

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS**

TERESINHA MONSANI CHELINSKI

**REFLEXOS DO CLIMA ORGANIZACIONAL NA EFICIÊNCIA DA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS DE UMA PREFEITURA DA REGIÃO DA AMREC**

**CRICIÚMA
2018**

TERESINHA MONSANI CHELINSKI

**REFLEXOS DO CLIMA ORGANIZACIONAL NA EFICIÊNCIA DA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS DE UMA PREFEITURADA REGIÃO DA AMREC**

Monografia apresentada para a obtenção do grau de Bacharel em Administração, no Curso de Administração-Linha de Formação Específica em Administração de Empresas da Universidade do Extremo Sul Catarinense-UNESC.

Orientador: Especialista Cristiane Dias

CRICIÚMA

2018

TERESINHA MONSANI CHELINSCKI

**REFLEXOS DO CLIMA ORGANIZACIONAL NA EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS DE UMA PREFEITURA DA REGIÃO DA AMREC**

Monografia apresentada para a obtenção do grau de Bacharel em Administração, no Curso de Administração-Linha de Formação Específica em Administração de Empresas da Universidade do Extremo Sul Catarinense-UNESC.

Orientador: Especialista Cristiane Dias

Criciúma, 05 de dezembro de 2018.

BANCA EXAMINADORA

Profª. Cristiane Dias – Especialista – UNESC - Orientadora

Prof. Evaldo Lourenço de Lima- Especialista - UNESC

Prof. Nelson Savi - Mestre - UNESC

CRICIÚMA

2018

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho aos meus queridos pais e aos meus amigos que ajudaram de alguma forma para a elaboração do presente estudo

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus, por me conceder o dom da vida e por ter permitido chegar até esta etapa da graduação, por ter vencido todas fases até este momento, me dando força para enfrentar os momentos difíceis.

Aos meus pais João e Goreti pelo apoio dado durante a elaboração desta monografia, me dando o incentivo para eu não desistir e seguir em frente. Agradeço pela paciência que tiveram nos momentos em que muitas vezes não podia estar com eles, pois estava me dedicando a este importante trabalho, que naquele momento era minha prioridade.

Agradeço aos meus amigos da Faculdade, que me ajudaram esclarecendo as dúvidas, dando opiniões para a elaboração deste trabalho e me apoiando sempre.

Meu agradecimento especial a orientadora Cristiane Dias, por todo o esforço, dedicação e paciência em me transmitir seu conhecimento. Pessoa que me ajudou e permitiu dar andamento a este trabalho, esclarecendo todas as minhas dúvidas, dando a orientação para a elaboração e finalização deste importante trabalho, sem sua ajuda não teria conseguido chegar até aqui.

Agradeço ao professor da disciplina de TCC I, Júlio Cesar de Farias Zilli, por toda a disponibilidade pelas orientações na elaboração desta monografia e por ter me esclarecido algumas dúvidas.

Agradeço de forma especial a organização/empresa pública que permitiu a aplicação da pesquisa para a realização desta monografia. Agradeço aos profissionais que responderam o questionário com muita atenção, permitindo que este estudo se tornasse viável.

“Quando você tem uma meta, o que era um obstáculo passa a ser uma das etapas do seu plano.”

Max Beerbohm.

RESUMO

CHELINSCKI, Teresinha Monsani. **Reflexos do clima organizacional na eficiência da prestação de serviços de uma prefeitura da região da AMREC.** 2018. 95 páginas. Monografia do Curso de Administração – Linha de Formação Específica em Administração de Empresas, da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

O clima organizacional é um indicador que tem a finalidade de conhecer e busca assegurar um clima favorável para a realização dos objetivos da organização, mostrando o grau de satisfação das pessoas no ambiente de trabalho. Diante deste contexto o estudo teve o objetivo geral de buscar por meio de uma pesquisa de clima organizacional, os reflexos na eficiência de prestação de serviços dos profissionais de uma prefeitura na região da AMREC. Na metodologia quanto a abordagem foi uma pesquisa qualitativa, quanto aos fins de investigação foi utilizada uma pesquisa descritiva, quanto aos meios foi pesquisa bibliográfica e estudo de caso. A população foi composta de 63 profissionais da prefeitura, a amostra 59 profissionais, sendo amostra não-probabilística e por julgamento, a origem dados utilizados foram secundários e primários. O instrumento de coleta de dados foi um questionário impresso entregue pessoalmente aos profissionais. O plano de análise dos resultados foi realizado por frequência simples. Diante dos resultados verificou-se que o clima organizacional apresentou alguns pontos a melhorar em relação a cultura organizacional, liderança, comunicação interna, treinamento e benefícios. Para estes pontos foram elaboradas sugestões de melhorias para a organização. Percebeu-se também que o clima organizacional influencia na eficiência dos profissionais, interferindo no desenvolvimento das atividades, na motivação, satisfação, autoestima dos profissionais na prestação de serviços. Por meio deste estudo foi possível verificar a importância do clima organizacional e diante dos resultados foram sugeridos trabalhos futuros relacionado aos pontos a melhorar na organização.

Palavras-chaves: Clima organizacional. Motivação. Eficiência. Administração Pública.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Objetivos da Administração Pública.	31
Quadro 2 - Estratégias para melhorar a igualdade na saúde.	40
Quadro 3 - Fonte de títulos da pesquisa bibliográfica.	43
Quadro 4 - Síntese dos procedimentos metodológicos.	50
Quadro 5- Dados municípios AMREC.	51

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Gênero.	52
Tabela 2- Idade.	53
Tabela 3 - Estado civil.	53
Tabela 4-Escolaridade.	54
Tabela 5 - Escolaridade (outros).	54
Tabela 6 - Tipo de cargo.	54
Tabela 7- Tempo de empresa.	55
Tabela 8 - Área da administração pública que atua.	55
Tabela 9 - Outras áreas da administração pública que atua.	56
Tabela 10 - Os gestores repassam as informações sobre a cultura da organização.	56
Tabela 11 - Você dá a devida importância para os valores da organização.	57
Tabela 12 - Você considera importante o clima favorável no ambiente de trabalho.	58
Tabela 13 - O clima organizacional afeta seu desempenho no trabalho.	58
Tabela 14 - Você se sente motivado na função que exerce.....	59
Tabela 15 - Você acha que a motivação impulsiona seu trabalho.	60
Tabela 16 - Você se sente auto realizado e reconhecido na função que exerce.	60
Tabela 17 - A comunicação é importante no desempenho de suas atividades.....	61
Tabela 18 - As informações das atividades são repassadas de forma clara e objetiva.	62
Tabela 19 - Na organização há problemas de comunicação entre os funcionários.	63
Tabela 20 - O líder incentiva a atingir as metas da organização.....	63
Tabela 21 - O líder incentiva o desenvolvimento do trabalho em equipe.	64
Tabela 22 - Você tem um bom relacionamento com seus colegas de trabalho.	65
Tabela 23 - O relacionamento interpessoal é importante desempenho de atividades.	65
Tabela 24 - Seu ambiente de trabalho tem segurança para exercer sua função.	66
Tabela 25 - O ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas.	67
Tabela 26 - Você recebeu o treinamento necessário para executar sua função.....	68
Tabela 27 - A organização proporciona treinamento constante para aprimorar suas atividades.	68
Tabela 28 - Você está satisfeito com os benefícios que a organização concede.....	69

Tabela 29 - Os benefícios ofertados lhe motivam na realização de suas atividades.	70
Tabela 30–Você tem disponível os recursos para executar de forma eficiente o trabalho.	71
Tabela 31 - Você executa seu trabalho de forma eficiente para os cidadãos atingindo o que foi solicitado.....	71

LISTA DE ABREVIATURAS

AMREC Associação dos Municípios da Região Carbonífera

FPM Fundo de Participação dos Municípios

ICMS Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Serviços

LBA Leiãõ Brasileira de Assistẽncia

LOAS Lei Orgãnica da Assistẽncia Social

PNSPDS Política Nacional de Segurança Púbrica e Defesa Social

QVT Qualidade de Vida no Trabalho

SUAS Sistema Único de Assistẽncia Social

SUS Sistema Único de Saúde

SUSP Sistema Único de Segurança Púbrica

UNESC Universidade do Extremo Sul Catarinense

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA	14
1.2 OBJETIVOS	15
1.2.1 Objetivo Geral	15
1.2.2 Objetivos específicos	15
1.3 JUSTIFICATIVA	16
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
2.1 EVOLUÇÃO DA GESTÃO DE PESSOAS.....	18
2.2 CULTURA ORGANIZACIONAL	19
2.3 CLIMA ORGANIZACIONAL	20
2.3.1 Pesquisa de clima organizacional	21
2.4 MOTIVAÇÃO NO TRABALHO	22
2.4.1 Teoria de Maslow	23
2.4.2 Teoria de Herzberg	24
2.4.3 Teoria de McClelland	24
2.5 COMUNICAÇÃO INTERNA	25
2.6 LIDERANÇA.....	25
2.7 RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	26
2.8 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	27
2.9 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO	28
2.10 BENEFÍCIOS DOS FUNCIONÁRIOS.....	29
2.10.1 Tipos de benefícios	29
2.11 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	30
2.11.1 Princípios da administração pública	32
2.11.1.1 Princípios da administração pública e a democracia.....	33
2.11.2 Áreas de atuação da administração pública	34
2.11.2.1 Educação	34
2.11.2.2 Segurança pública.....	35
2.11.2.3 Assistência social	37
2.11.2.4 Saúde	38
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	41
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	41

3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA E/OU POPULAÇÃO-ALVO	46
3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS	47
3.4 PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS.....	49
3.5 SÍNTESE DOS PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	50
4 ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA	51
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	51
4.2 APRESENTAÇÃO DOS DADOS E VARIÁVEIS DA PESQUISA	52
4.2.1 Perfil dos profissionais.....	52
4.2.2 Cultura organizacional.....	56
4.2.3 Clima organizacional.....	58
4.2.4 Motivação	59
4.2.5 Comunicação interna.....	61
4.2.6. Liderança	63
4.2.7 Relacionamento interpessoal.....	65
4.2.8 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)	66
4.2.9 Treinamento/desenvolvimento.....	67
4.2.10 Benefícios	69
4.2.11 Eficiência.....	70
4.2.12 Influência do clima organizacional na eficiência do trabalho	72
4.3 ANÁLISE GERAL DOS DADOS.....	77
4.4 SUGESTÕES DE MELHORIAS	79
5 CONCLUSÃO	80
REFERÊNCIAS.....	83
APÊNDICE.....	91
APÊNDICE A- QUESTIONÁRIO PESQUISA CLIMA ORGANIZACIONAL	92

1 INTRODUÇÃO

As organizações precisam das pessoas para atingirem seus objetivos e metas, alcançando assim os resultados pretendidos e serem bem sucedidas, para isso devem estar atentas a gestão de pessoas.

Segundo Chiavenato (2004) as pessoas passam a significar o diferencial competitivo que mantém e promove o sucesso da organização, elas são a competência básica da organização, a principal vantagem competitiva em um mundo globalizado. A gestão de pessoas é uma área muito sensível, contingencial e situacional, pois depende de muitos aspectos, como a cultura organizacional, da estrutura adotada, das características adotadas, do negócio e da tecnologia utilizada nos processos internos.

As pessoas podem aumentar ou produzir forças e fraquezas de uma organização dependendo da maneira como são administradas. Podem ser o sucesso ou fracasso, por isso é fundamental torná-las o sucesso, para que os objetivos individuais e organizacionais sejam alcançados (LAPOLLI, 2010).

Dentro deste contexto de gestão de pessoas há um importante aspecto que deve ser analisado nas organizações: o clima organizacional, que permite verificar o ambiente organizacional na visão dos funcionários.

Para Luz (2003) todas as mudanças pelas quais as organizações passaram nos últimos tempos trouxeram mudanças também para o clima organizacional, tornando-se uma preocupação para gestores e para a área de gestão de pessoas. O clima organizacional tem por objetivo conhecer e buscar assegurar um clima favorável para a realização dos objetivos da organização.

No âmbito da administração é fundamental saber gerenciar as pessoas no ambiente de trabalho, pois constantemente estão sob a influência do ambiente e se submetem as variáveis predominantes nas organizações, estas variáveis afetam positiva ou negativamente a produtividade.

Em uma organização pública para que os profissionais possam prestar um bom serviço ao público é fundamental um bom clima organizacional. Diante deste contexto o presente trabalho apresenta um estudo sobre o clima organizacional na prestação de serviços de uma prefeitura da região da AMREC (Associação dos Municípios da Região Carbonífera), visando analisar o ambiente interno do setor administrativo, por meio de uma pesquisa de clima organizacional. O ambiente

econômico da organização possui uma economia bastante diversificada, com agroindústrias de grande porte, empresas de extração e tratamento de minerais, indústrias no ramo de produtos alimentícios, metalúrgicas, indústrias químicas, vestuário, além de uma diversidade de pequenas e médias empresas.

Diante do assunto abordado, este estudo procura responder a seguinte, questão: quais os reflexos do clima organizacional na eficiência da prestação de serviços de uma prefeitura da região da AMREC? O objetivo foi analisar os reflexos do clima organizacional na eficiência da prestação de serviços dos profissionais, para que diante dos resultados a organização possa rever e providenciar as melhorias necessárias se for o caso.

A monografia foi estruturada nas seguintes etapas: o capítulo um engloba a introdução, situação problema, objetivos do estudo e a justificativa. O segundo capítulo trata da fundamentação teórica, com todo o embasamento de livros e artigos referentes ao tema do presente trabalho. No terceiro capítulo apresenta-se os procedimentos metodológicos utilizados para a realização e aplicação da pesquisa. O quarto capítulo trata da coleta e análise de dados com a finalidade de responder a pergunta de pesquisa deste trabalho. O quinto capítulo apresenta a conclusão do presente estudo. E por fim encontram as referências utilizadas e apêndice com o instrumento de pesquisa.

1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA

De acordo com Paulino e Bezerra (2004), um clima organizacional favorável traz a satisfação do indivíduo, interferindo de forma positiva em suas atitudes, levando-o a capacidade de adaptar-se às mudanças no ambiente de trabalho. Por outro lado, quando o clima organizacional é desfavorável, as pessoas ficam desmotivadas, com a autoestima baixa e apresentando frustrações em suas atividades.

Para o funcionário prestar um bom serviço, é fundamental que ele saiba, que possa e que queira fazer. Saber fazer se refere aos conhecimentos, habilidades ou atitude, sendo uma questão de treinamento. Poder fazer está relacionado a ter e poder utilizar os recursos necessários. Querer fazer é uma questão de vontade, que depende do estado de espírito, da satisfação das pessoas ao executar seu trabalho. O querer fazer está ligado ao clima organizacional, onde muitas vezes encontra-se a

má qualidade nos serviços (LUZ, 2003).

Quando tem um clima organizacional que leva à satisfação das necessidades dos funcionários e que eles sejam motivados para a realização dos objetivos da organização, há um clima favorável ao aumento da eficácia da mesma. As pessoas têm grande participação nas decisões, colaboram com a organização para alcançar os resultados desejados e realizam o trabalho da melhor maneira possível (PAULA et al, 2011).

É importante a organização estar atenta ao comportamento do seu capital humano, valorizando sua importância, proporcionando um ambiente de trabalho de harmonia, evitando a desmotivação dos colaboradores para manter seus talentos e alcançar metas de crescimento. É fundamental um bom clima organizacional, para que o ambiente onde o funcionário está inserido traga prazer e não insatisfação, o funcionário satisfeito gera resultados positivos (OLIVEIRA; ESTENDER; MACEDO, 2016).

Diante deste contexto é fundamental realizar a pesquisa de clima organizacional para que a organização perceba a visão dos profissionais. O presente estudo tem por objetivo diagnosticar como está o clima organizacional no ambiente de trabalho desta prefeitura e os reflexos na eficiência na prestação de serviços. Esta pesquisa tem por base esclarecer a seguinte pergunta de pesquisa: **Quais os reflexos do clima organizacional na eficiência da prestação de serviços de uma prefeitura da região da AMREC?**

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Buscar por meio de uma pesquisa de clima organizacional, os reflexos na eficiência de prestação de serviços dos profissionais de uma prefeitura na região da AMREC.

1.2.2 Objetivos específicos

- Caracterizar a organização em estudo;
- Identificar o perfil dos profissionais;

- Apresentar as variáveis aplicadas na pesquisa de clima organizacional;
- Identificar e analisar os resultados da pesquisa relacionadas a eficiência dos profissionais.

1.3 JUSTIFICATIVA

Luz (2003) afirma que a pesquisa de clima organizacional é considerada como uma estratégia que identifica oportunidades de melhorias no ambiente de trabalho. É importante que os funcionários compreendam que quando respondem à pesquisa estão dando o primeiro passo no processo de melhoria do ambiente de trabalho, e assim sejam implementados os necessários planos de ação.

Clima organizacional é um assunto que vem ganhando maior visibilidade ao longo do tempo, vem aumentando a percepção da sua relação com o desempenho e os resultados das organizações. As empresas que querem ter sucesso em seus negócios estão tendo consciência da relevância desse assunto e realizam a gestão do clima para obter melhores resultados (KURZ; DUTRA; CASAGRANDE, 2012).

Para a obtenção de melhores resultados a organização precisa ser considerada no ponto de vista de eficácia e eficiência. A eficácia é a capacidade de alcançar os resultados, se preocupa em realizar as coisas certas para satisfazer as necessidades de uma sociedade por meio de seus produtos ou serviços, estando voltadas ao ambiente externo da organização. A eficiência é a medida de utilização dos recursos para chegar aos resultados, é a relação entre custos e benefícios, busca realizar as coisas corretas para atender a organização, estando relacionada ao ambiente interno (CHIAVENATO, 2014).

Para Maximiano (2008) quando as organizações são eficientes na utilização de seus recursos, proporcionam satisfação aos clientes, usuários, funcionários, acionistas e a sociedade. O desempenho da organização depende de quando os problemas dos usuários são solucionados por meio do uso correto dos recursos. A eficiência é relação entre esforço e resultados, quanto maior o grau de economia no uso dos recursos, maior é a eficiência da organização.

A efetividade, na área pública, mostra se os resultados de uma ação trazem benefício à população, está relacionada a qualidade do resultado e na necessidade de algumas ações públicas (CASTRO, 2006).

Segundo Matias-Pereira (2010), para uma boa administração na gestão

pública é necessária uma gestão da eficiência, eficácia e efetividade. Por meio de uma gestão estratégica se torna viável criar valor público, no que se refere a capacidade de atender de maneira efetiva as demandas da população. A gestão da eficiência, eficácia e efetividade é a forma adequada de usar as ferramentas disponíveis para que uma boa administração seja viável.

Este trabalho teve por objetivo analisar o clima organizacional no ambiente administrativo de uma prefeitura da região da AMREC. Tornou-se importante, pois com a pesquisa de clima organizacional foi possível diagnosticar os problemas existentes na organização, saber o que os profissionais pensam e levantar os fatores positivos ou negativos. O trabalho se tornou relevante para a acadêmica pois teve um maior conhecimento do assunto, relacionando a teoria com a prática, propondo melhorias para a organização. Para a organização foi relevante pois permitiu conhecer a percepção dos profissionais, propondo melhorias, proporcionando um ambiente de trabalho onde os profissionais estejam em plena harmonia e realizem as funções com eficiência. Foi de grande relevância para a universidade, pois a mesma poderá utilizar este trabalho para outros estudos e projetos da área.

O estudo foi oportuno pois a para a organização foi importante analisar o clima organizacional, para diagnosticar se há problemas de relacionamento que interfere na eficiência das atividades. O presente trabalho se tornou viável pois a organização permitiu a aplicação da pesquisa para analisar a visão de seus profissionais sobre o ambiente de trabalho, permitindo que a pesquisadora coletasse as informações necessárias.

Nas organizações a grande dificuldade em alcançar os objetivos e metas está relacionado a problemas no clima organizacional, pois muitas vezes os profissionais não se empenham na eficiência de suas atividades. A pesquisa de clima organizacional tornou-se relevante, pois por meio dela a organização teve o conhecimento da percepção dos profissionais sobre o clima no ambiente de trabalho e suas influencias para o alcance dos melhores resultados.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para realizar o presente estudo é necessária uma abordagem teórica sobre o assunto, que serve de base para realizar a pesquisa de clima organizacional. Neste capítulo apresenta-se o referencial teórico relacionado ao tema.

2.1 EVOLUÇÃO DA GESTÃO DE PESSOAS

Gil (2001) enfatiza que as relações humanas no trabalho surgiram em virtude da necessidade de levar em conta a importância dos fatores psicológicos e sociais na produtividade, por meio de estudos realizados pelo psicólogo americano Elton Mayo. Ele desenvolveu uma experiência na área do comportamento humano no trabalho, em uma fábrica, na sua execução mostrou a influência dos fatores psicológicos e sociais no produto final do trabalho, assim começaram a dar mais valor as relações humanas no trabalho. As relações humanas são um procedimento de interação entre funcionários e organização no ambiente de trabalho, com isso as organizações passaram a se preocupar com as condições de trabalho e a conceder benefícios a eles.

O estudo das relações humanas trouxe importantes contribuições na área de gestão de pessoas, como: maior participação dos profissionais; melhoria nas comunicações dos níveis da hierarquia; necessidade de programas de capacitação e estruturação e implantação de pesquisas e das ciências de comportamento (OLIVEIRA, 2008).

Segundo Mascarenhas e Vasconcelos (2004) o primeiro modelo de gestão de pessoas surgiu no século 20, onde as organizações passavam por um período de crescimento, a mão-de-obra era vista como custo na percepção das organizações, os funcionários eram fatores de produção. Assim nesta fase os departamentos de pessoal eram voltados para a eficiência de custos. A gestão de pessoas gradativamente começa a se preocupar e se concentrar no comportamento das pessoas dentro das organizações, utilizando ferramentas que permitem a integração, o comprometimento dos funcionários, a flexibilidade, a adaptação e a qualidade, mantendo assim a motivação.

A década de 1980 traz um novo critério na gestão de pessoas: o caráter estratégico, unindo a gestão de pessoas às estratégias da organização, com a função

de adaptar suas políticas às estratégias do negócio, e implementadas pela área de Recursos Humanos, baseada nas decisões da alta administração. A gestão de pessoas torna-se um processo onde a interação entre gestores e subordinados traz contornos com maior estratégia e relevância. Este novo processo demanda de um maior diálogo, envolvendo fatores que levem ao desenvolvimento pessoal e organizacional (MASCARENHAS; VASCONCELOS, 2004).

As pessoas são o ativo mais importante das organizações, pois são elas que selecionam objetivos, planejam, organizam e os alcançam. Para isso é preciso que as organizações compreendam a importância que as pessoas representam para que obtenham o sucesso (KURZ; DUTRA; CASAGRANDE, 2012).

2.2 CULTURA ORGANIZACIONAL

Robbins (2002) define que a cultura organizacional é um sistema de valores, compartilhados pelos funcionários em uma organização, diferenciando uma organização da outra. Para Dias (2003) a cultura organizacional inclui regras que adaptam o comportamento dos indivíduos, entre suas funções estão: transmissão de identidade para os membros; tornar mais fácil aos membros terem compromisso; contribuir para a estabilidade social e apresentar um conjunto de normas para a tomada de decisões.

A cultura organizacional é um fator muito importante na organização, direcionando suas atividades, está relacionada ao pensamento que conduz as ações de um gestor, definindo qual caminho adotar ao se encontrar com diversas escolhas de ação. Deve ser bem definida, pois tem grandes reflexos na organização, orientando as decisões de gestão em todos os níveis de estrutura, trazendo impacto no sistema-empresa (PADOVEZE; BENEDICTO, 2005).

Bisneto e Miranda (2012) enfatizam que a cultura organizacional contém elementos fundamentais como valores, ritos, crenças, mitos, símbolos, linguagens da cultura das organizações, dotando-as de uma personalidade e originando uma ou várias identidades. São hábitos característicos de cada conjunto organizacional e necessita de ferramentas e estilos de gestão diferenciados.

Chiavenato (2015) complementa que a cultura organizacional são as normas informais que orientam o comportamento dos indivíduos, direcionando as ações para executar os objetivos da organização. A maneira como as pessoas

interagem, as atitudes, as aspirações e os assuntos importantes nas interações entre os membros também fazem parte da cultura organizacional.

Para Melo et al. (2015) quando uma organização não explica sua cultura aos funcionários, pode enfrentar vários problemas, como: problemas de gestão, de informação, de competências, de satisfação e motivação. Os gestores devem verificar se os funcionários conhecem e praticam a cultura da organização. Para que isso ocorra, é necessário um processo de comunicação apropriado entre gestores e funcionários e um processo de treinamento apropriado para cada cargo.

2.3 CLIMA ORGANIZACIONAL

Dias (2003) ressalta que clima organizacional traduz o grau de satisfação das pessoas nas organizações. É a expressão pessoal sob o olhar dos funcionários, está ligado as expectativas e necessidades dos funcionários, fortemente relacionado com a cultura da organização. Luz (2003) enfatiza que gerenciar o clima organizacional é uma função estratégica para a área de recursos humanos, fundamental ao sucesso das organizações e à qualidade de vida das pessoas.

Os períodos de dificuldades e crises do mercado pelos quais as organizações passam, a obtenção de novas tecnologias que exoneram pessoas, a contenção nas políticas de salários e benefícios, a maior exigência aos funcionários, todos estes fatores acabam modificando o clima organizacional e os resultados das organizações. Diante disso, muitas organizações se empenham em medir o seu clima, pois conforme ele se apresenta, o trabalho pode estar prejudicado, as relações interpessoais afetadas, e os resultados comprometidos (TACHIZAWA; FERREIRA; FORTUNA, 2004).

Um bom administrador dá prioridade a um ambiente organizacional onde as pessoas trabalham de maneira eficiente, com um esforço comum, ampliam suas competências, realizam seus anseios profissionais e alcancem reconhecimento adequado e recompensas (LACOMBE, 2011).

Abreu et al. (2013) afirmam que o clima organizacional é um dos melhores indicadores de relacionamento entre organizações e seus funcionários, relaciona os aspectos do ambiente percebido pelas pessoas e que influenciam no comportamento, definindo o grau de motivação, afeta o modo como os funcionários atendem ao público e prestam seus serviços. Ter funcionários motivados é fundamental para o alcance da

qualidade, é neste ponto que está a importância do estudo do clima organizacional, pois este promove o comprometimento e o envolvimento das pessoas com os interesses da organização.

Chiavenato (2015) afirma que o clima organizacional representa o ambiente interno que há entre os membros da organização, estando relacionado com o grau de motivação existente. É a qualidade e propriedade percebida pelos funcionários sobre a organização, refere-se aos aspectos que provocam os vários tipos de motivação com seus membros. Quando tem elevada motivação entre os membros, o clima proporciona situações de satisfação, animação, interesse e principalmente colaboração. Porém quando tem baixa motivação o clima tende a baixar gerando desinteresses, desanimo, insatisfação, depressão.

O clima organizacional resulta da percepção em relação aos objetivos da organização; da definição das prioridades de trabalho; da dedicação ao trabalho; integração com pessoal de outras áreas; eficiência nos serviços prestados; atitudes do gerente; qualidade na comunicação; bom relacionamento e conhecimento da organização (SANTOS, 2016).

2.3.1 Pesquisa de clima organizacional

De acordo com Luz (2003), a pesquisa de clima organizacional é um procedimento utilizado para analisar o clima no ambiente de uma organização, fornece dados que permitem aprimorar continuamente o local de trabalho. Por meio da pesquisa, a organização avalia a opinião de seus funcionários sobre as variáveis que afetam o ambiente de trabalho. Para executar a pesquisa, o método mais utilizado é composto por um questionário, que contém todas as variáveis fundamentais para obter as informações necessárias para alcançar o resultado final.

Dentre as variáveis que podem ser avaliadas na pesquisa de clima organizacional, Luz (2003) ainda destaca: o trabalho realizado pelos funcionários; salário; benefícios; integração entre os departamentos da empresa; supervisão, liderança, estilo gerência, gestão; comunicação; treinamento e desenvolvimento; carreira; progresso e realização profissional; relacionamento interpessoal; estabilidade no emprego; processo decisório; condições físicas de trabalho; relacionamento da empresa com os sindicatos e funcionários; participação; pagamento de salários; segurança do trabalho; objetivos organizacionais; orientação

da empresa para resultados; disciplina; imagem da empresa; estrutura organizacional; ética e responsabilidade social; qualidade e satisfação do cliente; reconhecimento; vitalidade organizacional; direção e estratégias; valorização dos funcionários; e envolvimento, comprometimento; trabalho em equipe; planejamento e organização; fatores motivacionais; fatores desmotivadores.

Para Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2004), a pesquisa de clima organizacional tem as seguintes finalidades: estudar a cultura da organização; verificar a imagem que os funcionários tem da organização; medir o grau de satisfação dos funcionários com os diversos aspectos da organização; analisar os padrões de motivação; avaliar se há integração entre os objetivos dos funcionários e da organização; verificar se existe relação entre a satisfação da organização e a oferta de benefícios; verificar o nível de relação entre os departamentos; avaliar as relações entre os funcionários; mensurar o grau de envolvimento dos funcionários com suas atividades e responsabilidades com os agentes internos e externos.

Diante deste contexto Knapik (2012) destaca os passos da pesquisa de clima organizacional: o primeiro passo é a definição dos fatores a avaliar; o segundo é a formulação do questionário; o terceiro é aplicação da pesquisa, garantido um ambiente adequado para a resposta dos funcionários; o quarto passo é a tabulação dos dados e o quinto passo é um plano com ações para melhorar o clima organizacional.

Segundo Pacheco (2014), uma pesquisa de clima organizacional bem elaborada, com os elementos organizacionais bem determinados, leva a uma visão ampla do ambiente, possibilita saber qual a visão dos funcionários, a realização profissional, satisfação do trabalho e se as necessidades são atendidas. Conduz com eficácia os pontos fortes e aqueles que necessitam ser melhorados, para que a organização tenha um bom clima no ambiente de trabalho.

2.4 MOTIVAÇÃO NO TRABALHO

A motivação é o que leva uma pessoa a vencer novas barreiras, criando uma nova necessidade de realização. O ser humano precisa de estímulos para se dedicar a conquistar algo. As realizações de uma motivação são alcançadas quando o indivíduo chega à satisfação total, alcançando o seu objetivo, sentindo-se realizado e pronto para outras motivações e novos desafios (FACCO et al.,2012).

No mundo competitivo e globalizado preocupar-se com a motivação é um aspecto estratégico, deve-se incentivar as pessoas a agir e conquistar um objetivo, evitando acomodação da criatividade. A motivação impulsiona o indivíduo, diante disso é importante verificar três aspectos: a motivação refere-se a um impulso gerado por características extrínsecas (ambiente) ou intrínsecas (indivíduo); motivação varia para cada pessoa e conduz a comportamentos distintos e motivação depende de fatores, como por exemplo, as necessidades dos indivíduos (KNAPIK, 2012).

Ainda segundo a autora quando há funcionários motivados para alcançar os objetivos e vencer os desafios, a organização se torna competitiva no mercado. As estratégias para motivar as pessoas são fundamentais para melhorar o clima, alcançar resultados, diminuir custos, pois reduzem os custos de absenteísmo.

A motivação é essencial ao ser humano e tem influência em seu comportamento, chama a atenção dos gestores, pois funcionários motivados produzem mais e com melhor qualidade. É fundamental que os gestores percebam quais são as necessidades dos funcionários, descobrindo meios para motivá-los (PEDROSA et al., 2017).

No âmbito da motivação existem algumas teorias que explicam alguns fatores motivadores que afetam os funcionários, a seguir destacam-se algumas.

2.4.1 Teoria de Maslow

Abraham Maslow traz uma teoria para a base das necessidades humanas, organizadas de forma hierárquica e a forma para satisfazê-las motiva as pessoas a tomada de uma direção. Estas necessidades são classificadas em: primárias e secundárias. As primárias são as necessidades fisiológicas, que estão relacionadas à sobrevivência das pessoas (sede, fome, sono) e de segurança que estão ligadas a proteção, como por exemplo; salário, casa própria, seguro-saúde, aposentadoria. As necessidades secundárias são as de afetividade e social, as de estima e de auto realização são o topo da hierarquia. As de afetividade e social estão relacionadas a amizade e a fazer parte de um grupo; as de estima é voltada ao desejo de ser reconhecido ter status e autonomia; as de auto realização é relacionada ao próprio potencial (ROBBINS, 2002; VERGARA, 2003).

Knapik (2012) complementa que nessa hierarquia há uma tendência ao crescimento e progresso do indivíduo, ela é como subir uma escada, onde primeiro é

necessário subir o degrau inferior. Assim, quando uma necessidade inferior é satisfeita o indivíduo passa a experimentar tensões ligadas a próxima necessidade da hierarquia.

2.4.2 Teoria de Herzberg

Segundo Vergara (2003), Frederick Herzberg desenvolveu a questão da satisfação, criando a teoria dos dois fatores: higiênicos e os motivacionais. Os fatores higiênicos estão no ambiente de trabalho e são extrínsecas às pessoas, destacam-se: salário, benefícios sociais, condições físicas de trabalho, modelo de gestão, relacionamento com os colegas. Os fatores motivacionais são intrínsecos às pessoas, referem-se aos sentimentos de auto realização e reconhecimento.

Os fatores motivadores atuam no sentido positivo, aumentando a produtividade e os resultados e os fatores higiênicos atuam no sentido de evitar situações negativas. Os fatores motivadores são internos às pessoas a motivação está dentro de cada um, os fatores higiênicos são externos (LACOMBE,2011).

2.4.3 Teoria de McClelland

Segundo Silva e Rodrigues (2007), o psicólogo David McClelland elaborou uma teoria fundamentada em três necessidades do ser humano, que levam a motivação do comportamento:

1) Necessidade de realização: é a vontade de fazer algo melhor e com mais eficiência, solucionar problemas e ter domínio de tarefas complexas. O ser humano percebe um alto nível de motivação para auto realização e procura ter autonomia, adotando desafios no seu trabalho e buscando constantemente o sucesso pessoal.

2) Necessidade de associação: desejo de criar e sustentar relações de amizade com outras pessoas. Quando a necessidade de associação predomina, o ser humano mantém relações interpessoais.

3) Necessidade de poder: a vontade de controlar os outros, de influenciar o comportamento e ser responsável por eles, mudando as atitudes e as condutas.

Estes fatores se relacionam em níveis diferentes de intensidade das pessoas, de acordo com seus perfis psicológicos e os processos de socialização que estão submetidos no decorrer de sua vida (SILVA; RODRIGUES 2007).

2.5 COMUNICAÇÃO INTERNA

Segundo Knapik (2012), a comunicação é um procedimento de interação e troca de informações, com transmissão de ideias por meio de palavras que trazem uma mensagem. No mundo dos negócios é fundamental dar atenção a comunicação, para manter uma rotina de comunicação eficiente e eficaz, impedindo as barreiras.

A comunicação tem quatro funções dentro de um grupo: controle, motivação, expressão emocional e informação. No controle as organizações têm hierarquias e direções a serem adotadas, seguir as instruções de trabalho e adaptação às políticas da organização. A comunicação gera motivação ao esclarecer para os funcionários o que deve ser realizado, avaliando a qualidade do seu desempenho e posteriormente orientá-lo de como melhorar. A expressão emocional acontece quando os indivíduos expressam suas frustrações ou sentimentos de satisfação. A última função da comunicação traz informações necessárias para a tomada de decisões, transmitir os dados para identificar e analisar alternativas (ROBBINS,2002).

Para se adaptar as constantes mudanças é preciso que a organização faça com que as informações atinjam todos os níveis de forma eficiente, ajudando na relação entre os diversos setores. Diante disso nota-se que a comunicação interna é um meio de integração da organização com o funcionário, buscando aperfeiçoar o relacionamento, fazendo com que todos os setores relacionem-se entre si e com a organização. Com uma comunicação aberta e acessível ao seu público interno, torna-se mais coerente com os valores da organização (BRITO; MILANI; RIBAS, 2011).

Passerini (2013) afirma que as organizações estão expandindo e melhorando a comunicação interna, com atenção especial ao seu público interno com o objetivo de garantir colaboração para se manterem no mercado. Estão tomando a comunicação interna como uma ferramenta estratégica para gerar mudanças, adaptação e qualificação de seus funcionários para melhorar o desempenho.

2.6 LIDERANÇA

Segundo Knapik (2012), a liderança é um acontecimento social que por meio de suas ações tem capacidade de levar as pessoas a cumprir as metas. Os líderes influenciam os grupos, trazendo sentimento de segurança e fazendo com que

as incertezas diminuam, eles orientam as pessoas para atingir os seus resultados.

A autora complementa que na busca pela produtividade e qualidade no trabalho, a função do líder é essencial para que as organizações sejam competitivas. As lideranças precisam de maneira estratégica, desenvolver seus grupos de trabalho, tornando-os em grupos com grande desempenho, com capacidade de assumir uma atividade e ser competente para executá-la.

De acordo Santos, Guimarães e Brito (2013), as organizações estão em constante mudança em seus procedimentos e o papel do líder é de fundamental importância na constituição do relacionamento e intermediações nas equipes de trabalho. As capacidades dos líderes são compreendidas conforme o desenvolvimento de trabalhos com seus liderados, suas competências e suas ações permitem o diferencial competitivo para as organizações.

A liderança é um fator fundamental dentro da organização, é responsável por guiar e direcionar os funcionários. Movimenta e motiva uma equipe, o líder é o impulsionador dessa gestão, deve orientar e estar aberto a conversas, opiniões, sugestões, considerações com a prioridade de que todos de sua equipe participem em conjunto das metas almejadas da organização (GUTIERREZ, 2014).

2.7 RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Segundo Moscovici (2002), quando um indivíduo entra num grupo, tem-se uma base interna de diferenças que abrangem conhecimentos, informações, opiniões, valores e estilo comportamental. A maneira como essas diferenças são enfrentadas, determina o relacionamento entre os membros de uma equipe. O relacionamento interpessoal pode transformar-se e conservar-se equilibrado, levando a um trabalho cooperativo e em equipe, com integração de esforços, reunindo conhecimentos e experiências para a busca da sinergia. Por outro lado pode-se tornar muito tenso, ocasionando a desintegração de esforços, prejudicando o desempenho do grupo e da organização.

O autor enfatiza que o desenvolvimento da competência interpessoal requer a obtenção e aprimoramento de habilidades de comunicação (interpretação, descrição de comportamento, verificação de percepção e descrição de sentimentos), para facilitar a compreensão recíproca. Essas habilidades necessitam ser treinadas e executadas regularmente para uma maior eficiência de resultados.

A maneira como as pessoas se relacionam é um dos aspectos fundamentais para preservar um bom clima organizacional. A forma de ser, pensar e agir afeta os relacionamentos nas organizações. O trabalho requer a convivência com colegas e superiores, sendo necessário aliar os interesses pessoais com os interesses e objetivos da organização (CARDOZO; SILVA, 2014).

2.8 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Segundo Limongi-França (2007) a Qualidade Vida no Trabalho (QVT) é a habilidade de administrar o conjunto de ações, com diagnósticos, inserindo melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, formada e construída na cultura organizacional, com preferência para o bem estar das pessoas da organização. As necessidades das pessoas e também novos desafios no trabalho levam a construção das atividades de QVT nas organizações, sendo uma nova competência e aperfeiçoamento gerencial.

A QVT busca identificar, extinguir ou diminuir todos os tipos de riscos ocupacionais. Isso abrange desde a segurança do ambiente físico até o domínio do esforço físico e mental proposto para cada atividade, a forma de gerenciar situações de crise, que compromete a capacidade de manter salários e empregos. A QVT pode ser avaliada por dois ângulos: satisfação dos funcionários e as práticas da empresa (MAXIMIANO,2004).

Para Chiavenato (2015), a qualidade de vida no trabalho é a criação, conservação e aprimoramento do ambiente de trabalho em condições físicas (higiene e segurança no trabalho) e em condições psicológicas e sociais, levando a um ambiente de trabalho agradável, melhorando a qualidade de vida das organizações.

De acordo com Ribeiro e Santana (2015) a implantação da QVT em uma organização é uma ferramenta fundamental para identificar a importância dos funcionários para uma organização. Tem o objetivo de proporcionar ambientes de trabalhos mais agradáveis, condições melhores nos âmbitos: saúde, físico, emocional, social; e ainda transformar as equipes mais comunicativas, integrando os setores com seus superiores e outras vantagens favoráveis a satisfação de todos na organização.

Uma das grandes preocupações da QVT é atingir o resultado da organização, aperfeiçoando os processos e habilidades de gestão, tem a missão de humanizar o trabalho, gerando a participação dos funcionários, com condições

adequadas de trabalho. A QVT preza a valorização dos recursos humanos, e passou a ser vista como um diferencial de mercado para as empresas, que incluem em sua missão, visão e valores. É essencial que as organizações tragam em sua cultura a visão de olhar para as pessoas como um todo, como ser humano que sente, pensa e executa (BARBOSA,2016).

2.9 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Segundo Lacombe (2011), treinamento e desenvolvimento é um processo que contribui para que uma pessoa seja capaz de realizar sua atividade, aumentar sua capacidade para executar melhor sua função e preparar de maneira eficiente novas atividades e funções.

A expectativa da empresa é que o treinamento possa ser identificado com os objetivos, favorecendo para uma melhor capacitação dos funcionários, buscando aumento de moral, de eficiência, de eficácia, produtividade e um adequado ambiente de trabalho e da própria organização. Os métodos e atividades de treinamento precisam agir de maneira ajustada com os órgãos e atividades de Recursos Humanos, que se relacionam diretamente com o treinamento (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

Há três tipos de situações que levam a necessidade de treinamento e desenvolvimento; mudanças ocasionadas por fatores externos à organização; mudanças internas que acontecem na organização e desvios de desempenho verificados nos funcionários quanto a execução das funções (BORGES-ANDRADE; ABBAD; MOURÃO, 2006).

A organização é composta por pessoas que são seus parceiros e fonte de competitividade, para isso deve investir com grande intensidade em treinamento e desenvolvimento de suas habilidades, visando o desenvolvimento do negócio, aumentando o capital humano, que é o principal patrimônio da organização. O treinamento e desenvolvimento tem a finalidade de tornar as pessoas aptas para as necessidades do negócio e atender as mudanças da organização (MALDANER et. al, 2009).

Marchi, Souza e Carvalho (2013), afirmam que devido as circunstâncias corporativas exigentes, as organizações procuram atitudes para manter a permanente capacitação dos funcionários, para torná-los eficientes, levando a produtividade positiva. Com isso a organização terá retorno positivo ao implementar o treinamento

e desenvolvimento de novas técnicas almejadas, a equipe torna-se interligada e interessada a participar das metas da organização.

Silva (2015) ressalta que para resistir e maximizar o nível de competitividade da organização, elas devem fortalecer seus funcionários, investindo em treinamento e desenvolvimento. Para isso, utilizam técnicas, ferramentas e ações que aumentem seus resultados e sua força de mercado.

2.10 BENEFÍCIOS DOS FUNCIONÁRIOS

Segundo Marras (2016), benefícios é um conjunto de programas e planos ofertados pela organização, como um adicional ao sistema de salários. Este programa atende objetivos da organização e dos funcionários. Os objetivos da organização são alcançados quando a organização garante atender as necessidades básicas, auxiliando a ter baixos índices de rotatividade e ausências, qualidade de vida dos funcionários e redução do estresse. Já o atendimento das necessidades dos funcionários acontece ao fixar o que um funcionário precisa para ter o nível mínimo de qualidade de vida, como alimentação e assistência médica, ofertadas como parte da remuneração.

As organizações determinam os benefícios de acordo com o perfil dos funcionários para satisfazer suas necessidades individuais, sociais e econômicas. Desta maneira consegue reter os funcionários, reduz o absenteísmo e torna-se um referencial no mercado. Algumas organizações são flexíveis na negociação dos benefícios dos funcionários, adequando-os conforme a necessidade de cada um (KNAPIK, 2012).

Os benefícios intervêm na qualidade de vida, na motivação dos funcionários, e também como as pessoas enxergam a organização. Os programas de benefícios e incentivos interferem no comportamento organizacional dos colaboradores, dentre os fatores que são afetados por essa política de recursos humanos se destacam: o comprometimento, a satisfação e a motivação, fatores que afetam nos resultados almejados pela organização (SANTOS JUNIOR et al., 2013).

2.10.1 Tipos de benefícios

Os benefícios são divididos em: benefícios compulsórios (legais),

espontâneos, monetários, não-monetários, planos assistenciais, planos recreativos (CHIAVENATO, 2015; MARRAS, 2016).

Benefícios compulsórios (legais): são aqueles concedidos aos funcionários por exigência da lei e normas legais como acordo e convenções trabalhistas. Exemplo: auxílio doença, 13º salário, férias, salário- maternidade, horas extras

Benefícios espontâneos: são aqueles concedidos por vontade própria da empresa, com a finalidade de atender as necessidades dos funcionários, tornando a remuneração atraente e competitiva no mercado, atraindo novos funcionários e mantendo os que estão na organização. Exemplo: seguro de vida, assistência médica e odontológica, transporte, cesta básica. (MARRAS, 2016)

Segundo Chiavenato (2015) os benefícios também podem ser:

Benefícios monetários; concedidos em dinheiro, na folha de pagamento, originando encargos sociais. Exemplo: férias, 13º salário, aposentadoria, gratificações.

Benefícios não monetários: concedidos como serviços, vantagens e facilidades. Exemplo: refeitório, assistência médico-hospitalar e odontológica, clube.

Planos assistenciais promovem a segurança ao funcionário e sua família, quando ocorrem imprevistos. Exemplo: serviço social, assistência médico-hospitalar e odontológica, seguro de acidentes pessoais.

Planos recreativos: serviços que proporcionam condições de repouso e diversão. Exemplo: atividades esportivas, clube, áreas de lazer.

2.11 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A administração pública é a atividade em que o Estado desempenha para a consecução dos interesses coletivos, é o conjunto de órgãos e pessoas jurídicas em que a lei atribui o exercício da função administrativa (SANTOS, 2003).

Segundo Santos (2006), a gestão pública tem um objetivo: o bem comum da coletividade administrativa. Para isso os gestores públicos têm por base os seguintes fundamentos: presunção de papéis adequados, na criação das diretrizes, capacidade de alocar as diretrizes aos planos de operação e habilidade dos responsáveis das operações para gerenciá-las para que os planos sejam executados.

No Quadro 1, Moraes (2007) destaca os objetivos da Administração pública.

Quadro 1 - Objetivos da Administração Pública.

OBJETIVO	DESCRIÇÃO
Fomento	Função administrativa de incentivo à iniciativa privada de utilidade pública, por meio de incentivos, financiamentos favorecimentos fiscais, e desapropriações
Política pública	Atividade de restrições ao exercício de direitos individuais beneficiando o interesse maior da coletividade mostrando, por meio de sanções, notificações, licenças e fiscalizações.
Serviço público	Atividade de regime público realizada direta ou indiretamente pela Administração pública para satisfazer a necessidade da coletividade.
Intervenção	Regulamentar e fiscalizar a atividade econômica de natureza privada e de atuação direta do Estado em domínio econômico por meio de empresas estatais. Prevê que empresa pública, sociedade de economia mista, e outras entidades sujeitam-se ao regime jurídico próprio das empresas privadas, inclusive obrigações trabalhistas e tributárias

Fonte: Elaborado pela pesquisadora a partir de Moraes (2007).

A visão do administrador público está baseada na qualidade da prestação de serviços, onde os objetivos e resultados precisam estar correlacionados aos interesses sociais. O gestor público deve buscar a motivação e criatividade do servidor e promover a criação de leis que analise o processo de capacitação, avaliação de desempenho, planos de carreira, crescimento pessoal e conscientização da relevância da atividade pública, para alcançar melhores resultados (ALBARELLO, 2006).

Meirelles, Aleixo e Burle Filho (2013), complementam que administrar é conduzir interesses, de acordo com a lei, a moral e finalidade dos bens entregues a guarda, portanto se o bens e interesses conduzidos são individuais, executa-se administração particular, porém se são de coletividade, executa-se administração pública. A administração pública é a gestão de bens e interesses qualificados da comunidade, nos campos federal, estadual e municipal. de acordo com as normas do Direito e da Moral, buscando o bem comum.

Os autores afirmam que a repartição das competências na prestação de serviço público pelas entidades estatais devem visar os interesses próprios de cada esfera administrativa, a extensão dos serviços e a capacidade para realizá-lo para a administração e para os administrados. A competência do município é de organizar e manter serviços públicos. Os serviços que competem ao município são os que se adaptem na atividade social reconhecida ao município de acordo com o critério da predominância do interesse em relação as outras entidades estatais.

2.11.1 Princípios da administração pública

Dentro da administração pública existem alguns princípios fundamentais relacionados à execução das atividades, estes princípios são: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Segundo Santos (2003), o princípio da legalidade surgiu com o Estado de Direito, é consequência da submissão do Estado à lei, sendo uma das principais garantias de respeito aos direitos individuais. Este princípio concede direitos, cria obrigações e impõe vedações aos administrativos. Santos (2006), complementa que este princípio preserva pelos mandamentos da lei e a pena de responsabilidade do autor.

O princípio da impessoalidade ressalta que todas as atividades no âmbito da gestão pública precisam ser direcionadas a todos os cidadãos, sem discriminação. A administração não pode atuar prejudicando ou beneficiando determinadas pessoas (SANTOS, 2006).

No princípio da moralidade, segundo Santos (2003), a administração e seus agentes devem atuar em conformidade aos princípios éticos, compreende-se neste princípio a lealdade. A administração procederá com sinceridade em relação aos seus administradores, sendo proibido qualquer comportamento astucioso que dificulte o exercício de direitos dos cidadãos.

De acordo com Santos (2003), o princípio da publicidade é essencial para que os direitos constitucionais e legais tenham efetividade de forma jurídica e social, sem a publicidade da conduta administrativa não há eficácia da responsabilidade pública. Santos (2006) ressalta que com este princípio é obrigatório a divulgação de todos os atos, contratos e outros documentos da gestão pública para controlar e conhecer as atividades realizadas, geralmente a divulgação é feita diários oficiais.

Segundo Meirelles (2002), o princípio da eficiência estabelece que a atividade administrativa deve ser executada com presteza, perfeição e rendimento funcional. É um moderno princípio da função administrativa, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfação no atendimento das necessidades da comunidade e seus membros.

O princípio da eficiência visa combater o desvio dos recursos públicos, a falta de direção e planejamento, os ônus provocados por erros repetidos. Para ser eficiente o administrador público precisa dar bons resultados e o aparelho estatal precisa estar apto para prestar serviços à sociedade, respeitando o cidadão e garantir

benefícios a todos (SANTOS, 2003)

Moraes (2007) destaca que o administrador público deve ser eficiente, produzindo o objetivo desejado, com bom resultado realizando suas atividades com igualdade de todos mediante a lei, prezando pela objetividade e imparcialidade. O princípio da eficiência atribui aos agentes públicos a persecução do bem comum, através de suas competências de maneira neutra, transparente, eficaz, com critérios legais e morais para chegar a uma melhor utilização dos recursos públicos, evitando desperdícios e tendo uma maior rentabilidade social.

O autor complementa que o princípio da eficiência é composto das propriedades de: orientação da tarefa e dos serviços públicos para a efetividade do bem comum, imparcialidade, neutralidade, transparência, participação e aproximação dos serviços públicos da população, eficácia, desburocratização e busca de qualidade.

Para Meirelles, Aleixo e Burle Filho (2013), a eficiência funcional abrange a produtividade do funcionário que exerce o cargo ou função, a perfeição da atividade e a adequação técnica aos propósitos visados pela administração. Para os resultados sejam avaliados, comparam-se os desempenhos e se aprimora o pessoal através de seleção e treinamento. A verificação da eficiência tem aspectos quantitativos e qualitativos do serviço, para avaliar o rendimento efetivo do seu custo operacional e da sua real finalidade para os administradores, este controle é sustentado na linha administrativa, econômica e técnica.

De acordo com Camargo e Guimarães (2013), a eficiência apresenta dois aspectos: o primeiro sobre o modo de atuar do agente público, com expectativa de um bom desempenho de suas atribuições, para alcançar os melhores resultados; o segundo refere-se a maneira de organizar, estruturar e disciplinar a Administração Pública, também buscando atingir os melhores resultados na prestação do serviço público. Os agentes públicos devem agir com rapidez, prontidão, perfeição, rendimento. A eficiência no setor público é uma exigência da nova tendência mundial para atender os interesses coletivos de forma rápida e com resultados efetivos.

2.11.1.1 Princípios da administração pública e a democracia

Sen e Klisberg (2010) afirmam que muitas coisas importantes ocorreram no século XX, nas ideias políticas, uma das transformações mais importantes foi o

reconhecimento da democracia como forma de governo, que serve a qualquer nação. A democracia engloba muitos pontos inter-relacionados, vai além de termos referente a votos e deve ser vista em primeiro lugar como a racionalidade pública, oportunidade de discussão pública, participação mútua e encontro racional.

Os autores ressaltam que a racionalidade propõe que os indivíduos tenham vontade de ir além dos seus interesses específicos e impõe exigências sociais de discernimento justo no acesso a importantes informações, a oportunidade de ouvir pontos de vista diferentes e expor as discussões e debates políticos. Buscando a objetividade política deve ter a forma de racionalidade pública construtiva e eficaz.

A crença de que a democracia é um conceito de essência ocidental, é uma característica específica da história da civilização ocidental, está relacionada a prática do voto de das eleições na Grécia antiga. No campo econômico existe a questão da segurança humana. A democracia concede poder político ao vulnerável, onde o governante é responsável seus erros, contribuindo na segurança humana e além da prevenção da fome. Há uma importância da democracia em nível global, mesmo que não seja possível ter um futuro previsível um Estado de democracia global, a democracia sempre estar em discussão (SEN; KLISBERG ,2010).

2.11.2 Áreas de atuação da administração pública

Administração pública é o conjunto de serviços e agentes do Estado que buscam atender as necessidades da sociedade, como educação, cultura, segurança, saúde, etc. É a gestão dos interesses públicos por meio da prestação de serviços públicos, sendo dividida em administração direta e indireta (BRASIL ESCOLA,2018).

A seguir são demonstradas as principais áreas de atuação da administração pública.

2.11.2.1 Educação

De acordo com Brasil (1988) a educação é um direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e estimulada com a colaboração da sociedade, para o desenvolvimento da pessoa, exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

“A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios estabelecerão em

regime de colaboração seus sistemas de ensino. A União organizará o sistema federal de ensino e o dos Territórios, financiará as instituições de ensino públicas federais” (BRASIL, 1988, Artigo 211)

Realizará atividade distributiva e supletiva, igualando oportunidades educacionais. Os Municípios agirão no ensino fundamental e na educação infantil, já os Estados e o Distrito Federal no ensino fundamental e médio (BRASIL, 1988)

De acordo com Brasil (1996) na lei 9.394/1996, os municípios tem a função de: organizar, preservar e ampliar os órgãos e instituições oficiais dos seus sistemas de ensino, incluindo-os às políticas e planos educacionais da União e dos Estados; realizar ação de distribuição em relação às suas escolas; baixar normas complementares para o seu sistema de ensino; autorizar, credenciar e supervisionar os estabelecimentos de ensino; disponibilizar a educação infantil em creches e pré-escolas, ensino fundamental, assumir o transporte escolar dos alunos da rede municipal.

O setor de educação assumiu o discurso da modernização educativa, da gestão, da descentralização, da liberdade escolar, da competitividade, da produtividade, da eficiência e da qualidade dos sistemas educativos, da escola e do ensino, na visão do desenvolvimento de competências para atender às novas exigências produtivas e do mercado. A descentralização é o meio de passar para a escola o dever pela eficiência e a eficácia do ensino. Enquanto que a gestão é a maneira de assegurar uma nova cultura escolar, apoiada em modelos organizacionais que englobem estratégias de descentralização, autonomia e liderança no âmbito da escola (OLIVEIRA; FONSECA,2005).

Silva (2009) enfatiza que a estabilidade e o sucesso dos estudantes está relacionada às atitudes dos profissionais da escola, como por exemplo: reconhecer as capacidades individuais; criar recursos para crescimento do espírito público, responsável e colaborador; preocupar-se com a alimentação e o transporte de estudantes; desenvolver a criatividade e a inovação; proporcionar a criação artística em todas as suas manifestações; garantir o acesso a livros, revistas, filmes e equipamentos tecnológicos.

2.11.2.2 Segurança pública

De acordo com Brasil (1988) a segurança pública é dever do Estado, direito

e responsabilidade de todos, é realizada para manter a ordem pública e a integridade das pessoas e do patrimônio, por meio dos seguintes órgãos: polícia federal; polícia rodoviária federal; polícia ferroviária federal; polícias civis; polícias militares e corpos de bombeiros militares. Os Municípios poderão ter guardas municipais direcionados à proteção de seus bens, serviços e instalações.

Segundo Brasil (2018) a Lei 13.675/2018 institui o Sistema Único de Segurança Pública (SUSP) e cria a Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (PNSPDS), com a finalidade de preservar a ordem pública e a integridade das pessoas e do patrimônio, por meio de atuação conjunta e planejada dos órgãos de segurança pública e defesa social da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, em articulação com a sociedade. A União tem a competência de estabelecer a PNSPDS e os Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios devem estabelecer suas respectivas políticas, analisando as diretrizes da política nacional, para enfrentamento dos riscos à harmonia da convivência social.

A PNSPDS será implantada por estratégias que assegurem integração, coordenação e cooperação federativa, liderança situacional, modernização da gestão das instituições de segurança pública, reconhecimento e proteção dos profissionais, verba destinada a recursos humanos, análise dos problemas a serem encarados, excelência técnica, avaliação continuada dos resultados e garantia da regularidade orçamentária para realização de planos e programas de segurança pública (BRASIL,2018)

O SUSP que tem como órgão central o Ministério Extraordinário da Segurança Pública. Seus componentes estratégicos são: a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, por meio dos respectivos Poderes Executivos; e os Conselhos de Segurança Pública e Defesa Social dos três entes federais. Os órgãos do SUSP poderão operar em vias urbanas, rodovias, terminais rodoviários, ferrovias e hidrovias federais, estaduais, distrital ou municipais, portos e aeroportos, em sua área de competências (BRASIL,2018).

Segundo Bergonchea et al. (2004) a segurança pública é um processo sistemático e aprimorado que abrange um conjunto de ações públicas e comunitárias, garantindo a proteção do indivíduo e da coletividade, aplicando a justiça na punição, recuperação e tratamento dos que violam a lei, garantindo direitos e cidadania a todos. É um processo sistemático pois engloba, um conjunto de conhecimentos e instrumentos de competência dos poderes instituídos e ao alcance da comunidade,

relacionando-se e compartilhando visão, deveres e objetivos comuns. A segurança é processo e aprimorado, pois depende de decisões rápidas e de resultados imediatos.

2.11.2.3 Assistência social

A assistência social será prestada a quem dela necessitar, independe de contribuição à seguridade social. Tem os seguintes objetivos: proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência e à velhice; apoio às crianças e adolescentes carentes; promover da inclusão ao mercado de trabalho; habilitação e reabilitação das pessoas com deficiência e a promovendo sua inclusão à vida comunitária; garantir de um salário mínimo à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que não possui meios de prover sua manutenção (BRASIL,1988).

As ações governamentais na área da assistência social serão realizadas com recursos do orçamento da seguridade social, além de outras fontes, sendo organizadas de acordo com as diretrizes de: descentralização político-administrativa, participação da população para criar políticas e controlar das ações em todos os níveis (BRASIL,1988, Artigo 204).

Vilas Boas (2015) destaca que a Assistência Social no Brasil foi realizada durante muitos séculos por outras entidades, como Igreja Católica e entidades Filantrópicas, que executavam os trabalhos solidários. A criação da Legião Brasileira de Assistência (LBA) foi muito importante para a sociedade, pois fundou a assistência pública brasileira. A LBA era desenvolvida como uma ação de caridade coordenada pelas primeiras damas que faziam parcerias com entidades assistenciais privadas.

A partir deste contexto é criada em 1993 a Lei Orgânica da Assistência Social (Lei 8.742- LOAS), para organizar a gestão da política de assistência social no Brasil, sendo que a LBA foi extinta em 1995 com mudanças realizadas pelo presidente Fernando Henrique Cardoso para efetivar a descentralização prevista na LOAS. Em 2003 foi fundado o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), para dirigir todo o sistema da assistência social, dividindo a proteção social em dois tipos: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial (VILAS BOAS, 2015)

De acordo com Brasil (1993) esta lei destaca os princípios da assistência social: predominância do atendimento às necessidades sociais; universalização dos direitos sociais; respeito à dignidade do cidadão; igualdade de direitos no acesso ao atendimento; divulgação dos benefícios, serviços, programas e projetos assistenciais.

A administração das ações da assistência social fica sob o comando do SUAS, que tem os objetivos de: fortalecer a gestão compartilhada, incluir a rede pública e privada de serviços, definir as responsabilidades dos entes federativos na organização, determinar os níveis de gestão, implantar a gestão do trabalho e a educação definitiva na assistência social, criar a gestão integrada de serviços e benefícios (BRASIL, 1993).

2.11.2.4 Saúde

A saúde é direito de todos e dever do Estado, visando à diminuição do risco de doença e o acesso de todos de maneira igualitária às ações e serviços para sua promover, proteger e recuperar. As ações e serviços de saúde, são fundamentais cabendo ao Poder Público dispor, a regulamentação, fiscalização e controle. Estas ações são ordenadas de acordo com as diretrizes de: descentralização, atendimento integral, participação da comunidade (BRASIL,1988).

O Sistema Único de Saúde será financiado, com recursos do orçamento da seguridade social, da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios aplicarão, anualmente, em ações e serviços públicos de saúde recursos mínimos derivados da aplicação de percentuais calculados sobre a arrecadação de impostos. (BRASIL,1988, Artigo 198).

O SUS tem a finalidade de: controlar e fiscalizar procedimentos, para a saúde e participar da produção de medicamentos, equipamentos e outros insumos; realizar as ações de vigilância sanitária e epidemiológica e de saúde do trabalhador. (BRASIL,1988).

Ainda de acordo com Brasil (1988) Artigo 200:

Ao sistema único de saúde compete: formar recursos humanos na área de saúde; participar da formulação da política e da execução das ações de saneamento básico; incrementar, em sua área de atuação, o desenvolvimento científico e tecnológico e a inovação; supervisionar e inspecionar alimentos, compreendido o controle de seu teor nutricional, bem como bebidas e águas para consumo humano; participar do controle e fiscalização da produção, transporte, guarda e utilização de substâncias e produtos psicoativos, tóxicos e radioativos; ajudar na proteção do meio ambiente.

Na América Latina as formas de debater o desenvolvimento tiveram uma

nova visão, onde aumentam as dimensões para verificar se uma sociedade está progredindo. Incluindo indicadores econômicos, fatores de desenvolvimento social e ambiental, acesso à cultura, as liberdades e construção da cidadania. Essa visão aborda o papel da saúde pública, a maneira como a sociedade trata seus membros é um indicador muito importante, a saúde é uma meta de prioridade e suporte estratégico para se obter uma verdadeira liberdade (SEN; KLISBERG ,2010).

Os autores enfatizam que a nova abordagem no que se refere ao desenvolvimento, tem os recursos humanos de uma sociedade na procura de produtividade, avanço tecnológico, competitividade e crescimento. Atingir os objetivos na área da saúde é um grande desafio de muita complexidade, pois está relacionada aos fatores no funcionamento global das sociedades. Os aspectos de pobreza, desigualdade, amplitude e qualidade da infraestrutura, situação das famílias, desenvolvimento das comunidades são decisivas. A desigualdade na saúde é influenciada pelas desigualdades que reinam nas sociedades latino-americanas. Para encarar essas desigualdades são necessárias estratégias efetivas com foco nos avanços da saúde

Segundo Sen e Klisberg (2010) na América Latina há um novo contexto na luta da saúde pública, com um avanço tecnológico democrático, as sociedades civis têm uma participação mais ativa, passando de uma democracia passiva para democracia ativa. Assim aumentam as pressões em favor de um Estado mais aberto, transparente e descentralizado. Há uma nova expectativa no que se refere a função das políticas públicas, desta forma espera-se nova junção entre políticas públicas, forças produtivas e sociedade civil.

A América Latina tem conhecimento de uma crescente mobilização social para enfrentar este problema, a saúde está no centro das demandas coletivas. Ocorreram avanços importantes nos indicadores médios que mostram os esforços por profissionais da área, fazendo com que os progressos das ciências da saúde cheguem até a população.

Segundo Sen e Klisberg (2010) para progredir e melhorar a igualdade na saúde é necessário realizar algumas estratégias, como as que serão abordadas no Quadro 2.

Quadro 2 - Estratégias para melhorar a igualdade na saúde.

ESTRATÉGIAS	AÇÕES
Ampliar as pesquisas	Aprofundar a pesquisa sobre as pesquisas de políticas econômicas, pobreza e desigualdade, para que aqueles que tomam decisões macroeconômicas possam avaliar os impactos da diversidade de escolhas na saúde pública.
A legitimidade dos gastos com saúde	Mostrar para a opinião pública o caso da saúde, é preciso a construção de “piso social” de base para reformas importantes. É fundamental fazer com que a sociedade entenda a importância da saúde para a economia, o significado da desigualdade na saúde e atraso que causam. A saúde, comprova ser um incentivo e não mera consequência de um crescimento sustentável. A opinião pública deve entender que a ela é uma peça-chave para o desenvolvimento, sendo necessário investir e praticar políticas.
A saúde pública, peça-chave na luta da desigualdade	É necessário propagar na população a visão da importância e o peso das desigualdades na saúde. É preciso eliminar as desigualdades na saúde, que podem ser minimizadas com custos mais baixos e em curto prazo de tempo.
Impactar a agenda pública	O esclarecimento para a sociedade sobre a relevância da saúde, precisa ser acompanhado pela posição do poder público, sobre alguns assuntos referentes a saúde. Estes assuntos intervêm nas agendas dos ministérios da saúde e de organizações desta área. O objetivo é fazer com que os assuntos se tornem base da grande agenda pública, para que toda a sociedade discuta e assim busquem as soluções.
Fortalecer as políticas públicas	A população solicita ações de diversos tipos por parte da política pública para defender seus direitos de acesso a saúde. A ação pública é fundamental para analisar a desigualdade na saúde. A existência de uma política de “discriminação positiva” vinculada aos pobres é essencial para melhorar os indicadores de saúde. É preciso estabelecer um aprofundamento global, de como fortalecer os gastos com saúde, aumentar a participação pública em seu conjunto e dispor de práticas públicas que favoreçam os mais fracos, colaborando para eliminar as desigualdades.
Melhorar a qualidade da gestão	O crescimento dos gastos com saúde e das políticas públicas precisa ser acompanhado de avanços de na administração das várias áreas da saúde. A verdadeira política de gestão acontece quando os projetos de política forem colocados em prática pelas organizações. Na aplicação destas políticas há dificuldades de administração interna de políticas que precisam muitas vezes alcançar a população pobre, necessitando adequações de suas culturas, que incidem em sua implementação. Neste contexto deveriam se associar com programas em outras áreas, como por exemplo na luta contra a pobreza, educação, trabalho e desenvolvimento social de maneira geral. Para promover a igualdade na saúde é necessário desenvolver uma gestão latino-americana de saúde pública que uma os avanços na gestão social e os específicos da saúde, proporcionando e executando programas com eficiência. O gerenciamento da saúde deve ter transparência nos programas.
Construir alianças	A ação das políticas públicas em aspectos fundamentais pode ser fortalecida por meio de articulação com vários agentes da sociedade civil. Dentre essas articulações se destacam as seguintes alianças: parcerias com empresas para ajuda no programa Fome Zero; contato com entidades da sociedade civil que completam e fortalecem as políticas públicas com contato direto com a população; parcerias com mídia, que desempenham um relevante papel para a realização de políticas públicas na saúde preventiva. As mídias também são fundamentais para inserir temas na agenda pública e promover a mobilização.

Fonte: Elaborado pela pesquisadora a partir de Sen e Kliksberg (2010).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta etapa foram apresentados os procedimentos metodológicos necessários para a realização da pesquisa do presente estudo. A metodologia é fundamental em uma pesquisa, esta etapa definiu os caminhos para o alcance dos objetivos traçados.

Segundo Oliveira (1999), método surge da metodologia e refere-se ao conjunto de procedimentos dos quais é possível avaliar uma determinada situação, construir um objeto, desenvolver alguns procedimentos ou comportamentos e identificar a maneira como os objetivos serão alcançados. O método é o caminho para obter um resultado, para isso antes de desenvolver um método é necessário definir os objetivos de maneira clara.

Dmitruk (2004), complementa que nesta etapa da pesquisa devem ser expostas a natureza e o tipo de pesquisa, mostrar as fontes escolhidas, o universo de pesquisa e os recursos técnicos para a coleta e análise dos dados coletados.

Michel (2015) complementa que os métodos podem ser qualitativos e quantitativos, sendo utilizados para se aproximar da realidade de obter as respostas para suas perguntas. O método é excelente ao possibilitar a elaboração correta dos dados, auxiliando na análise da teoria e prática. Na metodologia aborda-se os seguintes fatores: tratamento dos métodos e técnicas usados na investigação; caminho utilizados para atingir o objetivo; forma de dirigir a pesquisa; e conhecimento geral e habilidades que o pesquisador precisa para se orientar no processo de investigação, selecionando técnicas e dados apropriados.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

O delineamento da pesquisa foi a etapa que definiu o tipo de abordagem da pesquisa, os fins e meios de investigação essenciais para a realização da pesquisa.

Roesch (1999), ressalta que o método deve ser coerente com a forma como o problema foi estabelecido, com os objetivos do projeto e outras limitações, práticas de tempo, custo e disponibilidade dos dados.

Para Gil (2002) no delineamento da pesquisa são coletados os dados e o controle das variáveis, para executá-lo leva-se em conta o desenvolvimento da pesquisa, focando nos procedimentos técnicos de coleta e análise de dados.

O presente estudo foi realizado por meio de uma pesquisa de abordagem qualitativa.

Oliveira (1999), salienta que as pesquisas de abordagem qualitativa têm a facilidade de descrever a complexidade de uma suposição ou problema, analisar a relação de algumas variáveis, compreender e classificar procedimentos dinâmicos conhecidos por grupos sociais. Contribui no processo de mudança, na formação de opiniões de um grupo e possibilita a explicação dos comportamentos e atitudes de indivíduos.

A pesquisa qualitativa é baseada na ligação e relação de dados interpessoais, no compartilhamento de situações os informantes. A verdade na pesquisa qualitativa surge da análise realizada de maneira abrangente, forte e coerente e na argumentação lógicas das ideias. Seu principal objetivo é explorar a visão de opiniões e as diversas representações do assunto em estudo (MICHEL, 2015).

Diante desta visão, a pesquisa se classificou como qualitativa, pois o presente estudo teve a finalidade de apresentar a percepção dos profissionais sobre o ambiente de trabalho, analisando a relação das variáveis organizacionais, permitindo contribuir na formação de opiniões dos profissionais da organização.

O estudo em questão teve como fins de investigação uma pesquisa descritiva.

Segundo Oliveira (1999), o estudo descritivo permite o desenvolvimento de uma análise, identificando as várias formas e fenômenos, sua ordenação e classificação. Explicam as relações de causa e efeito dos fenômenos, verificam a função das variáveis que causam o surgimento dos fenômenos, permite que o pesquisador tenha uma melhor compreensão do desempenho de diversos elementos que influenciam o fenômeno.

A pesquisa descritiva examina casos e acontecimentos físicos e humanos, sem a interferência do pesquisador, é usada técnicas de observação, registro, análise e relação de fatos sem manusear. É utilizada principalmente pelas ciências humanas e sociais (DMITRUK, 2004).

Neste contexto os fins de investigação utilizado foi uma pesquisa descritiva, pois teve o objetivo de descrever o clima organizacional, permitindo que o pesquisador tivesse uma melhor compreensão dos diversos elementos.

Os meios de investigação da pesquisa foram pesquisa bibliográfica e um

estudo de caso.

Martins e Theóphilo (2009) salientam que a pesquisa bibliográfica é uma estratégia fundamental para conduzir qualquer pesquisa científica, pois busca explicar e debater um assunto, baseado em referências publicadas em livros, periódicos, enciclopédias, jornais e etc. Procura verificar contribuições de um tema, é um excelente meio de formação científica, elaborando uma plataforma teórica de estudo.

De acordo com Vergara (2010), a pesquisa bibliográfica é o estudo ordenado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas. Esta pesquisa traz um instrumento analítico para apoiar outro tipo de pesquisa.

Quadro 3 - Fonte de títulos da pesquisa bibliográfica.

(Continua)

AUTOR	TEMA	ONDE USOU
Chiavenato (2004) Lapolli (2010).	Gestão de pessoas	Introdução
Luz (2003)	Clima organizacional	
Paulino e Bezerra (2004); Luz (2003) Paula et al (2011) Oliveira, Estender e Macedo (2016)	Clima organizacional	Situação Problema
Luz (2003) Kurz; Dutra; Casagrande (2012).	Clima organizacional	Justificativa
Chiavenato, 2014 Maximiano (2008)	Eficiência e eficácia	
Castro,(2006)	Efetividade	
Matias-pereira (2010)	Eficiência, eficácia e efetividade	
Gil (2001) Oliveira (2008) Mascarenhas e Vasconcelos (2004) Kurz; Dutra; Casagrande (2012)	Evolução da gestão de pessoas	Fundamentação Teórica
Robbins (2002) Dias (2003) Padoveze; Benedicto (2005) Bisneto e Miranda (2012) Chiavenato (2015) Melo et al. (2015)	Cultura organizacional	
Dias (2003) Luz (2003) Tachizawa; Ferreira; Fortuna (2004) Lacombe (2011) Abreu et al. (2013) Chiavenato (2015) Santos (2016)	Clima organizacional	
Luz (2003) Tachizawa; Ferreira e Fortuna (2004) Pacheco (2006) Knapik (2012)	Pesquisa de clima organizacional	

Quadro 3 - Fonte de títulos da pesquisa bibliográfica.

(Continuação)

AUTOR	TEMA	ONDE USOU
Faccoet al. (2012) Knapik (2012) Pedrosa et al. (2017)	Motivação no trabalho	Fundamentação Teórica
Robbins (2002) Vergara (2003) Knapik (2012)	Teoria de Maslow	
Vergara (2003) Lacombe (2011)	Teoria de Herzberg	
Silva e Rodrigues (2007)	Teoria de McClelland	
Knapik (2012) Robbins (2002) Passerini (2013) Brito; Milani; Ribas (2011)	Comunicação Interna	
Knapik (2012) Santos, Guimarães e Brito (2013) Gutierrez (2014).	Liderança	
Moscovici (2002) Cardozo; Silva (2014)	Relacionamento interpessoal	
Limongi-França (2007) Maximiano (2004) Chiavenato (2015) Ribeiro e Santana (2015) Barbosa (2016)	Qualidade Vida no Trabalho (QVT)	
Lacombe (2011) Limongi-França (2007) (Borges-Andrade; Abbad; Mourão (2006) Maldaner (2009) Marchi, Souza e Carvalho (2013) Silva (2015)	Treinamento e desenvolvimento	
Marras (2016) Knapik, (2012) Santos Junior et al.,2013)	Benefícios dos funcionários	
Marras (2016) Chiavenato (2015)	Tipos de Benefícios	
Santos (2003) Santos (2006) Moraes (2007) Albarello (2006) Meirelles ,Aleixo e Burle Filho (2013)	Administração Pública	
Santos (2003) Santos (2006) Meirelles (2002) Moraes (2007) Meirelles ,Aleixo e Burle Filho (2013) Camargo e Guimarães (2013)	Princípios da administração Pública	
Sen (2010)	Princípios da administração pública e a democracia	
Brasil (1988) Brasil (1996) Oliveira; Fonseca (2005) Silva (2009)	Educação	
Brasil (1988) Brasil (2018) Bergonchea et al. (2004)	Segurança Pública	

Quadro 3 - Fonte de títulos da pesquisa bibliográfica.

(Conclusão)

AUTOR	TEMA	ONDE USOU
Brasil (1988) Vilas Boas (2015) Brasil (1993)	Assistência Social	Fundamentação Teórica
Brasil (1988) Sen (2010)	Saúde Pública	
Oliveira (1999) Dmitruk (2004) Michel (2015)	Procedimentos Metodológicos	Procedimentos Metodológicos
Roesch (1999) Gil (2002)	Delineamento da pesquisa	
Oliveira (1999) Michel (2015).	Pesquisa qualitativa	
Oliveira (1999) Dmitruk (2004)	Pesquisa descritiva	
Martins eTheóphilo (2009) Vergara(2010)	Pesquisa bibliográfica	
Yin (2005) Gil (2009)	Estudo de caso	
Martins e Theóphilo (2009) Vergara (2010) Marconi e Lakatos (2008)	População e amostra	
Zikmund (2006) Mattar (2007)	Amostragem não-probabilística	
Zikmund (2006) Malhotra (2006)	Amostragem por julgamento	
Marconi e Lakatos (2008) Appolinário (2012)	Plano da coleta de dados	
Zikmund (2006) Mattar (2007) Michel (2015).	Dados primários e secundários	
Cervo e Bervian (2002) Marconi e Lakatos (2008)	Questionário	
Martins eTheóphilo (2009) Duarte e Furtado (2014)	Escala tipo Likert Análise de frequência	

Fonte: Elaborado pela pesquisadora (2018).

O Quadro 3 mostrou os autores utilizados na introdução, situação problema, justificativa, fundamentação teórica e nos procedimentos metodológicos.

O estudo de caso é usado para contribuir com o conhecimento que se tem dos acontecimentos individuais, organizacionais, sociais, políticos e de grupo, tem se tornado uma estratégia comum de pesquisa na psicologia, sociologia, ciência política, trabalho social, administração e trabalho social. Permite uma investigação que mantém as características abrangente e significativas dos acontecimentos da vida real, como processos organizacionais e administrativos (YIN, 2005).

Gil (2009) afirma que o estudo de caso tem os seguintes objetivos: explorar situações da vida real no qual os limites não estão definidos de forma clara; manter o

caráter unitário do objeto estudado; descrever a situação do contexto em que está sendo realizada uma investigação; formular hipóteses e explicar as variáveis causais de determinado fenômeno em situações complexas.

Com base nestes autores para atingir o objetivo do presente estudo, foram adotados como meios de investigação pesquisa bibliográfica e um estudo de caso. A pesquisa bibliográfica para dar base teórica ao trabalho, onde foram abordados os assuntos referente ao tema em estudo. O estudo de caso pelo fato de poder contribuir com o conhecimento dos acontecimentos individuais e por permitir descrever o contexto de realização da investigação.

3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA E/OU POPULAÇÃO-ALVO

Neste estudo a pesquisa foi realizada com uma população de 63 (sessenta e três) profissionais do setor administrativo da prefeitura e uma amostra de 59 profissionais.

A população é um conjunto de elementos ou indivíduos que tem características comuns para o objeto de estudo. A amostra é uma parte, um subconjunto da população selecionada de acordo com algum critério (MARTINS; THEÓPHILO, 2009; VERGARA, 2010).

Marconi e Lakatos (2008), complementam que a população de uma pesquisa depende do tema que será investigado e a amostra é uma porção da população, sendo determinada por uma técnica específica de amostra.

Com base nas definições dos autores, a população que é o universo pesquisado foi composta de 63 (sessenta e três) profissionais aos quais foram distribuídos os questionários, em contrapartida a amostra que é uma parte desta população foi de 59 (cinquenta e nove) profissionais, os quais retornaram com o questionário respondido

A pesquisa foi realizada por uma amostra não-probabilística e o critério utilizado para escolha da amostra foi a amostragem por julgamento

Na amostragem não-probabilística a possibilidade de um determinado membro da população ser selecionado é desconhecida. A seleção de unidades de amostragens é aleatória, pois o pesquisador tem por base o julgamento pessoal (ZIKMUND, 2006).

Mattar (2007) complementa que a amostragem não probabilística é aquela

onde a seleção dos elementos para fazer parte da amostra depende em parte do julgamento do pesquisador ou do entrevistador.

Segundo Zikmund (2006), a amostragem por julgamento é uma técnica onde o indivíduo seleciona a amostra com base em seu julgamento sobre algumas características adequadas do membro da amostra, as amostras são escolhidas de forma que satisfaça os propósitos do pesquisador.

Na mesma linha Malhotra (2006), ressalta que na amostragem por julgamento os elementos são selecionados baseado no julgamento do pesquisador, ele escolhe estes elementos considerando-os representativos da população de interesse ou adequados por outro motivo.

Diante deste contexto a pesquisa caracterizou-se por amostragem não probabilística pelo fato que a seleção dos elementos da amostra dependeu do julgamento da pesquisadora. O critério de amostra foi por julgamento, pois a pesquisadora selecionou a amostra com base em seu julgamento, onde o setor escolhido foi o setor administrativo, pois neste setor acontece os atendimentos aos cidadãos e por ser um ambiente onde muitas vezes podem acontecer problemas relacionados ao clima organizacional.

3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS

O plano da coleta de dados é a etapa da pesquisa que dá início a aplicação dos instrumentos realizados e das técnicas escolhidas para que se execute a coleta de dados (MARCONI; LAKATOS, 2008).

Para Appolinário (2012) a etapa de coleta de dados é a fase para obter as informações e elementos necessários para a pesquisa, sendo realizada por meio de um instrumento de pesquisa, onde se observa um determinado fenômeno ou acontecimento.

A coleta de dados da pesquisa bibliográfica foi realizada por meio de dados secundários e a pesquisa descritiva foi elaborada por meio da coleta de dados primários.

Dados secundários são aqueles que já foram coletados, tabulados, ordenados e analisados, estando registrados e a disposição dos interessados. Suas fontes são: própria empresa, publicações, governos, instituições não-governamentais e serviços padronizados de informações de marketing (MATTAR, 2007).

Zikmund (2006) afirma que os dados secundários são coletados e registrados anteriormente por alguém, com o objetivo diferente do projeto que está sendo executado. Estes dados na maioria das vezes são históricos, não precisam do acesso aos respondentes.

Segundo Mattar (2007), dados primários são aqueles que não foram coletados, que estão em posse do pesquisador, tem o objetivo de atender necessidades particulares da pesquisa em andamento, suas fontes são: pesquisador, pessoas que tenham informações sobre o tema pesquisado e situações semelhantes.

Na mesma linha de pensamento Michel (2015), ressalta que dados primários, são coletados em primeira mão na pesquisa, com os depoimentos, entrevistas, questionários, conferências e etc. Assim busca-se ter total fidelidade nas mensagens e opiniões e colocações realizadas.

Portanto para a realização do presente estudo os dados foram classificados como primários e secundários. Na pesquisa bibliográfica os dados foram secundários, pois as informações foram coletadas de documentos (livros e artigos) já publicados. Na pesquisa descritiva foram utilizados dados primários, visto que a pesquisadora coletou os dados em primeira mão, na aplicação do questionário com os profissionais da organização em estudo.

Para coletar os dados da pesquisa na organização o instrumento utilizado foi o questionário impresso.

Cervo e Bervian (2002) afirmam que os questionários permitem uma boa precisão para coletar os dados, onde o respondente preenche este instrumento, trazendo confiança, pois o instrumento traz o anonimato de quem responde. Na aplicação dos questionários deve-se fazer questões importantes ao estudo.

Segundo Marconi e Lakatos (2008), o questionário é um instrumento de coleta de dados composto por uma série de perguntas, respondidas sem a presença do entrevistador. Juntamente com o questionário deve-se enviar uma nota esclarecendo a natureza da pesquisa, a importância e necessidade de ter as respostas para assim levantar o interesse da pessoa que recebe responder este questionário.

A escolha deste instrumento foi por se tratar de um instrumento que permite uma boa precisão para coletar os dados, e por ser a ferramenta mais adequada para alcançar o objetivo do presente estudo.

Foi aplicado um questionário impresso, distribuído aos 63 (sessenta e três)

profissionais do setor administrativo entre os dias 31 de agosto e 06 de setembro de 2018. Este questionário foi composto de 3 (três) blocos com 30 (trinta) questões; onde o primeiro bloco conteve 7 (sete) questões fechadas, teve a finalidade de conhecer o perfil dos profissionais.

O segundo bloco foi composto de 22 (vinte duas) questões fechadas, que abordou 10 (dez) variáveis organizacionais relacionadas ao clima organizacional, visando conhecer a percepção dos profissionais sobre o ambiente de trabalho; para responder estas perguntas, as alternativas utilizadas foram: sim (5), maioria das vezes (4), às vezes (3), poucas vezes (2) e não (1)

O último bloco conteve uma questão aberta opcional, com o objetivo de saber a visão dos profissionais sobre a influência do clima organizacional na eficiência do seu trabalho.

Após os profissionais responderem o questionário, o mesmo foi recolhido para realizar a tabulação e análise dos dados coletados.

O tipo de escala escolhido para aplicação do questionário da presente pesquisa foi a escala de Likert com escala de importância.

Segundo Martins e Theóphilo (2009) a escala Likert foi elaborada por Rensis Likert, no início de 1930. Tem o foco muito usado nas investigações sociais, sendo um conjunto de itens com afirmações, diante da qual o respondente expressa sua opinião, escolhendo uma das 5 ou 7 pontos de escala. Para cada ponto se atribui um valor numérico, obtendo-se uma pontuação para cada item e a soma dos pontos mostra a atitude favorável ou desfavorável. Assim as afirmações caracterizam de forma positiva ou negativa o objeto de atitude que está sendo medido e precisam expressar somente uma relação lógica entre um sujeito e um complemento.

3.4 PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS

Para apresentar os dados obtidos na pesquisa foram elaboradas tabelas com os resultados para uma melhor interpretação. Para analisar os dados foi utilizado a técnica de análise de frequência.

Duarte e Furtado (2014) afirmam que mais importante do que apontar a representatividade dos resultados é refletir e interpretar o que significam, ultrapassando para outras fontes e informações constantes no trabalho e fazendo inferências”.

Este tipo de plano de análise foi escolhido pois através das tabelas, onde constou a frequência das respostas, permitiu uma visão mais detalhada dos índices de opinião dos entrevistados.

Estes dados foram apresentados por meio de tabela, onde constou a frequência de respostas em cada opção das perguntas. Por meio destas tabelas foram realizadas as análises sobre as perguntas aplicadas na pesquisa, visando verificar como está o ambiente de trabalho na visão dos profissionais entrevistados.

3.5 SÍNTESE DOS PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O Quadro 4 demonstra uma síntese dos procedimentos metodológicos que foram utilizados em cada etapa da pesquisa.

Quadro 4 - Síntese dos procedimentos metodológicos.

Objetivos Específicos	Abordagem	Quanto aos fins	Quanto aos meios	Origem	Técnica de coleta	Coleta dos dados	Análise dos dados
Caracterizar a organização em estudo	Qualitativa	Descritiva	Estudo de caso	Primário/ Secundário	Sites e dados da empresa	Entrevista com os gestores	Qualitativa
Identificar o perfil dos funcionários	Qualitativa	Descritiva	Estudo de caso	Primário	Questionário	Aplicar questionário	Análise de Frequência
Apresentar as variáveis aplicadas na pesquisa de clima organizacional	Qualitativa	Descritiva	Bibliográfica	Primário	Questionário	Aplicar questionário	Análise de Frequência
Identificar resultados da pesquisa relacionadas a eficiência dos funcionários	Qualitativa	Descritiva	Estudo de caso/ Bibliográfica	Primário	Elaboração de relatórios	Relatório dos resultados	Análise de Frequência

Fonte: Elaborado pela pesquisadora (2018).

4 ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA

Este capítulo apresenta a caracterização da organização em estudo e os resultados e análise dos dados coletados na pesquisa com a aplicação do questionário.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A organização em estudo, onde foi aplicada a pesquisa está situada na região da AMREC. A AMREC foi fundada em 25 de abril de 1983 com 7(sete) municípios, atualmente é composta por 12(doze) municípios que são: Balneário Rincão, Cocal do Sul, Criciúma, Forquilha, Içara, Lauro Muller, Morro da Fumaça, Nova Veneza, Orleans, Siderópolis, Treviso e Urussanga, sendo que o presidente atual da associação é o prefeito de Siderópolis, Hélio Roberto Cesa. Esta associação tem por objetivo atender os interesses comuns dos municípios da região com a finalidade de associar, integrar e representar os seus associados (AMREC, 2018).

O Quadro 5 mostra alguns dados dos municípios que fazem parte da AMREC.

Quadro 5- Dados municípios AMREC.

MUNICÍPIO	POPULAÇÃO	ÁREA (KM ²)	PIB	IDMS
Balneário Rincão	12.403	64.636	183.798	0,593
Cocal do Sul	16.446	78.547	600.904	0,696
Criciúma	211.369	235.701	6.935.766 (bilhões)	0,645
Forquilha	25.988	184.000	733.331	0,635
Içara	54.845	228.928	1.719.470 (bilhões)	0,619
Lauro Muller	15.149	270,781	276.413	0,639
Morro da Fumaça	17.532	83.117	622.589	0,606
Nova Veneza	14.837	295.036	625.474	0,665
Orleans	22.723	548,792	825.618	0,647
Siderópolis	13.870	261,684	484.134	0,611
Treviso	3.863	157.084	245.374	0,755
Urussanga	21.117	254.869	732.852	0,659

Fonte: Elaborado pela pesquisadora a partir de AMREC(2018) e Cidades IBGE (2018).

A prefeitura conta atualmente com 978 profissionais, nos cargos efetivos, contratados, estagiários e comissionados. Sendo que estes profissionais estão distribuídos nos seguintes setores: administração e finanças (paço municipal), saúde, educação, assistência social e habitação, agricultura, cultura, esporte e turismo, governo, desenvolvimento econômico, infraestrutura (obras), planejamento,

procuradoria, jurídico e engenharia.

No ano de 2017 a receita da prefeitura foi de R\$ 75.331.446,10 e a despesa total de R\$ 69.721.595,94. O valor recebido do tributo estadual ICMS (Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Serviços) em 2017 foi de R\$ 18.910.932,55 e o valor recebido do FPM da União (Fundo de Participação dos Municípios) 2017 foi de R\$ 14.894.540,99.

4.2 APRESENTAÇÃO DOS DADOS E VARIÁVEIS DA PESQUISA

Para a coleta de dados foram aplicados 63 (sessenta e três) questionários, tendo o retorno de 59 (cinquenta e nove) questionários (93%) respondidos pelos profissionais do setor administrativo da organização. Os questionários não respondidos foram pelos seguintes motivos: 2 (dois) profissionais entraram de férias no dia seguinte que foi entregue o questionário e não responderam, e 2 (dois) profissionais não responderam justificando a falta de tempo. As questões da pesquisa são divididas em 3(três) blocos: perfil dos profissionais, variáveis organizacionais e uma pergunta aberta.

Para realizar a pesquisa de clima organizacional as variáveis organizacionais escolhidas para verificar o ambiente de trabalho são: cultura organizacional, clima organizacional, motivação, comunicação interna, liderança, relacionamento interpessoal, qualidade de vida no trabalho, treinamento/ desenvolvimento, benefícios e eficiência.

4.2.1 Perfil dos profissionais

As questões a seguir têm a finalidade de identificar o perfil dos profissionais, conforme o gênero, idade, estado civil, escolaridade, tipo de cargo, tempo de empresa e área da Administração Pública em que atua.

Tabela 1- Gênero.

ALTERNATIVA	F	%
Masculino	30	50,85
Feminino	29	49,15
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

De acordo com a Tabela1 verifica-se que 50,85 % são do sexo masculino e 49,15% sexo feminino, o que demonstrou que a pesquisa realizada em relação ao sexo obtem números semelhantes de homens e mulheres.

Tabela 2- Idade.

ALTERNATIVA	F	%
18 a 25 anos	5	8,47
26 a 35 anos	19	32,20
36 a 45 anos	21	35,59
Acima de 45 anos	14	23,73
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

Na Tabela 2, relacionada a idade dos profissionais, as respostas são as seguintes: 35,59% tem de 35 a 45 anos, 32,20% tem entre 25 a 35 anos,23,73% com idade acima de 45 anos 8,47% tem entre 18 a 25 anos. Percebe-se assim que a idade que apresenta o índice maior é na faixa de 36 a 45 anos e o menor índice é com idade de 18 a 25 anos.

Tabela 3 - Estado civil.

ALTERNATIVA	F	%
Solteiro	20	33,90
Casado	26	44,07
Viúvo	0	0,00
Divorciado	7	11,86
União Estável	6	10,17
Outros	0	0,00
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018)

Sobre o estado civil dos profissionais os índices são os seguintes: 44,07% casado, 33,90% são solteiro, 11,86% divorciado, 10,17% em união estável e a opção “outros” não obteve respostas. Assim verifica-se que a maioria são casados e em menor índice estão os que estão em união estável.

Tabela 4-Escolaridade.

ALTERNATIVA	F	%
Superior Completo	34	57,63
Superior Incompleto	9	15,25
Outros	9	15,25
Ensino Médio Completo	3	5,08
Curso Técnico	3	5,08
Fundamental Completo	1	1,69
Fundamental Incompleto	0	0,00
Ensino Médio Incompleto	0	0,00
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

Com relação a escolaridade dos profissionais conforme demonstra a Tabela 4, observa-se os seguintes índices: 57,63% com superior completo, 15,25% com superior incompleto, 15,25% outros, 5,08% com ensino médio completos, 5,08% com curso técnico, 1,69% com fundamental completo e as opções fundamental incompleto e ensino médio incompleto não tem respostas.

Ainda em relação a esta pergunta dentro das opções outros, obtêm-se as seguintes respostas.

Tabela 5 - Escolaridade (outros).

ALTERNATIVA	F	%
Pós –Graduação	6	66,67
Mestrado	3	33,33
Total	9	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

Conforme a Tabela 5 ainda sobre a escolaridade, 66,67% tem pós graduação e 33,33% mestrado.

Tabela 6 - Tipo de cargo.

ALTERNATIVA	F	%
Efetivo	40	67,80
Comissionado	15	25,42
Contratado/Temporário	0	0,00
Estagiário	4	6,78
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

A pergunta sobre o tipo de cargo apresenta os seguintes índices: 67,88% dos profissionais ocupam o cargo efetivo, 25,42% cargo comissionado, 3,787% são estagiários e opção “contratado/temporário” não obtém resposta.

Tabela 7- Tempo de empresa.

ALTERNATIVA	F	%
3 meses a1 ano	8	13,56
1 ano a3 anos	5	8,47
4 anos a 5 anos	11	18,64
6 anos a 10 anos	13	22,03
Acima de10 anos	22	37,29
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

Os dados acima mostram que 37,29% dos profissionais estão na empresa/organização há mais de 10 anos, 22,03% de 6 a 10 anos, 18,64% de 4 a 5 anos, 13,56% de 3 meses a1 ano e 8,47% de 1 a 3 anos.

Tabela 8 - Área da administração pública que atua.

ALTERNATIVA	F	%
Saúde	0	0,00
Segurança Pública	0	0,00
Assistência Social/Habitação	1	1,69
Educação	3	5,08
Administrativo	41	69,49
Outros	14	23,73
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

A Tabela 8 demonstra que 69,49% dos profissionais trabalham na área administrativa, 2,73 % trabalham em outras áreas, 5,08 % trabalham na educação, 1,69% trabalham na área de assistência social, e as áreas de saúde e segurança pública não obtiveram resposta.

Nesta questão a opção “outros”, traz as outras áreas que os profissionais atuam e que não estavam na opção de respostas do questionário. As respostas estão demonstradas na tabela abaixo.

Tabela 9 - Outras áreas da administração pública que atua.

ALTERNATIVA	F	%
Planejamento	4	28,57
Infraestrutura	1	7,14
Engenharia	4	28,57
Obras	1	7,14
Procuradoria	2	14,29
Jurídico	1	7,14
Governo	1	7,14
Total	14	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

Verifica-se na Tabela 9 que as outras áreas de atuação dos profissionais são: 28,57% planejamento, 28,57% engenharia, 14,29% procuradoria, 7,14% jurídico, 7,14% governo, 7,14% infraestrutura e 7,14% em obras.

4.2.2 Cultura organizacional

Sobre a cultura organizacional há 2 (duas) questões com o objetivo de saber se os gestores repassam os valores e cultura aos profissionais e por outro lado se os profissionais dão importância a estes valores.

Tabela 10 - Os gestores repassam as informações sobre a cultura da organização.

ALTERNATIVA	F	%
Sim	9	15,25
Majoria das vezes	8	13,56
Às vezes	19	32,20
Poucas vezes	18	30,51
Não	5	8,47
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

A Tabela 10 mostra os seguintes índices: 32,20% às vezes é repassada as informações aos profissionais, 30,51% poucas vezes, 15,25% sim, 13,56% maioria das vezes e 8,47% não.

Perante os dados obtidos, considerando as respostas sim e maioria das vezes que somam 28,81%, as respostas poucas vezes e não somando 38,98%, e a opção às vezes que também tem índice bem importante (32,20%), nota-se que os

gestores da organização nem sempre repassam as informações da cultura e valores da organização aos profissionais.

Portanto este ponto precisa ser melhorado para que todos os profissionais conheçam a cultura da organização onde estão inseridos, torna-se imprescindível que os gestores repassem as informações, para que os profissionais possam realizar os objetivos e a missão da organização, com motivação e satisfação.

De acordo com Melo et al. (2015) quando uma organização não esclarece sua cultura para seus funcionários, pode enfrentar problemas de gestão, de informação, de competências, de satisfação, de motivação. Os gestores devem verificar se os funcionários conhecem e praticam a cultura da organização.

Tabela 11 - Você dá a devida importância para os valores da organização.

ALTERNATIVA	F	%
Sim	41	69,49
Maioria das vezes	12	20,34
Às vezes	6	10,17
Poucas vezes	0	0,00
Não	0	0,00
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

A Tabela 11 tem os seguintes resultados: 69,49% sim, 20,34% na maioria das vezes, 10,17% às vezes e as opções poucas vezes e não, não teve respostas.

Conforme a tabela que se apresenta, os profissionais em grande maioria dão importância aos valores da organização, isto fica claro somando as opções sim e maioria das vezes que tem um índice de 89,83%, e por outro lado as opções poucas vezes e não, não são citadas. Conhecer os valores e cultura da organização é fundamental para o êxito das atividades, para que os profissionais atendam os objetivos e missão da organização

Este ponto é fundamental em uma organização pois conforme afirmam Padoveze e Benecdito (2005), a cultura organizacional é um dos fatores mais importantes de uma organização, deve ser bem definida, pois traz grandes reflexos na organização, orientando as decisões de gestão em todos os níveis de estrutura, trazendo impacto no sistema-empresa.

4.2.3 Clima organizacional

Para analisar sobre o clima organizacional, há 2 (duas) questões, visando saber a opinião dos profissionais perante o ambiente de trabalho.

Tabela 12 - Você considera importante o clima favorável no ambiente de trabalho.

ALTERNATIVA	F	%
Sim	57	96,61
Maioria das vezes	2	3,39
Às vezes	0	0,00
Poucas vezes	0	0,00
Não	0	0,00
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

Para esta questão os resultados são: 96,61% sim, 3,39% maioria das vezes, as opções às vezes, poucas vezes e não, não há respostas citadas.

Conforme apresenta-se no índice de respostas das opções sim e maioria das vezes que chegam a 100%, os profissionais têm consciência que o clima favorável no ambiente de trabalho é importante. O clima organizacional quando é favorável contribui para um bom andamento e eficiência das atividades. É um indicador importante em uma organização, pois interfere diretamente na motivação do profissional e conseqüente na realização de suas atividades.

Perante este ponto, Paulino e Bezerra (2004), enfatizam que um clima organizacional favorável conduz a uma satisfação do indivíduo, afetando de forma positiva em suas atitudes, levando-o a capacidade de adaptar-se às mudanças no ambiente de trabalho.

Tabela 13 - O clima organizacional afeta seu desempenho no trabalho.

ALTERNATIVA	F	%
Sim	39	66,10
Maioria das vezes	12	20,34
Às vezes	7	11,86
Poucas vezes	0	0,00
Não	1	1,69
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

Na Tabela 13 verifica-se os seguintes resultados: 66,10% sim, 20,34% maioria das vezes, 11,86% às vezes, 1,69% não e a opção poucas vezes não foi citada.

De acordo com os índices das opções sim e maioria das vezes que somam 86,44% e em outro lado poucas vezes com 1,69% e opção não que não apresenta respostas, nota-se que os profissionais consideram que o clima organizacional afeta o desempenho no trabalho. O clima organizacional influencia diretamente nas atividades dos profissionais, quando há um bom clima o profissional consegue prestar de forma mais eficiente o serviço, em contrapartida com clima ruim, o profissional não consegue prestar de forma eficiente seu serviço.

Assim como afirmam Abreu et al. (2013), ao destacar que o clima organizacional é um dos melhores indicadores do nível de relacionamento entre organizações e funcionários, abrangendo os aspectos do ambiente na visão dos funcionários, influenciam no comportamento, definindo o grau de motivação, afeta o modo como os funcionários atendem ao público e prestam seus serviços.

4.2.4 Motivação

Com relação a motivação há 3 (três) questões com o objetivo de saber se os profissionais se sentem motivados no seu trabalho.

Tabela 14 - Você se sente motivado na função que exerce.

ALTERNATIVA	F	%
Sim	20	33,90
Maioria das vezes	22	37,29
Às vezes	5	8,47
Poucas vezes	5	8,47
Não	7	11,86
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

De acordo com os índices da tabela acima os resultados são: sim 33,90%, maioria das vezes 37,29%, às vezes 8,47%, poucas vezes 8,47% e não 11,86%.

Por meio dos índices relacionados às opções sim e maioria das vezes que somam 71,19% e poucas vezes e não com 20,33%, nota-se que a maioria dos

profissionais se sentem motivados em suas funções. Este fator é fundamental para um bom desempenho das atividades, a motivação afeta diretamente a execução das atividades, quando o profissional não está motivado não consegue exercer a atividade de forma eficiente.

Tabela 15 - Você acha que a motivação impulsiona seu trabalho.

ALTERNATIVA	F	%
Sim	48	81,36
Maioria das vezes	6	10,17
Às vezes	4	6,78
Poucas vezes	0	0,00
Não	1	1,69
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

Conforme apresenta a Tabela 15 os índices obtidos são: 81,36% sim, 10,17% maioria das vezes, 6,78% às vezes, 1,69% não e a opção poucas vezes não obteve resposta.

Percebe-se que na organização a maioria dos profissionais afirmam que a motivação impulsiona o seu trabalho, de acordo com os índices das opções sim e maioria das vezes que tem 91,53% das respostas e não com 1,69%. A motivação é fator importante que impulsiona o profissional para realizar seu trabalho de maneira eficiente.

De acordo com as Tabelas 14 e 15, onde os índices que prevalecem são relacionados as opções sim e maioria das vezes, onde os profissionais se sentem motivados e afirmam que a motivação impulsiona o trabalho, há assim um fator positivo na organização, pois conforme enfatiza Knapik (2012), quando há funcionários motivados para alcançar os objetivos e vencer os desafios, a organização se torna competitiva no mercado. As estratégias para motivar as pessoas são fundamentais para melhorar o clima e alcançar resultados

Tabela 16 - Você se sente auto realizado e reconhecido na função que exerce.

(Continua)

ALTERNATIVA	F	%
Sim	6	10,17
Maioria das vezes	19	32,20
Às vezes	20	33,90

Tabela 16 - Você se sente auto realizado e reconhecido na função que exerce.

(Conclusão)		
ALTERNATIVA	F	%
Poucas vezes	8	13,56
Não	6	10,17
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

Os dados mostram os seguintes resultados: 33,90% às vezes, 32,20% maioria das vezes, 13,56% poucas vezes, 10,17% sim e 10,17% não.

Observa-se que nos índices há uma variação considerável, visto que mesmo as opções sim e maioria das vezes com 42,37%, as opções poucas vezes e não com 23,73%, há ainda um percentual considerável na opção às vezes (33,90%). Observa-se assim que nem todos os profissionais se sentem realizados no seu ambiente de trabalho. Assim a organização deve analisar melhor sobre o reconhecimento e a auto realização de seus profissionais, para que eles se sintam reconhecidos na função que exercem, desta forma aumentem sua produtividade.

Neste ponto Lacombe (2011), ressalta que esta questão está diretamente relacionada aos fatores motivacionais que são intrínsecos as pessoas, referem-se aos sentimentos de auto realização e reconhecimento. Atuam no sentido positivo, aumentando a produtividade e os resultados.

4.2.5 Comunicação interna

Com o objetivo de analisar a comunicação interna na organização, há 3 (três) questões para que os funcionários expressem sua opinião sobre esta variável em seu ambiente de trabalho.

Tabela 17 - A comunicação é importante no desempenho de suas atividades.

ALTERNATIVA	F	%
Sim	54	91,53
Maioria das vezes	5	8,47
Às vezes	0	0,00
Poucas vezes	0	0,00
Não	0	0,00
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

De acordo com Tabela 17 registra-se os seguintes índices: 91,53% sim e 8,47% maioria das vezes, as opções às vezes, poucas vezes e não, não são citadas

Este é um ponto positivo na organização pois conforme as opções sim e maioria das vezes que chega a 100% das respostas, observa-se que os profissionais consideram importante a comunicação no desempenho de suas atividades. Por meio de uma boa comunicação as atividades são realizadas com maior eficiência na prestação de serviços.

Tabela 18 - As informações das atividades são repassadas de forma clara e objetiva.

ALTERNATIVA	F	%
Sim	14	23,73
Maioria das vezes	19	32,20
Às vezes	19	32,20
Poucas vezes	4	6,78
Não	3	5,08
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

De acordo com a Tabela 18 os índices são os seguintes: 32,20% na maioria das vezes, 32,20% às vezes, 23,73% sim e 6,78% poucas vezes e 5,08% não.

Os índices demonstram que as opções sim e maioria das vezes somam 55,93%, as opções poucas vezes e não atingem 11,86%, porém o índice da opção às vezes, tem um percentual considerável (32,20%), onde alguns profissionais afirmam que somente em alguns momentos as informações são repassadas de forma clara e objetiva. Perante esses dados os gestores precisam rever o fato de repassar as informações aos profissionais, para isso é necessário um maior esclarecimento na comunicação interna na organização, para ter uma boa comunicação, fazendo com que as atividades sejam realizadas com eficiência.

Assim de acordo com as Tabelas 17 e 18, os profissionais consideram a comunicação importante no desempenho das atividades, mas em contrapartida afirmam que nem sempre as informações para a realização de suas atividades são repassadas de forma clara e objetiva.

Neste contexto Knapik (2012) afirma que a comunicação é um procedimento de interação e troca de informações, com transmissão de ideias. No mundo dos negócios é fundamental dar atenção a comunicação, para manter uma rotina de comunicação eficiente e eficaz.

Tabela 19 - Na organização há problemas de comunicação entre os funcionários.

ALTERNATIVA	F	%
Sim	27	45,76
Maioria das vezes	5	8,47
Às vezes	20	33,90
Poucas vezes	5	8,47
Não	2	3,39
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

Observando a Tabela 19 tem-se os seguintes índices: 45,76% sim, 33,90% às vezes, 8,47% maioria das vezes, 8,47% poucas vezes e 3,39% não.

Nesta questão analisando os índices entre as opções sim e maioria das vezes que somam 54,23% e as opções às vezes com 33,90%, poucas vezes e não com um baixo índice, percebe-se que há um ponto a melhorar, destacando que há problemas de comunicação entre os profissionais. Em uma organização é fundamental que os profissionais se comuniquem de forma eficiente, quando isso não ocorre as atividades na organização acabam sendo prejudicadas.

Neste contexto Brito, Milani e Ribas (2011) ressaltam que a comunicação interna é um meio de integração que faz com que todos os setores relacionem-se entre si e com a organização. É preciso que fazer com que as informações atinjam todos os níveis de forma eficiente, ajudando na relação entre os setores e funcionários.

4.2.6. Liderança

Para analisar a atuação do líder no ambiente de trabalho há 2 (duas) questões para que os profissionais avaliem suas atitudes.

Tabela 20 - O líder incentiva a atingir as metas da organização.

ALTERNATIVA	F	%
Sim	15	25,42
Maioria das vezes	15	25,42
Às vezes	17	28,81
Poucas vezes	6	10,17
Não	6	10,17
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

A Tabela 20 tem os seguintes resultados: 28,81% às vezes, 25,42 % sim, 25,42% maioria das vezes, 10,17% poucas vezes e 10,17% não.

Diante disso percebe-se que o líder nem sempre incentiva para atingir as metas da organização, isso fica evidente nos percentuais das opções sim e maioria das vezes com 50,84% e as opções poucas vezes e não que mostra 20,37%, porém o índice da opção às vezes apresenta um percentual considerável (28,81%), que afirmam que somente às vezes isso ocorre. Assim percebe que o líder precisa incentivar mais para que os profissionais possam atingir as metas da organização, pois quando o líder incentiva os profissionais para atingir as metas, a organização obtém melhor êxito diante dos resultados.

Tabela 21 - O líder incentiva o desenvolvimento do trabalho em equipe.

Alternativa	F	%
Sim	16	27,12
Maioria das vezes	15	25,42
Às vezes	13	22,03
Poucas vezes	10	16,95
Não	5	8,47
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

Os dados acima apresentam os seguintes resultados: 27,12% sim, 25,42% maioria das vezes, 22,03% às vezes, 16,95% poucas vezes isso ocorre e 8,47% não.

Perante os índices observa-se que o líder nem sempre incentiva o trabalho em equipe conforme mostra as opções sim e maioria das vezes com 52,54% e por outro lado poucas vezes e não com 25,42% e ainda às vezes que traz o índice de 22,03%, onde os profissionais afirmam que nem sempre é incentivado pelo líder para trabalhar em equipe. Este ponto precisa ser revisto na organização, pois o incentivo ao trabalho em equipe é fundamental para um bom desempenho e alcance das metas da organização.

Diante das Tabelas 20 e 21 sobre a liderança percebe-se que o líder precisa melhorar sua atuação em relação ao incentivo para atingir metas e também o trabalho em equipe.

Assim como destaca Knapik (2012), afirmando que na busca pela produtividade e qualidade no trabalho, a função do líder é essencial para que as

organizações sejam competitivas. Os líderes precisam, desenvolver seus grupos de trabalho, tornando-os em grupos com grande desempenho, com capacidade de assumir uma atividade e ser competente para executá-la.

4.2.7 Relacionamento interpessoal

Para verificar como é o relacionamento interpessoal entre os funcionários há 2 (duas) questões.

Tabela 22 - Você tem um bom relacionamento com seus colegas de trabalho.

ALTERNATIVA	F	%
Sim	43	72,88
Maioria das vezes	13	22,03
Às vezes	2	3,39
Poucas vezes	1	1,69
Não	0	0,00
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

A Tabela 22 mostra os seguintes percentuais: 72,88% sim, 22,03% maioria das vezes, 3,39% às vezes, 1,69% poucas vezes e a opção não, não é citada.

Diante destes dados percebe-se que os profissionais têm um bom relacionamento com seus colegas de trabalho conforme apresenta-se as opções sim e maioria das vezes com 94,91% das respostas, poucas vezes 1,69% e a opção não que não tem resposta. Assim fica evidente que não há problema de relacionamento interpessoal na organização, fazendo com que desta forma os profissionais realizem suas atividades sem problemas de convivência com seus colegas.

Tabela 23 - O relacionamento interpessoal é importante desempenho de atividades.

ALTERNATIVA	F	%
Sim	48	81,36
Maioria das vezes	11	18,64
Às vezes	0	0,00
Poucas vezes	0	0,00
Não	0	0,00
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

A Tabela acima tem os seguintes resultados: 81,36% sim, 18,64% maioria das vezes, e as opções às vezes, poucas vezes e não, não são citadas na pesquisa.

Percebe-se assim que o relacionamento interpessoal é um fator fundamental para que os profissionais possam desempenhar suas atividades conforme os índices das opções sim e maioria das vezes que somam 100% das repostas. O relacionamento entre os colegas é fundamental para um bom ambiente de trabalho e desempenho das atividades.

De acordo com as Tabelas 22 e 23 onde a maioria dos profissionais afirmam que tem um bom relacionamento com os colegas e que este fator é importante no bom desempenho das atividades. O relacionamento é fundamental no ambiente de trabalho, podendo influenciar de forma positiva ou negativa no convívio entre colegas e também nas atividades;

Neste contexto Cardozo e Silva (2014) ressaltam que a maneira como as pessoas se relacionam é um dos aspectos fundamentais para preservar um bom clima organizacional. A forma de ser, pensar e agir afeta os relacionamentos nas organizações. O trabalho requer a convivência com colegas e superiores, aliando os interesses pessoais com os interesses e objetivos da organização.

4.2.8 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Para avaliar as condições físicas do ambiente de trabalho foram elaboradas 2 (duas) questões para saber o que os profissionais pensam a respeito deste fator.

Tabela 24 - Seu ambiente de trabalho tem segurança para exercer sua função.

ALTERNATIVA	F	%
Sim	34	57,63
Maioria das vezes	14	23,73
Às vezes	7	11,86
Poucas vezes	3	5,08
Não	1	1,69
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

Para esta pergunta os índices são: 57,63 % sim, 23,73 % maioria das vezes, 11,86 % às vezes, 5,08% poucas vezes e 1,69% não.

Diante disso observa-se que prevalece a segurança no trabalho, pois os índices sim e maioria das vezes somam 81,36%, enquanto que as opções poucas vezes e não tem 6,77%. Ter um ambiente seguro no trabalho é fundamental para a eficiência na realização da prestação de serviços.

Tabela 25 - O ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas.

ALTERNATIVA	F	%
Sim	30	50,85
Maioria das vezes	19	32,20
Às vezes	5	8,47
Poucas vezes	3	5,08
Não	2	3,39
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

Na Tabela 25 nota-se os seguintes resultados: 50,85% sim, 32,20% maioria das vezes, 8,47% às vezes, 5,08% poucas vezes e 3,39% não.

Assim considera-se que o ambiente da organização facilita o desempenho das atividades de seus profissionais, visto que as opções sim e maioria das vezes somam 83,05% das respostas, enquanto que poucas vezes e não tem 8,47%. Quando há um ambiente que facilita o desempenho das tarefas, por consequência o profissional tem maior agilidade para prestar um bom serviço.

De acordo com as Tabelas 24 e 25, o ambiente na organização em estudo é seguro, proporcionando facilidade no desempenho das funções e tarefas dos profissionais.

Neste mesmo sentido Chiavenato (2015), enfatiza que a qualidade de vida no trabalho é a criação, conservação e aprimoramento do ambiente de trabalho em condições físicas (higiene e segurança no trabalho) e em condições psicológicas e sociais, levando a um ambiente de trabalho agradável, melhorando a qualidade de vida das organizações.

4.2.9 Treinamento/desenvolvimento

Para analisar se a organização promove treinamento na organização, há 2 (duas) questões.

Tabela 26 - Você recebeu o treinamento necessário para executar sua função.

ALTERNATIVA	F	%
Sim	14	23,73
Maioria das vezes	8	13,56
Às vezes	13	22,03
Poucas vezes	6	10,17
Não	18	30,51
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos napesquisa (2018).

Na tabela 26 os índices são: 30,51%, 23,73% sim, 22,03% às vezes, 13,56% maioria das vezes e 10,17% poucas vezes.

Diante dos índices, a organização precisa rever o fator treinamento perante a semelhança entre alguns percentuais como demonstra os índices sim e maioria das vezes com 37,29%, poucas vezes e não 40,68% e o índice às vezes que apresenta um percentual considerável (22,03%). Dar o treinamento inicial nas atividades é fundamental para o profissional iniciar de forma correta e eficiente suas funções.

Tabela 27 - A organização proporciona treinamento constante para aprimorar suas atividades.

ALTERNATIVA	F	%
Sim	8	13,56
Maioria das vezes	7	11,86
Às vezes	13	22,03
Poucas vezes	13	22,03
Não	18	30,51
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

A Tabela 27 tem os seguintes resultados: 30,51% não, 22,03% às vezes, 22,03% poucas vezes, 13,56% sim e 11,86% maioria das vezes.

Diante os dados apresentados sobre o treinamento das atividades na organização, nota-se que a organização nem sempre proporciona um treinamento constante para seus profissionais, este fato é visto nas opções sim e maioria das vezes que somam 25,42% enquanto que poucas vezes e não somam 52,54% e ainda a opção às vezes apresenta um índice intermediário importante. A organização deve sempre proporcionar o aperfeiçoamento dos profissionais para melhorar seu desempenho.

Diante das Tabelas 26 e 27 sobre treinamento e seus respectivos resultados na pesquisa, é fundamental para a organização realizar um levantamento das necessidades de treinamento das atividades antes do profissional iniciar sua função e também constantemente durante todo o tempo em que ele atuar no cargo. O treinamento é importante tanto no início das atividades com no decorrer da atuação do profissional nas atividades.

Diante disso Maldaner et. al (2009) afirmam que as pessoas são grandes parceiros e fonte de competitividade nas organizações, para isso deve investir com grande intensidade em treinamento e desenvolvimento de suas habilidades, visando o desenvolvimento do negócio, aumentando o capital humano, que é o principal patrimônio da organização.

4.2.10 Benefícios

Para saber se os profissionais estão satisfeitos com os benefícios da organização há 2 (duas) questões.

Tabela 28 - Você está satisfeito com os benefícios que a organização concede.

ALTERNATIVA	F	%
Sim	19	32,20
Maioria das vezes	10	16,95
Às vezes	12	20,34
Poucas vezes	7	11,86
Não	11	18,64
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

Os dados trazem os seguintes resultados: 32,20% sim, 20,34% às vezes, 18,64% não, 16,95% maioria das vezes e 11,86% poucas vezes.

Percebe-se que há uma divergência de opiniões quanto aos benefícios concedidos, mas ainda assim a maioria dos entrevistados estão satisfeitos, visto que a soma das respostas sim e maioria das vezes tem o índice de 49,15%, as opções poucas vezes e não tiveram 30,50%, porém a opção às vezes tem um índice (20,34%) que teve ser revisto pelos gestores da organização. A organização deve conceder benefícios satisfatórios aos profissionais, estes benefícios são uma forma de deixá-los satisfeitos em seu trabalho.

Tabela 29 - Os benefícios ofertados lhe motivam na realização de suas atividades.

ALTERNATIVA	F	%
Sim	20	33,90
Maioria das vezes	11	18,64
Às vezes	10	16,95
Poucas vezes	8	13,56
Não	10	16,95
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018).

Na Tabela 29 os resultados são: 33,90% sim, 18,64% maioria das vezes motiva, 16,95% às vezes, 16,95% não e 13,56% poucas vezes.

Quanto ao fato se os benefícios ofertados motivam os profissionais, a maioria estão satisfeitos, visto que a soma das respostas sim e maioria das vezes tem o índice de 52,54%, as opções poucas vezes e não tiveram 30,51%, porém a opção às vezes de 16,95% traz um índice que deve ser revisto pelos gestores da organização. Os benefícios são uma forma de motivar os profissionais em suas atividades, porém na organização nem sempre acontece isto, nem todos se sentem motivados pelos benefícios e isso pode prejudicar no desempenho das atividades.

Diante das Tabelas 28 e 29, sobre os benefícios concedidos, a organização deve fazer um levantamento para saber os motivos pelos quais nem todos os profissionais estão satisfeitos e não se sentem motivados por estes benefícios, Os gestores devem e rever o programa de benefícios, visto que pode afetar o desempenho dos profissionais no trabalho.

Neste contexto Santos Junior et al. (2013) ressaltam que os benefícios interferem na qualidade de vida, na motivação dos funcionários. Os programas de benefícios interferem no comportamento organizacional dos funcionários, entre os quais pode-se destacar: o comprometimento, a satisfação e a motivação, fatores que afetam nos resultados almejados pela organização.

4.2.11 Eficiência

Para verificar a eficiência na prestação de serviços dos funcionários há 2 (duas) questões.

Tabela 30–Você tem disponível os recursos para executar de forma eficiente o trabalho.

ALTERNATIVA	F	%
Sim	19	32,20
Maioria das vezes	18	30,51
Às vezes	11	18,64
Poucas vezes	8	13,56
Não	3	5,08
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018)

Na Tabela 30 observa-se os seguintes resultados: 32,20% sim, 30,51% maioria das vezes, 18,64% às vezes, 13,56% poucas vezes e 5,08%.

A maioria dos profissionais afirmaram que tem a disponibilidade os recursos para executar suas atividades, visto que as opções com maior índice foram sim e maioria das vezes com 62,71%, enquanto que a opção poucas vezes e não tem 18,94% das respostas.

Os dados demonstram que a organização procura a busca na eficiência das atividades dos profissionais, que está diretamente ligada ao fato de o profissional ter sempre ao seu alcance as ferramentas necessárias para executar de forma eficiente sua função na prestação de serviços

Tabela 31 - Você executa seu trabalho de forma eficiente para os cidadãos atingindo o que foi solicitado.

ALTERNATIVA	F	%
Sim	38	64,41
Maioria das vezes	18	30,51
Às vezes	2	3,39
Poucas vezes	0	0,00
Não	1	1,69
Total	59	100,00

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (2018)

Os dados acima trazem os seguintes resultados: 64,41% sim, 30,51% maioria das vezes, 3,39% às vezes, 1,69% não e a opção poucas vezes não é citada.

Observando os dados percebe-se que a maioria dos profissionais executam seu trabalho de forma eficiente para os cidadãos, onde as respostas sim e maioria das prevalecem com 94,92%.

Os dados das Tabelas 30 e 31, demonstram que a organização procura a busca na eficiência das atividades dos profissionais, que está diretamente ligada ao fato de o funcionário ter sempre ao seu alcance as ferramentas necessárias para executar de forma eficiente sua função. E por outro lado como consequência deste fato, os profissionais relataram que executam seu trabalho de forma eficiente para os cidadãos. A eficiência é um dos principais princípios da administração pública, que deve nortear as atividades dos servidores públicos.

Nesta mesma visão Meirelles (2002), ressalta que o princípio da eficiência tem por objetivo que a atividade administrativa seja executada com presteza, perfeição e rendimento funcional, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfação no atendimento das necessidades da comunidade. E Moraes (2007) complementa destacando que o administrador público deve ser eficiente, produzindo o objetivo desejado, com bom resultado realizando suas atividades com igualdade de todos mediante a lei, prezando pela objetividade e imparcialidade.

4.2.12 Influência do clima organizacional na eficiência do trabalho

Neste bloco há uma questão para ser respondida de forma opcional, com o objetivo de analisar o clima organizacional e a eficiência, a pergunta é a seguinte: Qual a influência do clima organizacional na eficiência do seu trabalho dentro da organização? Dos 59 questionários respondidos, 19 profissionais (32,20%) responderam a esta pergunta, as respostas obtidas foram as que seguem abaixo e estão elencadas conforme ordem de resposta:

Profissional 1 - “Numa empresa privada, onde a meta é alcançar produtividade e lucro, por conseqüente, crescimento e expansão, as hierarquias são estabelecidas por mérito, ou seja, capacidade e experiência para a função, proporcionando que os subordinados acatem com prazer as ordens superiores, por saber que estão diante de alguém que sabe mais do que eles, motivando-os a aprender mais para subir de posto. Na administração pública, onde as hierarquias são estabelecidas politicamente, os funcionários ou servidores se sentem desmotivados para crescer, pois sabem que nunca subirão de patamar, mesmo sabendo que os seus superiores são muitas vezes inferiores tecnicamente e se sentem afetados quando chega alguém concursado, emperrando assim a máquina pública.”

Profissional 2 - “Tudo que fizemos devemos fazer com vontade e amor,

principalmente nós agentes públicos e que servimos a comunidade.”

Profissional 3 - “Organização é economia de tempo de trabalho, possibilitando agilidade na execução dos serviços, minimizando o inchamento do poder público.”

Profissional 4 - “A influência é direta na efetivação do planejado, dos planos construídos coletivamente.”

Profissional 5 - “Razoável e sempre com suas finalidades quanto a administração do município.”

Profissional 6 - “O clima é indicador do reflexo da administração, o gestor deve repassar o exemplo para que os colaboradores obtenham o resultado, agora sem dúvida nenhuma, se não houver cobrança de resultados, milagre não acontece”

Profissional 7 - “A influência é significativa pois a falta de meta a serem alcançadas e o desinteresse dos gestores em investir no setor, faz com que o funcionário fique um pouco amarrado em dar produtividade, pois mesmo o funcionário estando motivado a resolver o problema de forma eficaz, depende do sistema de pessoas para fazer a máquina andar de forma sincronizada, nem todos estão motivados.”

Profissional 8 - “O clima organizacional é de grande importância, pois cada pessoa tem capacidade de se aperfeiçoar dentro e fora do seu ambiente de trabalho, de acordo com as suas necessidades, onde tudo isso leva a motivação. Temos que provocar os colaboradores dentro do seu ambiente, pois através disto resultarão em mudanças. O clima organizacional tem influência em cada pessoa dentro do setor que atua, onde por si só o mesmo é influenciado.”

Profissional 9 - “Como no meu setor preciso muito dos resultados dos outros setores (colegas de trabalho), se não estamos ambientalizados o resultado nunca é satisfatório.”

Profissional 10 - “Diante de um bom clima organizacional torna-se mais fácil focar nos objetivos e metas sem perder tempo com outras distrações como intrigas e desentendimentos.”

Profissional 11 - “Tem importância no sentido de sabermos mais claramente como realizamos nossa função e contribui para o uso adequado dos recursos, além de proporcionar a realização dos anseios de cada um.”

Profissional 12 - “O clima organizacional gera um impacto emocional alterando os níveis de motivação e satisfação. Ele influencia na sinergia do ambiente

de trabalho, nas informações a serem repassadas (comunicação), no trabalho em equipe, nas tarefas a serem executadas com êxito e segurança no ambiente organizacional.”

Profissional 13 - “Com certeza muito grande, se o clima organizacional não estiver bom, atrapalharão diretamente na execução e eficiência do meu trabalho.”

Profissional 14 - “A falta de organização interna entre os setores influencia para o bom andamento nos trabalhos. O rodizio de “funcionários” nos setores, sem preparo, atrapalha o bom andamento dos serviços e também a falta de funcionários nos setores onde é necessário.”

Profissional 15 - “Pois ele afeta diretamente a questão de auto estima de uma pessoa, então automaticamente se tem um clima organizacional eficiente, onde tudo ocorre de forma correta, com certeza o profissional desempenha melhor e com mais facilidade sua função.”

Profissional) 16 - “O funcionário público é alvo em todos os aspectos. Ter um clima harmônico é fundamental para um bom desenvolvimento das atividades e atendimento ao munícipe.”

Profissional 17 - “O clima organizacional favorável, no desempenho das funções se torna mais eficiente, deixando com que o servidor se sinta mais á vontade para desenvolver suas tarefas.”

Profissional 18 - “Acredito que o clima organizacional influencia drasticamente no rendimento e disposição para o trabalho. Quando se tem uma equipe individualista e que apresenta problemas, o colaborador aos poucos desmotiva-se de exercer algumas funções e acaba perdendo o interesse do trabalho.”

Profissional 19 “Promove a interação do trabalhador dando-lhe liberdade de expressão e motivando o uso pleno de seu conhecimento no desenvolvimento de se trabalho, e como consequência a excelência no serviço público prestado.”

Diante dos relatos obtidos com as respostas à pergunta aberta pode-se observar que o clima organizacional interfere em na eficiência da prestação de serviços, em vários aspectos conforme destacado nas opiniões de alguns entrevistados.

O profissional 1 afirma que na administração pública os funcionários não se sentem motivados, pois na sua opinião nunca subirão de cargo, porém o **profissional 2** afirma que os agentes públicos devem realizar seu trabalho com vontade pois eles servem a comunidade, neste sentido o **profissional 17**, afirma que

ter um clima harmônico é fundamental para um bom desenvolvimento das atividades e atendimento ao munícipe. O **profissional 3** afirma que deve haver organização para que não tenha desperdício de tempo na execução dos serviços para não ter várias pessoas executando o mesmo serviço sem necessidade.

No âmbito da administração pública geralmente os profissionais também podem subir de cargo, muitos deles são efetivos, garantindo uma estabilidade no serviço público, assim a afirmação do **profissional 1** se contrapõe, pois na administração pública também há motivação dos profissionais.

Neste ponto o autor Albarello (2006), destaca que a visão do administrador público está na qualidade da prestação de serviços, onde os objetivos e resultados precisam estar correlacionados aos interesses sociais.

Sobre a influência do clima organizacional na eficiência de seu trabalho, muitos profissionais afirmam que é de grande importância e influenciando em cada pessoa na organização, um bom clima organizacional traz facilidade em focar nos objetivos e metas, contribui no uso adequado de recursos, tem impacto emocional e gera alteração na motivação e satisfação, interfere na sinergia do ambiente de trabalho, na comunicação interna, no trabalho em equipe, na execução das tarefas, afeta a auto estima de uma pessoa, com um clima organizacional eficiente o profissional desempenha melhor e com mais facilidade sua função, o desempenho das funções se torna mais eficiente, o clima promove a interação do trabalhador motivando o uso pleno de seu conhecimento no desenvolvimento de seu trabalho (profissionais: 8, 10, 11, 12, 15, 17 e 19).

Outros profissionais afirmam que o clima é indicador do reflexo da administração, o gestor deve repassar o exemplo porém deve haver cobrança de resultados (**profissional 6**). O **profissional 7** complementa que a falta de meta, mesmo que o funcionário estiver motivado, depende do sistema de pessoas para executar suas atividades. O **profissional 13** destaca que se o clima organizacional não estiver bom, atrapalha na execução e eficiência do trabalho.

Diante disso Paula et al. (2011), afirma que quando há um clima organizacional que leva à satisfação das necessidades de seus funcionários e que sejam motivados para a realização dos objetivos da organização, há também clima propício ao aumento da eficácia da mesma. As pessoas têm grande participação nas decisões, colaboram com a organização para alcançar os resultados desejados e realizam o trabalho da melhor maneira possível.

Sobre a comunicação, interação e organização entre os setores, um dos entrevistados afirma que em seu setor depende dos outros setores, e se os funcionários não estiverem “ambientalizados” o resultado não é satisfatório (**profissional 9**). O **profissional 14** relata que a falta de organização interna entre os setores influencia para o bom andamento nos trabalhos. O rodízio de “funcionários” nos setores, sem preparo, atrapalha o bom andamento dos serviços. Já o **profissional 18** afirma que quando se tem uma equipe individualista e que apresenta problemas, o colaborador desmotiva-se de exercer as funções e acaba perdendo o interesse do trabalho.

Diante destes relatos sobre a comunicação entre os setores, Knapik (2012), afirma que a comunicação é um procedimento de interação e troca de informações. No mundo dos negócios é fundamental dar atenção a comunicação, para manter uma rotina de comunicação eficiente e eficaz, impedindo as barreiras. Ainda no mesmo contexto Cardozo e Silva, (2014) afirmam que a maneira como as pessoas se relacionam é um dos aspectos fundamentais para preservar um bom clima organizacional.

Com as respostas desta pergunta percebe-se que o clima organizacional traz reflexos na eficiência da prestação de serviços dos profissionais da organização em estudo.

Estes reflexos acontecem no sentido de que quando há um bom clima organizacional melhora o desenvolvimento das atividades e atendimento ao munícipe, contribui para o uso adequado dos recursos, promove excelência e eficiência no serviço público prestado, torna-se mais fácil focar nos objetivos e metas. Com um bom clima organizacional a tendência é aumentar a eficiência na prestação de serviços.

Em contra partida o clima organizacional ruim atrapalha na execução e eficiência do trabalho, leva a ter equipe individualista e que apresenta problemas, desmotivando o profissional a exercer as funções e acaba perdendo o interesse do trabalho. Quando o clima organizacional não é favorável as tarefas não são executadas de forma eficiente.

Ainda nas respostas percebe-se que nem todos tem consciência da importância do clima organizacional no ambiente de trabalho, isso as vezes acaba prejudicando o andamento das atividades na prestação de serviços.

4.3 ANÁLISE GERAL DOS DADOS

Diante dos dados acima pode-se concluir numa visão geral sobre a análise de todas variáveis organizacionais que há algumas considerações fundamentais para a organização do presente estudo deve rever no ambiente de trabalho, que mediante essas análises a mesma verifique o clima organizacional.

As questões relacionadas ao perfil dos profissionais tem os seguintes resultados: quanto ao gênero as respostas praticamente se igualam em percentual, onde 49,15% são do gênero feminino e 50,85% masculino; a idade média é de 25 a 45 anos ou mais de 45 anos; o estado civil predominante é casado (44,07%) e solteiro (33,90); a maioria dos profissionais tem ensino superior; a maioria dos profissionais tem cargo efetivo; o tempo de empresa predominante é de 3 a 10 anos ou mais de 10 anos, e a grande maioria atua no setor administrativo.

Referente a cultura organizacional, a organização precisa melhorar o fato de passar as informações da cultura e valores aos profissionais, a maioria relata que nem sempre acontece pois 32,20% afirma que às vezes e 30,51% poucas vezes os gestores repassam essas informações, e por outro lado mesmo quando é repassado os profissionais dão importância. Sobre o clima organizacional todos os profissionais consideram que este é um clima favorável é um fator importante no ambiente de trabalho e declaram que afeta o desempenho de duas atividades. Com relação a motivação a maioria se sentem motivados, e em menor índice alguns não se sentem motivados, e ainda a grande maioria afirma que a motivação impulsiona seu trabalho, porém, nem todos se sentem reconhecidos e autorealizados em seu trabalho, de acordo com os resultados 33,90% afirma que às vezes e 13,56% poucas vezes.

Sobre a comunicação interna a maioria considera que este é um ponto importante no ambiente de trabalho, mas também 32,20% afirmam que às vezes as informações sobre suas atividades são repassadas de forma clara e objetiva, os funcionários relatam que há problemas de comunicação entre os colegas de trabalho, portanto a organização precisa verificar quais são estes problemas. Referente a liderança mesmo 50,84% afirmando que o líder incentiva para atingir metas percebe-se 28,81% declaram que só às vezes isso acontece e sobre o incentivo do trabalho em equipe também nem sempre o líder incentiva, onde 22,03% relatam que às vezes e 16,95% poucas vezes isso ocorre, portanto este fator deve ser analisado pelos gestores da organização. As questões relacionadas ao relacionamento interpessoal

mostram que a maioria dos profissionais tem um bom relacionamento com seus colegas e ainda afirmam que o relacionamento interpessoal é importante para o bom desempenho de suas atividades.

As questões sobre qualidade de vida no trabalho (QVT) mostram que a maioria dos profissionais consideram que seu ambiente de trabalho é seguro e também que seu ambiente de trabalho facilita o desempenho de suas atividades. Com relação ao treinamento/desenvolvimento a maioria dos profissionais relatam que não recebem o treinamento inicial para executar sua função e que não recebem treinamento constante para aprimorar suas atividades, portanto este é um ponto em que os gestores devem rever na organização e realizar as melhorias necessárias.

Sobre os benefícios concedidos há índices semelhantes, onde o percentual sobre a satisfação dos profissionais quanto aos benefícios mostra que 30,50% poucas vezes ou não 20,34% só as vezes se sentem-se satisfeitos e os profissionais também declaram que os benefícios não motivam a realização de seu trabalho, onde as opções poucas vezes e não tiveram 30,51% e a opção às vezes 16,95%, a organização precisa analisar porque os funcionários não se sentem satisfeitos e motivados com os benefícios. Sobre a eficiência no trabalho os profissionais afirmam em grande maioria que tem os recursos disponíveis para realizar seu trabalho de forma eficiente e assim atendem de forma eficiente os cidadãos, conseguindo atingir o que foi solicitado.

Na pergunta sobre a influência do clima organizacional na eficiência do trabalho, diante dos relatos de alguns entrevistados percebe-se que o clima gera reflexos na eficiência da prestação de serviços, no sentido de afetar no desenvolvimento das atividades.

Com as respostas a esta pergunta percebe-se que o clima organizacional reflete na execução e eficiência do trabalho, no desenvolvimento das atividades, no uso adequado dos recursos, na eficiência e excelência das atividades. Com um clima eficiente o profissional desempenha melhor e com mais facilidade as tarefas relacionadas a sua função e ainda promove a interação entre os trabalhadores.

O clima organizacional ruim atrapalha na execução e eficiência do trabalho, leva a ter equipe individualista e que apresenta problemas, desmotivando o profissional a exercer suas funções e acaba perdendo o interesse pelo trabalho.

Ainda nas respostas percebe-se que nem todos têm consciência da importância do clima organizacional no ambiente de trabalho, isso as vezes acaba prejudicando o andamento das atividades na prestação de serviços.

4.4 SUGESTÕES DE MELHORIAS

Diante do estudo realizado na organização e dos resultados apresentados sobre o ambiente de trabalho, onde algumas variáveis mostram pontos negativos na visão dos profissionais, para que estes pontos possam ser melhorados na organização, a seguir apresenta-se algumas sugestões aos gestores desta organização.

- Realizar reunião repassando os valores e culturas da organização a todos os funcionários;
- Manter sempre um bom clima no ambiente de trabalho;
- Fazer levantamentos de quais são os problemas de comunicação interna entre os funcionários e no repasse das atividades;
- Realizar treinamentos com os líderes para melhorar a atuação dos mesmos frente a sua equipe de trabalho;
- Manter o ambiente seguro para a qualidade de vida dos funcionários;
- Promover treinamento sempre que um novo funcionário iniciar uma nova atividade, bem como realizar treinamento constante com os que já atuam nas atividades, para que os mesmos possam aprimorá-las;
- Rever os benefícios concedidos, pois nem todos os funcionários estão satisfeitos;
- Continuar sempre mantendo os recursos disponíveis para a realização das atividades dos funcionários;
- Realizar a cada dois anos uma pesquisa de clima organizacional em todas as áreas da organização.

Com essas sugestões a organização consegue melhorar os pontos negativos em seu ambiente de trabalho e aumenta a eficiência na prestação de serviços aos cidadãos.

5 CONCLUSÃO

As organizações necessitam de pessoas para alcançar seus objetivos e metas, atingindo os resultados estabelecidos e serem bem sucedidas. Para isso devem proporcionar para seus profissionais um bom clima organizacional no ambiente de trabalho. Um bom clima organizacional no trabalho faz com que os funcionários desempenhem com mais eficiência suas atividades.

Em uma organização pública para que os funcionários possam prestar os serviços de forma eficiente ao público é fundamental um clima organizacional favorável, que proporcione condições necessárias para o desempenho das atividades, atendendo à solicitação da comunidade em geral.

Diante deste contexto este estudo teve o objetivo de analisar os reflexos clima organizacional na eficiência da prestação de serviços de uma prefeitura da região da AMREC. Para isso foi realizada uma pesquisa de clima organizacional no setor administrativo da organização, visando apresentar algumas variáveis que interferem e afetam o ambiente de trabalho e conseqüentemente na prestação de serviços aos cidadãos.

Para alcançar o primeiro objetivo específico deste estudo foram coletados dados de sites e conversa com os gestores para caracterizando assim a empresa em estudo, como demonstrado no decorrer deste trabalho a organização está localizada na região da AMREC. A organização conta atualmente com 978 funcionários, nos cargos efetivos, contratados, estagiários e comissionados. Os profissionais estão distribuídos nos seguintes setores: administração (paço municipal), saúde, educação, assistência social e habitação, agricultura, cultura, esporte e turismo, segurança pública, obras, governo.

Diante do segundo objetivo visando conhecer o perfil dos profissionais, foi realizado 7 (sete) perguntas no questionário. Observou-se os seguintes resultados: quanto ao gênero, as respostas praticamente se igualaram em percentual, onde 49,15% são do gênero feminino e 50,85% masculino; a idade média é de 26 a 45 anos ou mais de 45 anos; o estado civil predominante é casado e solteiro; a maioria dos profissionais tem ensino superior; a maioria dos profissionais tem cargo efetivo; o tempo de empresa predominante é de 4 a 10 anos ou mais de 10 anos, e a grande maioria atua no setor administrativo.

Para alcançar o terceiro objetivo, foram elencadas as variáveis

organizacionais elencadas na pesquisa de clima organizacional, como: cultura organizacional, clima organizacional, motivação, comunicação interna, liderança, relacionamento interpessoal, qualidade de vida no trabalho, treinamento, benefícios e eficiência.

A cultura organizacional apresentou pontos a melhorar, onde 32,20% afirmaram que às vezes e 30,51% poucas vezes os gestores repassam essas informações, porém quando isso acontece a maioria dos profissionais dão importância. Quanto ao clima organizacional os profissionais afirmaram que é importante ter um clima favorável e que o mesmo afeta o desempenho de seu trabalho. A maioria relatou que se sente motivado no trabalho e conseqüentemente a motivação impulsiona a realização e seu trabalho, porém muitos não se sentem reconhecidos e autorealizados em seu trabalho, onde 33,90% afirmam que às vezes e 13,56% poucas vezes este fato ocorre.

Em relação a comunicação interna a maioria relatou que é importante no desempenho das atividades e que as informações sobre suas tarefas sejam repassadas de forma clara e objetiva, porém grande maioria afirmou que há problemas de comunicação entre os colegas. Quanto a atuação do líder mesmo 50,84% afirmando que o líder incentiva para atingir metas, percebe-se 28,81% declaram que só às vezes isso acontece e sobre o incentivo do trabalho em equipe também nem sempre o líder incentiva, onde 22,03% relatam que às vezes e 16,95% poucas vezes isso ocorre, portanto este fator deve ser analisado. Sobre o relacionamento interpessoal a maioria dos profissionais tem um bom relacionamento com seus colegas e destacaram que o relacionamento interpessoal é importante para o bom desempenho de suas atividades.

Na qualidade de vida no trabalho (QVT) percebeu-se que a maioria dos profissionais consideraram que seu ambiente de trabalho é seguro e que facilita o desempenho de suas atividades. Sobre treinamento a maioria dos profissionais relataram que não receberam o treinamento inicial para executar sua função e não recebem treinamento constante para aprimorar suas atividades, neste a organização fazer melhorias

Com relação aos benefícios concedidos os índices mostraram que 30,50% poucas vezes/não e 20,34% só as vezes se sentem-se satisfeitos, os profissionais também declararam que os benefícios não motivam a realização de seu trabalho, onde as opções poucas vezes e não tiveram 30,51% e a opção às vezes 16,95% portanto

este é um ponto a melhorar na organização. Sobre a eficiência no trabalho os profissionais afirmaram em grande maioria que tem os recursos disponíveis para realizar seu trabalho de forma eficiente e assim atendem de forma eficiente os cidadãos, conseguindo atingir o que foi solicitado.

Para atingir o quarto objetivo foi elaborada uma pergunta aberta para analisar a influência do clima organizacional na eficiência do trabalho.

Nesta pergunta, diante dos relatos dos entrevistados percebe-se que o clima organizacional reflete na execução e eficiência do trabalho, no desenvolvimento das atividades, no uso adequado dos recursos, na eficiência e excelência das atividades, quando há bom clima o funcionário desempenha melhor e com mais facilidade sua função, promove a interação do trabalhador e atendendo da melhor forma o público. Por outro lado quando clima organizacional ruim atrapalha na execução e eficiência do trabalho, leva a ter equipe individualista e que apresenta problemas, desmotivando o funcionário a exercer as funções e acaba perdendo o interesse do trabalho.

Dentre os fatores que afetam o clima de forma negativa nesta organização estão: cultura organizacional, reconhecimento dos profissionais, comunicação, liderança, treinamento e benefícios. De forma positiva os fatores que contribuem são: clima organizacional relacionamento interpessoal, qualidade de vida no trabalho, motivação e eficiência.

Para que a organização possa melhorar os fatores que afetam de forma negativa o clima organizacional foram elaboradas sugestões de melhorias para serem realizadas com seus profissionais e também que eles possam fazer uma pesquisa de clima organizacional em outras áreas da organização.

Diante do desenvolvimento do estudo e pesquisa realizada foi possível alcançar o objetivo pretendido, trazendo um maior conhecimento sobre a importância de analisar o clima organizacional e diagnosticar os fatores que interferem no ambiente e trabalho. Este trabalho também permitiu verificar os reflexos do clima organizacional na prestação de serviços dos funcionários da organização em estudo.

Como sugestões para outros trabalhos futuros sugere-se que sejam realizados trabalhos que contemplem a construção de programas de treinamento e desenvolvimento relacionadas a cultura organizacional, reconhecimento dos profissionais comunicação, liderança, e benefícios, que foram os fatores que apresentaram pontos a melhorar na pesquisa realizada na organização.

REFERÊNCIAS

ABREU, Nelsio Rodrigues et al. Análise dos fatores intraorganizacionais influenciadores do clima organizacional em um hospital universitário. **Race: revista de administração, contabilidade e economia**, Joaçaba, v. 12, n. 1, p.39-70. Jan/jun. 2013. Disponível em: <<http://editora.unoesc.edu.br/index.php/race/article/view/2328/pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2018.

ALBARELLO, Cristiane Botenizi. O papel do administrador na gestão pública. **Revista de Administração**, Frederico Westphalen, v. 5, n. 9, p.49-71, Dez. 2006. Disponível em: <<http://revistas.fw.uri.br/index.php/revistadeadm/article/view/177/344>>. Acesso em: 03 jul. 2018.

AMREC. Associação dos Municípios da Região Carbonífera. **Municípios**. 2018. Disponível em: <<https://www.amrec.com.br/>>. Acesso em: 23 set 2018.

APPOLINÁRIO, Fábio. **Metodologia da ciência: filosofia e prática da pesquisa**. 2. ed. rev. e atual São Paulo: Cengage Learning, 2012. 226 p.

BARBOSA, Carla Valéria. Qualidade de vida no trabalho. **Revista Interatividade**, Andradina, v. 4, n. 1, p.27-37, 2016. 1º Sem. 2016. Disponível em: <<http://www.firb.br/editora/index.php/interatividade/article/view/181/264>>. Acesso em: 26 maio 2018.

BENGOCHEA, Jorge Luiz Pazet al. A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã. **Revista São Paulo em Perspectiva**, v. 18, n. 1, p. 119-131, jan-mar 2004. Disponível: <<http://produtos.seade.gov.br/produtos/spp/v18n01/v18n114pdf>>. Acesso em: 03 de set 2018>

BISNETO, José Pereira Mascarenhas; MIRANDA, Thais Bittencourt de. Cultura organizacional em períodos pós transformação. **Gestão e planejamento**, Salvador, v. 13, n. 1, p. 25-42, jan/abril.2012. Disponível em: <<http://revistas.unifacs.br//index.php/rgb/article/view/1571/1569>>. Acesso em: 15 abr. 2018.

BORGES-ANDRADE, Jairo E.; ABBAD, Gardênia da Silva; MOURÃO, Luciana. **Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas**. Porto Alegre: Artmed, 2006. 576 p. BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 25 ago 2018.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 25 ago 2018.

BRASIL ESCOLA. **Administração pública**. 2018. Disponível em: <<https://brasilecola.uol.com.br/politica/administracao-publica.htm>>. Acesso em: 09 out 2018.

BRASIL. **Lei nº 13.675, de 11 de junho de 2018.** Disciplina a organização e o funcionamento dos órgãos responsáveis pela segurança pública, nos termos do § 7º do art. 144 da Constituição Federal; cria a Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (PNSPDS); institui o Sistema Único de Segurança Pública (Susp); altera a Lei Complementar nº 79, de 7 de janeiro de 1994, a Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, e a Lei nº 11.530, de 24 de outubro de 2007; e revoga dispositivos da Lei nº 12.681, de 4 de julho de 2012. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13675.htm>. Acesso em: 02 set 2018.

BRASIL. **Lei nº 8.742, De 7 de dezembro de 1993.** Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8742.htm>. Acesso em 04 set 2018.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996.** Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/Leis/L9394.htm>. Acesso em: 26 ago 2018.

BRITO, Lucas Charão; MILANI, Taionara Moreira; RIBAS, Fabio Teodoro Tolfo. Ouvindo e conversando com o colaborador: um estudo sobre comunicação interna. **Revista Global Manager**, Caxias do Sul, v. 11, n. 1, p.1-18, 2011. Disponível em: <<http://ojs.fsg.br/index.php/global/article/view/7/8>>. Acesso em: 07 maio 2018.

CAMARGO, Francielle de O.; GUIMARÃES, Klicia M.s.. O princípio da eficiência na gestão pública. **Revista Ceppg: CESUC- Centro de Ensino Superior de Catalão, Catalão**, n. 28, p.133-145, 2013. Setembro. Disponível em: <http://www.portalcatalao.com/painel_clientes/cesuc/painel/arquivos/upload/downloads/376b38ef01c9b0caae5d67f8c6bf4d03.pdf>. Acesso em: 30 jun. 2018.

CARDOZO, Carolina Garcia; SILVA, Letícia Oliveira. A importância do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho. **Revista Interbio: Revista Multidisciplinar da Faculdade de Ciências Biológicas e da Saúde da Unigran |, Dourados**, v. 8, n. 2, p.24-34, Jul-dez. 2014. Disponível em: <https://www.unigran.br/interbio/paginas/ed_anteriores/index.php?id=artigo&codigo=108&cam=vol8_num2>. Acesso em: 27 jun. 2018.

CASTRO, Rodrigo Batista de. Eficácia, Eficiência e Efetividade na Administração Pública. In: Encontro da Anpad 2006- 30. Salvador. Anais eletrônicos. Rio de Janeiro. EnAnpad, 2006 Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/enanpad/2006/dwn/enanpad2006-apsa1840.pdf>>. Acesso em: 04 ago. 2018

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002. 242 p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. 5. ed. São Paulo: Manole, 2014. 469 p

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. 2. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Campus, 2004. 529 p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: O capital das organizações**. 10. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015. 515 p.

CIDADES- IBGE. Disponível em:<<https://cidades.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 23 set 2018.

DIAS, Reinaldo. **Cultura Organizacional**. Campinas: Alínea, 2003. 147 p.

DMITRUK, Hilda Beatriz. Org. **Cadernos Metodológicos: Diretrizes do trabalho científico**. 6. ed. Chapecó: Argos, 2004.214 p.

DUARTE, S. V.; FURTADO, M. S. V. **Trabalho de conclusão de curso (TCC) em ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Saraiva, 2014.

FACCO, Marcelly et al. Motivação e clima organizacional. **Revista Foco**, Vila Velha, v. 5, n. 1, p.12-25, abr. 2012. Disponível em: <<http://www.revistafocoadm.org/index.php/foco/article/view/40/40>>. Acesso em: 29 abr. 2018.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009. 175 p.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed São Paulo: Atlas, 2002.175 p.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001. 307 p.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisas social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 198 p.

GUTIERREZ, Luciana Alves et al. A importância da liderança nas organizações. **Revista Faipe**, Cuiabá, v. 4, n. 2, p.9-16, Jul/dez. 2014. Disponível em: <<http://www.revistafaipe.com.br/index.php/RFAIPE/article/view/43>>. Acesso em: 16 maio 2018.

IBGE Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Cidades- IBGE**. 2018 Disponível em:<<https://cidades.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 23 set 2018.

KNAPIK, Janete. **Gestão de pessoas e talentos**. Curitiba: Intersaberes, 2012. 354 p.

KURZ, Fábio Luciano dos Santos; DUTRA, Ademar; CASAGRANDE, Daniela Luiza de. Pesquisa de clima organizacional no aterro sanitário em Laguna- SC. **Estudo e Debate: Gestão e Planejamento**, Lajeado, v. 19, n.1, p.25-50, 2012. Disponível em <<http://univates.br/revistas/index.php/estudoedebate/article/view/567/557>>. Acesso em 08 abr.2018.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos: princípios e tendências**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. 515 p;

LAPOLLI, Édis Mafra et al. **Gestão de pessoas em organizações empreendedoras**. Florianópolis: Pandion, 2010. 188 p.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Práticas de recursos humanos - PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2007. 267 p.

LUZ, Ricardo. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003. 143 p.

MALDANER, Iandra Souza et al. Treinamento e Desenvolvimento: aproximando as pessoas. **Revista de Ciências Gerenciais**, Londrina, v. 13, n. 18, p.43-55, 2009. Disponível em: <<http://www.pgsskroton.com.br/seer/index.php/rcger/article/view/>>. Acesso em: 30 maio 2018.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 4.ed. Porto Alegre: Bookman, 2006. 720 p.

MARCHI, Marisa Oliveira de; SOUZA, Thiago Menezes; CARVALHO, Maria Balbina de. Treinamento e desenvolvimento de pessoas. **Cadernos de Graduação**, Aracaju, v. 16, n. 16, p.29-40, mar. 2013. Disponível em: <<https://periodicos.set.edu.br/index.php/cadernohumanas/article/view/359/244>>. Acesso em: 30 maio 2018.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 277 p.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 15. ed. São Paulo: Saraiva, 2016. 336 p.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009. 247 p.

MASCARENHAS, André Ofenhejm; VASCONCELOS, Flávio Carvalho de. **Tecnologia na gestão de pessoas: Estratégias de auto-atendimento para o novo RH**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004. 174 p.

MATIAS-PEREIRA, José. A governança corporativa aplicada no setor público brasileiro. **Apgs: Administração pública gestão social**, Viçosa, v. 2, n. 1, p.109-134, 2010. Jan/mar. Disponível em: <<https://www.apgs.ufv.br/index.php/apgs/article/view/21/22>>. Acesso em: 04 ago. 2018.

MATTAR, FauzeNajib. **Pesquisa de marketing**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007. 311 p.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Introdução a administração**. 7. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2008. 404 p.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital. 4. ed. rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2004. 521 p.**

MEIRELLES, Hely Lopes; ALEIXO, Délcio V Balestero; BURLE FILHO, José Emmanuel. **Direito administrativo brasileiro. 40.ed. São Paulo: Malheiros, 2013. 941 p.**

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro. 27. ed. São Paulo: Malheiros, 2002. 782 p.**

MELO et al. A gestão de recursos humanos e a cultura organizacional. In: Congresso nacional de excelência em gestão.2015-11.Anais Eletrônicos. Disponível em:<http://www.inovarse.org/sites/default/files/T_15_543.pdf>. Acesso em: 21 set 2018.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. 3. ed. atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2015. 284 p.**

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo. 12. ed., rev. e ampl. Rio de Janeiro: J. Olympio, 2002. 276 p.**

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional administrativo. 4. ed. atual. até a EC n.53/06. São Paulo: Atlas, 2007. 405 p.**

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Teoria geral da administração: uma abordagem prática. São Paulo: Atlas, 2008. 427p.**

OLIVEIRA, João Ferreira de; FONSECA, Marília. A educação em tempos de mudanças: reforma do Estado e educação gerenciada. **Impulso**, Piracicaba, v. 16, n. 40,p.55-65 maio/ago. 2005. Disponível; <<https://repositorio.bc.ufg.br/bitstream/ri/12850/5/Artigo%20-%20Jo%C3%A3o%20Ferreira%20de%20Oliveira%20-%202005.pdf>>. Acesso em: 02 set 2018.

OLIVEIRA, Natália de; ESTENVER, Antônio Carlos; MACEDO, Daniela Luiza de. Clima organizacional e a satisfação no trabalho.**Fatece: faculdade de tecnologia, ciências e educação**, Pirassununga, v.5, n.5, p.197-213, mar.2016.Disponível em:<<http://www.fatece.edu.br/arquivos/arquivos%20revistas/empreendedorismo/volume5/11.pdf>>. Acesso em: 07 abril. 2018

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. São Paulo: Pioneira, 1999. 320 p.**

PACHECO, Joice Roque. Clima organizacional e sua importância no ambiente de trabalho. **Revista Interatividade**, Andradina, v.2, n.2, p. 119-130, 2ºsem, 2014.Disponível em: <http://www.firb.br/editora/index.php/interatividade/article/view/140/198>Acesso em: 05 maio.2018.

PADOVEZE, Clóvis Luís; BENEDICTO, Gideon Carvalho de. Cultura organizacional: análise e impactos dos instrumentos no processo de gestão. **Read: Revista Eletrônica de Administração**, Porto Alegre, v. 11, n. 2, p.1-24, mar/abril, 2005. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/read/article/view/40667/25871> Acesso em: 05 maio 2018.

PASSERINI, Márcia Cecília Silva. Benefícios da Comunicação Interna para Empregador e Empregado. **Revista Interatividade**, Andradina, v. 1, n. 2, p.135-146, 2ºsem.2013. Disponível em: <<http://www.firb.br/editora/> >. Acesso em: 06 maio 2018. <http://www.firb.br/editora/index.php/interatividade/article/view/65/103>

PAULA, Patrícia de et al. Clima e cultura organizacional em uma organização pública. **Gestão e Regionalidade**, São Caetano do Sul, v. 27, n. 81, p. 59-73, set/dez 2011. Disponível em: <<http://seer.usc.edu.br/index.php/revista/article/view/1279/1048>. Acesso em: 08 abril.2018

PAULINO, Andicléia Tomaz; BEZERRA, Rosângela de Menezes Cortes. A importância do clima organizacional: Um Estudo de Caso com os colaboradores da empresa CASSI/RN. **Farn**, Natal, v. 1, n. 4, p.31-48, jul. 2004/dez. 2005. Disponível em: <<http://www.revistaunirn.inf.br/revistaunirn/index.php/revistaunirn/article/view/105/117> >. Acesso em 07 abril. 2018

PEDROSA, Rafaela Rosa da Silva et al. Motivação nas organizações: estudo de caso em uma confecção de acessórios de linha noite e artefatos têxteis de Muriaé-MG. **Conhecimento Interativo**, São José dos Pinhais, v. 11, n. 1, p.75-98, 2017. Disponível em: <<http://www.revistafocoadm.org/index.php/foco/article/view/40/40>>. Acesso em: 06 maio 2018

RIBEIRO, Larissa Alves; SANTANA, Lídia Chagas de. Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional. **Revista de Iniciação Científica: RIC**, Cairu, v. 2, n. 2, p.75-96, jun. 2015. Disponível em: <http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06_qualidade_vida_trabalho.pdf>. Acesso em: 28 maio 2018.

ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento organizacional**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002. 637 p.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo; BECKER, Grace Vieira; MELLO, Maria Ivone de. **Projetos de estágio do curso de administração**: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalho de conclusão de curso. 20.ed. São Paulo: Atlas, 1999. 301 p.

SANTOS, Adelcio Machado dos et al. Mapeamento do clima organizacional em instituição de educação superior. **Revista Gestão Universitária na América Latina - Gual**, Florianópolis, v. 9, n. 1, p.177-195, Jan. 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/19834535.2016v9n1p177/315>. Acesso em: 15 abr. 2018.

SANTOS, Alvacir Correa dos. **Princípio da Eficiência da administração pública**. São Paulo: Ltr, 2003. 270 p.

SANTOS, Antonia Angélica Muniz dos; GUIMARÃES, Edna Almeida; BRITO, Giliard Paulo de. Liderança: Seu conceito, importância e principais estilos. **Revista Intermeio**, Fortaleza, n. 2, p.102-108, set. 2013. Disponível em: http://www.famor.edu.br/pesquisa/arquivos/revistaintermeio_ano1_n2_set_2013.pdf. Acesso em: 12 maio 2018.

SANTOS, Clezio Saldanha dos. **Introdução à gestão pública**. São Paulo: Saraiva, 2006. 156 p.

SANTOS JUNIOR, Antonio Bispo dos et al. O papel dos benefícios e incentivos na satisfação do colaborador e nas estratégias da empresa. **Cadernos de Graduação**, Aracaju, v. 1, n. 3, p.31-44, out. 2013. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/index.php/cadernohumanas/article/view/985/494>. Acesso em: 30 maio 2018.

SEN, Amartya; KLISBERG, Bernardo. **As pessoas em primeiro lugar: a ética do desenvolvimento e os problemas do mundo globalizado**. São Paulo: Companhia das letras.2010.404 p.

SILVA, Francisco Sousa da. Os Impactos do Treinamento no Processo Organizacional dos Colaboradores de Uma Revendedora de Veículos na Cidade de Imperatriz-MA. **Revista de Ciências Gerenciais**, Londrina, v. 19, n. 29, p.3-7, 2015. Disponível em: <http://www.pgsskroton.com.br/seer/index.php/rcger/article/view/2979/2796>. Acesso em: 30 maio 2018.

SILVA, Maria Abádia da. **Qualidade social da educação pública: algumas aproximações**. **Cedes**, Campinas, vol. 29, n. 78, p. 216-226, maio/ago. 2009. Disponível em: <https://www.cedes.unicamp.br/publicacoes/educacao/251> <http://www.scielo.br/pdf/ccedes/v29n78/v29n78a05.pdf>. Acesso em: 02 set 2018.

SILVA, Walmir Rufino da; RODRIGUES, Cláudia Medianeira Cruz. **Motivação nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2007. 93 p.

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; FORTUNA, Antônio Alfredo Mello. **Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 4. ed. rev. e atual Rio de Janeiro: FGV, 2004. 310 p.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de Pessoas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 213 p.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 94 p.



VILLAS BOAS. Lathare Caroline. A implementação da política de assistência social: Um estudo de caso sobre o funcionamento do CRAS no Município de Itumirim – MG.2015. 53 f (Monografia em Administração Pública. Universidade Federal de Lavras.Lavras. Disponível em: <http://repositorio.ufla.br/bitstream/1/11319/1/tcc%20lathare%20caroline%20vilas%20boas.pdf>. Acesso em 03 set 2018.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 212 p.

ZIKMUND, William G. **Princípios da pesquisa de marketing**. São Paulo: Thomson, 2006. 554 p.

APÊNDICE

APÊNDICE A- QUESTIONÁRIO PESQUISA CLIMA ORGANIZACIONAL

	<p>Universidade do Extremo Sul Catarinense – Unesc Curso de Administração de Empresas</p>	
---	---	---

Sou acadêmica do Curso de Administração de Empresas, da Universidade do Extremo-Sul Catarinense – UNESC. Este questionário é uma ferramenta para a construção de um trabalho de conclusão de curso (TCC) que tem como objetivo avaliar o clima organizacional.

Questionário

Instruções: Este questionário tem por objetivo conhecer a percepção dos funcionários sobre o ambiente de trabalho da organização, bem como o relacionamento com seus colegas de trabalho, avaliando o clima organizacional.

Para as perguntas do bloco 1(Perfil do Entrevistado) assinale apenas uma alternativa por questão.

Para as perguntas do bloco 2 (Variáveis da Pesquisa) assinale apenas uma alternativa por questão de acordo com seu grau de concordância. Como segue abaixo

5	4	3	2	1
Sim	Maioria das Vezes	Às vezes	Poucas Vezes	Não

No bloco 3 há uma pergunta aberta que pode ser respondida de forma opcional.

O respondente não será identificado.

A sua participação é de fundamental importância. Obrigada!

Bloco 1: Perfil do profissional

<p>1.Genêro: () Masculino () Feminino</p>
<p>2.Idade: () 18 à 25 anos () 26 à 35 anos () 36 à 45 anos () Acima de 45 anos</p>
<p>3.Estado Civil: () Solteiro () Casado () Viúvo () Divorciado () União estável () Outros? Qual? _____</p>
<p>4 Escolaridade: () Fundamental Incompleto () Fundamental Completo () Ensino Médio Incompleto () Ensino Médio Completo () Curso Técnico () Superior Incompleto () Superior Completo () Outros Qual? _____</p>
<p>5.Tipo de cargo: () Efetivo () Comissionado () Contratado/Temporário () Estagiário</p>
<p>6.Tempo de Empresa: () 3 meses à 1 ano () 1 ano à 3 anos () 4 anos à 5 anos () 6 anos à 10 anos () Acima de 10 anos</p>
<p>7.Área da Administração Pública em que atua: () Saúde () Segurança Pública () Assistência Social/Habitação () Educação () Administrativo () Outros Qual? _____</p>

Bloco 2: Variáveis da Pesquisa

Nº	Questão/Indicador	Grau de concordância				
		5	4	3	2	1
		Sim	Maioria das Vezes	As vezes	Poucas Vezes	Não
	Cultura organizacional					
1	Os gestores repassam as informações sobre a cultura da organização?					
2	Você dá a devida importância para os valores da organização?					
	Clima organizacional					
3	Você considera importante o clima favorável no ambiente de trabalho?					
4	O clima organizacional afeta seu desempenho no trabalho?					
	Motivação					
5	Você se sente motivado na função que exerce?					
6	Você acha que a motivação impulsiona seu trabalho?					
7	Você se sente auto realizado e reconhecido na função que exerce?					
	Comunicação interna					
8	A comunicação é importante no desempenho de suas atividades?					
9	As informações sobre suas atividades são repassadas de forma clara e objetiva?					
10	Na organização há problemas de comunicação entre os funcionários?					
	Liderança					
11	O líder incentiva a atingir as metas da organização?					
12	O líder incentiva o desenvolvimento do trabalho em equipe?					
	Relacionamento interpessoal					
13	Você tem um bom relacionamento com seus colegas de trabalho?					
14	O relacionamento interpessoal é importante para o bom desempenho de suas atividades?					
	Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)					
15	Seu ambiente de trabalho tem toda a segurança para que você exerça sua função?					
16	O ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas?					
	Treinamento					
17	Você recebeu o treinamento necessário para executar sua função?					
18	A organização proporciona treinamento constante para aprimorar suas atividades?					
	Benefícios					
19	Você está satisfeito com os benefícios que a organização concede?					
20	Os benefícios ofertados lhe motivam na realização de suas atividades?					
	Eficiência					
21	Você tem disponível os recursos para executar de forma eficiente seu trabalho?					
22	Você executa seu trabalho de forma eficiente para os cidadãos atingindo o que foi solicitado?					

Bloco3 :Pergunta aberta opcional

O clima organizacional é o ambiente interno da organização, é um dos melhores indicadores do nível de relacionamento entre organizações e seus funcionários, estando relacionado com o grau de motivação existente.

A eficiência abrange a produtividade do funcionário que exerce o cargo ou função, a perfeição da atividade e a adequação técnica aos propósitos visados pela administração.

Diante disso responda.

Qual a influência do clima organizacional na eficiência do seu trabalho dentro da organização?