

1 Maria da Gloria Vitorio Guimaraes¹2 ¹ Campus Universitário, Coroadó3 *Received: 9 December 2015 Accepted: 3 January 2016 Published: 15 January 2016*4

5 **Abstract**6 A qualidade do ambiente organizacional influencia cada vez mais o comportamento dos
7 colaboradores, interferindo na performance e nos resultados, por conseguinte, objetiva-se
8 conhecer os fatores favoráveis a um bom clima organizacional no âmbito da equipe de
9 enfermagem do centro cirúrgico de um hospital público. Buscou-se examinar a opinião dos
10 enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem num total de 46, a respeito das dez
11 dimensões consideradas relevantes a um ambiente saudável. Para tanto foi aplicado um
12 questionário auto administrado contendo 60 questões. As análises foram quantitativas,
13 desenvolvidas a partir do software SPSS. Os resultados demonstraram que os servidores não
14 estão satisfeitos com a segurança e as condições do trabalho, indicaram que os treinamentos
15 são escassos, além disso, não existe reconhecimento quando o trabalho é bem feito, no entanto
16 o salário recebido não tem acarretado insatisfação.17

18 **Index terms**— clima organizacional; comportamento humano; equipe de enfermagem; hospital público.
19 Palavras-chave: clima organizacional; comportamento humano; equipe de enfermagem; hospital público.20 **1 I.**21 Introdução observa-se que nos serviços da maioria das instituições de saúde, está presente a assistência de
22 enfermagem ao paciente, uma vez que, a enfermagem trabalha com o paciente desde os primeiros sintomas da
23 doença. Os serviços de saúde implicam em contato e interação entre o profissional, o paciente e a instituição,
24 sendo estes fatores fundamentais para a prática de uma boa assistência, pois ambos participam mutuamente
25 no estabelecimento do quadro clínico do paciente. "O trabalho hospitalar envolve, essencialmente, o trabalho
26 de equipe" (BACKES; LUNARDIFILHO, 2006, p.1060), por conseguinte, uma estrutura física adequada,
27 equipamentos de proteção, treinamentos constantes e boas relações de trabalho são bastante importantes.28 Para Moura (1998, p. 86), o clima é uma das variáveis que influencia o desempenho organizacional no processo
29 de alcance dos objetivos propostos. Nas unidades de saúde é primordial um ambiente propício à integração
30 das equipes multifuncionais, bem como promoção da qualidade de vida no trabalho, motivação, satisfação e
31 possibilidades de desenvolvimento. Portanto, torna-se prioritário uma análise do clima organizacional que possa
32 identificar a percepção e opinião dos servidores sobre o clima existente. A pesquisa de clima organizacional
33 deve ser considerada como uma estratégia para identificar oportunidades de melhorias contínuas no ambiente de
34 trabalho e na produtividade.35 Entende-se que a administração do clima é uma responsabilidade de todos, mais principalmente dos gestores,
36 pois as inadequações ao trabalho, desajustes comportamentais e estresse são aspectos que interferem na vitalidade
37 e na ação das pessoas, desse modo, objetiva-se avaliar e conhecer o Clima Organizacional no âmbito do ambiente
38 da equipe de enfermagem do centro cirúrgico de um hospital público, a fim de apresentar sugestões que possam
39 melhorar o desempenho da equipe e a assistência ao paciente.40 **2 II.**41 **3 Desenvolvimento**42 Administrar o clima no âmbito organizacional é uma ação estratégica que deve ser observada por todos os membros
43 da organização, contudo muitas ações são intervenções superficiais, voltadas para resolver problemas imediatos,

44 como resultado, não proporcionam condições de desenvolvimento e equilíbrio psicológico. Acrescenta-se a isso, as
45 limitações de análise organizacional para diagnosticar situações que exigem uma compreensão mais abrangente
46 da natureza do trabalho humano (STONER; FREEMAN, 1999, p. 17 ? Clima de cordialidade: ocorre um
47 sentimento geral de camaradagem que prevalece na atmosfera do grupo de trabalho, havendo maior ênfase nas
48 pessoas e uma predominância de grupos sociais amistosos e cordiais; ? Clima de tolerância: deriva para um
49 comportamento organizacional onde os erros são tratados como forma de apoio e aprendizagem, todavia pode
50 existir uma atmosfera ameaçadora ou inclinada a colocar a culpa em alguém. Partindo deste contexto, foram
51 analisadas determinadas dimensões sobre clima organizacional, sempre com foco em uma unidade hospitalar
52 pública.

53 4 III. Dimensões De Clima Organizacional a) Cooperação e 54 adesão

55 "O homem enfrenta continuamente dificuldades na convivência com o outro, o que gera conflitos nas situações
56 práticas do cotidiano" (KANAANE, 2012, p. 113). As pessoas se apoiam mutuamente quando há concordância
57 autêntica e discordam entre si em caso contrário. A cooperação pode ser funcional ou disfuncional para o sistema
58 organizacional, se as reflexões e as concordâncias são autênticos esforços de integração e aprendizagem, tem-se
59 um processo funcional, ao contrario disso, se as pessoas encobrem discordâncias que precisam ser expostas para
60 se chegar a decisões equilibradas, a cooperação é disfuncional ??COHEN, 2003, p. 28). Desse modo, podese
61 observar que quanto maior for o grau de interação entre os grupos ou entre as pessoas de um dado setor de
62 trabalho, maior será a tendência à cooperação mútua, simultaneamente, tem-se um clima propício ao aumento
63 da eficácia.

64 5 b) Segurança no trabalho

65 Segurança no trabalho é o conjunto de medidas que visam a prevenir acidentes. Constitui, pois, um dos fatores
66 decisivos para o aumento da produtividade, na medida em que reduz o número de faltas decorrentes de condições
67 de trabalho inadequadas (TACHIZAWA; FERREIRA; FORTUNA, 2001, p. 102).

68 Ainda segundo os autores, o primeiro passo para prevenir os acidentes de trabalho é identificar as suas causas.
69 As principais causas de acidentes são: características pessoais inadequadas; comportamentos disfuncionais, como
70 desatenção, esquecimento, negligência e imprudência; degradação do ambiente de trabalho, devido a fatores
71 potencialmente causadores de acidentes, como equipamentos mal projetados ou em precário estado de conservação
72 e arranjo físico mal definido.

73 6 c) Condições no trabalho

74 Conforme Kanaane (2012, p. 34), o trabalho é uma ação humana exercida num contexto social, que sofre
75 influências oriundas de distintas fontes, o que resulta numa ação recíproca entre o colaborador e os meios
76 de trabalho. As condições no trabalho deve possibilitar o surgimento de possibilidades facilitadoras para a
77 adaptação e ajustamento do individuo, quer como pessoa, quer como profissional, com um incremento efetivo
78 à produtividade. Isto implica, necessariamente, em conhecer e redefinir o sistema de trabalho através da
79 flexibilização das relações de poder, autoridade e comunicação.

80 7 d) Habilidade de supervisão

81 As unidades hospitalares para serem efetivas, precisam de supervisores ágeis, adaptáveis, flexíveis as necessidades,
82 que detenham as novas técnicas de liderança. Há uma expectativa de que os enfermeiros de todas as clínicas
83 deleguem e supervisionem o trabalho de diferentes profissionais da saúde: auxiliares e técnicos de enfermagem,
84 técnicos de nutrição, lavanderia, manutenção e os serviços prestados durante a residência médica. Para que esses
85 profissionais desempenhem o papel de supervisores e gerentes precisam de preparo para assumir tais tarefas de
86 liderança (MARQUIS; HUSTON, 2005, p. 30).

87 8 e) Gestão de pessoas

88 A gestão de pessoas deve se preocupar em treinar, avaliar, reter talentos e gerenciar os recursos humanos de
89 forma eficiente e eficaz, buscando os melhores resultados.

90 Poucas instituições contam com a variedade de profissões, encargos, diversidade de tarefas, pressões e riscos
91 pessoais de um hospital. Também são poucas as instituições nas quais o trabalho é permanente e intenso,
92 durante as vinte e quatro horas do dia, com atividades inesperadas a cada dia e cujas situações de emergência
93 surgem com frequência e comportam risco (LONDOÑO; MORERA; LAVERDE, 2003, p. 32). O universo de
94 profissionais existentes para a execução das atividades dentro de um hospital é muito amplo, são realizados
95 trabalhos, médico-cirúrgico, assistência de enfermagem, serviços de laboratório, exames, lavanderia, alimentação,
96 almoxarifado, informática, e outros. Enfim, o quadro de pessoal inclui o corpo assistencial, os funcionários da
97 área administrativa e de suporte operacional (ZANON, 2001, p. 94). Os quais apresentam carências de preparo
98 profissional, necessitando de acompanhamento e treinamento constante.

99 **9 f) Ambiente de trabalho**

100 As instituições bem sucedidas incentivam cada vez mais as discussões em grupo, o trabalho em equipe e a
101 cooperação, buscando impulsionar um bom clima organizacional e reduzir ruídos de comunicação.

102 As instituições e os profissionais são responsáveis pelo ambiente de trabalho, todavia, estresse, mau humor,
103 chefes mal preparados são ocorrências recorrentes no mundo moderno em razão da hiperatividade e do
104 individualismo exacerbado. Estes processos além de prejudicarem a performance profissional, eles refletem
105 diretamente na vida pessoal, portanto, o profissional poderá contribuir positiva ou negativamente nesse processo
106 de trabalho. Para se ter um ambiente de trabalho equilibrado, é fundamental que o espaço hospitalar seja
107 estimulante, descontraído e justo, onde exista respeito e os colaboradores possam se dedicar as atividades, sem
108 prejudicar a sua saúde física e mental.

109 **10 g) Valorização e reconhecimento**

110 Em todo hospital, há uma variedade de chefes, muitos autocráticos e outros democráticos, bem como,
111 descompassos entre o que deveria acontecer e o realmente acontece. As enfermarias possuem chefes distintos,
112 acarretando conflitos e pressões constantes. Superiores autoritários geram desequilíbrio, medo e erros ao passo
113 que os democráticos buscam descobrir o que há de melhor em cada funcionário, facilitam o alcance das metas,
114 além disso utilizam sua influência para melhorar a motivação que beneficia trabalhadores e pacientes.

115 **11 h) Gestão**

116 A administração de um hospital envolve uma complexa associação de recursos humanos, materiais e serviços
117 diversificados. Os hospitais públicos são organizações tradicionais, que apresentam forte resistência a mudanças,
118 porque estas quase sempre implicam em alterações na distribuição de poder na instituição (ZANON, 2001, p.
119 88). O sucesso de um bom chefe pode ser medido pelo desempenho e pelo resultado do setor, em suma, a soma
120 da produtividade de cada pessoa mede a do seu chefe.

121 Segundo Motta e Vasconcelos (2008, p. 34), a gestão de pessoas tem, assim, o seguinte papel: avaliar as
122 necessidades e os recursos dos grupos organizacionais; descrever os cargos e provê-los segundo um recenseamento
123 sistemático dos candidatos, por meio de procedimentos de seleção; avaliar os cargos e desempenho dos empregados,
124 remunerando-os equitativamente para motivá-los e treinar os indivíduos, melhorar as condições de trabalho,
125 informar, comunicar e assegurar relações sociais satisfatórias.

126 **12 i) Comunicação**

127 Comunicação é o ato de comunicar, de transmitir, de participar (ZANON, 2001, p. 83). Consiste na troca de
128 mensagens entre indivíduos através de símbolos e sinais que constituem a linguagem falada ou escrita. Para todo
129 profissional de saúde, a comunicação com seus semelhantes é uma necessidade imperiosa (LONDOÑO; MORERA;
130 LAVERDE, 2003, p. 75). Dessa forma, a comunicação facilita o trabalho por esclarecer aos funcionários o
131 que deve ser feito, qual a qualidade do seu desempenho e o que fazer para melhorá-lo (ROBBINS, 2005, p.
132 103). É importante analisar que a comunicação em qualquer instituição está sempre sujeita a distorções e mal-
133 entendimentos muito embora, é crucial a comunicação entre as pessoas.

134 Há um clima interno e um externo na comunicação. O clima interno inclui valores, sentimentos, temperamento
135 e níveis de estresse do emissor e do receptor. Os desentendimentos podem bloquear o desenvolvimento de uma
136 relação e criar tensões em um relacionamento. Já as condições atmosféricas, temperatura, momento certo e
137 ambiente da organização são partes do clima externo (MARQUIS; HUSTON, 2005, p. 87).

138 **13 j) Parceria**

139 A organização pode manter um clima de distanciamento e negativo, como pode criar solidariedade, boa
140 camaradagem e apoio à iniciativa pessoal e grupal. Quanto mais harmoniosa, tanto melhor o clima e as parcerias
141 internas. "As boas ou más relações humanas no ambiente hospitalar são facilmente percebidas e decodificadas
142 pelos pacientes, familiares e comunidade em geral" (BACKES; LUNARDIFILHO 2006, p.1061). Sendo assim,
143 é necessário que exista um bom relacionamento entre os membros da equipe de enfermagem, proporcionando
144 assim crescimento, bem estar e aumento das contribuições, resultando em parceria no decorrer das atividades
145 realizadas.

146 Dejours, Abdouchele e Jayet (2007, p. 69) advertem: se um trabalho permite a diminuição da carga psíquica,
147 ele é equilibrante, por outro lado se ele se opõe a essa diminuição, ele é fatigante. Paralelamente o clima
148 organizacional que não possibilita parceria e solidariedade a energia psíquica se acumula, tornando-se fonte de
149 tensão e desprazeres. Desse modo, em um ambiente no qual várias pessoas participam diariamente para promover
150 assistência e recuperação da saúde, faz-se necessária parceria. Segundo ??aggio (2007, p. 78), no dia a dia da
151 equipe de enfermagem, observa-se um clima de insatisfação, frequentes desentendimentos e ressentimentos entre
152 os profissionais.

14 IV.

15 Metodologia

153 Todos os respondentes assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido, aprovado pelo Comitê de Ética
154 em Pesquisa da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), que informava sobre os objetivos da pesquisa e o
155 uso dos dados, garantindo assim o anonimato e o caráter voluntário da participação, de igual forma, o projeto
156 foi analisado e aprovado pela Comissão de Ensino e Pesquisa do Hospital Universitário Getúlio Vargas.

157 Estetralho está fundamentado em pesquisa de campo, do tipo interpretativo com método de abordagem
158 quantitativa, cujo cenário de estudo foi o centro cirúrgico de um hospital público da cidade de Manaus. Foram
159 distribuídos 46 questionário aos servidores técnico-administrativos da equipe de enfermagem do centro cirúrgico,
160 constituída de enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem. Destes, 37 pessoas devolveram o instrumento
161 devidamente respondido.

162 Primeiramente, foi realizado um levantamento bibliográfico com base em livros e artigos, em seguida o
163 material coletado foi utilizado como instrumento para construção de um questionário autoadministrado com
164 60 questões envolvendo a temática em análise. O tema foi dividido em 10 dimensões consideradas importantes
165 para análise do clima. O instrumento de pesquisa apresenta ainda espaço para comentários e observações
166 por parte dos participantes, pois Vergara (2005, p.13) enfatiza "os questionários estruturados e escalas são
167 os principais instrumentos de coletas de dados". Posteriormente, os dados coletados foram interpretados
168 estatisticamente através da análise das frequências e percentuais, gerados no Software SPSS (Statistical Package
169 for the Social Sciences) versão 16for Windows, dessa forma, a pesquisadora seguiu as recomendações para obtenção
170 dos resultados da pesquisa, com base na experiência vivenciada neste caso prático.

171 Tal sistemática consta de quatro fases básicas: construção do instrumento de medição; cálculo e construção
172 gráfica das frequências e percentuais, verificação das correlações; e análise dos resultados obtidos.

173 Sendo assim, o instrumento construído foi do tipo escala atitudinal (LIKERT, 1967, p.47) oferecendo um
174 universo de respostas que abrangeu as possíveis percepções dos servidores frente às práticas administrativas
175 adotadas pela organização estudada.

176 V.

16 Resultados

177 Verificou-se que, as 60 questões distribuídas em dez dimensões, bem como, a amostra mostrou-se adequada para se
178 alcançar os objetivos do estudo, uma vez que atendiam aos critérios propostos. A insatisfação dos participantes
179 relacionados à segurança e condições no trabalho, foi um fator evidenciado, conforme tabela a seguir. Em
180 adição, foi possível observar que os materiais hospitalares e equipamentos estão disponíveis para as rotinas de
181 enfermagem dentro do centro cirúrgico, em níveis mínimos para atender às reais necessidades do referido centro.
182 Além disso, foi indicado pelos participantes a falta de materiais médico-cirúrgico adequados, bem como a escassez
183 de equipamento de proteção individual e a existência de equipamentos ultrapassados, podendo gerar algum tipo
184 de acidente de trabalho, e dificuldades nos momentos das cirurgias.

185 Analisando o nível de satisfação da equipe de enfermagem do centro cirúrgico, foi possível detectar que os
186 colaboradores realizam com prazer os serviços escalados, uma vez que, demonstraram gostar do que fazem, por
187 consequente, motivam-se para o trabalho, todavia, há uma insatisfação dos funcionários relacionada à escassez
188 de treinamentos oferecidos à equipe do centro cirúrgico; percebem que não há reconhecimento por parte da chefia
189 quando as atividades são bem realizadas; nem consideração em relação ao esforço de não parar as cirurgias quando
190 falta material e não existe abertura para tratar com o chefe imediato uma decisão tomada.

191 Em suma, qualquer tentativa de melhoria do clima organizacional no Hospital Universitário, requer avanços,
192 revisões nos processos, investimentos em equipamentos, novas posturas e recompreender o próprio papel de um
193 hospital-escola. Os fatores em discordância evidenciados nesta pesquisa favorecem um desempenho desestruturado
194 e desmotivação, gerando prejuízos a todos que direta ou indiretamente necessitam de um Hospital Público. A
195 importância do tema pesquisado é fundamental para a instituição, poder traçar estratégias que melhorem a
196 estrutura, os equipamentos e, as relações de trabalho.

197 Espera-se que os resultados apresentados neste trabalho possam contribuir para reflexão sobre a qualidade de
198 vida nos hospitais escolas e a importância de um bom clima organizacional no âmbito das unidades hospitalares
199 públicas. Além disso, deve servir como um alerta ao poder público para que alguma atitude, seja tomada, em
200 relação a escassez dos equipamentos de proteção individual, a falta de treinamentos, bem como, de medicamentos.
201 Como temas para futuras pesquisas, sugerem-se a ampliação da amostra de análise, incluindo outros segmentos
202 profissionais, bem como outros hospitais públicos. ^{1 2 3}

¹© 2016 Global Journals Inc. (US)

²Equipe De Enfermagem: Análise Do Clima Organizacional No Centro Cirúrgico Deum Hospital Público

³© 2016 Global Journals Inc. (US) 1

Discordo Plenamente (DP) A Tabela 5 mostra que, 54,1% dos participantes Total de Participantes concordaram plenamente que o salário oferecido na instituição satisfaz as necessidades. Os dados da Tabela 1 apontaram que 54,1% 10,8% indicaram as assertivas inclinados a discordar e dos participantes discordaram plenamente da discordo plenamente deste item.

VI. Tabela 2: Frequência Considerações Finais As escalas concordo plenamente e inclinado a Escala de concordar, denotam percepções positivas dos Concorde Plenamente (CP) participantes em relação. Respondentes avaliaram o clima organizacional no Hospital Inclinado a Concordar (IC) Inclinado a Discordar (ID) Universitário, entre as quais destaca-se: o respondente YearDiscordo Plenamente (DP) indicaria o Hospital para um amigo trabalhar; existe Total de Participantes s

66 Os dados da Tabela 2 mostraram que 81% dos participantes somados percentuais de inclinado a discordo

Vol-
ume
XVI
Is-
sue
XI
Ver-
sion
I
(
)
A

Global Tabela 3 observa -se que 58,3% dos participantes discordaram plenamente da existência de Tabela 4

Jour-
nal
of
Man-
age-
ment
and
Busi-
ness
Re-
search

Escala de

Respondentes

Escala de

Concorde
Ple-
na-
mente
(CP)
Inclinado
a
Con-
cor-
dar
(IC)
Concorde
Ple-
na-
mente
(CP)
In-
cli-
nado
a
D:

-
- 206 [Dias and Organizacional] , R Cultura Dias , Organizacional .
- 207 [Zanon et al. ()] , U Zanon , Qualidade Da Assistência Médico -Hospitalar , Conceito . 2001. Avaliação e Discussão
208 dos Indicadores de Qualidade. Rio de Janeiro: Medsi
- 209 [Administração Sociedade and São Paulo ()] , Administração & Sociedade , São Paulo . 2003. Alínea.
- 210 [Londoño et al. ()] , M Londoño , G Morera , P Laverde , Hospitalar . 2003. (2ª ed. Rio de Janeiro: Guanabara
211 Koogan S.A.)
- 212 [Backes et al. ()] ‘A Construção de um Ambiente de Cuidado Humano: percepção dos integrantes do grupo de
213 humanização’. D S Backes , W D L Filho , V L Lunardi . *Revista Nursing. Portugal*, v 2006. 101 (9) p. .
- 214 [Marquis and Huston ()] *Administração e Liderança em Enfermagem: teoria e prática*, B L Marquis , C J Huston
215 . 2005. Porto Alegre: Artmed. (4ª ed)
- 216 [Stoner et al. ()] *Alves Calado (Tradução)*, J A F Stoner , R E Freeman , Administração . 1999. Rio de Janeiro:
217 JC. (5ª ed)
- 218 [Kanaane ()] *Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI*, R Kanaane . 2012. São
219 Paulo: Atlas. (2ª ed)
- 220 [Robbins ()] *Comportamento organizacional. 11ª ed. Reynaldo Marcondes (Tradução)*, S P Robbins . 2005. São
221 Paulo: Pearson Prentice Hall.
- 222 [Cohen and Fink ()] *Comportamento Organizacional: conceitos e estudos de caso. Maria José Cyhlar Monteiro*
223 *(tradução)*, A R Cohen , S L Fink . 2013. (9ª ed. Rio de Janeiro: Campus)
- 224 [Dejours et al. ()] ‘Contribuições da Escola Dejouriana a Análise da Relação Prazer’. C Dejours , E Abdoucheli
225 , C Jayet , Psicodinâmica , Trabalho . *Sofrimento e Trabalho. (Coord.) Maria Irene Stocco Betiol* 2013. Atlas.
- 226 [Srouf and Poder ()] *cultura e ética nas organizações*, R H Srouf , Poder . 1998. Rio de Janeiro: Elsevier.
- 227 [Sá and Lemoine ()] *Em matéria de comprometimento na empresa são os valores individuais que contam*, M A
228 D Sá , C Lemoine . 1999.
- 229 [Tachizawa et al. ()] *Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios*, T Tachizawa , V
230 C P Ferreira , A A M Fortuna . 2001. (2ª ed. Rio de Janeiro: FGV)
- 231 [Chiavenato ()] *Gestão de Pessoas. 9ª reimpressão*, I Chiavenato . 2014. Rio de Janeiro: Elsevier.
- 232 [Boog et al. ()] *Manual de Gestão de Pessoas e Equipes. v 2*, M Boog , G G Boog , Coord . 2002. São Paulo:
233 Gente.
- 234 [Vergara ()] *Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração*, S C Vergara . 2005. São Paulo: Atlas. (6ª ed)
- 235 [Baggio ()] ‘Relações humanas no ambiente de trabalho: o (dês) cuidado de si do profissional de enfermagem’.
236 M A Baggio . *Revista Gaúcha de Enfermagem. v* 2007. 28 p. .
- 237 [Drucker ()] *Sociedade Pós-capitalista. 7ª ed. Tradução de Nivaldo Montingelli Jr. Coleção Novos Ubrais*, P
238 Drucker . 1999. São Paulo: Pioneira.
- 239 [Motta and Vasconcelos ()] ‘Teoria Geral da Administração’. F C P Motta , I G Vasconcelos . *São Paulo: Cengage*
240 *Learning*, 2008. (3ª ed. rev)