

PROPOSTA DE PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA O IFAM CAMPUS PARINTINS

Raianne de Souza Rodrigues¹

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas – IFAM *Campus* Parintins

raianne.rodrigues@ifam.edu.br

Margareth Cristina Santos Seixas²

Secretaria de Estado de Educação e Qualidade de Ensino – SEDUC

margarethseixas.seixas@gmail.com

RESUMO

Este trabalho é fruto de uma pesquisa da especialização em Gestão Pública, desenvolvida no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas – IFAM *Campus* Parintins, que abordou o tema clima organizacional a partir da perspectiva teórica da Psicologia Organizacional com enfoque na área de Comportamento Organizacional. Teve como objetivo geral descrever uma Pesquisa de Clima Organizacional dirigida aos servidores do IFAM *Campus* Parintins e como objetivos específicos analisar o perfil dos servidores, investigar variáveis internas e externas que influenciam as organizações públicas e delinear uma pesquisa de clima organizacional. Trata-se de um estudo descritivo realizado entre os meses de outubro a dezembro de 2018, que utilizou o método dedutivo e o diagrama de Ishikawa como metodologias de trabalho. Como resultado, obteve-se uma proposta exequível de Pesquisa de Clima Organizacional focada na melhoria do ambiente de trabalho de forma a torná-lo mais saudável e produtivo a partir do levantamento bibliográfico e levantamento documental acerca das características do público-alvo e das especificidades do ambiente institucional. Concluiu-se que é necessária uma atuação mais eficiente da Gestão de Pessoas no âmbito do IFAM a fim de que programas e ações de saúde, qualidade de vida e capacitação do servidor sejam implementados para a otimização do clima organizacional.

Palavras-chave: clima organizacional; gestão pública; psicologia organizacional.

ABSTRACT

This work is characterized as a postgraduate research at the level of specialization in Public Management, developed at the Federal Institute of Education, Science and Technology from Amazonas - IFAM Campus Parintins, which approached the theme organizational climate from the Organizational Psychology with focus in the area of Organizational Behavior. It was carried out between October and December 2018. Its general objective was to describe an Organizational Climate Survey directed at the servers of the IFAM Campus Parintins and, as specific objectives, to analyze the profile of the servers, to investigate internal and external variables that influence public and outline an organizational climate survey. It is a descriptive study that used the deductive method and the Ishikawa diagram as working methodologies. The design of the organizational climate survey was based on a bibliographical survey and a documentary survey about the characteristics of the target audience and the specificities of the institutional environment. As a result, a feasible proposal for Organizational Climate Research focused on improving the work

¹ Mestra em Psicologia pela Universidade Federal do Amazonas – UFAM e Especialista em Gestão Pública pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas – IFAM.

² Mestra em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Amazonas – UFAM e Doutoranda em Ciências da Educação pela Universidade Nacional do Rosário – UNR.

environment in order to make it healthier and more productive. It was concluded that a more efficient performance of the People Management in the scope of the IFAM is necessary in order that programs and actions of health, quality of life and capacity of the server are implemented for the optimization of the organizational climate.

Key words: organizational climate; public management; organizational psychology.

INTRODUÇÃO

Não existem organizações sem pessoas. As organizações dependem de pessoas para dirigi-las, controlá-las e fazê-las funcionar.

Os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia- IFs estão passando por transformações significativas decorrentes do contexto político contemporâneo, que cada vez mais, apesar de estarem sendo alvos do sucateamento, são cobrados a apresentar excelentes índices de qualidade de ensino junto aos órgãos reguladores.

Diante desse panorama, faz-se necessário que os servidores estejam motivados, felizes e orgulhosos dos valores compartilhados em seu ambiente de trabalho, pois somente com o elevado nível de comprometimento dos mesmos é possível que se tornem aliados à instituição para que esta obtenha sucesso e atinja seus objetivos, consolidando os resultados esperados.

A Psicologia Organizacional conta com alguns instrumentos que podem nos ajudar a avaliar de maneira tangível o nível de satisfação dos servidores em relação às políticas adotadas pela instituição, aos modelos de liderança e ao ambiente de trabalho. Um destes instrumentos é a Pesquisa de Clima Organizacional (PCO), que se constitui em uma relevante ferramenta da Gestão de Pessoas, pois possibilita a compreensão mais aprofundada das características individuais dos trabalhadores que a compõem, bem como sua interação na organização.

Nesse sentido, problematizou-se “Qual é a importância da Pesquisa de Clima Organizacional dirigida aos servidores do IFAM *Campus* Parintins?”, posto que na perspectiva da Gestão de Pessoas todos os funcionários, em qualquer nível dentro da organização, devem ser administradores e não simplesmente executores de suas tarefas, o que desencadeia o crescimento e a consolidação das instituições como organizações bem-sucedidas. E é exatamente neste ponto que reside à relevância desta pesquisa ao viabilizar um documento norteador para futuras investigações acerca do clima organizacional na referida instituição de ensino, haja vista que até o presente momento só foi realizada tal verificação de modo sistêmico.

Para tanto, este trabalho teve como objetivo geral descrever uma Pesquisa de Clima Organizacional dirigido aos servidores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas – IFAM *Campus* Parintins e objetivos específicos analisar o perfil dos servidores, investigar variáveis internas e externas que influenciam as organizações públicas e delinear uma Pesquisa de Clima Organizacional.

Ressalta-se que a proposta de PCO aqui apresentada se alinha ao que a Psicologia Organizacional aborda em seus estudos, haja vista sua finalidade primordial de contribuir para a criação de um ambiente laboral produtivo e saudável.

MÉTODO OU FORMALISMO

O clima organizacional é um fator imprescindível para o sucesso institucional, pois aponta os pontos críticos e os pontos positivos da instituição, bem como o que a mesma pode melhorar no ambiente laboral, colaborando com resultados mais efetivos.

Segundo Chiavenato (2016, 2014) o clima organizacional representa o indicador de todo o conflito interno, pontos críticos, pontos vulneráveis e fortes, delineando caminhos para responder questões ligadas as causas do absenteísmo, desmotivação, queda de produtividade, adoecimento, entre outros.

Silva e Cardoso (2016) pontuam que o clima organizacional influencia a capacidade produtiva, a motivação e o grau de satisfação dos servidores, sendo que a qualidade de vida no

trabalho visa proporcionar mais saúde, bem-estar, segurança, humanização para os trabalhadores e, conseqüentemente, aperfeiçoar o desempenho e a qualidade dos serviços das instituições.

Spector (2012) afirma que a Pesquisa de Clima Organizacional pode contribuir nos seguintes aspectos: alinhamento do clima com as ações efetivas da organização; promoção da saúde mental e qualidade de vida dos trabalhadores; integração dos diversos processos e áreas funcionais; otimização da comunicação; identificação das necessidades de treinamento e desenvolvimento; foco na clientela; otimização das ações gerenciais; aumento da produtividade e da satisfação do trabalhador.

Sob essa perspectiva, Campos (2017) aponta que a PCO pode auxiliar ainda, na organização de diferentes ações, como a potencialização dos propulsores (apuração dos pontos fortes da organização para sua valorização e aperfeiçoamento); balizamento dos programas de treinamentos específicos (identificação de seus pontos críticos para a produção de resultados orientados às reais necessidades dos colaboradores); obtenção da sinergia dos trabalhadores (os colaboradores têm a oportunidade de refletir sobre suas realidades - seu desenvolvimento profissional e pessoal, ajudando a elevar os seus níveis de motivação); sinergia das lideranças (a apresentação dos resultados é uma ótima oportunidade de avaliação e reorientação das lideranças em torno dos objetivos organizacionais).

A construção de um modelo de investigação do clima organizacional envolve três dimensões, a saber, a dimensão psicológica (inclui fatores como comprometimento, criatividade, recompensa, sentimento de valorização profissional e pessoal em relação a diferentes níveis hierárquicos, status e sociabilidade), a dimensão organizacional (natureza do trabalho realizado, grau de identificação com o produto/serviço e com os objetivos da organização, grau de conhecimento das referências estratégicas, processos de trabalho e modelo de funcionamento, orientação para resultados, relacionamento entre diferentes áreas funcionais, modelo de comunicação, trabalho em equipe, estilo de liderança, política de Gestão de Pessoas) e a dimensão informal (grupos de interesse, formadores de opinião e focos de resistência a mudanças).

O estudo em tela teve a anuência da Diretoria Geral do IFAM *Campus* Parintins na data de 28 de agosto de 2018 para que fosse possível a realização da coleta de dados por meio da pesquisa documental acerca das questões relacionadas à saúde, qualidade de vida e capacitação do servidor.

Em termos metodológicos, utilizou-se como forma de raciocínio deste trabalho o método dedutivo, sistematizado por Descartes, que se caracteriza por partir de uma situação geral e genérica para uma situação particular.

Descartes (2003) prega a liberdade de pensamento unida a um método efetivo como forma de evolução no aprendizado. Baseia-se na estrutura lógica do pensamento, na qual o processo de análise das informações utiliza o raciocínio lógico para obter uma conclusão a respeito de um determinado assunto.

Enquanto estratégia metodológica mais apropriada foi adotada a pesquisa qualitativa de cunho descritiva, que conforme conceitua Prodanov e Freitas (2013) é aquela que analisa, observa, registra e correlaciona aspectos (variáveis) que envolvem fatos ou fenômenos, sem manipulá-los. Os fenômenos humanos ou naturais são investigados sem a interferência do pesquisador que apenas procura descobrir, com a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características.

Para dar conta desse desafio, se utilizou como instrumento metodológico, o levantamento documental referente a informações dos servidores (sexo, idade, nível de escolaridade, funções gratificadas), que constam nos registros da Coordenação de Gestão de Pessoas – CGP do IFAM *Campus* Parintins e nas políticas institucionais voltadas à saúde, qualidade de vida e capacitação do servidor, disponíveis publicamente no site institucional do IFAM e de forma particular no e-mail

institucional da pesquisadora, que é servidora do referido instituto desde 2015, sendo por essa razão o fato dos dados terem sido analisados a partir deste ano.

Sá-Silva, Almeida e Guindani (2009) afirmam que o uso de documentos em pesquisa deve ser apreciado e valorizado. A riqueza de informações que deles podemos extrair e resgatar justifica o seu uso em várias áreas das Ciências Humanas e Sociais porque possibilita ampliar o entendimento de objetos cuja compreensão necessita de contextualização histórica e sociocultural.

Quanto ao tratamento dos dados foi adotado como ferramenta de análise o diagrama de Ishikawa, que serviu como fulcro para a elaboração de um modelo de Pesquisa de Clima Organizacional e que definiu a construção das questões abordadas concernentes ao público específico de sujeitos do IFAM Campus Parintins.

O diagrama de causa-efeito, também chamado diagrama de Ishikawa ou de espinha de peixe, é uma ferramenta simples muito utilizada em qualidade. Kaoru Ishikawa foi quem criou o diagrama em 1943 e o usava em ambientes industriais para verificar a dispersão na qualidade dos produtos e processos. Trata-se de uma ferramenta que permite a identificação e análise das potenciais causas de variação do processo ou da ocorrência de um fenômeno, bem assim como da forma como essas causas interagem entre si. Ela também é largamente utilizada para análise de problemas organizacionais (MAGRI, 2009, p. 10).

Com esse arcabouço, foi possível descrever um modelo de Pesquisa de Clima Organizacional para uma população específica, que conseqüentemente proporcionará à organização uma radiografia da qualidade do ambiente de trabalho e dos principais fatores que influenciam a motivação, o envolvimento e o grau de confiança e comprometimento dos servidores com a instituição.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

O trabalho representa uma atividade essencial para estabelecer a relação entre o homem e a natureza e entre os homens, pois é influenciada pelas condições sócio-históricas em que cada pessoa vive; exige engenhosidade, ou seja, inventividade, criatividade.

Borges e Yamamoto (2014) classificam as dimensões do trabalho como: concreta (refere-se à tecnologia com a qual se pode contar para realizar o trabalho); gerencial (modo pelo qual o trabalho é gerido - planejamento, organização e direção); socioeconômica (articulação entre o modo de realizar o trabalho e as estruturas sociais, econômicas e políticas da sociedade); ideológica (consiste no discurso elaborado sobre o trabalho justificando as relações de poder na sociedade); simbólica (abrange aspectos subjetivos da relação de cada indivíduo com o trabalho).

Com esse panorama, Zanelli e Bastos (2014) aponta que à Psicologia Organizacional cumpre analisar e compreender o funcionamento das organizações, explicar e, se possível, prever a conduta dos grupos e dos indivíduos no seu interior, sem esquecer o contexto em que a instituição está inserida. Também se interessa pelas necessidades e limitações que influenciam o comportamento do indivíduo e suas relações com a organização a que pertence.

É preciso considerar ainda, conforme pontua Bergamini (2015), as relações sociais que se desenvolvem entre as pessoas, a influência do grupo sobre seus membros e o papel que os grupos desempenham formal ou informalmente nas atividades da organização. Tudo isso, articulado com a estrutura das organizações, as tecnologias envolvidas, os ambientes sociais e econômicos em que existem constitui o clima organizacional.

Perfil do Servidor do IFAM *Campus Parintins*

No serviço público federal, observa-se um crescimento significativo de servidores da administração indireta do Poder Executivo frente à administração direta indicando que ao longo dos últimos anos foi reforçada a criação de carreiras específicas, bem como a criação de universidades e institutos federais de ensino.

A esse respeito, Palotti e Freire (2015) afirmam que o perfil dos servidores públicos federais vem passando por transformações substanciais, especialmente no que tange à composição de sua força de trabalho.

Os documentos que embasaram o mapeamento do perfil do servidor do IFAM *Campus* Parintins disponibilizados na data de dez de outubro de 2018 pela Coordenação de Gestão de Pessoas via e-mail institucional foram: Afastamentos para tratamento de saúde do servidor (IFAM *Campus* Parintins, 2018), Perfil do servidor (IFAM *Campus* Parintins, 2018a), Quadro de docentes (IFAM *Campus* Parintins, 2018b), Quadro de técnicos (IFAM *Campus* Parintins, 2018c), conforme dados descritos na tabela abaixo.

Tabela 1: Perfil do Servidor do IFAM *Campus* Parintins

PERFIL DO SERVIDOR DO IFAM <i>CAMPUS</i> PARINTINS				
	Cargos			
	Docentes		TAEs	
Sexo	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
	33	20	22	12
Média de Idade	37 anos	37 anos	35 anos	32 anos
Nível de Escolaridade	Graduação: 06		Médio/Técnico: 06	
	Especialização: 21		Graduação: 08	
	Mestrado: 23		Especialização: 14	
	Doutorado: 03		Mestrado: 06	
Funções Gratificadas	06	05	08	05
Número de Afastamentos de Servidores para qualificação profissional (2015 a Set/2018)	15		03	
Número de Afastamentos de Servidores para tratamento de saúde (2015 a Set/2018)	2015	2016	2017	2018
	52	79	112	92

Fonte: Elaborada pela autora a partir das informações da Coordenação de Gestão de Pessoas – IFAM *Campus* Parintins (2018, 2018a, 2018b, 2018c).

Diante desse panorama, observa-se que o número total de servidores efetivos ativos é 87, sendo 53 docentes e 34 Técnicos Administrativos em Educação – TAEs. Entre os docentes, 33 são do sexo masculino e 20 do sexo feminino, enquanto que os TAEs representam 22 do sexo masculino e 12 do sexo feminino. Esses dados corroboram o fato de que o mercado de trabalho ainda é predominantemente masculino, herança da cultura brasileira alicerçada no patriarcado, embora já se vislumbre a crescente participação das mulheres na atividade econômica e seu maior peso no conjunto da força de trabalho.

Sob essa perspectiva, ao relacionar esses dados às funções gratificadas, observa-se uma tênue equidade de gênero em sua distribuição, simbolizando um significativo avanço da luta por equidade de gênero no âmbito da administração pública federal.

A média de idade dos servidores por sexo e cargo foi obtida através da somatória das idades dividida pelo número de servidores por cada categoria. Os índices apresentados na Tabela 1

evidenciam que os servidores do IFAM *Campus* Parintins podem ser classificados como um público de adultos jovens a partir da perspectiva do ciclo vital, que compreende a faixa etária de 20 a 40 anos, cujas características marcantes são: estrutura psíquica mais definida, desenvolvimento ocupacional, ingresso no mercado de trabalho, auge das funções cognitivas, força muscular, maior vulnerabilidade a problemas relacionados à saúde mental, período reprodutivo, ampliação de papéis sociais.

O nível de escolaridade dos servidores desponta como um indicador positivo da qualificação profissional do corpo docente e técnico do IFAM *Campus* Parintins, o que contribui para a prestação de serviço público eficiente, eficaz e efetivo a comunidade escolar.

Quanto ao número de afastamentos para capacitação de servidores, que totaliza 18 em quatro anos, representa uma média geral anual de 4,5 afastamentos e por categoria 3,75 para docentes e 0,75 para TAEs. A esse respeito, a Minuta do Plano Institucional de Capacitação dos Servidores do IFAM *Campus* Parintins (IFAM *Campus* Parintins, 2015) explicita que entre as metas relacionadas à pós-graduação, a promoção e estímulo à capacitação dos servidores contidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) *Campus* Parintins 2014-2018 (IFAM *Campus* Parintins, 2014) estimava-se o ingresso de no máximo 05 docentes até 2017 para cursar mestrado e no máximo 03 docentes para cursar doutorado, enquanto que a viabilização do ingresso do corpo técnico-administrativo até 2017 era de no máximo 03 TAEs para cursar Mestrado, indicando que o incentivo à capacitação de docentes ultrapassou a meta de ingresso, que era 08, enquanto que a capacitação de técnicos administrativos alcançou a meta, que era 03.

Outro aspecto a ser destacado em relação ao número de afastamentos de servidores para tratamento de saúde é o índice de dias de afastamento (IFAM *Campus* Parintins, 2018): 2015 - 283 dias, 2016 - 861 dias, 2017 - 1118 dias e 2018 - 773 dias, que ao longo dos últimos quatro anos apresenta acentuado crescimento, apontando que iniciativas relacionadas à promoção da saúde e qualidade de vida do servidor são ínfimas ou quase inexistentes no IFAM *Campus* Parintins, o que vai de encontro ao que preconiza o PDI *Campus* Parintins 2014-2018 (IFAM *Campus* Parintins, 2014) e a Resolução nº 02-CONSUP/IFAM, de 28 de março de 2011 (IFAM, 2011), conforme os trechos abaixo:

5. ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAL

5.1 Atribuições e Competências

A Coordenação de Gestão de Pessoas – CGP do IFAM-Campus Parintins é um setor executivo e consultivo, subordinado no âmbito Organizacional do Campus à Diretoria Geral e vinculado à Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP do Instituto Federal de Educação do Amazonas – Reitoria. Suas ações são orientadas e respaldadas na legalidade concernente e tem por competências:

I – trabalhar com a capacitação e qualidade de vida dos servidores;

II – orientar os servidores acerca dos assuntos ligados à vida funcional;

III – informar sobre a tramitação de processos e orientar sobre procedimentos administrativos frente a requerimentos dos usuários;

IV – controlar a entrega de contracheques dos servidores;

V – fornecer formulários específicos para as solicitações dos servidores; e,

VI – trabalhar em conjunto com o DGP/IFAM-CMC em demandas específicas.

VII – controlar e emitir contratos temporários (professor substituto/temporário e estagiário);

VIII – coordenar os programas de capacitação e treinamento dos servidores; e,

IX – coordenar os programas de qualidade de vida dos servidores;

X – analisar e implantar os auxílios transporte, alimentação, pré-escolar e natalidade;

XI – alterar dados cadastrais e contas bancárias;

- XII – controlar e conferir os relatórios mensais de frequência de todos os departamentos do IFAM-CPIN;
- XIII – controlar a solicitação e concessão de licenças e afastamentos;
- XIV – emitir declarações;
- XV – liberar/disponibilizar acesso ao Siapenet para todos os servidores;
- XVI – emitir despachos, pareceres e fazer abertura de processos diversos;
- XVII – atualizar e organizar pastas funcionais;
- XVIII – programar e alterar férias;
- XIX – acompanhar a implantação e seguimento do SIASS (Sistema de Atenção à Saúde do Servidor);
- XX – serviços administrativos em geral;
- XXI – coordenar e executar os serviços de nomeação, posse e admissão de servidores;
- XXII – controlar o ressarcimento referente ao pagamento de planos de saúde dos servidores;
- XXIII – emitir despachos e pareceres de processos;
- XXIV – auxiliar no cadastro de novos servidores; e
- XXV – auxiliar nas atividades gerais da Coordenadoria de Gestão de Pessoas (IFAM *Campus* Parintins, 2014, p. 37-38).

Art. 92. Compete à Coordenação de Benefícios e Qualidade de Vida:

I - propor políticas que assegurem a melhoria da qualidade de vida e saúde do servidor ativo e aposentado;

II - propor programas de atendimento, orientação e acompanhamento biopsicossocial do servidor;

II - realizar intercâmbios com outras instituições para estudos, pesquisas e encaminhamentos, em caso de tratamentos específicos;

III - planejar atividades educacionais e programas de prevenção das doenças ocupacionais;

IV - implementar e manter atualizado o banco de dados relativo à saúde do servidor;

V - propor projetos e ações que contribuam para a qualidade de vida dos servidores ativos, aposentados e familiares (IFAM, 2011, p. 22-23).

Cabe destacar que na pesquisa documental em nível sistêmico realizada para fins deste estudo foram escassos os achados sobre as políticas institucionais voltadas a saúde, qualidade de vida e capacitação do servidor do IFAM, elencando-se o Manual do Servidor (IFAM, 2015), que trata de orientações de cunho estritamente técnico acerca de auxílios, licenças, adicionais, assistência/ressarcimento a saúde suplementar, atualização cadastral, inclusão/exclusão de dependentes, Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal – SIGEPE; a Minuta do Programa de Capacitação e Qualificação do IFAM (IFAM, 2016), que versa exclusivamente sobre as formas de capacitação (interna e externa) e os níveis de qualificação (curso fundamental, médio, superior, pós-graduação *LATO SENSU* Especialização e pós-graduação *STRICTO SENSU* Mestrado e Doutorado) do servidor; a Resolução nº 38-CONSUP/IFAM, de 22 de agosto de 2017 (IFAM, 2017), que aprova o Plano de Capacitação e Qualificação de Pessoal Institucional dos Servidores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas, onde estão descritas e instituídas a Política e as Diretrizes para o desenvolvimento de pessoal voltada à capacitação e qualificação dos servidores técnico-administrativos em educação e professores do ensino Básico, Técnico e Tecnológico; o Manual do Servidor (IFAM, 2018), que além de representar uma versão atualizada do manual anterior contempla ainda informações sobre afastamentos para capacitação, jornada de trabalho reduzida, ajudas de custo, aposentadoria, férias, horário especial para servidor estudante, incentivo à qualificação, progressão, remoção, retribuição por titulação.

Em suma, esses dados demonstram que programas relacionados à saúde, qualidade de vida e capacitação do servidor ainda não são prioridade na Gestão de Pessoas do IFAM como um todo e consecutivamente ainda mais agravante quando se trata dos campi, o que é lamentável, pois a organização reduz consideravelmente a insatisfação do funcionário à medida que este percebe que a mesma preocupa-se com os aspectos supracitados.

Variáveis internas e externas para a Pesquisa de Clima Organizacional

Gonçalves Neto (2016) aponta que o Clima Organizacional se vincula a muitas variáveis que influenciam na percepção dos funcionários. Dentre elas: ambiente de trabalho, condições de trabalho, relacionamento interpessoal, estilo de gerência, remuneração, planos de carreira, comunicação, reconhecimento, desenvolvimento de Gestão de Pessoas, benefícios, motivação, responsabilidade, comprometimento, conformidade, inovação e carga de trabalho. Logo, o clima organizacional é diretamente impactado pelo ambiente que é criado e mantido pela empresa, pois este influencia comportamentos e condutas, tanto favorável quanto desfavoravelmente. Todavia, não podemos desconsiderar as variáveis externas envolvidas neste processo, tais como: o nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados, a adoção de modernas tecnologias.

No estudo de Almeida, Souza e Cardoso Filho (2018), cuja técnica utilizada foi o incidente crítico, que consiste em um conjunto de procedimentos para a coleta de observações diretas do comportamento humano, de modo a facilitar sua utilização potencial na solução de problemas práticos, pôde-se perceber que a satisfação do consumidor está intrinsecamente relacionada à qualidade das condições de trabalho das organizações e conseqüentemente do desempenho geral de seus colaboradores.

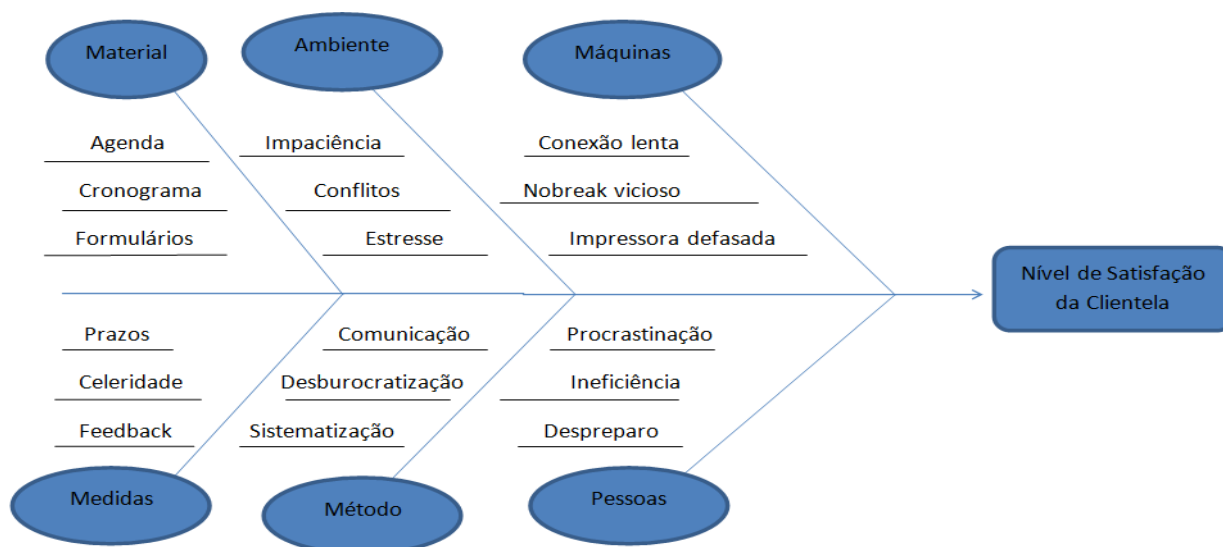
Nesse sentido, optou-se por realizar a análise dessas duas variáveis (nível de satisfação da clientela e condições de trabalho) por meio do diagrama de Ishikawa a fim de subsidiar o processo de construção da proposta de pesquisa de clima organizacional dirigida aos servidores do IFAM Campus Parintins, conforme ilustra as figuras abaixo:

Figura 1: Análise da variável interna Condições de Trabalho para a PCO



Fonte: Elaborada pela autora a partir do estudo de Almeida, Souza e Cardoso Filho (2018).

Figura 2: Análise da variável externa Nível de Satisfação da Clientela para a PCO



Fonte: Elaborada pela autora a partir do estudo de Almeida, Souza e Cardoso Filho (2018).

Ressalta-se que em ambas as análises destacam-se aspectos recorrentes quanto às variáveis apresentadas indicando que tanto a nível externo quanto interno, as organizações almejam obter o sucesso, seja ele através da satisfação do cliente com o serviço prestado ou do atendimento das necessidades individuais de seus colaboradores, o que corrobora o objetivo da Pesquisa de Clima Organizacional (PCO), mapear ou retratar os aspectos positivos e críticos que configuram o momento motivacional dos colaboradores e da organização através da investigação de seus pontos fortes, lacunas e expectativas para que haja a otimização de resultados.

Proposta de PCO

Tamirana e Timbó (2017) afirmam que o clima organizacional é um fator muito importante para o funcionamento de qualquer instituição, devendo ser proporcionado de acordo com as características de cada instituição e seus colaboradores, pois o mesmo pode ser ou não favorável para um bom desempenho das atividades dos colaboradores.

Sob esse prisma, Johann (2013) aponta que o clima organizacional pode ser mensurado e traduzido por indicadores. Para tanto, foi necessário o levantamento de dados junto ao site institucional do IFAM e a Coordenação de Gestão de Pessoas do IFAM Campus Parintins para a composição da proposta de PCO que se segue:

Proposta de Pesquisa de Clima Organizacional para o IFAM *Campus* Parintins

1. Identificação

() Docente () TAE

2. Sexo

() Feminino () Masculino

3. Qual seu nível de escolaridade?

() Ensino Médio/Técnico

() Graduação

() Especialização

() Mestrado

() Doutorado

4. Há quantos anos você trabalha no IFAM?

() Menos de 01 ano

() 1 a 3 anos

() 3 a 5 anos

() 5 a 7 anos

() 7 a 9 anos

5. Qual foi a principal razão que fez você prestar concurso público e escolher trabalhar no IFAM *Campus* Parintins?

6. Considerando os conceitos abaixo marque um X no grau de concordância da sua percepção sobre a estrutura organizacional:

	Concordo Totalmente	Concordo Parcialmente	Nem concordo nem discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente
<i>Quantitativo de servidores suficiente</i>					
<i>Condições de trabalho adequadas</i>					
<i>Desenvolvimento profissional</i>					
<i>Horário de trabalho flexível</i>					
<i>Gestão democrática e participativa</i>					
<i>Suporte operacional e estratégico adequado</i>					

7. Considerando os conceitos abaixo marque um X no nível de satisfação que mais se aproxima da sua realidade laboral:

	Totalmente insatisfeito	Parcialmente insatisfeito	Indiferente	Parcialmente Satisfeito	Totalmente satisfeito
<i>Infraestrutura física e tecnológica</i>					
<i>Relacionamento interpessoal</i>					
<i>Estilo de Gestão</i>					
<i>Capacitação</i>					
<i>Comunicação</i>					
<i>Coesão entre os colegas</i>					
<i>Imparcialidade</i>					
<i>Reconhecimento/ Valorização profissional</i>					
<i>Gestão de Pessoas</i>					
<i>Saúde e Qualidade de Vida</i>					
<i>Benefícios</i>					
<i>Motivação</i>					
<i>Comprometimento</i>					
<i>Desempenho</i>					
<i>Produtividade</i>					
<i>Inovação</i>					
<i>Eficiência</i>					
<i>Eficácia</i>					
<i>Competitividade</i>					
<i>Credibilidade</i>					
<i>Carga de trabalho</i>					

<i>Oportunidade de participação na gestão</i>					
<i>Natureza do trabalho</i>					
<i>Gerenciamento de conflitos</i>					
<i>Segurança no trabalho</i>					

8. Que modelo teórico da Administração Pública (patrimonialista, burocrática, gerencial, pós-gerencial) você considera ser o predominante no IFAM *Campus* Parintins? Por quê? Ele é o mais apropriado ao ambiente de trabalho?

9. Seguindo essa mesma linha de raciocínio, qual é o modelo de gestão (gestão autoritária, gestão democrática, gestão meritocrática, gestão com foco em resultados, gestão com foco em processos) mais adequado para ser implementado na gestão do IFAM *Campus* Parintins? Por quê?

10. Quanto ao estilo de liderança (autocrática, democrática e liberal), qual mais agrada você? Por quê?

11. Como você percebe a sua saúde física, mental e psicológica em relação ao seu trabalho no IFAM?

12. Em relação a ações de saúde e qualidade de vida do servidor, o que é interessa a você?

13. Você já fez alguma capacitação desde seu ingresso no IFAM? Se sim, qual foi? Se não, qual almeja fazer?

14. Como você se imagina daqui a dez anos?

15. Você pensa em se aposentar trabalhando no IFAM? Se sim, por quê?

16. Quais são suas expectativas em relação à aposentadoria?

17. Baseado na sua experiência profissional, você considera o IFAM o melhor lugar para se trabalhar? Sente orgulho de fazer parte da instituição?

18. Há aspectos que o IFAM *Campus* Parintins precisa melhorar? Se sim, quais são e de que forma?

19. Deixe sua opinião sobre quaisquer aspectos que não tenham sido abordados neste questionário:

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O clima organizacional é um fator imprescindível para o funcionamento de qualquer instituição, sendo marcado por suas características e de seus colaboradores, pode ser ou não favorável para o bom desempenho das atividades de trabalho e consecutivamente da produtividade, o que implica estar diretamente relacionado ao sucesso ou fracasso de uma organização.

Estudar essa temática no âmbito da Administração Pública Federal é desbravar caminhos para lidar com os desafios do Comportamento Organizacional no serviço público buscando melhorias para a humanização desse ambiente e para as relações sociais entre os servidores, proporcionando de fato o que se espera de uma boa gestão pública, a satisfação de sua clientela com os serviços prestados e de seus colaboradores com o local que escolheram para exercer com excelência a sua profissão.

Sob essa perspectiva, a principal contribuição deste estudo residiu na elaboração da proposta de Pesquisa de Clima Organizacional voltada especificamente aos servidores do IFAM *Campus* Parintins no sentido de representar uma iniciativa viável e necessária ao desenvolvimento organizacional almejando a melhoria do ambiente de trabalho, tornando-o mais saudável e produtivo.

Os resultados demonstraram que se faz necessária uma atuação mais eficiente da Gestão de Pessoas no âmbito do IFAM de modo a implementar políticas que efetivamente produzam impactos significativos na saúde, qualidade de vida e capacitação do servidor, pois para que a organização atenda as exigências do mercado competitivo e se desenvolva com êxito, é preciso investir nas pessoas, oferecendo as devidas condições de trabalho e a melhoria da qualificação do servidor.

Nesse sentido, vislumbrou-se a relevância da Gestão Pública na condução eficiente dos resultados organizacionais e da Psicologia Organizacional no desenvolvimento do trabalho do colaborador, independente de sua formação, pois assim como as organizações anseiam o alcance de seus objetivos, as pessoas almejam a concretização de suas necessidades específicas.

Vale ressaltar que dois grandes desafios fazem parte deste processo: a conquista de pessoas motivadas e qualificadas para o elevado nível de competição atual e a capacidade da organização responder à demanda de seus colaboradores relacionada a uma melhor qualidade de vida. É uma das

maneiras para a organização alcançá-los de forma exitosa é investir na implantação de programas voltados à saúde, qualidade de vida e capacitação do servidor a fim de que a motivação e a satisfação no trabalho constituam fatores preponderantes para o clima organizacional.

Destarte, recomenda-se que a proposta de pesquisa de clima organizacional aqui apresentada como produto do estudo em tela possa subsidiar outras investigações sobre o clima organizacional no âmbito da Administração Pública Federal para que seja dada a devida atenção às questões relacionadas à saúde, qualidade de vida e capacitação do servidor.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Vivian Carolayne Falcão; SOUZA, Kleber de Britto; CARDOSO FILHO, Gerson Teixeira. *A satisfação dos discentes dos cursos técnicos integrados do IFAM Campus Parintins*. Projeto de Pesquisa Pibic Júnior. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – IFAM Campus Parintins, 2018. Disponibilizado pelo coordenador do projeto Kleber de Britto Souza via pen drive em 10 dez. 2018.

BERGAMINI, Cecília W. *Psicologia Aplicada a Administração de Empresas*. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2015.

BORGES, Livia de Oliveira; YAMAMOTO, Oswaldo Hajime. O mundo do trabalho. In: ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRANDE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgilio Bittencourt (orgs.). *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.

CAMPOS, Dinael Corrêa. *Atuando em Psicologia do Trabalho, Psicologia Organizacional e Recursos Humanos*. 2 ed. São Paulo: LTC, 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. *Administração de recursos humanos: fundamentos básicos*. 8 ed. rev. e atual. Barueri, SP: Manole, 2016. Disponível em: <<http://unisa.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788520445525/pages/-18>>; Acesso em: 19 out. 2018.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas*. 4 ed. São Paulo: Manole, 2014.

DESCARTES, René. *Discurso do Método*, 2003. Disponível em: <<http://ateus.net/artigos/filosofia/discurso-do-metodo/>>. Acesso em: 21 ago. 2018.

GONÇALVES NETO, Joaquim Marques. *Clima Organizacional e turismo: um estudo de pesquisas em organizações de turismo*. X Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. Foz do Iguassu – Paraná, 15 a 17 de junho de 2016.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA – IFAM. *Resolução nº 02-CONSUP/IFAM, de 28 de março de 2011*. Reitoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – IFAM, 2011. Disponível em <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwil7Or3sZ_fAhUCPJAKHcbWCpsQFjAAegQICRAC&url=http%3A%2F%2Fwww2.ifam.edu.br%2Fpro-reitorias%2Fextensao%2Farquivos%2FResoluon02AprovaoReg.GeraldoIFAMcomanexoObs.PSoares.pdf&usq=AOvVaw3mFhIsIajOHMmYVkfVN1pA>. Acesso em 10 nov. 2018.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA – IFAM. *Manual do servidor*. Coordenação Geral de Benefícios e Qualidade de Vida – CGBQV. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – IFAM, 2015.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA – IFAM. *Minuta do Programa de Capacitação e Qualificação do IFAM*. Comissão de Elaboração do Plano de Qualificação Institucional do IFAM, 2016. Disponível via e-mail institucional da pesquisadora em 18 ago. 2016.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA – IFAM. *Resolução nº 38-CONSUP/IFAM, de 22 de agosto de 2017*. Reitoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – IFAM, 2017. Disponível em <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjDm7aQq5_fAhVHDJAKHXq4ChgQFjAAegQIChAC&url=http%3A%2F%2Fwww2.ifam.edu.br%2Fpro-reitorias%2Fpesquisa-e-inovacao%2Farquivos-ppgi%2FResoluo.38CONSUPPCQI.pdf&usg=AOvVaw3Iuck1wG1vpXcByMagAiuf>. Acesso em 08 nov. 2018.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA – IFAM. *Manual do servidor*. Diretoria de Gestão de Pessoas; Coordenação Geral de Benefícios e Qualidade de Vida; Coordenação de Legislação e Normas; Coordenação de Desenvolvimento e Avaliação de Pessoas; Coordenação de Cadastro, Aposentadoria e Pensão; Coordenação de Pagamento; Coordenação de Seleção e Movimentação de Pessoas. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – IFAM, 2ª versão, 2018.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA – IFAM *CAMPUS PARINTINS*. *Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI 2014-2018*. Comissão Local do PPI IFAM *Campus Parintins*, 2014. Disponível em <<http://www2.ifam.edu.br/pro-reitorias/ensino/pppi/sobre/documentos/0000026330-pdi-ifam-2014-2018.pdf/view>>. Acesso em 05 nov. 2018.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA – IFAM *CAMPUS PARINTINS*. *Minuta do Plano Institucional de Capacitação dos Servidores do IFAM Campus Parintins 2015-2018*. Comissão Responsável pela Elaboração do Plano de Capacitação do IFAM *Campus Parintins*, 2015. Disponível via e-mail institucional da pesquisadora em 06 mai. 2015.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA – IFAM *CAMPUS PARINTINS*. *Afastamentos para tratamento de saúde do servidor*. Coordenação de Gestão de Pessoas. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – IFAM *Campus Parintins*, 2018. Disponível via e-mail institucional da pesquisadora em 10 out. 2018.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA – IFAM *CAMPUS PARINTINS*. *Perfil do servidor*. Coordenação de Gestão de Pessoas. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – IFAM *Campus Parintins*, 2018a. Disponível via e-mail institucional da pesquisadora em 10 out. 2018.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA – IFAM *CAMPUS PARINTINS*. *Quadro de docentes*. Coordenação de Gestão de Pessoas. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – IFAM *Campus Parintins*, 2018b. Disponível via e-mail institucional da pesquisadora em 10 out. 2018.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA – IFAM CAMPUS PARINTINS. *Quadro de técnicos*. Coordenação de Gestão de Pessoas. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – IFAM Campus Parintins, 2018c. Disponível via e-mail institucional da pesquisadora em 10 out. 2018.

JOHANN, Silvio. *Comportamento Organizacional*. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

MAGRI, Juliana Maria. *Aplicação do Método QFD no setor de serviços: estudo de caso em um restaurante*. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal de Juiz de Fora. Minas Gerais, 2009. 43 fls.

PALOTTI, Pedro; FREIRE, Alessandro. Perfil, composição e remuneração dos servidores públicos federais: trajetória recente e tendências observadas. VIII Congresso CONSAD de Gestão Pública. Centro de Convenções Ulysses Guimarães. Brasília/DF, 2015.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. *Metodologia do trabalho científico* [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SÁ-SILVA, Jackson Ronie; ALMEIDA, Cristóvão Domingo de; GUINDANI, Joel Felipe. *Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas*. Revista Brasileira de História & Ciências Sociais. Ano I, número I, julho de 2009.

SILVA, Ana Paula Dias; CARDOSO, Alessandra Marques. Como melhorar o clima organizacional dos servidores da saúde, buscando mais qualidade de vida e satisfação. *Rev Cien Escol Estad Saud Publ Cândido Santiago-RESAP*, ISSN: 2447-3406, 2(1):1-12, 2016.

SPECTOR, Paul. E. *Psicologia nas Organizações*. 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

TAMIARANA, Elizangela de Lima; TIMBÓ, Raimunda Cid. O clima organizacional e os desafios da inclusão social no ambiente escolar. *Revista PLUS FRJ: Revista Multidisciplinar em Educação e Saúde*, ISSN - 2525-4014, p. 25, nº 3, jan/2017.

ZANELLI, José Carlos; BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt. Inserção Profissional do Psicólogo em Organizações e no Trabalho. In: ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt (orgs.). *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.