



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

QUALIDADE DE VIDA E GRAU DE SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DA PREFEITURA DO CAMPUS USP “LUIZ DE QUEIROZ”

*Paula Cristina Pinto Sebastião - USP
Daniel Felipe de Camargo Franco - USP*

RESUMO

Ao refletirmos sobre o atual cenário de evolução tecnológica, percebemos que, em seu ambiente de trabalho, as pessoas estão constantemente expostas a situações de mudanças, tensões e inseguranças diante dos acontecimentos. Desta forma, torna-se essencial a valorização do ser humano no meio organizacional, tema central desta pesquisa. Este trabalho teve por objetivo avaliar o nível de satisfação dos funcionários da Prefeitura do *Campus* USP “Luiz de Queiroz” – PUSP-LQ, por meio da aplicação de um questionário específico, que contemplou uma amostragem de 86% do total desta comunidade. A pesquisa proporcionou ainda, uma ampla revisão teórica acerca dos conceitos nela utilizados. Os resultados indicaram um alto grau de satisfação dos funcionários para com a instituição. Verificamos que 83% dos entrevistados consideram a PUSP-LQ um bom lugar para se trabalhar e mais, 87% indicariam um amigo para trabalhar na USP. Vale ressaltar que 90% dos funcionários pesquisados se sentiram comprometidos com suas atividades, apresentando preocupação constante com o nível de qualidade de vida dentro e fora da instituição.

PALAVRAS-CHAVE: Clima e cultura organizacional; Gestão de pessoas; Pesquisa de clima organizacional; Universidade Pública.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

1. INTRODUÇÃO

Lima e Albano (2002) definem organização como um sistema de atividades coordenadas de duas ou mais pessoas onde, devido a limitações pessoais, os indivíduos são levados a cooperarem uns com os outros para alcançar objetivos que a ação individual isolada não conseguiria. Portanto, as organizações se constituem nesta interação que faz com que elas sejam dinâmicas e complexas, um organismo vivo, por assim dizer.

Para compreender e intervir melhor em uma organização, é importante investigar e estudar sua cultura e clima organizacionais de acordo com o contexto cultural e histórico no qual ela está inserida. É essencial destacar uma interferência real da cultura nacional, regional e até mesmo inter-regional na cultura organizacional propriamente dita, que se dá nos relacionamentos, padrões de conduta e forma de administração de cada organização.

Segundo Brescancini (2004), a internacionalização de mercados e os processos de fusão e aquisição de empresas deram um *status* diferenciado aos temas da cultura e do clima organizacionais, principalmente, no universo das grandes corporações. A complexidade dos ambientes de trabalho é notável também nas organizações públicas, nas quais o interesse por estudos de cultura e clima parece estar relacionado a movimentos de modernização, em grande parte iniciados em resposta às pressões por melhorias na qualidade do atendimento.

Brescancini (2004) afirma ainda que a mesma lógica que rege os relacionamentos entre empresas e clientes externos passa a valer na dinâmica de funcionamento interno das organizações, as quais consideram como uma condição para o sucesso a satisfação das expectativas das pessoas que integram seus quadros. Essa preocupação não é gratuita. Baseia-se no fato de que, para atender bem a um cliente, o funcionário tem de saber, poder e querer fazê-lo. A competência técnica cumpre a etapa do saber. O acesso aos recursos necessários dá conta do poder. Querer fazer depende do ânimo, do entusiasmo, do estado de espírito, enfim, da satisfação das pessoas quando realizam o seu trabalho. É nesse ponto que o próprio ambiente de trabalho pode motivar ou não as pessoas e comprometer a qualidade no atendimento.

1.1. A PREFEITURA DO CAMPUS USP “LUIZ DE QUEIROZ”

A PUSP-LQ, criada em 25.06.1985, tem como missão “contribuir para a sustentabilidade do *Campus* “Luiz de Queiroz” da Universidade de São Paulo, valorizando seus colaboradores internos e externos, garantindo o respeito ao patrimônio e investimento público”.

Apresenta uma estrutura dedicada aos serviços de gestão de áreas de uso comum, projetos, acompanhamento e execução de obras, abastecimento de água e eletricidade, coleta e tratamento de esgoto, trânsito, manutenção de áreas verdes e do patrimônio histórico, áreas de proteção permanente, transporte e manutenção de veículos, segurança patrimonial, controle de acesso de veículos, creches, atividades esportivas, moradia estudantil e restaurante. Seu quadro de pessoal próprio e terceirizado compreende, aproximadamente, 500 servidores.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

A PUSP-LQ desenvolve e participa de vários projetos sócio-culturais, no sentido de aprimorar a qualidade de vida e a formação do público interno. Coordena, em Piracicaba, o Projeto Universidade Aberta à Terceira Idade da USP, oferece apoio ao Projeto USP Recicla e mantém o Programa “Amigos do Campus Luiz de Queiroz”.

2. JUSTIFICATIVA

A aplicação da Pesquisa de Clima Organizacional na PUSP-LQ foi idealizada pelo atual Prefeito do Campus, na época Vice-Prefeito, e coordenada pela autora, com o intuito inicial de mensurar o grau de satisfação dos funcionários da Unidade.

Kahale (2004) afirma que, atualmente, torna-se cada vez mais necessário à área de Recursos Humanos mensurar suas ações através de procedimentos técnicos que possam respaldar ao máximo sua atuação nas organizações. Mas, em se tratando, de motivação, como medi-la? Como mensurar algo que nos parece tão abstrato e de âmbito essencialmente pessoal? Parece que quantificar a "motivação em si" é uma tarefa realmente complicada.

Hoje já existem instrumentos que podem ajudar a nos aproximarmos um pouco mais deste conceito, avaliando o nível de satisfação do colaborador com a empresa, com as lideranças, com o ambiente de trabalho etc. Um desses instrumentos é a Pesquisa de Clima Organizacional, tema central deste trabalho.

Segundo dados do Instituto MVC Educação Corporativa e Consultoria, especializado em pesquisas sobre clima, funcionários com baixos índices de motivação utilizam somente 8% de sua capacidade de produção, enquanto aqueles com altos índices de motivação utilizam 60% dessa capacidade.

Brescancini (2004) ressalta que, se adotarmos uma escala para avaliar o relacionamento entre funcionários e organizações, três estados podem ser apontados: funcionários motivados situam-se na "zona de afeição", isto é, a experiência deles com a organização superam as expectativas, o que os torna, mais do que satisfeitos, comprometidos com ela. O estado oposto revela o grupo dos que se encontram na chamada "zona de deserção". No meio do caminho (a "zona de indiferença"), enquadram-se os funcionários satisfeitos. No caso da PUSP-LQ, encontramos 90% dos entrevistados na “zona de afeição”, satisfeitos e comprometidos com seu trabalho.

3. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

3.1. CULTURA E CLIMA ORGANIZACIONAIS

Numa linguagem mais simples e popular, o clima organizacional pode ser visto como a atmosfera que paira num ambiente de trabalho. Coda (1997) afirma que “o clima organizacional é o indicador do grau de satisfação dos membros de uma empresa, em relação



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

a diferentes aspectos da realidade aparente da organização, tais como: política de RH, modelo de gestão, missão da empresa, processo de comunicação, valorização profissional e identificação com a empresa.”

Por outro lado, Chiavenato (2003), define o clima organizacional como “a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida pelos membros da organização e influencia no seu comportamento. Refere-se ao ambiente interno existente entre as pessoas que convivem no meio organizacional e está relacionado com o grau de motivação de seus participantes.” Em face do exposto, podemos concluir que o clima organizacional está diretamente ligado ao grau de motivação de uma determinada população.

Schein (1992) considera a cultura como um modelo de pressupostos básicos que um grupo inventou, descobriu ou desenvolveu no processo de aprendizagem, a fim de lidar com problemas de adaptação (externa) e integração (interna). Uma vez que tenham funcionado suficientemente bem para serem considerados válidos, tais pressupostos são ensinados aos demais membros da organização como a maneira certa de se perceber, pensar e sentir em relação àqueles problemas.

Segundo dados da produção científica de Bispo (2006), “Rizzatti (2002) indica que os estudos iniciais sobre clima organizacional surgiram nos Estados Unidos, no início da década de 60, com trabalhos de Forehand e Gilmer sobre comportamento organizacional, utilizando um movimento chamado Comportamentalismo, que procurou na psicologia formas de combinar a humanização do trabalho com as melhorias na produção.”

Registros de Bispo (2006) indicam ainda que, “no Brasil, a pesquisa de clima organizacional foi inicialmente desenvolvida e aplicada por Souza (1977, 1978, 1980, 1982, 1983), que realizou diversos trabalhos em empresas privadas e órgãos públicos.”

Em seu trabalho, Lima e Albano (2002) comentam que alguns autores (Chiavenato, 1999; Nassar, 2000; Vergasta, 2001) afirmam que a cultura organizacional pode sofrer mudanças ao longo do tempo. De acordo com Vergasta (2001), “a cultura organizacional não é algo pronto e acabado, mas está em constante transformação, de acordo com sua história, os seus atores e com a conjuntura.”

Para análise e intervenção em qualquer organização, é preciso abarcar a quase totalidade de seus componentes organizacionais, dando especial atenção aos “sintomas culturais”: perfil dos líderes e clientes internos, ritos e símbolos presentes nas relações, tipos de comunicação adotados, filosofia que guia a política de gestão, clima organizacional, coerência entre a missão da organização e atitudes comportamentais de seus integrantes. Isso torna os resultados e as posteriores ações propostas cada vez mais próximas das reais necessidades detectadas.

Chiavenato (1999) afirma que “a cultura organizacional consiste em padrões explícitos e implícitos de comportamentos adquiridos e transmitidos ao longo do tempo que constituem uma característica própria de cada empresa.” Para esse autor, a cultura organizacional pode ser dividida em um nível visível e outro invisível. “No nível visível, estão os padrões e estilos



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

de comportamento dos empregados. No nível invisível, como um iceberg, estão os valores compartilhados e crenças que permanecem durante um longo período de tempo. Este nível é mais difícil de mudar.”

Concluimos então, que o clima organizacional é o reflexo das relações estabelecidas entre os colaboradores e a organização na qual estão inseridos, onde constantemente um influencia e é influenciado pelo outro no que se refere aos comportamentos, atitudes e motivação.

3.2. AS VÁRIAS FACES DO CLIMA ORGANIZACIONAL

Segundo Lima e Albano (2002), existem inúmeros tipos e subtipos de climas organizacionais, portanto a classificação de somente alguns deles se deve a um fator meramente didático e sistemático. Sendo assim, Souza (1978) os classificou como clima desumano, no qual é dada excessiva importância à tecnologia; clima tenso, no qual há forte pressão ao cumprimento de normas rígidas, burocráticas em que os resultados podem levar a punições e/ou demissões e por último, o clima de tranquilidade e confiança, no qual existe plena aceitação dos afetos, sem descuidar-se de preceitos e do trabalho. A pesquisa realizada na PUSP-LQ certamente indicou um clima de tranquilidade e confiança, mesmo com alguns aspectos a serem melhorados.

3.2.1. Interdependência entre Cultura e Clima Organizacional

O clima organizacional é de certa forma, o reflexo da cultura da organização, ou seja, o reflexo dos efeitos dessa cultura na organização em sua totalidade.

Lima e Albano (2002) comentam que “Luz (1995) afirma que o clima é resultante da cultura das organizações; de seus aspectos positivos e negativos (conflitos).” Daí, pode-se concluir que há uma via de mão dupla entre clima organizacional e comportamento dos indivíduos na organização, onde um é afetado diretamente pelo outro.

Como o clima é mais fácil de ser percebido e apresenta uma natureza mais transitória, pode ser administrado tanto a curto quanto médio prazo. Já as mudanças na cultura organizacional são mais profundas, levam mais tempo para acontecer e serem detectadas.

3.3. PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Segundo Kahale (2004), trata-se de um instrumento voltado para análise do ambiente interno a partir do levantamento de suas necessidades. Objetiva mapear ou retratar os aspectos críticos que configuram o momento motivacional dos funcionários da empresa através da apuração de seus pontos fortes, deficiências, expectativas e aspirações.

Para Bispo (2006) “a pesquisa de clima organizacional é uma ferramenta objetiva e segura em busca de problemas reais na gestão dos Recursos Humanos. A análise, o diagnóstico e as



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

sugestões, proporcionados pela pesquisa, são valiosos instrumentos para o sucesso de programas voltados para a melhoria da qualidade, aumento da produtividade e adoção de políticas internas.” Isto justifica em grande parte a aplicação da pesquisa na PUSP-LQ, uma vez que o foco foi medir o nível de satisfação dos servidores, levantando as suas principais necessidades para elevar o nível de qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Lima e Albano (2002) concluem que, realizado o diagnóstico do clima organizacional, com a aplicação da pesquisa de campo, são sugeridas medidas a serem implementadas na organização. De nada adianta realizar uma pesquisa se não houver uma devolutiva para os envolvidos nem se os seus resultados não forem utilizados para elaborar um plano de ação para mudar os pontos negativos encontrados durante a análise.

3.4. RESULTADOS DA PESQUISA: AÇÕES E ENCAMINHAMENTOS

Kahale (2004) afirma que é importante que a pesquisa de clima esteja coerente com o planejamento estratégico da organização pesquisada, propondo em seu fechamento, um Plano de Ação que traçará as principais diretrizes frente aos dados obtidos. Destaca uma pergunta que geralmente surge: “Afim, como motivar os colaboradores?”. Afirma ainda que “muitas pessoas consideram que, frequentemente, exista uma fórmula mágica que traga com eficiência este resultado.” Sabe-se, entretanto, que diversas pesquisas desta natureza mostram que tal fórmula não existe. Cabe ressaltar a premissa básica que deve ser sempre considerada: “ninguém motiva ninguém.”

Então, o que motiva? Os motivos para a ação, consagrados pelas pesquisas de clima, segundo Brescancini (2004) são: os desafios, as perspectivas de desenvolvimento profissional e pessoal, as oportunidades de treinamento, o reconhecimento e a valorização, a integração, o sentimento de utilidade, a empatia com o estilo de liderança vigente, o sentimento de justa remuneração, a segurança, a autonomia.

Por fim, Brescancini (2004) conclui que o clima organizacional é um indicador tanto dos pontos fortes da organização como da necessidade de melhorar e mudar. Esse tipo de análise desvenda as causas de problemas que a organização vem enfrentando e aumenta o grau de compreensão a respeito deles.

4. MATERIAL E MÉTODOS: PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL NA PUSP-LQ

4.1. OBJETIVOS

4.1.1. Objetivo Principal



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

Mapear a qualidade do ambiente de trabalho da PUSP-LQ, retratando os aspectos facilitadores e críticos que configuram o momento motivacional percebido pelos seus funcionários através da apuração da percepção de seus pontos fortes, deficiências, expectativas e aspirações.

4.1.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar o clima predominante na PUSP-LQ, considerando os fatores pesquisados: necessidades básicas, saúde, situação financeira, convivência familiar e social, lazer, imagem da instituição, valores, condições físicas de trabalho, relações humanas, comunicação, carreira, treinamento e desenvolvimento.
- Conhecer o grau de satisfação dos funcionários da PUSP-LQ no que tange aos diversos aspectos que interferem diretamente no desempenho de suas atividades rotineiras sejam eles externos ou internos à instituição.
- Detectar o nível de motivação, comprometimento e responsabilidade dos servidores da PUSP-LQ em seus atuais postos de trabalho.
- Propiciar ao colaborador um momento de reflexão sobre sua trajetória profissional, o que inclui avaliação e perspectivas futuras de desenvolvimento técnico e/ou comportamental.
- Estabelecer um Plano de Ação para direcionar as atividades de Treinamento e Desenvolvimento, Obras de Manutenção e Melhoria, Transferências e/ou Promoções.

4.2. PÚBLICO ALVO: FUNCIONÁRIOS DA PUSP-LQ

Os dados apresentados neste relatório expressam a opinião de 86% dos servidores (239 de 278 funcionários) lotados nos 26 setores (entre serviços e seções) da PUSP-LQ, em pesquisa de campo aplicada entre os meses de maio a dezembro de 2011.

4.3. METODOLOGIA

Toda pesquisa deve ser classificada quanto aos fins e quanto aos meios. No que se refere aos fins, a pesquisa foi exploratória e descritiva. Exploratória, devido ao fato de que o objetivo pretendido referiu-se a um assunto não antes estudado, o clima organizacional da PUSP-LQ. Descritiva, uma vez que não tem o compromisso de explicar os fenômenos, mas sim descrevê-los, expondo suas características.

Com relação aos meios, foram utilizadas pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo. Bibliográfica porque foi desenvolvida com base em livros, periódicos, *sites* e outros instrumentos para fundamentar o trabalho. Pesquisa de campo, pois foi realizada através da coleta de dados por meio de questionário aplicado diretamente nos locais de trabalho.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

Os servidores da PUSP-LQ responderam a um questionário individual e sem identificação (Anexo 1). Em seguida, os dados obtidos foram analisados qualitativamente e quantitativamente, visando o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos em relação aos itens pesquisados.

5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A aplicação da pesquisa foi, em sua grande maioria, bem aceita pelos servidores, que se mostraram receptivos e dispostos a colaborar, respondendo ao questionário solicitado, apontando tanto os pontos fortes quanto os pontos críticos de sua jornada de trabalho.

Vale ressaltar que a iniciativa de realizar esta pesquisa é pioneira no *Campus* “Luiz de Queiroz” e que, pela receptividade da comunidade pesquisada, poderá se repetir com frequência a ser definida, conforme a necessidade e o atendimento das solicitações das diversas áreas envolvidas.

O resultado completo da pesquisa se encontra disponível em <http://www.pusplq.usp.br/clima/>. Do relatório final foram extraídos os principais tópicos, que consistem no foco do plano de trabalho a ser executado a médio e longo prazo, abaixo descrito.

5.1. FATORES EXTERNOS AO TRABALHO

Sobre estes fatores, os funcionários relataram como maior preocupação a saúde com 26%, seguida da realização pessoal com 25%. No geral, avaliam seu estado físico, mental e emocional de saúde como bons, entre 46 e 47%. A situação financeira é percebida como ótima, entre 42 e 49% e boa, de 47 a 57%. A convivência familiar é percebida como ótima, entre 51 e 58%. Dos entrevistados, 66% estão satisfeitos com suas atividades de lazer, enquanto que 51% diz possuir tempo suficiente para tais atividades.

5.2. FATORES LIGADOS AO TRABALHO – Dados Quantitativos

Dentro dos temas “Imagem da Instituição” e “Valores”, pesquisados na parte 2 do questionário, merecem relevância os aspectos apresentados na Tabela 1.

Tabela 1- Imagem e valores da Instituição.

Afirmativa	Percentual de concordância
Definir claramente estratégia, objetivos e metas da PUSP-LQ	62%
Respeitar as diferenças entre as pessoas	66%



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

Oferecer mais oportunidades de crescimento e desenvolvimento	65%
Aumentar as expectativas de crescimento profissional nos setores	70%
Investir mais em treinamento e desenvolvimento dos funcionários	69%

A Tabela 2 expressa os percentuais que merecem foco na elaboração e execução no Plano de Ação no que tange às “Condições Físicas de Trabalho”.

Tabela 2- Condições físicas de trabalho.

Afirmativa	Percentual de necessidade
Readequação de espaço físico, mobiliário e aquisição de equipamentos	57%
Reestruturar instalações sanitárias	53%

Os itens “Relações Humanas” e “Comunicação” estão destacados na Tabela 3:

Tabela 3- Relações Humanas e Comunicação

Afirmativa	Percentual de relevância
Estimular o trabalho em equipe	58%
Envolver mais os funcionários no processo decisório	64%
Melhorar o planejamento das atividades	68%
Promover maior integração e cooperação entre os departamentos	67%
Buscar resolver os conflitos	57%
Informações devem circular de modo mais eficiente	65%
Superiores precisam falar o que pensam aos funcionários	62%

Finalmente no que diz respeito à “Carreira” e “Treinamento e Desenvolvimento”, ressaltam-se os aspectos apresentados na Tabela 4.

Tabela 4 – Carreira, treinamento e desenvolvimento.

Afirmativa	Percentual de
-------------------	----------------------



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

	concordância
Oferecer mais oportunidades de crescimento e desenvolvimento	65%
Aumentar as expectativas de crescimento profissional nos setores	70%
Investir mais em treinamento e desenvolvimento dos funcionários	69%

5.3. FATORES LIGADOS AO TRABALHO – Dados Qualitativos

5.3.1. Aspectos Administrativos

Entre os mais comentados, destacam-se: necessidade de agilizar os processos e prazos, bem como repensar as questões funcionais, como aumento de quadro e transferências em alguns setores específicos.

5.3.2. Aspectos Ambientais

No que se refere a estes aspectos, a tônica recai sobre a necessidade de reformas e aquisição de equipamentos, ferramentas e materiais em diversos setores. Vale ressaltar a necessidade urgente de um novo espaço para o restaurante, citado em várias pesquisas de diversos setores, conforme apontam os dados abaixo.

5.3.3. Aspectos Comportamentais

Já neste âmbito, as solicitações giram em torno da necessidade de maior integração entre as divisões, serviços e seções da PUSP-LQ, bem como maiores oportunidades de treinamento, espaço comum para o social: lazer e confraternizações mais frequentes.

6. CONCLUSÃO

Este trabalho demonstrou de que modo os servidores da Prefeitura do *Campus* USP “Luiz de Queiroz” avaliam os principais elementos relacionados ao clima organizacional dessa instituição. Por intermédio de instrumento de pesquisa respondido por cerca de 86% dos funcionários, puderam ser avaliados os fatores externos e internos ao trabalho, permitindo a avaliação quantitativa e qualitativa destes componentes. Permitiu a identificação de elevado grau de satisfação e comprometimento desses colaboradores e apontou sugestões de melhorias a serem implantadas pela unidade.

O projeto teve início em 2011 com a aplicação da pesquisa nos diversos setores/áreas. Na sequência foram tabulados os dados qualitativos e quantitativos, gerando um relatório. Em 2012, o referido relatório foi apresentado para os dirigentes PUSP-LQ, além dos Diretores de



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

Divisão e Assistente de Direção, em reunião na qual foi decidida a próxima etapa do trabalho: formação de quatro Grupos de Trabalhos – GT, a fim de elaborar e executar o Plano de Ação baseado nas necessidades levantadas.

Tais Grupos de Trabalho ficaram assim organizados: “GT INTEGRAL”, que visa criar atividades de integração e confraternização para reforçar o processo de socialização entre os funcionários das diversas áreas. “GT QUALI”, responsável por desenvolver a qualidade de vida no ambiente de trabalho. “GT RH”, que visa oferecer oportunidades para desenvolver os talentos e potenciais entre os colaboradores. Finalmente, “GT INFRA”, responsável pelas melhorias no espaço físico das instalações.

Em médio prazo, terão início as atividades destes Grupos de Trabalho, a fim de articular o Plano de Ação que visa à execução das principais necessidades levantadas nas diversas áreas e setores, conforme o tema de cada grupo.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

7. ANEXO 1



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
NACIONAL



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad



UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
COORDENADORIA DO CAMPUS "LUIZ DE QUEIROZ"

PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL CCLQ 2011

INSTRUÇÕES

A proposta deste questionário é conhecer melhor as pessoas que trabalham na CCLQ, analisar seu perfil profissional, seu ambiente de trabalho, bem como sua interação com a comunidade, a fim de tornar a instituição um melhor lugar para se trabalhar e conviver.

Abaixo, algumas orientações:

Fique à vontade para responder o questionário, seja o mais verdadeiro possível.

Considerando a importância do sigilo, você não precisa registrar seu nome nas páginas.

Leia com atenção as perguntas e marque um X para cada resposta, exceto as que solicitarem mais de uma alternativa.

Obrigada!

PARTE 1 - FATORES EXTERNOS AO TRABALHO

NECESSIDADES BÁSICAS

- No momento, sua maior preocupação é com:

- () Alimentação
- () Situação Financeira
- () Segurança
- () Saúde
- () Aceitação social
- () Realização pessoal

SAÚDE

- Considerando sua condição de saúde, como você avalia:

Seu estado físico:

- () Ótimo () Bom () Regular () Ruim

Seu estado mental:

- () Ótimo () Bom () Regular () Ruim

Seu estado emocional:

- () Ótimo () Bom () Regular () Ruim



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad



UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
COORDENADORIA DO CAMPUS "LUIZ DE QUEIROZ"

SITUAÇÃO FINANCEIRA

Assinale qual o seu grau de possibilidades financeiras para satisfazer suas necessidades em relação aos seguintes itens, baseando-se numa escala que varia de ótimo a ruim.

Moradia

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim

Carro/transporte

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim

Salário

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim

Alimentação

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim

Escolaridade

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim

CONVIVÊNCIA FAMILIAR E SOCIAL

O relacionamento com seu cônjuge é:

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim

O relacionamento com seus filhos é:

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim

O relacionamento com seus parentes em geral é:

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim

Você consegue dar atenção suficiente para sua família?

() não () sim

LAZER

Você se sente satisfeito com suas atividades de lazer.

() não () sim

Você possui tempo suficiente para suas atividades de lazer.

() não () sim

Indique até três atividades de lazer que você tenha interesse em participar dentro da CCLQ:

() cinema () teatro () leitura () artes () música () dança () atividades físicas



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad



UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
COORDENADORIA DO CAMPUS "LUIZ DE QUEIROZ"

PARTE 2 - FATORES LIGADOS AO TRABALHO

AFIRMATIVAS	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo totalmente
IMAGEM DA INSTITUIÇÃO				
A estratégia, missão, visão, objetivos e metas da CCLQ são claramente definidos.				
A estratégia, missão, visão, objetivos e metas do seu setor são claramente definidos.				
Você considera a CCLQ um bom lugar para se trabalhar.				
Você indicaria um amigo para trabalhar na USP.				
Você considera a CCLQ ética com seus funcionários, docentes, alunos e parceiros.				
Os gestores da CCLQ são bons exemplos para seus funcionários.				
Os funcionários da CCLQ transmitem uma boa imagem da instituição.				
VALORES				
Você se sente valorizado em seu trabalho.				
As diferenças entre as pessoas são respeitadas.				
A iniciativa e a responsabilidade são comportamentos valorizados.				
É você quem organiza sua rotina de trabalho para melhor aproveitamento de resultados.				
Você tem liberdade de pensamento e ação ao fazer seu trabalho.				
Existe a oportunidade de cooperar com outros colegas enquanto você está trabalhando.				
Você se sente seguro em dizer o que pensa no seu trabalho.				
Você tem liberdade para realizar seu trabalho da forma que considera melhor.				
A qualidade do seu trabalho é considerada mais importante do que a sua quantidade.				
Você se sente responsável pelos resultados do seu trabalho.				
Você se considera comprometido com suas atividades.				
O ambiente de trabalho facilita o relacionamento entre as pessoas, mesmo de níveis hierárquicos diferentes.				
O seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional.				



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad



UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
COORDENADORIA DO CAMPUS "LUIZ DE QUEIROZ"

AFIRMATIVAS	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo totalmente
CONDIÇÕES FÍSICAS DE TRABALHO				
O espaço físico onde você trabalha é adequado ao desenvolvimento de suas atividades.				
Você dispõe de mobiliário, equipamentos e instalações adequados ao seu local de trabalho.				
Temperatura e iluminação estão de acordo com suas necessidades.				
Você dispõe de espaço adequado para pausas e intervalos durante sua jornada de trabalho.				
As instalações sanitárias são satisfatórias.				
RELAÇÕES HUMANAS				
A CCLQ estimula o trabalho em equipe.				
As decisões são tomadas com a participação dos funcionários, de modo que possam opinar.				
As atividades são bem planejadas.				
Existe um relacionamento de cooperação entre os departamentos da CCLQ.				
As relações entre você e seus colegas de trabalho são boas.				
As pessoas buscam resolver os conflitos.				
Você respeita seus superiores hierárquicos.				
Você se sente respeitado pelos seus superiores hierárquicos.				
A sua chefia é aberta a receber críticas, opiniões e contribuições dos funcionários.				
COMUNICAÇÃO				
A comunicação entre você e seus colegas de trabalho é eficaz.				
O modo como as informações circulam em seu ambiente de trabalho é eficiente.				
Os superiores falam aos funcionários o que pensam a respeito do seu trabalho.				
As orientações que você recebe sobre o seu trabalho são claras e objetivas.				
Seus superiores hierárquicos são receptivos às sugestões de mudanças.				



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad



UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
COORDENADORIA DO CAMPUS "LUIZ DE QUEIROZ"

AFIRMATIVAS	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo totalmente
CARREIRA				
A CCLQ oferece oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional.				
Existem expectativas de crescimento profissional no seu setor.				
O volume de trabalho que você realiza condiz com as suas possibilidades.				
Você cumpre as responsabilidades que são destinadas à sua função.				
Você considera sua remuneração adequada ao trabalho que você faz.				
Você se sente preparado (a) para assumir maiores e/ou mais responsabilidades.				
Você gostaria de trabalhar em outro departamento/setor.				
Seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado.				
Você considera seus superiores hierárquicos bons profissionais.				
Você considera seus colegas de trabalho bons profissionais.				
TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO				
Na sua admissão, você recebeu o devido treinamento para a execução das atividades dentro de sua função.				
A CCLQ investe em treinamentos necessários para o desenvolvimento profissional e pessoal de seus colaboradores.				
Atualmente você sente necessidade de reciclagem técnica para um melhor rendimento no seu trabalho.				
Atualmente você sente necessidade de reciclagem teórico-comportamental para um melhor desempenho de suas atividades.				
Você busca espontaneamente capacitação e treinamento extra curriculares para exercer suas atividades.				
Você conta com supervisão e orientação no desempenho das suas atividades.				



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad



UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
COORDENADORIA DO CAMPUS "LUIZ DE QUEIROZ"

PARTE 3 – COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

Destaque os pontos que mais lhe trazem satisfação em seu trabalho junto à CCLQ.

Dê sugestões para tornar a CCLQ um lugar melhor para se trabalhar.

***, maio de 2011.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BERGAMINI, C. W.; CODA, R. **Psicodinâmica da Vida Organizacional: Motivação e Liderança**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- BISPO, C. A. F. B. **Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional**, ago.2006. Artigo acessado em 18.04.2012.
- BOLZAN, L. M. e vários autores. **Análise do Clima Organizacional da Superauto e identificação de oportunidades**. Artigo acessado em 11.06.2012.
- BRESCANCINI, A. M. – **Motivação, clima organizacional e qualidade de vida** – 2004. Artigo acessado em 13.08.2013.
- CALDAS, M. P. e MOTTA, F. C. P., **Cultura organizacional e cultura brasileira**. São Paulo: Atlas, 1997.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 9ª Tiragem. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. São Paulo, 6a. ed. - Editora Campus, Rio de Janeiro 2003.
- CODA, R. Pesquisa de Clima Organizacional e Gestão Estratégica de Recursos Humanos. In: BERGAMINI, C.W.; CODA, R. (org). **Psicodinâmica da Vida Organizacional: motivação e Liderança**, 2. Ed., São Paulo: Ed. Atlas, 1997.
- FERREIRA, E. M. **Diagnóstico organizacional para a qualidade e produtividade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.
- FRANCO, D. **A poderosa cultura empresarial: ame-a ou deixe-a**. Disponível em: <<http://www.guiarh.com.br/pp43.htm>>.
- FREITAS, M. E. de. **Cultura organizacional: formação, tipologias e impacto**, São Paulo: Makron Books , 1991.
- FLEURY, M. T. L. e FISCHER, R. M. (Org.). **Cultura e poder nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1990.
- GIL, A. C. **Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 1999. 206p.
- KAHALE, F. **Pesquisando a Motivação: a Pesquisa de Clima Organizacional**, Instituto MVC, 2004. Artigo acessado em 18.04.2012.
- LIMA, S. M. B. e; ALBANO, A. G. B. **Um estudo sobre Clima e Cultura Organizacional na concepção de diferentes autores**, Ver. CCEI – URCAMP, vol.6, n.10, p.33-40 – ago.2002. Artigo acessado em 11.06.2012.
- LUZ, R. **Clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.



XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

NASSAR, P. História e cultura organizacional. **In: Revista Comunicação Empresarial** – Nº 36, 2000.

OLIVEIRA, M. A. **Pesquisas de clima interno nas empresas: o caso dos desconfiômetros avariados.** São Paulo: Nobel, 1995.

Revista de Administração de Empresas. São Paulo, v.28, n. 4. p. 5-13, out/dez, 1988.

Revista Fundap – Governo do Estado de São Paulo links acessados:

RIZZATTI, G. **Categorias de análise de clima organizacional em universidades federais brasileiras.** Tese de Doutorado – Florianópolis, 2002, 305 f.

SCHEIN, E. H. *Organizational Culture and Leadership.* Ed. Jossey-Bass, 1992, 358 p.

SORIO, W. **Clima Organizacional.** Disponível em:
<http://artigo1.com.br/artigos/carreira/clima-organizacional-13486.html>.

SOUZA, E. L. P. de. **Clima e cultura organizacionais: como se manifestam e como se manejam.** Porto Alegre: Edgar Blücher, 1978.

VERGASTA, Patrícia Dantas. **Cultura e aprendizagem organizacional.** 2001.

VIEIRA, Rufina Gustmann; VIEIRA, Shirley Piccolo. **A influência do Clima Organizacional nas empresas e nas pessoas.** Revista de divulgação técnico-científica do ICPG. Vol. 1, nº 4, jan – mar/2004.