

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

CAROLINA MARIA CARNEIRO SCRIDELI

Clima organizacional em uma Unidade de Alimentação e Nutrição

Ribeirão Preto

2020

CAROLINA MARIA CARNEIRO SCRIDELI

Clima organizacional em uma Unidade de Alimentação e Nutrição

Versão Original

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Gestão de Organizações de Saúde da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo para a obtenção do título de Mestre em Ciências

Orientadora: Prof. Dr^a Julieta Mieke Ueta

Ribeirão Preto

2020

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

FICHA CATALOGRÁFICA

Scrideli, Carolina Maria Carneiro

Clima Organizacional em uma Unidade de Alimentação e Nutrição. Ribeirão Preto. 2020.

37 p.: il.

Dissertação de Mestrado apresentado a Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto / USP. Departamento de Pós-graduação em Mestrado Profissional de Gestão das Organizações de Saúde.

Área de concentração.

Orientadora: Doutora Julieta Mieko Ueta

1. Serviços de Alimentação. 2. Recursos Humanos. 3. Administração de Recursos Humanos. 4. Gestão em Saúde.

FOLHA DE AVALIAÇÃO

Nome: Scrideli, Carolina Maria Carneiro

Título: Clima Organizacional de uma Unidade de Alimentação e Nutrição

Aprovado em:

Banca Examinadora

Prof. Dr. _____

Instituição: _____

Julgamento: _____

Prof. Dr. _____

Instituição: _____

Julgamento: _____

Prof. Dr. _____

Instituição: _____

Julgamento: _____

DEDICATÓRIA

Aos meus pais Marilsa e Dirceu, por sempre me ensinarem a fazer o melhor possível com os recursos disponíveis.

À minha irmã que nunca me deixou desistir.

Ao meu esposo Fabrício, pelo carinho e compreensão principalmente ao longo do período de elaboração deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

À Deus, essa força superior que nos move e nos dá vida.

Aos meus colegas de trabalho da Seção de Alimentação da Prefeitura do Campus da USP de Ribeirão Preto, sem os quais este trabalho não faria sentido.

À Prefeitura do Campus da USP de Ribeirão Preto, pela oportunidade de realização deste trabalho.

Aos professores e colegas de trabalho da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto que me ouviam e me enriqueciam com suas sugestões e experiências.

Aos meus amigos que proporcionaram momentos de leveza a essa desafiadora jornada acadêmica.

RESUMO

Scrideli, C.M.C. **Clima Organizacional em uma Unidade de Alimentação e Nutrição**. 2020. 37 f. Dissertação de Mestrado – Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2020.

Modelo de estudo: Pesquisa quantitativa, participativa. **Introdução:** O estilo de vida atual colabora para que as pessoas busquem pela alimentação fora do lar, o que contribui para o aumento dos serviços de alimentação, incluindo as Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN). Nesses locais, cuidados devem ser tomados em relação as condições do ambiente de trabalho e a gestão dos recursos humanos visando manter um bom Clima Organizacional (CO). **Objetivos:** Avaliar os fatores internos e externos que compõem o CO em uma UAN. **Métodos:** Este estudo foi realizado na Seção de Alimentação da Prefeitura do Campus da USP de Ribeirão Preto, com 34 servidores públicos, no período de fevereiro a março de 2016, através da aplicação de questionário de pesquisa de CO, adaptado e validado. Este trabalho foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMRP-USP), cujo número do processo é 1.386.577. **Resultados:** A maior parte das variáveis pesquisadas demonstraram-se favoráveis ao bom CO. As menos favoráveis ou desfavoráveis, relacionaram-se a aceitação social, nível cultural, situação financeira, estado físico de saúde, últimas férias, ruídos, relacionamento interpessoal, pouca participação em decisões, treinamento e desenvolvimento insuficiente e poucas oportunidades na carreira. **Conclusão:** O diagnóstico proporcionado pela pesquisa do CO, poderá contribuir para a elaboração de programas voltados para a promoção da qualidade do ambiente de trabalho e para adoção de políticas internas na instituição, contribuindo para o campo da gestão, especialmente de UANs.

Palavras Chave: Serviços de Alimentação, Recursos Humanos, Administração de Recursos Humanos, Gestão em Saúde.

ABSTRACT

Scrideli, C.M.C. **Organizational Climate in a Food and Nutrition Unit**. 2020. 37 p. Master's Dissertation – Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2020.

Study Design: Quantitative, participatory research. **Introduction:** The current lifestyle helps people to seek food outside the home, which contributes to the increase in food services, including the Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN). In these places, care must be taken in relation to the conditions of the work environment and the management of human resources in order to maintain a good Organizational Climate (OC). **Objectives:** To evaluate the internal and external factors that make up the OC in a UAN. **Methods:** This study was carried out in the Seção de Alimentação da Prefeitura do Campus da USP de Ribeirão Preto, with 34 civil servants, from February to March 2016, through the application of an OC research questionnaire, adapted and validated. This work was approved by the Research Ethics Committee of the Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMRP-USP), whose process number is 1,386,577. **Results:** Most of the variables surveyed were favorable to good OC. The least favorable or unfavorable, were related to social acceptance, cultural level, financial situation, physical health status, last vacation, noise, interpersonal relationships, little participation in decisions, insufficient training and development and few career opportunities. **Conclusion:** The diagnosis provided by the OC research, may contribute to the elaboration of programs aimed at promoting the quality of the work environment and for the adoption of internal policies in the institution, contributing to the field of management, especially UANs.

Keywords: Food Services, Workforce, Personnel Management, Health Management.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Comparação das características do modelo de pesquisa de clima organizacional proposto por Bispo (2006) e do modelo adaptado utilizado na Seção de Alimentação da PUSP-RP.

Tabela 2 – Fatores externos à SCALIM

Tabela 3 – Fatores internos á SCALIM

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
2 JUSTIFICATIVA.....	10
3 OBJETIVOS.....	11
4 MÉTODOS.....	11
5 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	14
6 CONCLUSÃO.....	22
7 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS.....	23
REFERÊNCIAS.....	24
APÊNDICES.....	26

1 INTRODUÇÃO

Com o estilo de vida atual muitas pessoas recorrem a alimentação fora do lar e com isso a demanda pelos diversos tipos de serviços de alimentação aumentam ¹. Existem diversos tipos de serviços de alimentação: restaurantes de creches, de hospitais, de escolas, de hotéis, comerciais e até vendedores ambulantes de refeições.

Este trabalho foi realizado em um tipo de serviço de alimentação denominado Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN), que pode ser definida como uma unidade gerencial onde são desenvolvidas todas as atividades técnico-administrativas necessárias para a produção de refeições, até a sua distribuição para coletividades sadias e enfermas, tendo como objetivo contribuir para manter, melhorar ou recuperar a saúde do público atendido ².

Numa UAN, grande parte da equipe é composta por profissionais que passam muitas horas em pé, lidam com pressão temporal para o preparo das refeições, com riscos de queimaduras, cortes, escorregões, muitas vezes carregam materiais pesados, permanecem longos períodos em ambiente quente e ruidoso, entre outros ^{3,4,5}. Sendo assim, a própria natureza do trabalho em uma UAN pode oferecer riscos à saúde do trabalhador, por isso diversas legislações sanitárias, trabalhistas e normas regulamentadoras foram necessárias para nortear as condições estruturais e operacionais de trabalho nestes locais ^{6,7,8}.

2 JUSTIFICATIVA

Dadas as características do ambiente de trabalho e a importância das UANs para a saúde da coletividade por elas atendida, é de suma importância olhar para a satisfação dos trabalhadores com relação ao seu ambiente de trabalho e identificar os pontos fortes e os pontos a serem melhorados neste ambiente. Neste sentido, a pesquisa de CO pode contribuir.

O CO pode ser definido como a “qualidade” do ambiente organizacional de acordo com a percepção de seus integrantes, influenciando em seus comportamentos ^{9,10,11}. Pode ser considerado também como o resultado do estado de espírito ou ânimo das pessoas, predominante em um ambiente de trabalho em um determinado período ^{10,12}. A forma como a atmosfera e o ambiente de trabalho são percebidos e como implicam na satisfação com o trabalho e organização, no desempenho, nos padrões

de interação em grupos e nos comportamentos de afastamento como absenteísmo e rotatividade, pode ser definida como CO ¹³. Nesse sentido, apesar de o CO ser algo abstrato, ele se “materializa” por meio de indicadores (absenteísmo, depredação do patrimônio, greves, conflitos interpessoais, desperdício de materiais, queixas nos serviços médicos, dentre outros) que fornecem sinais sobre sua qualidade, indicando se o clima está bom ou não ¹⁰.

Estudos do CO servem como base para ações corretivas e programas voltados para a implementação de melhorias uma vez que auxiliam na identificação da situação atual, dos problemas e suas causas nas organizações ^{10,14}. Além de avaliar o grau de satisfação do funcionário em relação a empresa ¹².

3 OBJETIVOS

O objetivo deste estudo foi avaliar o CO da Seção de Alimentação (SCALIM) da Prefeitura do Campus da Universidade de São Paulo de Ribeirão Preto (PUSP-RP), através da percepção de seus servidores, de modo que ele possa servir como um instrumento para a elaboração de propostas relacionadas a promoção da qualidade do ambiente de trabalho, para o bem-estar no trabalho e para adoção de políticas internas na instituição. Para isso, foram coletadas informações através de variáveis relacionadas aos dados pessoais, dados profissionais, fatores externos e fatores internos ao ambiente de trabalho que compõem o CO da SCALIM da PUSP – RP.

4 MÉTODOS

A Pesquisa foi realizada na SCALIM do Campus da USP de Ribeirão Preto. A Seção servia diariamente cerca de 300 cafés da manhã, 2.500 almoços e 1200 refeições jantares.

Participaram deste estudo 34 servidores públicos estaduais contratados pela Universidade de São Paulo dentre eles: nutricionistas, técnicos em nutrição, auxiliares administrativos, cozinheiros, auxiliares de cozinha, dentre outros auxiliares, que preencheram o termo de consentimento livre e esclarecido (APÊNDICE A). Não foram

inclusos, os estagiários e os funcionários de empresas terceirizadas que prestam serviços na Seção.

Para a coleta de dados utilizou-se um questionário para avaliação do CO (APÊNDICE B), validado, adaptado conforme Tabela 1, baseado em um novo modelo de pesquisa de clima organizacional proposto por Bispo¹⁴.

Tabela 1 - Comparação das características do modelo de pesquisa de clima organizacional proposto por Bispo (2006) e do modelo adaptado utilizado na Seção de Alimentação da PUSP-RP.

Variáveis	Modelo de Bispo 2006	Modelo Seção de Alimentação – USP-RP
Fatores internos		
Autonomia	-	X
Responsabilidade	-	X
Realização Profissional	-	X
Quantidade e Qualidade de Trabalho	-	X
Comunicação	-	X
Remuneração	-	X
Carreira	X	X
Relacionamento com Superiores	X	X
Relacionamento Interpessoal	X	X
Conflitos	-	X
Valorização Profissional	-	X
Treinamento e Desenvolvimento	-	X
Estabilidade no Emprego	X	X
Condições Físicas de Trabalho	-	X
Imagem da Empresa	-	X
Trabalho em Equipe	X	X
Estrutura / Regras	X	-
Clareza organizacional	X	X (Comunicação)
Consideração/Prestígio/Tolerância	X	X (Valorização)
Cultura organizacional	X	-
Fatores externos		
Necessidades básicas	-	X
Saúde	X	X
Situação Financeira	X	X
Convivência Familiar	X	X
Vida Social	X	X
Férias e Lazer	X	X
Áreas de atuação anterior.	-	X
Identidade/Orgulho	X	X (imagem da empresa)
Transporte casa/trabalho/casa	X	-
Política e economia nacional e internacional	X	-
Segurança pública	X	-
Futebol	X	-

Os questionários apresentavam algumas afirmações e a escala de Likert ¹⁵, contendo cinco alternativas de respostas para medir os níveis de concordância ou discordância a estas afirmações. Para alguns itens essas cinco alternativas de respostas não se aplicavam. São eles: dados profissionais e pessoais.

Os referidos questionários foram impressos e entregues aos respondentes e pode ser preenchido sem a necessidade de identificação. Cada participante selecionou o melhor horário para o preenchimento. O tempo para o preenchimento dos questionários variou entre quinze e trinta minutos. Tal questionário foi composto por questões e afirmações relacionadas aos dados pessoais (5); aos dados profissionais (4); aos fatores externos à seção (6) e aos fatores internos a seção (16). Em seguida o questionário foi depositado em uma caixa/urna para posterior análise.

Os questionários foram inicialmente aplicados em uma amostra-piloto (30%), entre os participantes da pesquisa, com o propósito de avaliar aspectos de compreensão e funcionalidade do instrumento para este público, sem necessidades de modificações.

Os dados coletados foram inseridos em planilhas da Microsoft Office Excel 2013[®], para tabulação e analisados de acordo com a escala de Likert¹⁵, contendo cinco alternativas de respostas: discordo totalmente, discordo, não concordo nem discordo, concordo e concordo totalmente. Sendo que as concordâncias demonstraram satisfação, sendo favorável ao bom CO e que as discordâncias quando apontadas pelos respondentes demonstraram insatisfação, sendo desfavorável ao CO. A opção pela alternativa “não concordo nem discordo” na escala pode ser considerada neutralidade, assim como indicar insegurança em manifestar opinião e/ou indiferença em relação ao ambiente de trabalho ou até mesmo em casos nos quais a pergunta não se aplicava.

Este trabalho foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisas do Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto e aprovado conforme o parecer de número: 1.386.577.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Dados sócio demográficos

A SCALIM era composta por uma equipe predominantemente feminina (68%), 62% possuía idade acima dos 49 anos e dentre estes, 82,35% trabalhavam na seção há mais de cinco anos. Quanto a escolaridade, 88% possuíam nível adequado para exercer a função. Para a função de auxiliar de cozinha a Universidade de São Paulo exige no mínimo ensino fundamental completo. Já para a função de cozinheiro, a USP exige Ensino Fundamental Completo, mais um ano de experiência relacionada às atividades a serem desempenhadas ou curso profissionalizante na área de atuação, isso explica o nível de escolaridade da maioria dos profissionais da SCALIM. 6% dos participantes desta pesquisa não concluíram o ensino fundamental, eles provavelmente foram admitidos em uma época em que a Universidade adotava formas de recrutamento e seleção diferentes das atuais.

Entre os participantes da pesquisa 65% possuíam cônjuges.

A média de filhos entres os respondentes equivale a 2,05 filhos por respondente.

Dados profissionais

Dentre os servidores da SCALIM participantes da pesquisa, 85% possuem cargos operacionais, sendo na maioria cozinheiros e auxiliares de cozinha.

Quanto ao tempo de empresa, 29 dos 34 participantes da pesquisa trabalham na instituição há mais de 5 anos.

Em relação ao horário de trabalho, 91% dos servidores entrevistados trabalhavam no período matutino/vespertino, o que se justifica, pois é o horário onde havia uma maior demanda de atendimento. Neste horário eram servidos 2/3 do total de refeições do dia, eram realizadas as manutenções, as entregas, recebimento e armazenamento de mercadorias, o atendimento administrativo aos usuários da SCALIM, as reuniões com chefes, gestores e setores envolvidos (divisão financeira, serviço de pessoal, etc). Além disso, neste horário concentrava-se o maior número de profissionais com restrições médicas e por isso a soma de esforços de cada membro da equipe era fundamental para a superação das deficiências relacionadas aos recursos humanos e para o atendimento da demanda do restaurante universitário.

A maioria dos servidores públicos estaduais da SCALIM foram contratados através de concurso público, apenas uma minoria (18% dos respondentes) foi admitida em uma época em que a forma de contratação realizada pela Universidade era diferente.

Fatores externos à SCALIM

A Tabela 2 demonstra os números absolutos (n) e os percentuais (%) de concordâncias e discordâncias com as afirmações relacionadas aos fatores externos que compõem o CO na SCALIM.

Tabela 2 – Fatores Externos à SCALIM

Variáveis	*DT n (%)	**D n (%)	***NCND n (%)	****C n (%)	*****CT n (%)	*****NR n (%)
<i>Necessidades básicas</i>						
Alimentação	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (29%)	23 (68%)	0 (0%)
Segurança	3 (9%)	1 (3%)	0 (0%)	8 (24%)	22 (65%)	0 (0%)
Saúde	1 (3%)	0 (0%)	1 (3%)	9 (26%)	23 (68%)	0 (0%)
Aceitação social	5 (15%)	2 (6%)	8 (24%)	17 (50%)	2 (6%)	0 (0%)
Realização	0 (0%)	1 (3%)	8 (24%)	14 (41%)	10 (29%)	1 (3%)
<i>Saúde</i>						
Físico normal	0 (0%)	5 (15%)	6 (18%)	14 (41%)	9 (26%)	0 (0%)
Mental normal	0 (0%)	1 (3%)	1 (3%)	18 (53%)	14 (41%)	0 (0%)
Emocional normal	0 (0%)	4 (12%)	3 (9%)	24 (71%)	3 (9%)	0 (0%)
<i>Situação financeira</i>						
Moradia	2 (6%)	2 (6%)	4 (12%)	9 (26%)	17 (50%)	0 (0%)
Transporte	3 (9%)	1 (3%)	4 (12%)	12 (35%)	14 (41%)	0 (0%)
Padrão de vida	1 (3%)	1 (3%)	7 (21%)	14 (41%)	11 (32%)	0 (0%)
Situação financeira	3 (9%)	4 (12%)	9 (26%)	9 (26%)	9 (26%)	0 (0%)
Patrimônio	2 (6%)	4 (12%)	6 (18%)	12 (35%)	10 (29%)	0 (0%)
Alimentação	1 (3%)	2 (6%)	6 (18%)	12 (35%)	13 (38%)	0 (0%)
Educação	1 (3%)	3 (9%)	7 (21%)	12 (35%)	11 (32%)	0 (0%)
<i>Convivência familiar</i>						
Cônjuge	1 (3%)	1 (3%)	4 (12%)	10 (29%)	12 (35%)	6 (18%)
Filhos	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (29%)	17 (50%)	6 (18%)
Com quem moram	1 (3%)	0 (0%)	1 (3%)	11 (32%)	19 (56%)	2 (6%)
Atenção para a família	0 (0%)	2 (6%)	5 (15%)	11 (32%)	15 (44%)	1 (3%)
<i>Vida social</i>						
Nível social	2 (6%)	0 (0%)	3 (9%)	23 (68%)	6 (18%)	0
Convívio social	2 (6%)	1 (3%)	4 (12%)	20 (59%)	7 (21%)	0
Nível cultural	2 (6%)	5 (15%)	7 (21%)	16 (47%)	4 (12%)	0
<i>Férias e lazer</i>						
Últimas férias	2 (6%)	3 (9%)	11 (32%)	7 (21%)	10 (29%)	1 (3%)
Próximas férias	2 (6%)	0 (0%)	6 (18%)	12 (35%)	13 (38%)	1 (3%)

*DT: Discordo totalmente; **D: Discordo; ***NCND: Não concordo nem discordo; ****C: Concordo; *****CT: Concordo totalmente; *****NR: Não responderam.

A Tabela 3 demonstra os números absolutos (n) e os percentuais (%) de concordâncias e discordâncias com as afirmações relacionadas aos fatores internos que compõem o CO na SCALIM.

Tabela 3 - Fatores internos à SCALIM

Variáveis	*DT n (%)	**D n (%)	***NCND n (%)	****C n (%)	*****CT n (%)	*****NR n (%)
Autonomia						
Liberdade	2 (6%)	5 (15%)	10 (29%)	11 (32%)	6 (18%)	0 (0%)
Procedimento rígido	2 (6%)	9 (26%)	9 (26%)	10 (29%)	4 (12%)	0 (0%)
Organização da rotina	1 (3%)	1 (3%)	3 (9%)	15 (44%)	14 (41%)	0 (0%)
Tomada de decisão	8 (24%)	10 (29%)	10 (29%)	4 (12%)	1 (3%)	1 (3%)
Responsabilidade						
Cumprimento das funções	0 (0%)	0 (0%)	1 (3%)	12 (35%)	21 (62%)	0 (0%)
Contribuição	0 (0%)	0 (0%)	3 (9%)	15 (44%)	16 (47%)	0 (0%)
Resultados acima do esperado	0 (0%)	1 (3%)	4 (12%)	13 (38%)	16 (47%)	0 (0%)
Comprometimento	0 (0%)	0 (0%)	1 (3%)	8 (24%)	25 (74%)	0 (0%)
Realização profissional						
Satisfação com o cargo	1 (3%)	5 (15%)	2 (6%)	12 (35%)	14 (41%)	0 (0%)
Satisfação com o trabalho que realiza	4 (12%)	3 (9%)	3 (9%)	11 (32%)	13 (38%)	0 (0%)
Quantidade e qualidade de trabalho						
Volume	1 (3%)	0 (0%)	9 (26%)	15 (44%)	9 (26%)	0 (0%)
Importância da qualidade	1 (3%)	0 (0%)	6 (18%)	15 (44%)	12 (35%)	0 (0%)
Possibilidade de melhora	0 (0%)	2 (6%)	5 (15%)	12 (35%)	13 (38%)	2 (6%)
Comunicação						
Direção – funcionários	2 (6%)	5 (15%)	11 (32%)	12 (35%)	4 (12%)	0 (0%)
Segurança dizer o que pensam	6 (18%)	5 (15%)	14 (41%)	7 (21%)	2 (6%)	0 (0%)
Abertura da seção	2 (6%)	3 (9%)	15 (44%)	8 (24%)	5 (15%)	1 (3%)
Orientações trabalho	0 (0%)	2 (6%)	10 (29%)	14 (41%)	7 (21%)	1 (3%)
Remuneração						
Satisfação com o salário	2 (6%)	8 (24%)	5 (15%)	16 (47%)	3 (9%)	0 (0%)
Adequação ao trabalho	6 (18%)	5 (15%)	14 (41%)	7 (21%)	2 (6%)	0 (0%)
Remuneração adequada	4 (12%)	5 (15%)	6 (18%)	12 (35%)	7 (21%)	0 (0%)

(Continuação)

Variáveis	*DT n (%)	**D n (%)	***NCND n (%)	****C n (%)	*****CT n (%)	*****NR n (%)
Carreira						
Oportunidade de crescimento na carreira	8 (24%)	5 (15%)	9 (26%)	8 (24%)	3 (9%)	1 (3%)
Aptidão para maiores responsabilidades	4 (12%)	2 (6%)	4 (12%)	10 (29%)	13 (38%)	1 (3%)
Interesse em outro departamento	10(29%)	4 (12%)	10 (29%)	6 (18%)	3 (9%)	1 (3%)
Desenvolvimento e crescimento	7(21%)	8 (24%)	10 (29%)	5 (15%)	3 (9%)	1 (3%)
Relacionamentos com superiores						
Respeito do chefe	1 (3%)	1 (3%)	7 (21%)	11 (32%)	13 (38%)	1 (3%)
Respeito pelo chefe	1 (3%)	0 (0%)	1 (3%)	14 (41%)	17 (50%)	1 (3%)
Receptividade as sugestões	2 (6%)	3 (9%)	11 (32%)	11 (32%)	6 (18%)	1 (3%)
Relacionamento interpessoal						
Cooperação	8 (24%)	4 (12%)	13 (38%)	6 (18%)	1 (3%)	2 (6%)
Adequação	8 (24%)	5 (15%)	14 (41%)	5 (15%)	0 (0%)	2 (6%)
Não interferência entre funcionários antigos e novos	9 (26%)	9 (26%)	8 (24%)	4 (12%)	2 (6%)	2 (6%)
Conflitos						
Divergência de opiniões	5 (15%)	4 (12%)	8 (24%)	6 (18%)	9 (26%)	2 (6%)
Maneira de pensar funcionário novos e antigos	1 (3%)	2 (6%)	8 (24%)	8 (24%)	13 (38%)	2 (6%)
Falhas na comunicação	0 (0%)	3 (9%)	7 (21%)	10 (29%)	12 (35%)	2 (6%)
Problemas pessoais	1 (3%)	5 (15%)	9 (26%)	10 (29%)	8 (24%)	1 (3%)
Valorização profissional						
Valorização	3 (9%)	3 (9%)	13 (38%)	12 (35%)	2 (6%)	1 (3%)
Aproveitamento do potencial	5 (15%)	5 (15%)	8 (24%)	9 (26%)	6 (18%)	1 (3%)
Reconhecimento	8 (24%)	6 (18%)	8 (24%)	9 (26%)	2 (6%)	1 (3%)
Treinamento e desenvolvimento						
Para execução do cargo	2 (6%)	8 (24%)	9 (26%)	8 (24%)	6 (18%)	1 (3%)
Para desenvolvimento	2 (6%)	8 (24%)	13 (38%)	5 (15%)	5 (15%)	1 (3%)
Capacitação para o trabalho	2 (6%)	8 (24%)	9 (26%)	7 (21%)	7 (21%)	1 (3%)
Para aprendizado contínuo	7 (21%)	10 (29%)	9 (26%)	3 (9%)	4 (12%)	1 (3%)

Variáveis	(Conclusão)					
	*DT n (%)	**D n (%)	***NCND n (%)	****C n (%)	*****CT n (%)	*****NR n (%)
Estabilidade no emprego						
Segurança própria com a estabilidade	2 (6%)	5 (15%)	12 (35%)	8 (24%)	6 (18%)	1 (3%)
Segurança dos funcionários quanto a estabilidade	3 (9%)	3 (9%)	11 (32%)	11 (32%)	5 (15%)	1 (3%)
Condições físicas de trabalho						
Temperatura	4 (12%)	5 (15%)	13 (38%)	7 (21%)	3 (9%)	2 (6%)
Espaço	2 (6%)	6 (18%)	6 (18%)	18 (53%)	1 (3%)	1 (3%)
Mobiliário	4 (12%)	4 (12%)	13 (38%)	10 (29%)	2 (6%)	1 (3%)
Higiene	0 (0%)	4 (12%)	9 (26%)	16 (47%)	4 (12%)	1 (3%)
Instalações sanitárias	2 (6%)	4 (12%)	4 (12%)	19 (56%)	4 (12%)	1 (3%)
Ruído	8 (24%)	16 (47%)	9 (26%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (3%)
Imagem da empresa						
Consideração bom lugar	0 (0%)	1 (3%)	4 (12%)	19 (56%)	10 (29%)	0 (0%)
Indicação de pessoas para a instituição	1 (3%)	1 (3%)	5 (15%)	15 (44%)	12 (35%)	0 (0%)
Ética com funcionários, clientes e parceiros	1 (3%)	3 (9%)	11 (32%)	15 (44%)	4 (12%)	0 (0%)
Indicação de pessoas para a seção	3 (9%)	7 (21%)	8 (24%)	11 (32%)	5 (15%)	0 (0%)
Exemplos dos gestores	2 (6%)	3 (9%)	12 (35%)	11 (32%)	6 (18%)	0 (0%)
Trabalho em equipe						
Debate de assuntos importantes	3 (9%)	5 (15%)	15 (44%)	9 (26%)	2 (6%)	0 (0%)
Estímulo para o trabalho em equipe	4 (12%)	6 (18%)	8 (24%)	12 (35%)	4 (12%)	0 (0%)

*DT: Discordo totalmente; **D: Discordo; ***NCND: Não concordo nem discordo; ****C: Concordo; *****CT: Concordo totalmente; *****NR: Não responderam.

Principais fatores externos favoráveis ao CO

- Alimentação (necessidades básicas);
- Saúde (necessidades básicas);
- Estado mental (saúde);
- Segurança (necessidades básicas);
- Relacionamento com as pessoas com quem moram (convivência familiar);
- Satisfação com o nível social (vida social);
- Estado emocional (saúde);
- Relacionamento com os filhos (convivência familiar);
- Satisfação com o convívio social (vida social);

Fatores externos menos favoráveis ao CO

- Preocupação com a aceitação social (necessidades básicas);
- Satisfação com o nível cultural (vida social);
- Satisfação com a situação financeira (situação financeira);
- Satisfação com o patrimônio (situação financeira);
- Estado físico de saúde (saúde);
- Satisfação com as últimas férias (férias e lazer);

Principais fatores internos favoráveis ao CO

- Cumprimento das responsabilidades (responsabilidade);
- Comprometimento com as atividades (responsabilidade);
- Contribuição para o sucesso da instituição (responsabilidade);
- Respeito aos chefes, gerentes gestores (relacionamento com superiores);
- Consideração a instituição como um bom lugar para trabalhar (imagem da instituição);
- Organização da rotina (autonomia);
- Resultados acima do esperado (responsabilidade).

Principais fatores internos desfavoráveis ao CO

- Ruído (condições físicas de trabalho);
- Interferências no relacionamento entre funcionários novos e antigos (relacionamento interpessoal);
- Tomada de decisão (autonomia);
- Treinamento e desenvolvimento para aprendizado contínuo (treinamento e desenvolvimento);
- Oportunidade para o crescimento de desenvolvimento profissional (carreira);
- Interesse por outro departamento da empresa (carreira);
- Reconhecimento dos bons funcionários (valorização profissional);
- Oportunidade de crescimento na carreira (carreira);
- Relacionamento entre os funcionários da empresa (relacionamento interpessoal);
- Cooperação entre os funcionários da seção (relacionamento interpessoal).

As afirmações com maiores percentuais (entre 41 e 44%) de respostas “não concordo nem discordo” foram: A seção está aberta a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus funcionários (Comunicação); A equipe debate

assuntos importantes (Trabalho em equipe); Os funcionários sentem-se seguros ao dizerem o que pensam (Comunicação); Minha remuneração é adequada ao trabalho que faço (Remuneração); O relacionamento entre os funcionários da empresa é adequado (Relacionamento interpessoal).

A maioria dos participantes da pesquisa consideraram-se satisfeitos com suas vidas extratrabalho, no entanto, os fatores externos a instituição considerados menos favoráveis estavam relacionados a preocupação com a aceitação social, ao nível cultural, a situação financeira e satisfação com o patrimônio, ao estado físico de saúde e a satisfação com as últimas férias.

Embora os fatores externos tenham origem fora do âmbito da empresa, eles exercem influência direta no comportamento, ações e decisões dos funcionários dentro da empresa, por isso não devem ser negligenciados numa pesquisa de CO. Caso a empresa não possa atuar diretamente sobre eles, pode tentar atuar sobre os seus efeitos nos funcionários. Esses fatores sempre existiram, no entanto, sua influência atualmente é muito maior que no passado ¹⁴. Os fatores externos ao trabalho são também primordiais para a ação do indivíduo. Dessa forma, as vivências extratrabalho, a qualidade de vida, os sentimentos sobre segurança, moradia, alimentação, política e economia podem influenciar positiva ou negativamente no comportamento das pessoas também dentro das instituições ¹⁶.

Os fatores internos se originam dentro da própria empresa, dessa forma, essa pode atuar diretamente sobre esses fatores para tentar melhorá-los e produzir melhores resultados para a empresa, para os clientes e para os funcionários ¹⁴. De acordo com os resultados, os fatores internos favoráveis ao CO estavam principalmente relacionados ao cumprimento das responsabilidades, ao respeito aos chefes, gerentes gestores (relacionamento com superiores), a consideração a instituição como um bom lugar para trabalhar (imagem da instituição), a organização da rotina de trabalho (autonomia).

Dentre os fatores internos desfavoráveis, a insatisfação com a condição de ruído na seção foi unanimidade, apesar de Serviço Especializado de Medicina e Segurança do Trabalho do Campus da USP de Ribeirão Preto, mensurar periodicamente os níveis sonoros em cada setor da SCALIM de acordo com as normas vigentes ⁸, oferecer protetores auriculares aos profissionais e realizarem o exame anual de audiometria ocupacional. Os ruídos na Seção são provenientes principalmente: do

sistema de exaustão e ventilação, dos carrinhos de transporte de materiais que passam pelos largos rejuntas dos pisos, dos equipamentos específicos para cozinhas profissionais, tais como, liquidificadores, misturador, processador de legumes, descascador de tubérculos, máquina de higienização de utensílios de cozinha. Além disso, no horário de distribuição é comum se ouvir os sons do tampo e destampar dos gastronormes (recipientes de aço inoxidável) e das vozes dos usuários e funcionários do restaurante.

Dentre as insatisfações com os fatores internos da seção, a única relacionada as condições físicas e estruturais foi a condição de ruído. As demais, estavam relacionadas a gestão de recursos humanos. Em suma, de acordo com os resultados a equipe da SCALIM, possui pouca participação nas decisões importantes, o relacionamento interpessoal requer atenção, os profissionais necessitam de mais treinamento, desenvolvimento profissional e reconhecimento, além de melhorias na comunicação e na gestão de conflitos no local que podem ser vistos como fonte geradora de mudanças, crescimento e desenvolvimento ¹⁷.

A pesquisa de CO é composta por uma gama de variáveis e o objetivo deste estudo não foi o de se aprofundar na discussão de cada variável, mas sim o de identificar os fatores favoráveis e desfavoráveis ao CO na percepção dos servidores da SCALIM. Neste sentido, com os resultados deste trabalho, a seção poderá estabelecer prioridades e elaborar planos de ação para tentar melhorar os seus pontos fracos e manter e/ou aprimorar os seus pontos fortes.

Por um lado, este estudo apresentou pontos positivos, como o fato de que os participantes tiveram a oportunidade de expor suas opiniões, a sensação de terem sido ouvidos, respeitados e de que são corresponsáveis pela instituição, fatores que por si podem impactar na satisfação e na produção. Além disso, tiveram a oportunidade de através de suas opiniões contribuírem para possíveis melhorias em seu ambiente de trabalho. Essas melhorias podem estar relacionadas a melhoria da estrutura física do local de trabalho; da distribuição das atividades entre a equipe de trabalho; investimento em treinamentos necessários e desenvolvimento de pessoas; desenvolvimento de trabalhos relacionados a gestão de conflitos e aprimoramento de lideranças. A Universidade poderá optar por planos de ações que contemplem parcerias com diversos setores otimizando assim a utilização de seus recursos.

Por outro lado, é importante ressaltar que pesquisa de CO pode ter apresentado algumas limitações, desconfortos aos participantes, considerando que os mesmos expuseram suas opiniões sobre o seu local de trabalho e que o pesquisador responsável fazia parte da equipe de trabalho onde a pesquisa foi aplicada. Além disso, a pesquisa de CO pode gerar expectativas relacionadas a melhorias no ambiente de trabalho, no entanto, se nada for feito a partir dos resultados, poderá causar frustrações e desconfianças por parte dos funcionários.

6 CONCLUSÃO

A pesquisa de CO realizada na SCALIM da PUSP-RP permitiu avaliar e identificar os fatores internos e externos positivos e negativos que compõem o referido clima. Os dados obtidos poderão contribuir para reavaliar e/ou reestruturar vários aspectos organizacionais tais como: políticas e estratégias de recursos humanos, estrutura física da seção, tecnologias utilizadas, comunicação, gestão de conflitos, saúde e segurança no trabalho, dentre outros. Por meio desta ferramenta, é possível detectar melhor como está o seu CO e a qualidade de vida de seus funcionários, assim como verificar como está o relacionamento interpessoal no local, além de levantar os aspectos que causam satisfação e insatisfação segundo a percepção dos funcionários. Este trabalho apresenta uma forma de levantar não só as fortalezas, mas também os problemas na seção, porém, a solução dos mesmos irá depender dos recursos disponíveis, do estilo gerencial, da política e das estratégias de gestão para os recursos humanos da instituição.

Espera-se que este trabalho contribua para a implantação de melhorias no local e que possa vir a ajudar empresas e instituições, especialmente Unidades de Alimentação e Nutrição, a identificarem os pontos fortes e os pontos a serem melhorados que afetam o CO no ambiente de trabalho. E que contribua também para a discussão e divulgação sobre um tema importante, que não deve ser negligenciado.

7 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Para trabalhos futuros, ficam as sugestões de elaboração de planos de ação com base nos resultados deste trabalho, conforme prioridades e recursos disponíveis, além do estudo da interferência das redes sociais no clima organizacional.

REFERÊNCIAS

1. LEAL, Daniele. Crescimento da alimentação fora do domicílio. **Segurança Alimentar e Nutricional**, v. 17, n. 1, p. 123-132, 2010. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/san/article/view/8634806/2725>> Acesso em: 06 fev. 2020.
2. DE NUTRICIONISTAS, Conselho Federal. Resolução N 600/2018. Dispõe sobre a definição das áreas de atuação do nutricionista e suas atribuições, indica parâmetros numéricos mínimos de referência, por área de atuação, para a efetividade dos serviços prestados à sociedade e dá outras providências. **CFN: Brasília**, 2018.
3. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE REFEIÇÕES COLETIVAS. Manual ABERC de práticas de elaboração e serviço de refeições para coletividades. **ABERC**, 2003.
4. MATOS, C. H. D., & PROENÇA, R. P. D. C. Condições de trabalho e estado nutricional de operadores do setor de alimentação coletiva: um estudo de caso. **Revista de Nutrição** v. 16 n.4, p. 493-502, 2003 Disponível em: <cielo.br/scielo.php?pid=s1415-52732003000400012&script=sci_arttext> Acesso em: 02 set. 2019.
5. CASAROTTO, Raquel Aparecida; MENDES, Luciane Frizo. Queixas, doenças ocupacionais e acidentes de trabalho em trabalhadores de cozinhas industriais. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 28, n. 107-108, p. 119-126, 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-> Acesso em: 15 Jul. 2019.
6. BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Portaria CVS 453 nº. 5, de 9 de abril de 2013. Aprova o regulamento técnico sobre boas práticas para estabelecimentos comerciais de alimentos e para serviços de alimentação, e o roteiro de inspeção. **DOE de**, v. 19, n. 04, 2013 Disponível em: <http://www.cvs.saude.sp.gov.br/up/PORTARIA%20CVS-5_090413.pdf> Acesso em: 15 Jul. 2019.
7. BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004. Dispõe sobre regulamento técnico de boas práticas para serviços de alimentação. Diário Oficial da União de 16 de setembro de 2004.
8. TRABALHISTA, GUIA. Norma regulamentadora 15. **Atividades e operações insalubres**. v. 25, 2017. Disponível em: <<http://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr15.htm>>. Acesso em 15 de jul. 2019.
9. SOUZA, Edela Lanzer Pereira de. Clima e motivação em uma empresa estatal. **Revista de Administração de Empresas**, v. 22, n. 1, p. 14-18, 1982. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-75901982000100002&script=sci_arttext&tlnq=es> Acesso em: 02 set. 2019.
10. FERREIRA, Patricia Itala; RAMAL, Andrea. Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho. **Rio de Janeiro: LTC**, 2013.

11. MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. Introdução à administração. rev. e ampl. **São Paulo: Atlas**, v. 546, p. 2013-1, 2000.
12. LUZ, Ricardo Silveira. **Gestão do clima organizacional**. Qualitymark Editora Ltda, 2003.
13. BOWDITCH, James L.; BUONO, Anthony F. **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.
14. BISPO, Carlos Alberto Ferreira. Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional. **Production**, v. 16, n. 2, p. 258-273, 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-65132006000200007&script=sci_arttext> Acesso em: 02 set. 2019.
15. LIKERT, Rensis. A technique for the measurement of attitudes. **Archives of psychology**, 1932. Disponível em: http://www.voteview.com/pdf/Likert_1932.pdf Acesso em: 09 fev. 2014.
16. FERRAZ, Renato; LOPES, Evandro. Satisfação no trabalho: Comparação de duas escalas de medida por meio de equações estruturais. **Revista de Gestão dos Países de Língua Portuguesa**, v. 14, n. 1, p. 37-47, 2015. Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-44642015000100005 Acesso em: 02 set 2019.
17. NASCIMENTO, Eunice Maria; EL SAYED, Kassem Mohamed. Administração de conflitos. **São Paulo: Editora Gazeta do Povo/FAE**, 2002. Disponível em: https://www.cairu.br/biblioteca/arquivos/Administracao/Gestao_do_Capital_Humano_FEA.pdf Acesso em: 02 set. 2019.

APÊNDICE A

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está sendo convidado a participar da pesquisa “Diagnóstico do Clima Organizacional de uma Unidade de Alimentação e Nutrição”, do Programa de Mestrado Profissional – Gestão de Organizações de Saúde da FMRP-USP. A sua participação não é obrigatória, mas voluntária. A qualquer momento você pode desistir de participar e retirar o seu consentimento, assim como esclarecer dúvidas. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador, com a coordenação ou com demais profissionais de sua instituição.

O objetivo principal do estudo é obter dados através do preenchimento de questionários que possibilitem avaliar o clima organizacional da Unidade de Alimentação e Nutrição.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em responder a um questionário com perguntas abertas e fechadas.

Os riscos apresentados pela pesquisa são: desconforto por expor opiniões, desconforto devido ao fato de o pesquisador participar da equipe de trabalho, risco remoto de quebra de sigilo ou confidencialidade dos dados, frustrações e desconfianças devido a expectativa de implementação de melhorias após resultados, caso não sejam realizadas.

Quanto aos benefícios oferecidos pela pesquisa de clima organizacional aos participantes, podemos citar a oportunidade de sentirem-se ouvidos, respeitados e corresponsáveis pela empresa. Suas opiniões poderão colaborar para a elaboração de planos de ação que tragam melhorias relacionadas ao ambiente de trabalho como: apoio do serviço de assistência social e SESMT aos participantes, melhoria da estrutura física do local de trabalho, melhoria na distribuição das atividades entre a equipe de trabalho, investimento em treinamentos necessários e desenvolvimento de pessoas, desenvolvimento de trabalhos relacionados a gestão de conflitos, aprimoramento de lideranças. É importante ressaltar que, essas melhorias irão depender dos resultados da pesquisa, do contexto institucional e da visão dos gestores desta instituição. Os benefícios gerados com a sua participação também estão relacionados às possíveis contribuições ao processo de ensino-aprendizagem do Programa de Mestrado Profissional – Gestão de Organizações de Saúde da FMRP-USP.

As informações obtidas através dessa pesquisa serão confidenciais e asseguramos o sigilo sobre a sua participação.

Os dados não serão divulgados de forma a possibilitar sua identificação. Os resultados serão divulgados em apresentações ou publicações com fins científicos ou educativos. Fica garantido o acesso dos participantes da pesquisa aos resultados.

Participar desta pesquisa não implicará nenhum custo para você, e, como voluntário, você também não receberá qualquer valor em dinheiro como compensação pela participação.

Você receberá uma via deste termo onde consta o telefone do Comitê de Ética e Pesquisa do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto para casos de dúvidas éticas e o telefone e o endereço eletrônico do pesquisador responsável podendo tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

Declaro que entendi os objetivos, condições, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa e estou de acordo a participar.

Contato da Pesquisadora Carolina Maria Carneiro Scrideli – Telefone (16) 33150390 – e-mail: carol_uan@hotmail.com

Contato do Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital das Clínicas e da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto - (16) 3602-2228.

Nome do participante: _____ assinatura: _____ data: _____

Nome do pesquisador _____ assinatura: _____ data: _____

APÊNDICE B
Questionário para Avaliação do Clima Organizacional
Programa de Mestrado Profissional – Gestão de Organizações de Saúde
da FMRP-USP.

1) DADOS PESSOAIS

1.1) Sexo: a. Masculino b. Feminino

1.2) Faixa etária:

- a. De 60 até 69 anos
- b. De 55 até 59 anos
- c. De 49 até 54 anos
- d. Menos de 49 anos

1.3) Escolaridade:

- a. Pós graduação
- b. Superior completo
- c. Superior incompleto
- d. Curso técnico profissionalizante completo
- e. Curso técnico profissionalizante incompleto
- f. Ensino médio completo () Ensino médio incompleto
- g. Ensino fundamental completo
- h. Ensino fundamental incompleto

1.4) Estado civil: _____ 1.5) Número de filhos _____

2) DADOS PROFISSIONAIS

2.1) Cargo: _____

2.2) Tempo de empresa: _____

2.3) Horário de trabalho: _____

2.4) Concursado () Sim () não

Avalie as informações abaixo assinalando 1 caso discorde totalmente, 2 caso discorde, 3 caso nem concorde e nem discorde, 4 caso concorde e 5 caso concorde totalmente.

Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3) FATORES EXTERNOS A SEÇÃO DE ALIMENTAÇÃO

3.1) NECESSIDADES BÁSICAS

Afirmações	1	2	3	4	5
a) Minha maior preocupação é com a Alimentação					
b) Minha maior preocupação é com a Segurança					
c) Minha maior preocupação é com a Saúde					
d) Minha maior preocupação é com a Aceitação social					
e) Minha maior preocupação é com a Realização pessoal					

3.2) SAÚDE

Afirmações	1	2	3	4	5
a) Meu estado físico é normal					
b) Meu estado mental é normal					
c) Meu estado emocional é normal					

3.3) SITUAÇÃO FINANCEIRA

Afirmações	1	2	3	4	5
a) Estou satisfeito com relação a minha moradia					
b) Estou satisfeito com relação ao carro/transporte que utilizo					
c) Estou satisfeito com relação ao meu padrão de vida					
d) Estou satisfeito com relação a minha situação financeira					
e) Estou satisfeito com relação ao meu patrimônio					
f) Estou satisfeito com relação a minha alimentação					

g) Estou satisfeito com relação a minha educação					

3.4) CONVIVÊNCIA FAMILIAR

Afirmações	1	2	3	4	5
a) Tenho bom relacionamento com meu cônjuge					
b) Tenho um bom relacionamento com meus filhos					
c) Tenho bom relacionamento com as pessoas que moram comigo					
d) Disponho de atenção suficiente para minha família					

3.5) VIDA SOCIAL

Afirmações	1	2	3	4	5
a) Estou satisfeito com meu nível social					
b) Estou satisfeito com meu convívio social					
c) Estou satisfeito com meu nível cultural					

3.6) FÉRIAS E LAZER

Afirmações	1	2	3	4	5
a) Estou satisfeito com as minhas últimas férias					
b) Estou planejando para que as minhas próximas férias sejam muito boas					

4) FATORES INTERNOS DA SEÇÃO

4.1) AUTONOMIA

Afirmações	1	2	3	4	5
a) Tenho liberdade para fazer o meu trabalho da forma que considerar melhor					
b) A instituição exige um procedimento rígido para execução das atividades pertinentes as suas funções					
c) Organizo minha rotina de trabalho para melhor aproveitamento de minhas atividades					
d) Tomo decisões pela seção					

4.2) RESPONSABILIDADE

Afirmações	1	2	3	4	5
a) Cumpro as responsabilidades que são destinadas à minha função					
b) Considero que é de minha responsabilidade contribuir para o sucesso da instituição					
c) Desempenho o meu trabalho buscando obter resultados melhores do que aqueles esperados pela instituição					
d) Considero-me comprometido com minhas atividades					

4.3) REALIZAÇÃO PROFISSIONAL

Afirmações	1	2	3	4	5
a) Estou satisfeito com o meu cargo					
b) O meu trabalho me proporciona um sentimento de realização profissional					

4.4) QUANTIDADE E QUALIDADE DE TRABALHO

Afirmações	1	2	3	4	5
a) Estou satisfeito em relação ao volume de trabalho que realizo					
b) A qualidade do meu trabalho é considerada mais importante do que a quantidade					
c) O trabalho que realizo poderia ser melhorado					

4.5) COMUNICAÇÃO

Afirmações	1	2	3	4	5
a) A direção da seção se comunica com os funcionários					
b) Os funcionários sentem-se seguros em dizer o que pensam					
d) A seção é aberta a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus funcionários					
e) As orientações que você recebe sobre o seu trabalho são claras e objetivas					

4.6) REMUNERAÇÃO

Afirmações	1	2	3	4	5
a) Estou satisfeito com o meu salário atual					
b) Minha remuneração é adequada ao trabalho que faço					
c) A empresa remunera adequadamente os funcionários					

4.7) CARREIRA

Afirmações	1	2	3	4	5
a) Tenho oportunidade de crescimento em minha carreira					
b) Estou apto para assumir maiores ou mais responsabilidades					
c) Gostaria de trabalhar em outro departamento da empresa					
d) A instituição oferece oportunidades para o meu desenvolvimento e crescimento profissional					

4.8) RELACIONAMENTOS COM OS SUPERIORES

Afirmações	1	2	3	4	5
a) Sou respeitado pelo seu chefe/gestor/gerente					
b) Respeito o meu chefe/gestor/gerente					
c) Meu chefe/gestor/gerente é receptivo às sugestões de mudança					

4.9) RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Afirmações	1	2	3	4	5
a) Há um relacionamento de cooperação entre os profissionais da minha seção					
b) O relacionamento entre os funcionários da empresa é adequado					
c) Não há interferências no relacionamento entre os funcionários mais antigos e os funcionários mais novos					

4.10) CONFLITOS

Afirmações	1	2	3	4	5
a) A maioria dos conflitos ocorre devido à divergência de opiniões relacionadas ao trabalho					
b) A maioria dos conflitos ocorre devido à diferente maneira de pensar entre funcionários novos e funcionários antigos					
c) A maioria dos conflitos ocorrem devido à falhas na comunicação					
d) A maioria dos conflitos ocorre devido a problemas pessoais dos funcionários					

4.11) VALORIZAÇÃO PROFISSIONAL

Afirmações	1	2	3	4	5
a) Sinto-me valorizado pela empresa					
b) Meu potencial profissional tem sido adequadamente aproveitado					
c) A empresa reconhece os bons funcionários					

4.12) TREINAMENTO/DESENVOLVIMENTO

Afirmações	1	2	3	4	5
a) Recebo o devido treinamento para a execução de meu cargo					
b) A empresa investe em treinamentos para o meu desenvolvimento profissional e pessoal					
c) O treinamento oferecido pela empresa me capacita a fazer bem o meu trabalho					
d) A empresa investe em treinamento/desenvolvimento para que eu tenha um aprendizado contínuo					

4.13) ESTABILIDADE NO EMPREGO

Afirmações	1	2	3	4	5
a) Estou seguro em relação à estabilidade do meu emprego					
b) Os funcionários da empresa sentem-se seguros quanto à estabilidade no emprego					

4.14) CONDIÇÕES FÍSICAS DE TRABALHO

Afirmações	1	2	3	4	5
a) As condições ambientais de temperatura do meu local de trabalho são satisfatórias					
b) As condições ambientais de espaço do meu local de trabalho são satisfatórias					
c) As condições ambientais de mobiliário do meu local de trabalho são satisfatórias					
d) As condições ambientais de higiene do meu local de trabalho são satisfatórias					
e) As condições ambientais referentes às Instalações sanitárias do meu local de trabalho são satisfatórias					
f) As condições ambientais relacionadas ao ruído são satisfatórias no meu local de trabalho					

4.15) IMAGEM DA EMPRESA

Afirmações	1	2	3	4	5
a) Considero a instituição um bom lugar para trabalhar					
b) Indicaria qualquer pessoa para trabalhar na instituição em que trabalho					
c) Considero a empresa ética com seus funcionários/clientes/parceiros					
d) Indicaria qualquer pessoa para trabalhar na seção em que trabalho					
e) Os gestores da empresa dão bons exemplos aos seus funcionários					

4.16) TRABALHO EM EQUIPE

Afirmações	1	2	3	4	5
a) A equipe debate os assuntos importantes					
b) A empresa estimula o trabalho em equipe					