

**7º Simpósio de Ensino de Graduação****PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL****Autor(es)**

MARCELA FERNANDA TOME OLIVEIRA

Orientador(es)

NEWTON YASUO FURUCHO

1. Introdução

A presente prática de estágio foi realizada em um Hospital na cidade de Piracicaba no período de agosto/2008 a junho/2009 e teve como intuito avaliar o grau de satisfação material e emocional de todos os seus colaboradores, medir o grau de apatia e rotatividade na empresa, envolvimento das pessoas no seu setor de trabalho, como também a integração de todos os seus colaboradores (LUZ, 2003, p.12).

OLIVEIRA (1995), nos mostra que o clima interno é o estado em que se encontra a empresa ou parte dela em um dado momento, sendo este passível de alteração em curto espaço de tempo em razão de novas influências sugeridas. Esse estado interno pode ser influenciado por acontecimentos externos e/ou internos à empresa e pode ser origem de novos acontecimentos, decisões e ações internas. Em sua grande maioria pode afetar uma resposta na pesquisa de clima.

LUZ (2003, p.14-15), enfatiza que a cultura organizacional como um conjunto de crenças, valores, estilos de trabalho e relacionamento, influencia o comportamento e cotidiano de todos os indivíduos e grupos dentro da organização. “A cultura molda a identidade de uma organização, assim como a identidade e reconhecimento do próprio funcionário”.

A Pesquisa de Clima é das ferramentas que os funcionários tem de manifestar suas inquietações em relação ao trabalho, assim como exporem suas idéias, sugestões, críticas e promover mudanças dentro da empresa. É a partir dela que a empresa irá realizar melhorias e conseguirá atingir um alto grau de excelência (LUZ, 1996: p. 42, 108).

2. Objetivos

O Objetivo da Pesquisa realizada, foi de avaliar o grau de satisfação dos funcionários em relação a empresa que trabalham além de averiguar o impacto que algumas mudanças podem ocasionar no cotidiano de seus colaboradores. Avaliar se há prontidão por parte da empresa em realizar mudanças e de que forma estas podem proporcionar um ambiente de trabalho saudável e livre de fatores de stress.

3. Desenvolvimento

Para a realização da Pesquisa foi confeccionado um questionário com trinta questões e quatro opções de respostas. O questionário contou ainda com um espaço onde o colaborador pudesse deixar suas idéias, críticas e sugestões sobre o Hospital de um modo geral. Primando pela ética e respeito aos funcionários, estes não precisavam se identificar para responder o questionário, apenas grafar a questão de escolha. A cada questionário pronto, estes eram separados e guardados por setores aos cuidados dos estagiários que trabalharam no processo, por uma questão de segurança e sigilo, pois os dados ali contidos não poderiam ser vazados.

À medida que os questionários foram respondidos, foram realizadas tabulações, coleta dos dados, gráficos, tratamento estatístico, interpretação e confecção de dados e ainda síntese dos resultados. Em seguida uma análise crítica com base na literatura de Ricardo Luz e Marco Antonio Oliveira.

Finalizado esse processo, elaborou-se um Plano de Ação visando melhorias nos déficits apresentados.

A partir do Plano de Ação realizado, foi possível traçar um comparativo das pesquisas realizadas anteriormente para verificar se houveram realizações de melhorias, quais eram as solicitações feitas pelos colaboradores na época e que ainda permaneciam com a atual pesquisa. E ainda, verificar se as "problemáticas" apresentadas foram sanadas e se as idéias e sugestões deixadas foram utilizadas pela empresa de alguma forma.

4. Resultado e Discussão

Com a Pesquisa concluída pode-se observar vários fatores interessantes que ocorrem dentro de um grande Hospital.

Para que se tenha qualidade e excelência em qualquer ramo de atuação se faz necessária uma comunicação eficiente, para que todos se entendam e não aja "ruídos", principalmente quando lidamos com pessoas (pacientes). Como tal, falhas de comunicação e humanização existem, mas felizmente atingem apenas uma pequena parcela dos profissionais. Muitos se manifestaram contrários e incômodos com tal situação, exigindo mudanças e demonstrando seriedade para realização de seu trabalho.

Uma das medidas realizadas pelo Hospital é o de trabalhar com estagiários de Psicologia em grupos de aconselhamentos juntamente com funcionários das UTI's, devido aos altos níveis de tensão e responsabilidades que estão submetidos em seu dia a dia. Futuramente esse projeto deve atingir todos os colaboradores do Hospital.

Situações como estas fazem parte da rotina de uma grande organização, pois esses profissionais estão submetidos a tensões constantes de suas atividades, stress e ainda precisam lidar com as adversidades da vida (morte e vida).

Em momentos como estes verifica-se a importância da Psicologia enquanto ciência para tentar apaziguar e nortear situações como estas e assim tornar o trabalho desses profissionais menos stressante.

Foram muitas as mudanças que ocorreram durante a Pesquisa de Clima no Hospital. Nas pesquisas realizadas anteriormente os funcionários, de uma forma unânime, reivindicavam por uma área de lazer que podessem descansar após suas refeições.

Ao longo do trabalho foi criado um espaço onde todos os colaboradores da empresa podessem desfrutar juntos. Com acesso a internet, televisão, revista, jornal, artesanato, música e ainda nesse mesmo espaço todos os colaboradores poderiam desfrutar de poesias, mensagens, realizadas por outros colegas de trabalho, incentivando aqueles que não tinham o hábito de escrever ou ler a fazer o mesmo que os seus colegas.

Pequenas confraternizações e programas de reconhecimento de profissionais foram feitos. Aproximando mais todos os setores da empresa, minimizando os "ruídos de comunicação".

No final do trabalho realizado pode-se ver o Projeto de um Centro de Treinamento do Hospital sendo construído para atender as necessidades dos profissionais que ali trabalham e também futuros profissionais e estagiários.

5. Considerações Finais

O trabalho desenvolvido é de suma importância tanto para comunidade científica quanto para toda a sociedade. Para que ambos possam tomar um pouco de conhecimento de como é a rotina de trabalho de profissionais da área da saúde.

No andamento do trabalho realizado várias mudanças ocorreram de forma gradativa no Hospital. E estas mudanças podiam ser percebidas nos comportamentos dos funcionários.

Com os resultados obtidos através da Pesquisa de Clima, as falhas que existiam foram desveladas, permitido o planejamento de um Plano de Ação para elevar a qualidade dos serviços prestados pelo Hospital e assim melhorar os déficits elencados na Pesquisa.

Para os profissionais de Psicologia os desafios são muitos e os enfrentamentos imensos, mas cabe a cada um driblar as barreiras e conquistar seu espaço a cada dia.

Referências Bibliográficas

LUZ, Ricardo. Gestão do Clima Organizacional. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

OLIVEIRA, Marco Antonio(org). Pesquisas de Clima Interno nas Empresas: o caso dos desconfiômetros avariados. São Paulo: Nobel, 1995.