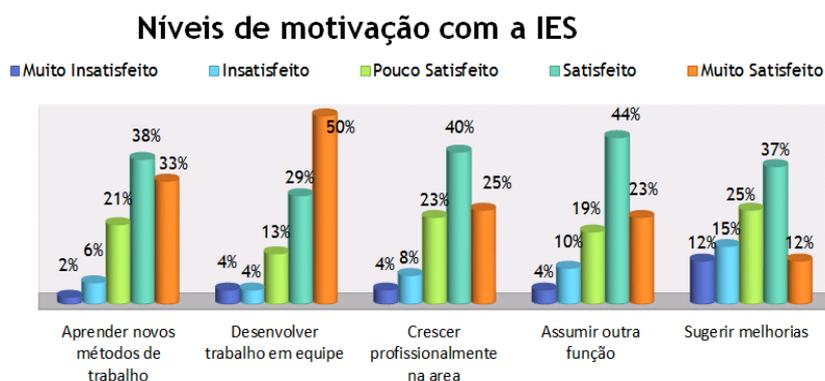


Gráfico 13: Nível de motivação dos colaboradores com a IES.

Fonte: Dados da pesquisa setembro/2017

A primeira questão do gráfico demonstra a variável sobre os aspectos dos funcionários em aprender novos métodos de trabalho na organização. Dessa forma percebe-se que o grau de satisfação foi positivo, pois a maioria considera essa questão importante para um clima organizacional favorável, onde 38% considera que a IES atende a esse quesito sendo satisfatório, 33% muito satisfatório, 21% pouco satisfatório e apenas 6% e 2% considera insatisfeito e muito insatisfeito, respectivamente. Conclui-se que a Instituição colabora para que os funcionários aprendam novos métodos de trabalho, contribuindo para um bom desempenho das funções.

A segunda questão do gráfico apresenta a variável sobre o desenvolvimento do trabalho em equipe da IES, uma vez que esta variável possibilita um engajamento entre os colaboradores proporcionando um clima organizacional satisfatório. Dessa forma percebe-se que o grau de satisfação foi positivo, pois a maioria dos respondentes considera que a IES atende a esse quesito sendo 50% muito satisfatório, 29% satisfatório, 13% pouco satisfatório e apenas 4% e 4% considera insatisfeito e muito insatisfeito, respectivamente.

A terceira questão do gráfico avalia a variável sobre as perspectivas de crescimento profissional na área de atuação do servidor na Instituição de Ensino Superior. Percebe-se que o grau de satisfação foi positivo, pois a maioria considera essa questão relevante para um clima organizacional favorável, onde 40% considera que a IES atende a esse quesito sendo satisfatório, 25% muito satisfatório, 23% pouco satisfatório e apenas 8% e 4% considera insatisfeito e muito insatisfeito, respectivamente. Concluir-se que a Instituição possibilita que os funcionários possam crescer em suas carreiras, contribuindo, dessa forma para um bom desempenho das funções.

A quarta questão do gráfico identifica a variável na perspectiva do servidor assumir outra função na Instituição de Ensino Superior. Pois quando as empresas motivam seus colaboradores favorece para um bom clima organizacional. Dessa forma percebe-se que o grau de satisfação foi positivo, pois a maioria considera essa questão é importante para um clima organizacional favorável, pois 44% considera que a IES motiva seus colaboradores a assumir outras funções, considerando o índice satisfatório, 23% muito satisfatório, 19% pouco satisfatório e apenas 10% e 4% considera insatisfeito e muito insatisfeito, respectivamente. Concluir-se que a Instituição colabora e motiva seus funcionários a assumir outras funções.

A última questão do gráfico percebe-se que a variável de sugerir melhorias na Instituição de Ensino Superior, é um fator considerado relevante e decisivo nas relações de trabalho na organização. Dessa forma, constata-se que o grau de satisfação foi positivo, pois a maioria considera essa questão importante para um clima organizacional favorável, pois 37% considera que a IES atende a esse quesito sendo satisfatório, 12% muito satisfatório, 25% pouco satisfatório e apenas 15% e 12% considera insatisfeito e muito insatisfeito, respectivamente. Entretanto, observou-se que a Instituição aceita que seus colaboradores sugiram melhorias para um bom desempenho das atividades e suas funções, porém constatou-se que uma parcela de colaboradores precisa ser motivada a fazer essas contribuições em possíveis sugestões e melhorias.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste artigo, procurou-se mostrar a importância da avaliação do clima organizacional das organizações sobre a visão dos colaboradores frente a uma nova realidade de um ambiente globalizado, uma vez que esta pesquisa é relevante, pois contribui de forma significativa na gestão e na tomada de decisão identificando os fatores que interferem em relação ao ambiente interno de trabalho. Nessa perspectiva, este trabalho buscou analisar o clima da organização perante a percepção de seus colaboradores, além de uma revisão bibliográfica dos aspectos teóricos relacionados à temática proposta.

Após a análise detalhada do questionário aplicado na Instituição de Ensino Superior, percebeu-se que o grau de satisfação das variáveis foi positivo e elevado. Dessa forma, percebe-se que o clima organizacional serve como direcionamento da gestão dentro de uma organização, mostrando que sua administração esta sendo eficiente, eficaz e satisfatório uma vez que atende as necessidades de seus servidores agregando valor para uma boa administração e para obter objetivos propostos.

Comprovou-se por meio da pesquisa que um ambiente de trabalho favorável que atenda as necessidades dos colaboradores contribui para um bom desenvolvimento do clima organizacional, o qual conseqüentemente proporciona bons resultados e desempenhos das atividades. Quando um clima organização é avaliado por seus colaboradores de forma positiva e satisfatórios todos ganham, dessa forma, se para os trabalhadores é satisfatório para a organização os resultados também serão.

Os resultados encontrados nesse estudo atendem a fundamentação teórica e a problemática proposta uma vez que evidenciou que a satisfação dos colaboradores com o ambiente de trabalho é fator decisivo para ter um clima organizacional satisfatório.

Diante da exposição de sua importância, recomenda-se a realização de pesquisas futuras sobre o referido tema, de maneira a integrar mais organizações do setor público.

## 6 REFERÊNCIAS

1. BERGAMINI, Cecília e Coda, Roberto. Psicodinâmica da vida organizacional. São Paulo: Atlas, 1997.
2. CHIAVENATO, Idalberto. Iniciação à administração de recursos humanos. 4. ed. ver. e atual-Barueri, São Paulo: Manole, 2010.
3. GIL, Antônio Carlos. Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.
4. GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011
5. LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos da metodologia científica. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
6. LUZ, Ricardo Silveira. Gestão de clima organizacional. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.
7. MAXIMIANO Antonio Cesar Amaru. Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital. São Paulo: Atlas, 2005.
8. Marqueze, E. C., & Moreno, C. R. Satisfação no Trabalho - uma breve revisão. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional , 69-79, 2005.
9. MUCHINSCKY, Paul. Psicologia organizacional. São Paulo: Thomson, 2004.
10. PATTON, M. Q. Qualitative research & evaluation methods. 3 ed. London: Sage, 2002.
11. PONTES, Benedito Rodrigues. Gestão de profissionais em empresas competitivas: como atrair e reter talentos. São Paulo: LTR, 2001.