

CLIMA ORGANIZACIONAL SOB A ÓTICA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO NÚCLEO DE BALÍSTICA DE FORTALEZA DA PERÍCIA FORENSE DO ESTADO DO CEARÁ

Raniara de Almeida Faustino

Graduanda do Curso de Administração do Centro Universitário 7 de Setembro (UNI7).
ranifaustino01@hotmail.com

Jean Mari Felizardo

Professor titular do curso de Administração do Centro Universitário 7 de Setembro (UNI7). Doutor em Educação pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Mestre em Tecnologia pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR). Especialista em Logística Empresarial pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR). Especialista em Gestão da Aprendizagem pela Universidade Positivo (UP). Graduado em Administração com habilitação em Comércio Exterior pela UP. Professor de cursos de graduação e de pós-graduação da UNI7.
jean_m_felizardo@yahoo.com.br

RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo geral analisar o clima organizacional sob a ótica dos servidores públicos do Núcleo de Balística de Fortaleza da Perícia Forense do Estado do Ceará. A pesquisa de clima organizacional tem tido grande relevância no mundo dos negócios, pois traz para as organizações informações essenciais no que diz respeito às percepções de seus funcionários do ambiente de trabalho, auxilia em seus planos estratégicos proporcionando aos gestores maior facilidade para projeções de melhorias. Desta forma, foi feito um levantamento bibliográfico do tema, descrevendo estudos e pesquisas de diversos autores. Em seguida, foram apresentados os métodos e técnicas utilizados na pesquisa caracterizada como quantitativa do tipo exploratória-descritiva. Os dados foram obtidos por meio de um questionário estruturado conforme a escala de clima organizacional (ECO) de Martins (2008) que, posteriormente, foram analisados por meio de uma análise estatística-descritiva. A pesquisa apresentou resultados bons, fator controle/pressão; indiferentes, fatores coesão entre colegas e apoio da chefia e da organização; e ruins, fatores conforto físico e recompensa. Deste modo, faz-se necessário que a organização, objeto de estudo, dedique maior atenção aos fatores negativos utilizando os meios propostos nas considerações finais desta pesquisa científica.

PALAVRAS-CHAVE: Balística. Ceará. Clima organizacional. Fortaleza. Perícia forense.

ABSTRACT

The main purpose of this research was to analyze the organizational climate under the optics of the government employees of the Forensic Expertise of Ceará, who work in Ballistic Nucleus of Fortaleza. The organizational climate research has had great relevance in the business world, because it provides organizations with essential information regarding their employees' perceptions of the work environment, assists in their strategic plans, giving managers greater facility for improvement projections. Thus, a bibliographic survey of the subject was done, describing studies and researches of several authors. Then, the methods and techniques used in the research were characterized as quantitative of the exploratory-descriptive type. The data was obtained through a questionnaire structured according to the organizational climate scale (ECO) of Martins (2008), which was analyzed through a statistical-descriptive analysis. The research presented qualitative results that can be classified as good, such as control/pressure factor; indifferent, as cohesion between colleagues and support of leadership and organization; and yet, bad, with regard to physical comfort and reward. Thereby it is necessary that the organization, object of study, devotes more attention to the negative factors and uses the proposals presented at the end of this scientific research.

KEYWORDS: Ballistic. Ceará. Forensic expertise. Fortaleza. Organizational climate.

1 INTRODUÇÃO

As constantes mudanças por meio da globalização econômica vêm trazendo para as empresas preocupações em conhecer melhor o ambiente organizacional (MARTINS, 2008). A fim de acompanhar as mudanças e permanecerem sustentáveis no ambiente competitivo, as empresas perceberam que o fator inovação é essencial e por meio de seus recursos humanos, poderão alcançar seus objetivos. Desta maneira, implementar um ambiente propício e satisfatório aos seus funcionários se tornou fundamental para o aumento da produtividade e no favorecimento da sustentabilidade e inovação das empresas (HASHIMOTO, 2009).

Um bom clima organizacional se torna necessário para a empresa que deseja conquistar e satisfazer as expectativas de seus clientes e a colaboração dos funcionários torna-se imprescindível para o alcance desses objetivos. Contudo, o funcionário precisa sentir-se valorizado para que desta forma possa estar em harmonia com os propósitos da organização (SEBRAE, 2017).

Recentemente, a empresa *Great Place to Work* (GPTW) realizou uma pesquisa com o intuito de saber o que os profissionais de recursos humanos esperavam deste ano de 2017. Um dos pontos abordados estava em saber quais seriam as prioridades da área de recursos humanos nas empresas que estes profissionais atuam e o que se obteve de resposta dos mais de cem participantes foi que para 30% dos respondentes, a prioridade seria de treinamento e desenvolvimento (T&D). O clima ficou em segundo lugar obtendo 26% das respostas e, em último lugar, a seleção de pessoas com apenas 3% (DINIZ, 2017).

A promoção de um clima favorável para os trabalhadores tem sido umas das prioridades das organizações visto os benefícios alcançados tanto para os funcionários quanto para as próprias organizações (HASHIMOTO, 2009).

Numa entrevista feita pela revista *Exame* com seis diretores que já foram executivos na área de recursos humanos mostrou o que eles aprenderam durante seus percursos profissionais até chegarem ao “topo”. Uma das considerações dos executivos mostra uma preferência, das organizações, por diretores executivos mais habilitados em influenciar positivamente o clima e a propagação da cultura organizacional (KEDOUK, 2013).

“O clima ainda exerce impacto nos resultados do trabalho, como as atitudes de consumidores e clientes, e no desempenho das equipes, na rotatividade, no número de faltas e na satisfação no trabalho” (PUENTE-PALACIOS; MARTINS, 2013, p. 273). Nesse sentido, muitas empresas brasileiras têm tido grande interesse em harmonizar o clima organizacional, assim como revela uma pesquisa realizada em [2013] pela *Curriculum*, empresa de serviços de recrutamento e seleção *on-line*, que dentre as 230 companhias brasileiras participantes da pesquisa, 69% se preocupam em proporcionar um clima agradável no ambiente de trabalho. Da mesma forma, responderam que dentre as medidas mais efetivas no ambiente corporativo, o clima agradável ficou com 69% das respostas (GLOBO, 2013).

Dentro dessa ótica, em 2016 a instituição financeira Sicredi foi considerada uma das empresas que apresentaram o melhor clima organizacional no Brasil, segundo os dados de uma pesquisa realizada pela *Hay Group*, empresa global de consultoria de gestão de negócios. A pesquisa contou com a participação de 18.329 funcionários o que corresponde a 98% dos trabalhadores da instituição. Entre os participantes, 95% responderam que recomendariam a empresa como um lugar para se trabalhar (SICREDI, 2016).

Por sua vez, o serviço público não fica afastado das novas exigências do mercado. A exemplo disso, em fevereiro de 2005, foi criado por meio do Decreto n. 5378/2005 o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA) o qual foi instituído pelo Governo Federal a fim de contribuir para o progresso da qualidade dos serviços públicos, bem como para o aumento da competitividade do país almejando excelência do serviço prestado à sociedade (BOMFIM, 2008).

Dada a importância ao clima organizacional, a Secretaria de Gestão de Pessoas do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) divulgou os resultados da “Pesquisa de Clima Organizacional 2015” que teve como objetivo medir o percentual de satisfação de todos que fazem parte do quadro de funcionários do TJCE. A pesquisa mostrou que 77% dos participantes sentem orgulho de trabalhar no poder judiciário cearense e 92% consideram que seus trabalhos influenciam o desempenho da justiça estadual. Além disso, o resultado geral apresentou percentual médio de 69% de respostas positivas quanto ao clima organizacional (CEARÁ, 2016).

Como se pode notar, a pesquisa de clima organizacional tem tido grande relevância no mundo dos negócios, pois traz para as organizações informações essenciais no que diz respeito às percepções de seus funcionários do ambiente de trabalho, auxilia em seus planos estratégicos proporcionando aos gestores maior facilidade para projeções de melhorias (PUENTE-PALACIOS; MARTINS, 2013). Por essa razão, acredita-se ser necessário o estudo de caso na Perícia Forense do Estado do Ceará no Núcleo de Balística visando responder ao seguinte **problema de pesquisa**: como o clima organizacional é percebido pelos servidores públicos do Núcleo de Balística de Fortaleza da Perícia Forense do Estado do Ceará?

A presente pesquisa teve como **objetivo geral** analisar o clima organizacional sob a ótica dos servidores públicos do Núcleo de Balística de Fortaleza da Perícia Forense do Estado do Ceará. Para auxiliar sua construção, a pesquisa foi dividida em 6 (seis) **objetivos específicos teóricos**, são eles: descrever o processo de clima organizacional; descrever o apoio da chefia e da organização; identificar o processo de recompensa; identificar o processo de conforto físico; descrever o processo de controle/pressão; e, descrever o processo de coesão entre colegas.

O **objetivo específico empírico** foi medir o clima organizacional sob a ótica dos servidores públicos do Núcleo de Balística de Fortaleza da Perícia Forense do Estado do Ceará.

O presente artigo científico foi organizado da seguinte forma: o primeiro capítulo apresenta a parte introdutória que descreve a justificativa do tema, o problema da pesquisa científica e seus objetivos gerais e específicos; o segundo capítulo trata da revisão de literatura em que se baseou o estudo; o terceiro capítulo relata o método adotado; o quarto capítulo apresenta os resultados obtidos pela pesquisa de campo e o quinto capítulo discorre sobre as considerações finais do estudo em questão. Em seguida, as referências, apêndices e anexos desta pesquisa científica.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo foram apresentados conceitos e os elementos que compõem o tema clima organizacional, entre eles estão o apoio da chefia e da organização, o processo de recompensar pessoas, o conforto físico no trabalho, o processo de

controle/pressão e a coesão entre colegas. Os fundamentos utilizados foram obtidos por meio da literatura científica que serviram de base para esta pesquisa científica.

2.1 PROCESSO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Neste subcapítulo foram apresentados conceitos relacionados ao clima organizacional, bem como sua relação entre satisfação no trabalho e motivação.

“O clima organizacional é a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos participantes da organização e que influencia o seu comportamento” (CHIAVENATO, 2003, p. 539). Isso significa dizer que o que é percebido pelos trabalhadores em seu ambiente de trabalho possui valor estratégico e causa, conseqüentemente, impacto na organização por meio das ações, reações e decisões das pessoas no meio organizacional. Diante disso, o estudo do clima organizacional vem sendo um assunto de elevado interesse para os estudiosos e para muitas empresas (MARTINS, 2008).

Estudar o clima organizacional é de suma importância para a organização, tendo em vista a influência que este fenômeno exerce sobre o comportamento e o desenvolvimento dos trabalhadores, bem como na desenvoltura de suas atividades empresariais (PUENTE-PALACIOS; MARTINS, 2013).

É por meio da pesquisa de clima organizacional que se pode identificar o clima de uma organização. Essa é uma ferramenta que poderá auxiliar os gestores no que se refere ao planejamento estratégico da empresa e orientá-lo na busca de melhores práticas na organização levando em consideração, principalmente, o fator humano (SOUZA; CAMPOS JÚNIOR; MAGALHÃES, 2015).

2.1.1 Relação Entre Motivação, Satisfação e Clima Organizacional

“O clima organizacional influencia a motivação, o desempenho humano e a satisfação no trabalho” (CHIAVENATO, 2008, p. 229).

A motivação humana é um fator interno de cada pessoa. Todo indivíduo possui suas próprias necessidades ou motivos que fazem com que este seja

impulsionado a buscar seus objetivos e a motivação é, portanto, a conduta deste indivíduo na intenção de alcançá-los (CHIAVENATO, 2008).

A motivação provoca no trabalhador uma maior disposição e faz com que seu desempenho no trabalho seja amplificado, ou seja, quanto mais motivado, melhor se espera que seja o seu desempenho (BOMFIM, 2008).

Por sua vez, a satisfação é o resultado de uma avaliação positiva do empregado sobre o seu ambiente de trabalho e sua experiência na empresa podendo ser caracterizada como um estado emocional positivo ou de prazer (SIERRA *et al.*, 2017).

A relação existente entre clima e satisfação fica clara ao se notar que clima organizacional é o conjunto das percepções de satisfação ou insatisfação no trabalho (HASHIMOTO, 2009).

Pode-se inferir que o clima gera impacto na satisfação dos trabalhadores, assim, o clima pode ser considerado favorável quando provoca um grau de satisfação nos funcionários de uma organização e desfavorável quando causa algum tipo de frustração das necessidades destes funcionários (CHIAVENATO, 2008).

Os próximos subcapítulos retratam as variáveis que compõem o tema clima organizacional conforme a escala de clima organizacional. Essas variáveis são capazes de influenciar o clima e por isso é relevante identificá-las. São elas: apoio da chefia e da organização, processo de recompensar pessoas, conforto físico no trabalho, processo de controle/pressão e coesão entre colegas.

2.2 APOIO DA CHEFIA E DA ORGANIZAÇÃO

Neste subcapítulo foram abordados temas sobre a importância do apoio da chefia e da organização para os trabalhadores e conceitos relacionados à liderança e seus estilos gerenciais.

O apoio da chefia e da organização é o suporte afetivo, estrutural e operacional dado aos funcionários no âmbito de suas atividades organizacionais (MARTINS, 2008).

Estudos revelam que os relacionamentos existentes entre os funcionários e a chefia, assim como as relações intergrupais têm impacto no que se refere à percepção do clima organizacional. (PUENTE-PALACIOS; MARTINS, 2013).

O líder por sua vez é aquele que dá o suporte necessário para que o grupo consiga alcançar seus objetivos e serve como um instrumento de apoio e orientação para a sua equipe (CHIAVENATO, 2004).

2.2.1 Liderança Gerencial

Liderança é “a capacidade de influenciar um conjunto de pessoas para alcançar metas e objetivos” (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010, p. 359).

A liderança é de suma importância para a organização sendo fundamental para todas as funções da administração. O administrador precisa saber conduzir bem seus subordinados para que juntos possam chegar ao propósito desejado (CHIAVENATO, 2008). Vale dizer, ainda, que uma boa liderança contribui para o estímulo, a criatividade, a responsabilidade e o desenvolvimento das pessoas na empresa (NAKATA, 2009).

“Os líderes estabelecem direções por meio do desenvolvimento de uma visão do futuro; depois, engajam as pessoas, comunicando-lhes essa visão e inspirando-as a superar os obstáculos” (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010, p. 359). Porém, vale destacar que uma relação conturbada entre o líder e sua equipe poderá afetar negativamente no bem-estar dos seus subordinados (PUENTE-PALACIOS; PACHECO; SEVERINO, 2013).

2.2.1.1 Estilos de Liderança

No que se refere ao estilo de liderança proposto pelos estudiosos White e Lippitt, a teoria aborda três estilos básicos de liderança: a autocrática, a liberal (*laissez-faire*) e a democrática. Em seus estudos, os autores tinham como objetivo investigar a influência que os respectivos estilos de liderança exerciam sobre o desempenho e comportamento das pessoas. Segue a elucidação de cada estilo: (CHIAVENATO, 2004)

1. **liderança autocrática** - o líder autocrático é aquele que está no controle de todas as decisões. A equipe é totalmente subordinada ao líder e não tem liberdade para tomar decisões. Isso faz com que haja grande acúmulo

de trabalho, pois o líder centraliza em si todas as atividades organizacionais;

2. **liderança liberal** - também conhecida por *laissez-faire*, se caracteriza pelo estilo bastante liberal em que o líder não exerce domínio sobre os seus subordinados. Neste estilo, a tomada de decisão é individual ou em grupo e o líder só participa quando é solicitado pelo grupo. Um dos pontos negativos nesta abordagem se encontra no individualismo gerado na equipe, além da insatisfação e agressividade;
3. **liderança democrática** - a participação na tomada de decisão é de todos os componentes da equipe, inclusive do líder. O líder estimula a participação da equipe. A liderança democrática propicia um clima de satisfação e faz com que as pessoas se tornem mais comprometidas com o trabalho.

Outro fator relevante no que se refere ao clima organizacional é o processo de recompensar pessoas. O próximo subcapítulo retratou o assunto exemplificando as principais formas de recompensar pessoas e sua importância no ambiente corporativo.

2.3 PROCESSO DE RECOMPENSA

Neste subcapítulo foi apresentado o processo de recompensa no âmbito organizacional e discorrido sobre remuneração, planos de incentivo e benefícios sociais.

2.3.1 Remuneração

A implementação de um bom sistema de recompensas é uma maneira de demonstrar aos funcionários que eles estão sendo recompensados por todo o esforço dedicado aos negócios da organização. Na medida que são recompensadas, a tendência é que as pessoas se envolvam mais em suas atividades laborais. Mas para isso a recompensa precisa ser percebida e considerada justa pelo funcionário, pois nada adiante oferecer uma recompensa que

não corresponda com o trabalho e expectativa do trabalhador fazendo este se sentir desvalorizado (CHIAVENATO, 2010).

Acredita-se que um dos fatores que colaboram com a motivação e o comprometimento das equipes de trabalho seja a oferta de uma remuneração justa ao trabalhador (GHENO; BERLITZ, 2011).

Existe uma interação entre as organizações e as pessoas que faz com que ambas as partes criem expectativas entre uma e outra. De um lado, as empresas oferecem incentivos e recompensas aos funcionários esperando deles resultados satisfatórios para a organização, por outro lado, as pessoas esperam que sejam recompensadas para que possam satisfazer suas necessidades pessoais e alcançarem seus objetivos (CHIAVENATO, 2003).

Em geral, a remuneração é composta pelos seguintes componentes: remuneração básica, pagamento fixo ao trabalhador na forma de salário mensal ou por hora de trabalho; incentivos salariais, programas de recompensa para funcionários com bom desempenho podendo serem concedidos por meio de bônus e participação nos resultados; benefícios, considerados como remuneração indireta e incluem vantagens oferecidas pela organização ao empregado. Todo esse composto pode ser identificado como remuneração total (CHIAVENATO, 2010) e pode ser melhor visualizado por meio da figura contida no Anexo B (p. 54).

2.3.2 Planos de Incentivo

Tendo em vista a instabilidade no mercado, as empresas mudaram seus padrões fazendo com que exigissem mais flexibilidade, interatividade e criatividade de seus funcionários. Ou seja, o trabalho passou a ser mais participativo e menos repetitivo ou monótono. Por consequência disso, os trabalhadores também passaram a exigir mais das empresas e as recompensas passaram a ser reivindicadas de forma mais abrangente, por exemplo, o salário por si só já não supre mais todas as necessidades dos trabalhadores como antigamente. Em vista disso, os programas de incentivos são uma grande tendência na forma de recompensar pessoas (CHIAVENATO, 2010).

Nesse contexto, as recompensas estimulam as pessoas a serem mais responsáveis e comprometidas com os negócios da empresa. O incremento de

planos de incentivo tem como principal objetivo possibilitar melhores condições para que as pessoas consigam atribuir valor à organização e auxiliem no processo de desenvolvimento da empresa (GHENO; BERLITZ, 2011).

2.3.3 Benefícios Sociais

As pessoas são fundamentais para o sucesso da empresa. Há um grande número de organizações que utilizam os benefícios como forma de atração e retenção de talentos (SOARES, 2014).

Os pacotes de benefícios foram idealizados para atenderem as necessidades básicas dos funcionários. As empresas podem oferecer vários benefícios por meio de serviços que melhorem a qualidade de vida e proporcionem mais segurança aos seus empregados (GHENO; BERLITZ, 2011). Nesse sentido, os benefícios e serviços ofertados pelas empresas visam facilitar e tornar a vida dos trabalhadores mais agradável. Ressalta-se ainda que o salário pago ao trabalhador compõe apenas uma pequena parte do processo de recompensa e que grande parte desse processo engloba os benefícios e serviços (CHIAVENATO, 2010).

Ainda segundo o autor, os benefícios e serviços sociais podem ser ofertados na forma de assistência médico-hospitalar, seguro de vida, alimentação subsidiada, transporte, pagamento de tempo não trabalhado, planos de pensão ou aposentadoria, podendo abranger diversas outras possibilidades (CHIAVENATO, 2010).

O subcapítulo a seguir discorreu sobre temas relacionados ao conforto físico no ambiente de trabalho e como este fator pode contribuir para a construção de um bom clima organizacional.

2.4 PROCESSO DE CONFORTO FÍSICO

Neste subcapítulo foram abordados temas relacionados ao conforto físico no ambiente de trabalho e sua importância no contexto organizacional. O capítulo também discorreu sobre a ergonomia no trabalho e seus riscos para o trabalhador.

Conforto físico no trabalho abrange fatores como o ambiente físico, segurança e conforto oferecidos aos empregados pela organização (MARTINS, 2008).

O ambiente físico organizacional está diretamente relacionado ao programa de higiene do trabalho que condiz com as condições ambientais de trabalho, de saúde e de bem-estar das pessoas na organização e envolve elementos como iluminação, ventilação, temperatura, ruídos e conforto. Assim sendo, proporcionar aos trabalhadores um ambiente de trabalho agradável contribui para um bom relacionamento interpessoal, assim como melhora a produtividade e ainda possibilita a redução de acidentes, doenças, absenteísmo e rotatividade das pessoas (CHIAVENATO, 2010).

Outro fator relevante ao tema em questão se encontra na segurança do trabalho, pois se refere às condições de trabalho seguras e saudáveis para as pessoas e envolve áreas de atividades relacionadas à prevenção de acidentes, de incêndio e de roubos (CHIAVENATO, 2010).

O investimento em saúde e segurança na organização possibilita um clima de segurança positivo. A percepção dos funcionários quanto a segurança no trabalho pode afetar diretamente na percepção que eles têm de seus ambientes de trabalho como um todo (ZAVAREZE, 2015).

No próximo subcapítulo foi discorrido sobre a ergonomia aplicada ao trabalho e sua relação com a qualidade de vida no ambiente organizacional tornando-se fundamental para o contexto corporativo.

2.4.1 Ergonomia Aplicada ao Trabalho

A ergonomia é a ciência que tem como principal objetivo produzir conhecimentos específicos sobre a atividade do trabalho humano. Para isso, se utiliza de outras ciências que possam orientar ao profissional da área a identificar problemas no ambiente de trabalho e, desta forma, adaptar as atividades laborais conforme as características, habilidades e limitações das pessoas visando facilitar a execução do trabalho e torná-lo mais produtivo (AGAHNEJAD, 2011).

De acordo com a definição da Associação Internacional de Ergonomia (IEA) estabelecida em agosto de 2000,

ergonomia (ou fatores humanos) é uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos ou sistemas, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos a fim de otimizar o bem estar humano e o desempenho global do

sistema (FALZON, 2007 *apud* FERREIRA; ALMEIDA; GUIMARÃES, 2013, p. 563).

É importante destacar que a ergonomia traz consigo características que evidenciam sua relação com a qualidade de vida no trabalho, que são: (FERREIRA, 2008)

- a) o caráter multidisciplinar que busca orientação em campos de conhecimentos diversos;
- b) atenção voltada ao bem-estar dos trabalhadores e no rendimento produtivo;
- c) adaptação do trabalho conforme as características do trabalhador;
- d) adaptação do ambiente de trabalho visando o conforto e a prevenção de agravos à saúde do trabalhador.

É necessário, portanto, que haja na organização uma política que leve em consideração o bem-estar das pessoas e que busquem proporcionar a elas melhores condições de trabalho (KLASSMANN; BREHM; MORAES, 2011) e com isso evitar riscos ergonômicos, que são considerados fatores que podem afetar a integridade física ou mental do trabalhador, dentre eles estão: esforço físico, levantamento de peso, postura inadequada, alto controle de produtividade, estresse, trabalhos em período noturno, jornada de trabalho prolongada, monotonia e rotina de trabalho intensa (AGAHNEJAD, 2011).

Em linhas gerais, os programas de bem-estar implementados pelas organizações visam prevenir problemas de saúde e ajudam aos funcionários a identificarem possíveis riscos de saúde (CHIAVENATO, 2010).

O próximo subcapítulo abordou sobre o processo de controle/pressão no trabalho. Controle e pressão são fatores que podem influenciar o clima organizacional e, portanto, precisam ser gerenciados de forma correta, caso contrário, poderão acarretar consequências negativas para a organização e para os trabalhadores.

2.5 PROCESSO DE CONTROLE/PRESSÃO

Neste subcapítulo foi apresentado o processo de controle no ambiente organizacional e apresentou conceitos de pressão no trabalho e suas possíveis consequências.

O controle como função administrativa permite ao administrador fazer o acompanhamento do desempenho da organização e condiz com o ato de verificar e comparar se tudo está ocorrendo conforme o planejado, além de corrigir eventuais desvios significativos (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

É importante destacar que todo esse acompanhamento não condiz com práticas abusivas ao trabalhador, por isso se utiliza mais a palavra monitorar ao invés de controlar. Pois no geral a palavra controle remete a ideia de fiscalização, submissão e regras impostas (CHIAVENATO, 2010).

Ainda segundo o autor, o controle deve ser realizado com o objetivo de averiguar se tudo está de acordo com o cronograma, no entanto ainda existem empresas que fazem isso dentro de uma abordagem tradicional seguindo os fundamentos da Teoria X, que é um estilo mais conservador, no qual se baseia na manipulação das pessoas, na coação e no temor (CHIAVENATO, 2010).

Empresas que adotam essa abordagem controlam seus funcionários de forma rígida e severa e se utilizam de sistemas mais autoritários em que os castigos e as penalidades são as formas mais comuns de se corrigir as pessoas (CHIAVENATO, 2010).

2.5.1 Pressão no Trabalho

O controle excessivo e a pressão diária em que o trabalhador é submetido gera por muitas vezes desmotivação e insatisfação no trabalho. Geralmente, os fatores de pressão estão atrelados à urgência com que as atividades são impostas aos empregados e a má administração do tempo na realização de cada atividade (DIAS, 2008).

Deste modo, pressão é quando “o agente usa demandas, ameaças, controle frequente ou advertências persistentes para influenciar o alvo a fazer o que ele quer” (MUCHINSKY, 2004, p. 419).

Várias são as consequências psicológicas e físicas que podem atingir o trabalhador que está sob pressão, dentre elas estão: irritabilidade, angústia, raiva, depressão, dor no estômago, músculos do pescoço, ombros e dores no peito. Esses fatores podem causar no trabalhador queda no desempenho e prejuízos nos seus relacionamentos interpessoais no trabalho (DIAS, 2008).

O próximo subcapítulo discorreu sobre as relações interpessoais no trabalho e sua relação com o clima organizacional. É necessário entender que bons relacionamentos interpessoais são fundamentais para manter um ambiente de trabalho saudável.

2.6 COESÃO ENTRE COLEGAS

Neste subcapítulo foi discorrido sobre a importância das relações interpessoais no local de trabalho.

2.6.1 Relacionamento Interpessoal no Ambiente de Trabalho

Um outro fator relevante no que se refere ao clima organizacional é a relação afetiva das pessoas no ambiente de trabalho. No contexto organizacional, as relações interpessoais também exercem influência na percepção do clima (PUENTE-PALACIOS; MARTINS, 2013).

A vida em grupo é constantemente desejada pelo ser humano. Este, por ser um ser social, sente uma grande necessidade de se relacionar com outras pessoas e, por essa razão, formam diversos grupos no decorrer de suas vidas. Nas organizações, essa necessidade permanece intrínseca nas pessoas onde buscam interagir com seus colegas de trabalho e com a própria chefia (CARDOZO; SILVA, 2014).

A relação interpessoal no trabalho é decorrente do processo de interação de uma ou mais pessoas para que os objetivos organizacionais sejam atendidos. Ao relacionarem-se surgem sentimentos positivos e negativos que influenciam as interações e as atividades. Isto pode fazer com que a aproximação, cooperação e comunicação aumentem ou diminuam, influenciando na realização das atividades e, conseqüentemente, na produtividade (JAGER; RÖHDE; DIAS, 2013, p. 29).

Deste modo, há uma grande necessidade que as organizações invistam em ações que estimulem o relacionamento interpessoal entre os profissionais, haja vista

ser este um fator que está diretamente relacionado com a produtividade e a qualidade de vida no trabalho (TAVARES, 2015).

No capítulo 2 foram apresentadas as principais variáveis que podem influenciar o clima organizacional, bem como suas possíveis consequências no ambiente de trabalho. O capítulo a seguir apresentou o método adotado para o estudo de campo e descreveu as técnicas utilizadas para a coleta dos dados desta pesquisa científica.

3 MÉTODO

“Método é a ordenação de um conjunto de etapas a serem cumpridas no estudo de uma ciência, na busca de uma verdade, ou para chegar a um determinado conhecimento por meio de pesquisa” (SCHNEIDER, 2007, p. 172).

Nos próximos subcapítulos, foi apresentada a metodologia adotada para cumprir os objetivos deste estudo.

3.1 CARACTERIZAÇÃO E ESTRATÉGIA DA PESQUISA

A pesquisa se torna importante pelo fato de trazer a possibilidade de uma resposta a um problema específico e contribuir para a formação de um raciocínio crítico ao pesquisador (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Desta forma, pode-se entender pesquisa “como o processo, a forma, a maneira, o caminho seguido para alcançar resposta para uma dúvida sobre um problema, um fato, obedecendo a princípios, normas e técnicas” (ALYRIO, 2009, p. 14).

No que se refere ao tipo, a presente pesquisa é do tipo exploratória-descritiva. A pesquisa exploratória se utiliza de pesquisas bibliográficas e estudos de caso e tem como característica a flexibilidade, pois permite que o estudo seja investigado por diversos ângulos e aspectos. Enquanto que a pesquisa descritiva se utiliza de ferramentas que irá descrever as características de uma determinada população ou fenômeno que se queira investigar sem a manipulação dos dados obtidos pela pesquisa (PRODANOV; FREITAS, 2013). A presente pesquisa é exploratória porque se utiliza de meios literários para o estudo da temática em questão e é descritiva

porque descreve a percepção dos servidores públicos em relação ao clima organizacional disponibilizando-se a interpretar os dados coletados para o alcance dos objetivos deste artigo científico.

Quanto aos procedimentos, pode ser classificada como bibliográfica. “A pesquisa bibliográfica deve compreender o máximo da bibliografia de domínio público em relação ao assunto estudado, considerando livros, publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, monografias, dissertações, teses, etc.” (ALYRIO, 2009, p. 81). A pesquisa bibliográfica é essencial para que o pesquisador conheça o assunto que está sendo investigado. Neste sentido, o presente estudo se utilizou de diversas fontes bibliográficas para o fundamento da pesquisa em questão.

No que concerne ao local de realização, utilizou-se a pesquisa de campo que tem como principais objetivos a coleta de informações acerca de um problema. A pesquisa de campo também se propõe a descobrir novos fenômenos e, como qualquer outro tipo de pesquisa, vale-se de elementos bibliográficos (PRODANOV; FREITAS, 2013). Para este estudo, a pesquisa de campo é de suma importância, haja vista a necessidade do recolhimento dos dados para se obter respostas ao problema de pesquisa deste artigo.

A natureza desta pesquisa é quantitativa. Em suma, a pesquisa quantitativa coleta os dados de forma a buscar a precisão dos resultados e se utiliza de recursos e de técnicas estatísticas (PRODANOV; FREITAS, 2013). Visando apresentar uma abordagem mais objetiva e alcançar mais exatidão nos seus resultados, o estudo em questão optou pela pesquisa quantitativa por meio de um questionário presente na escala de clima organizacional (ECO), composto por 63 questões fechadas.

3.2 ESTUDO DE CASO – PERÍCIA FORENSE DO ESTADO DO CEARÁ

“O estudo de caso consiste em coletar e analisar informações sobre determinado indivíduo, uma família, um grupo ou uma comunidade, a fim de estudar aspectos variados de sua vida, de acordo com o assunto da pesquisa” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 60).

Tendo em vista a grande importância de se estudar o clima organizacional, optou-se por fazer este estudo de caso na Perícia Forense do Estado do Ceará

(PEFOCE), junto aos servidores públicos alocados no Núcleo de Balística a fim de averiguar como esses trabalhadores percebem o seu ambiente de trabalho.

População “é um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características. Comumente fala-se de população como referência ao total de habitantes de determinado lugar” (GIL, 2008, p. 89).

Para a pesquisa, foi utilizado o censo populacional, tendo em vista que o público pesquisado totaliza apenas 7 (sete) servidores públicos, excluído o chefe, lotados no Núcleo de Balística da PEFOCE. Desta forma, a pesquisa pode generalizar o seu resultado pois a coleta dos dados pode ser universal.

3.3 INSTRUMENTO E TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

Neste subcapítulo foram apresentadas as técnicas utilizadas para a elaboração do instrumento de pesquisa e relatou sobre a aplicação do instrumento de coletas de dados.

A decisão sobre quais instrumentos de coleta de dados foram aplicados na pesquisa está diretamente relacionada com o que se pretende alcançar com o estudo e o universo a ser analisado (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Quanto ao instrumento de pesquisa, o presente estudo utilizou a escala de clima organizacional (ECO), a qual é composta por 63 questões fechadas (Anexo A, p. 50) agrupadas em 5 fatores: apoio da chefia e da organização, recompensa, conforto físico, controle/pressão e coesão entre colegas. A escala segue o modelo *Likert* de cinco pontos com as seguintes alternativas: discordo totalmente, discordo, nem concordo nem discordo, concordo e concordo totalmente (MARTINS, 2008).

Optou-se por utilizar a ECO, pois, em se tratando do tema em questão, é uma escala que demonstrou alta credibilidade nos seus resultados. A ECO é fruto de um longo estudo empírico e, portanto, pode ser considerada válida e fidedigna se assim for aplicada sem alteração em sua composição (MARTINS, 2008).

Antes da aplicação do questionário com a população que será pesquisada é aconselhado que se realize um pré-teste. O pré-teste serve para auxiliar na identificação de possíveis falhas na redação do questionário o que possibilita identificar se está bem elaborado ou não (GIL, 2008).

Para o estudo em questão, não foi realizado pré-teste, pois o instrumento de coleta de dados utilizado nesta pesquisa já foi validado cientificamente no Brasil.

A entrega do instrumento de pesquisa para a coleta dos dados foi feita por meio do contato pessoal com os servidores do Núcleo de Balística no próprio órgão público em que foi disponibilizado aos respondentes via *e-mail* o *link* referente ao questionário.

No que se refere ao tempo de aplicação da escala, optou-se por deixar os servidores responderem ao questionário no período de 1 a 4 de setembro de 2017 para que suas atividades periciais não fossem interrompidas.

Foi solicitada a autorização da PEFOCE, para que os dados necessários fossem coletados conforme (Apêndice A, p. 38). A solicitação foi feita por meio do contato pessoal com o supervisor do Núcleo de Balística.

3.4 MÉTODO DE COLETA E PROCESSAMENTO DOS DADOS

Neste subcapítulo, foi apresentado o método de coleta, tabulação e tratamento dos dados utilizados na pesquisa para análise dos resultados.

“Chamamos de coleta de dados a fase do método de pesquisa, cujo objetivo é obter informações da realidade. Nessa etapa, definimos onde e como será realizada a pesquisa” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 98).

A aplicação do questionário estruturado se deu por meio do site Enquete Fácil em que foi disponibilizado aos respondentes via *e-mail* o endereço eletrônico: <https://www.enquetefacil.com/RespWeb/Qn.aspx?EID=2308361>. Os servidores responderam ao questionário no período de 1 a 4 de setembro de 2017 conforme a disponibilidade de cada servidor público.

A tabulação é onde o pesquisador organiza os dados coletados durante a pesquisa e pode ser feita de forma manual ou mecânica. Para a elaboração da tabulação mecânica o apoio do computador é de suma importância para facilitar a interpretação dos resultados (ALYRIO, 2009).

Para a tabulação dos dados quantitativos desta pesquisa, optou-se por utilizar a tabulação mecânica com apoio de um computador onde os dados foram digitados no *Microsoft Office Excel*[®] no intuito de favorecer a análise dos dados coletados.

As respostas dos participantes foram tabuladas de acordo com os fatores correspondentes à ECO disponibilizados da seguinte forma: apoio da chefia e da organização (fator 1, com 21 itens), recompensa (fator 2, com 13 itens), conforto físico (fator 3, com 13 itens), controle/pressão (fator 4, com 9 itens) e coesão entre colegas (fator 5, com 7 itens) conforme exposto no quadro contido no Anexo C (p. 55).

Após serem coletados, os dados precisam ser avaliados e processados para que o pesquisador possa identificar o resultado da pesquisa (ALYRIO, 2009). Para análise do estudo foi utilizado a análise estatística descritiva que é “constituída pelo conjunto de métodos destinados à organização e descrição dos dados através de indicadores sintéticos ou sumários” (SILVESTRE, 2007, p. 4).

A ECO é uma escala que apura seus resultados com base em 5 fatores. Deste modo, utiliza-se a média aritmética simples para apurar o resultado de cada fator. Conforme a escala, valores maiores que 4 tendem a indicar clima bom, valores entre 3 e 3,9 significam clima indiferente e valores menores que 2,9 apontam para um clima ruim. No entanto, quanto ao fator controle/pressão, valores entre 1 e 2,9 indicam um clima bom e valores entre 4 e 5 indicam um clima ruim. “Para calcularmos a média precisamos somar os valores que aparecem no conjunto de dados e dividir pelo total de valores contidos, neste conjunto” (FERREIRA, 2015, p. 51).

O objetivo é sintetizar os dados de forma que permita dar uma visão global dos resultados alcançados ajudando na análise da pesquisa.

O resumo das características e organização da pesquisa do presente estudo de caso pode ser visualizado no quadro contido no Apêndice B (p. 39).

O capítulo 3 apresentou as técnicas que foram utilizadas no processo de coleta e processamento de dados. No capítulo seguinte foram apresentados seus respectivos resultados e análises desta pesquisa científica.

4 RESULTADOS DA PESQUISA

Neste capítulo foi apresentada uma breve introdução da organização onde foi realizada a pesquisa. Do mesmo modo, foram apresentados os resultados obtidos por meio de um questionário estruturado conforme a escala de clima organizacional

(ECO) com 7 (sete) servidores públicos do Núcleo de Balística de Fortaleza da Perícia Forense do Estado do Ceará.

4.1 OBJETO DE ESTUDO – PERÍCIA FORENSE DO ESTADO DO CEARÁ

A Perícia Forense do Estado do Ceará (PEFOCE) foi criada em 07 de janeiro de 2008 por meio da Lei n. 14.055 e instituída por meio do Decreto n. 29.304 de 30 de maio de 2008. Antes de sua criação, a PEFOCE estava vinculada à Secretaria de Segurança Pública do Estado do Ceará (SSPDS) e foi por meio de sua instituição como órgão técnico-científico que obteve independência administrativa, financeira e patrimonial quando incorporou as atividades dos extintos Instituto de Identificação (II), Instituto de Criminalística (IC) e Instituto de Medicina Legal (IML), além da criação do Laboratório de Perícia Forense (CEARÁ, 2011).

A PEFOCE dispõe de 8 sedes, sendo 2 na capital e as demais divididas entre os municípios de Sobral, Juazeiro do Norte, Quixeramobim, Canindé, Iguatu e Tauá. Seu quadro funcional é de aproximadamente 400 servidores entre peritos criminais, peritos criminais adjuntos, auxiliares de perícia e corpo administrativo e tem como missão implementar políticas eficazes, pesquisas e estudos a respeito de perícias técnico-científicas no campo da medicina legal, de análise laboratorial, no campo da criminalística, da identificação humana e perícias biométricas, no campo da cibernética e em outras áreas de atuação criminal, com vistas à produção de meios de provas, executadas por peritos oficiais, em tempo hábil, demandadas por autoridades policiais ou judiciárias do Estado do Ceará, com a finalidade de instruir o processo criminal para a elucidação de delitos e contravenções penais, sempre na busca do aprimoramento dessas técnicas e meios de comprovação da materialidade e/ou autoria das infrações penais, utilizando-se, para tanto, fundamentalmente, de instrumentos técnicos e métodos científicos (CEARÁ, 2011).

Por sua vez, o Núcleo de Balística faz parte da Coordenadoria de Perícias Criminais (COPEC), antigo IC, sendo composto por 8 (oito) servidores públicos correspondentes ao cargo de perito criminal, entre eles o supervisor do núcleo, e 4 (quatro) funcionários terceirizados responsáveis por todos os trâmites administrativos como recebimento de material para exame, arquivo e digitação de ofícios e laudos periciais.

4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise dos resultados ocorreu por meio do tabulamento dos dados obtidos pela pesquisa de campo, os quais estão posicionados em ordem crescente no fator controle/pressão e, em ordem decrescente nos fatores apoio da chefia e da organização; recompensa; conforto físico e coesão entre colegas conforme Apêndices C (p. 40) e D (p. 47). A pesquisa foi dividida em duas etapas de estudo. A primeira etapa corresponde às questões de 1 a 5 e está relacionada às características dos respondentes. A segunda etapa refere-se à escala de clima organizacional sendo constituída por 63 questões fechadas e uma questão aberta para sugestões, críticas ou considerações dos respondentes sobre a temática da pesquisa.

Inicialmente, o resultado mostra um perfil de idade bastante variado alternando entre jovens acima de 29 anos e mais velhos acima de 43 anos. Apenas 14,3% têm menos de 28 anos. Quanto ao gênero, todos os servidores públicos são do gênero masculino.

Quanto ao grau de escolaridade, 28,6% têm nível superior alcançando o mesmo percentual para a pós-graduação/MBA incompleto. Os demais ficaram divididos entre pós-graduação/MBA completo, mestrado incompleto e mestrado completo, o que corresponde a 14,3% para cada nível de escolaridade. Destaca-se que, para o exercício do cargo de perito criminal, é necessário o nível superior completo em áreas de formação previstas na Lei n. 14.055/2008 em seu anexo II:

formação de nível superior em Engenharia Civil, Elétrica, Mecânica, Química e Eletrônica, Física, Química, Ciências Contábeis e da Computação, Análise de Sistema e curso de formação profissional realizado pela Academia de Polícia Civil, na área Criminalística e registro profissional equivalente (CEARÁ, 2008).

Dentre os servidores, 57,1% tomaram posse do cargo no ano de 2013 e 71,4% estão entre 3 a 5 anos na função de peritos criminais.

A seguir foram apresentadas as análises referentes à escala de clima organizacional divididas em 5 subcapítulos conforme Apêndice D (p. 47).

4.2.1 Controle/Pressão

No que se refere ao fator controle/pressão, os resultados podem ser considerados positivos em razão de ter obtido um escore médio de 2,75, o que aponta para um clima bom sendo o melhor resultado da pesquisa. Ressalta-se que para o fator controle/pressão, os resultados são analisados de forma diferenciada que os demais. Assim sendo, valores entre 1 e 2,9 indicam um clima bom e valores entre 4 e 5 indicam um clima ruim conforme explicitado no capítulo 3 (p. 14).

Destaca-se na pesquisa a questão 48 em que 71,4% discordam que exista controle exagerado sobre os servidores. Deste modo, o controle exercido não é visto pelos servidores de forma exagerada. Isso corrobora com o que foi explicitado na revisão de literatura (p. 11) por Robbins; Judge e Sobral (2010) quando afirmam que o controle é a função administrativa que permite ao administrador fazer o acompanhamento do desempenho da organização e condiz com o ato de verificar e comparar se tudo está ocorrendo conforme o planejado.

Quando questionados em relação à pressão da chefia sobre os servidores, questão 54, 71,4% discordam e 28,6% discordam totalmente. Desta forma, entende-se que os servidores não se sentem pressionados ao realizarem suas atividades.

Os exames balísticos exigem muita atenção por parte dos servidores públicos para que sejam isentos de falhas por se tratarem de laudos conclusivos relacionados à crimes. Deste modo, o que se preza no Núcleo de Balística é a qualidade e não a quantidade de resultados. Vale lembrar que, os fatores de pressão, muitas vezes, estão atrelados à urgência com que as atividades são impostas aos empregados conforme explicitado na revisão de literatura (p. 12) por Dias (2008).

No que se refere à questão 56, 42,9% concordam que exista fiscalização permanente do chefe, 28,6% nem concordam nem discordam com a afirmação e 28,6% discordam. No entanto, 71,4% discordam que o chefe usa regras da organização para punir os servidores. Logo, os resultados demonstram haver uma discrepância nas questões supracitadas, pois indica fiscalização por parte da chefia, mas sem punição. Isso leva a concluir que a chefia não se utiliza de métodos tradicionais da Teoria X para controlar os servidores públicos conforme cita Chiavenato (2010) na revisão de literatura (p. 12).

Quanto ao horário e frequência, os resultados foram mais elevados, como mostra a questão 51 em que são questionados se a frequência dos servidores é controlada com rigor pela organização, 71,4% concordaram com a afirmativa. Na questão 53, 57,1% concordam que os horários dos funcionários são cobrados com rigor. Salienta-se que, o regime de trabalho dos servidores do Núcleo de Balística é de 40 horas semanais e é cobrado por meio de um sistema eletrônico de banco de horas, no qual são obrigados a cumprirem o horário, no entanto, há flexibilidade quanto a distribuição das horas durante a semana onde o servidor escolhe o dia e hora que pretende trabalhar.

Diante dos resultados apresentados, conclui-se que existe controle por parte da organização e da chefia. No entanto, o controle sobre os servidores públicos não é exercido de forma exagerada. Desta forma, pode-se inferir que o controle é realizado com o objetivo de averiguar se tudo está de acordo com o cronograma conforme cita Chiavenato (2010) na revisão de literatura (p. 12).

4.2.2 Coesão Entre Colegas

O fator coesão entre colegas obteve escore médio de 3,61, o que demonstra como resultado um clima organizacional indiferente conforme apresentado no Apêndice E (p. 49). Apesar do resultado indiferente, esse foi o melhor resultado da pesquisa depois do fator controle/pressão.

A questão 58, por exemplo, apresentou um resultado positivo com escore médio de 4,29. Na questão, os servidores são questionados se são ajudados pelos colegas quando cometem um erro, 71,4% concordaram e 28,6% concordaram totalmente. Na questão 60, quando questionados se existe cooperação entre os colegas, 57,1% concordam e 14,3% concordam totalmente. Isso aponta para uma proximidade de um clima positivo de cooperação entre os servidores públicos do Núcleo de Balística. É importante destacar que a cooperação exerce influência na realização das atividades e na produtividade dos trabalhadores como explicitado na revisão de literatura (p. 13) por Jager; Rohde e Dias (2013).

Outro ponto a destacar está na questão 61 quando questiona se os servidores públicos recebem bem um novo colega, 42,9% dos servidores concordam e 28,6% concordam totalmente. Isso possibilita inferir que a relação entre os servidores é

agradável. No entanto, na questão 57, apesar de 57,1% concordarem que as relações entre os servidores são de amizade, 28,6% discordaram com a afirmação e 14,3% discordaram totalmente. Vale dizer que a questão obteve um escore médio de 3 sendo o índice mais baixo do fator coesão entre colegas. Já na questão 63, os servidores se demonstraram bastante divididos quando questionados se sentem à vontade para contar seus problemas pessoais para alguns colegas, 42,9% concordaram com a afirmação e os demais ficaram divididos entre os itens concordo totalmente, nem concordo nem discordo, discordo e discordo totalmente.

Entende-se que existe entre os servidores públicos uma relação agradável no ambiente de trabalho. No entanto, boa parte dessa relação está mais relacionada ao convívio profissional que de amizade. É importante destacar que o Núcleo de Recursos Humanos da PEFOCE é bastante carente em ações voltadas ao fortalecimento dos vínculos entre os membros da organização. É necessário, portanto, que exista na PEFOCE ações que possam estimular o relacionamento interpessoal entre os servidores públicos, haja vista ser este um fator que está diretamente relacionado com a produtividade e a qualidade de vida no trabalho como explicitado na revisão de literatura (p. 13) por Tavares (2015). Além de influenciar na percepção do clima organizacional (p. 13 da revisão de literatura) segundo Puente-Palacios e Martins (2013).

Desta forma, a conclusão que se pode chegar para o fator em questão é de um clima indiferente. Entretanto, o fator demonstrou estar mais inclinado para um clima favorável, no qual os resultados indicaram haver cooperação entre os servidores no ambiente de trabalho e uma relação agradável entre eles. Porém, é necessário que haja investimento em ações estratégicas que ajudem a melhorar os vínculos de amizade entre os membros da organização.

4.2.3 Apoio da Chefia e da Organização

No que concerne ao fator apoio da chefia e da organização, os resultados apontam para um clima indiferente com escore médio de 3,61 conforme Apêndice E (p. 49).

Questões relacionadas às mudanças que ocorrem na organização foram as que tiveram os piores resultados juntamente com questões referentes às

participações dos servidores públicos nas tomadas de decisões. Por exemplo, na questão 12, 42,9% dos servidores discordam que as mudanças na organização são planejadas e 28,6% discordam totalmente. A questão obteve o menor índice do fator com apenas 2 de escore médio. Do mesmo modo, quando questionados se existe planejamento das tarefas, questão 10, 42,9% discordam e 28,6% discordam totalmente.

Isso reflete a grande falta de planejamento na organização. De fato, muitas mudanças que ocorrem na organização são feitas por improviso sem que haja antes um estudo real da situação. Além disso, não existe uma política na organização de ouvir os trabalhadores para o aperfeiçoamento dos trâmites organizacionais como, por exemplo, na questão 16 em que 57,1% dos servidores discordam que participam das mudanças. Já na questão 1, quando questionados se são informados das mudanças que os envolvem, 42,9% nem concordam nem discordam, 28,6% concordam e 14,3% discordam e discordam totalmente. Atrelado a isso, quando questionados se as inovações feitas pelos funcionários são aceitas pela empresa, 71,4% nem concordam nem discordam e 14,3% discordam e concordam.

Diante desse cenário, pode-se inferir que a participação dos servidores nas tomadas de decisões para as mudanças organizacionais é mínima e, portanto, compreende um estilo de liderança mais autocrático conforme descrito na revisão de literatura (p. 6) por Chiavenato (2004). Todavia, as questões que envolvem os fatores mudanças e participações dos funcionários se referem à empresa e não diretamente à chefia. Desta forma, essas questões podem estar mais relacionadas ao apoio da organização do que propriamente ao apoio da chefia, pois no que se refere ao apoio da chefia os resultados foram positivos, como na questão 15 em que todos concordam que o chefe valoriza a opinião dos servidores. Esse resultado contrapõe o que se apresentou nos resultados referentes à organização.

Na questão 11, 57,1% concordam que podem contar com o apoio da chefia e 14,3% concordam totalmente. Já a questão 5, questiona se o chefe ajuda os funcionários com problemas. A questão obteve um escore médio de 4,29 sendo o indicador mais elevado do fator. Isso corrobora com o pensamento de Chiavenato (2004) quando afirma que o líder é aquele que dá o suporte necessário para que o grupo consiga alcançar seus objetivos e serve como um instrumento de apoio e orientação para a sua equipe conforme explicitado na revisão de literatura (p. 5).

Em suma, os resultados apontam para um clima organizacional indiferente em que o apoio da organização apresentou valores menores que o apoio da chefia, que por sua vez, apresentou resultados bastante positivos demonstrando, desta forma, a harmonia existente entre o líder e os subordinados. Os relacionamentos existentes entre os funcionários e a chefia influenciam a percepção do clima organizacional conforme citado na revisão de literatura (p. 5) por Puente-Palacios e Martins (2013). Deste modo, justifica-se os bons resultados encontrados na pesquisa em relação à chefia.

4.2.4 Conforto Físico

Ao analisar o fator conforto físico, constatou-se um resultado negativo na pesquisa. O fator apresentou escore médio de 2,31 conforme Apêndice E (p. 49). Logo, pode ser identificado como um clima ruim de acordo com a ECO.

Inicialmente, destacam-se as questões relacionadas à saúde e segurança no trabalho. Na questão 45, por exemplo, 57,1% dos servidores discordam que os equipamentos de trabalho são adequados para garantir a saúde do empregado no trabalho e 42,9% discordam totalmente. A questão apresentou um dos piores resultados no que se refere ao conforto físico obtendo um escore médio de 1,57. Atrelado a isso, apresentam-se as questões sobre a segurança no trabalho como na questão 43, na qual questiona se a organização se preocupa com a segurança no trabalho que, por sua vez, obteve os mesmos resultados da questão anteriormente citada. Já na questão 41, 57,1% discordam que na organização existam equipamentos que previnam os perigos do trabalho, 28,6% discordam totalmente e 14,3% nem concordam nem discordam.

É importante destacar que o Núcleo de Balística situa-se num ambiente insalubre. Alguns dos materiais que são entregues para exames balísticos podem estar contaminados de sangue, por exemplo. Deste modo, os servidores públicos continuamente estão sujeitos à contaminação. Apesar disso, não muito raro, faltam os materiais básicos que ajudam na prevenção da contaminação, como álcool e detergentes antissépticos para a higienização das mãos. Isso explica o resultado da questão 35, na qual 42,9% dos respondentes discordam e discordam totalmente que os servidores têm equipamentos necessários para realizar suas tarefas.

Esse descuido por parte da organização, pode trazer sérios riscos à saúde dos servidores. Ressalta-se que o investimento em saúde e segurança na organização possibilita um clima de segurança positivo conforme explicitado na revisão de literatura (p. 10) por Zavareze (2015).

Outro fator relevante está relacionado à satisfação dos servidores quanto ao espaço físico, 71,4% discordam que o espaço físico é satisfatório conforme questão 38. Os peritos do Núcleo de Balística dividem seus espaços de trabalho com os funcionários administrativos, ou seja, não têm um espaço disponível apenas para a realização dos exames periciais. Seria relevante que a organização disponibilizasse um espaço mais adequado para as atividades periciais e aplicar métodos ergonômicos mais adequados às necessidades dos servidores fazendo alusão ao que foi explicitado na revisão de literatura (p. 10) por Agahnejad (2011).

Contudo, na questão 39, 42,9% concordam que o ambiente físico é agradável, 28,6% discordam e 28,6% nem concordam nem discordam. Neste caso, o ambiente físico obteve melhores resultados que o espaço físico, isso pode ser influenciado pelo fato de 85,7% concordarem que existe iluminação adequada no ambiente de trabalho conforme a questão 42. Desse modo, pode-se inferir que os resultados negativos encontrados no fator conforto físico não influenciam de modo absoluto na percepção que os servidores têm de seu ambiente de trabalho. Isso confronta com o pensamento de Zavareze (2015) quando afirma que a percepção dos funcionários quanto a segurança no trabalho pode afetar diretamente na percepção que eles têm de seus ambientes de trabalho conforme explicitado na revisão de literatura (p. 10).

Desse modo, os resultados demonstram falta de investimento em equipamentos necessários para a realização dos exames periciais de balística ou, ainda, equipamentos seguros que possam proporcionar ao servidor público segurança em suas atividades no trabalho. Além disso, pode-se concluir que boa parte dos servidores não estão satisfeitos com as condições do espaço físico no trabalho. Porém, parte dos servidores públicos consideram o ambiente de trabalho agradável, o que demonstra que outros fatores podem estar influenciando a percepção que os servidores têm do ambiente de trabalho como a relação com a chefia e os relacionamentos entre os colegas, por exemplo.

4.2.5 Recompensa

No que se refere ao fator recompensa, a pesquisa obteve escore médio de 1,85 conforme apresentado no Apêndice E (p. 49). O fator apresentou o pior resultado da pesquisa podendo ser caracterizado como clima ruim segundo a ECO.

As questões que apresentaram resultados mais negativos foram as questões que estão relacionadas à percepção dos funcionários de não serem recompensados conforme a produtividade e qualidade que despendem na realização de suas atividades. Como se pode ver na questão 32, em que são questionados se a produtividade influencia o salário recebido pelo servidor, 71,4% discordam totalmente e 28,6% discordam. Da mesma forma, quando questionados se a qualidade dos trabalhos desenvolvidos tem influência no salário, questão 33, obteve-se o mesmo percentual atingido na questão citada anteriormente.

A remuneração dos servidores públicos do Núcleo de Balística é regida por meio da Lei n. 12.124/1993, Estatuto dos Policiais Civis Estaduais e a Lei n. 15.014/2011, que criou os cargos para a PEFOCE e regulamenta a forma de remuneração dos servidores públicos. Deste modo, os servidores recebem uma remuneração fixa mensal independentemente de sua produtividade no trabalho.

Outro ponto a destacar é no que se refere à saúde, questão 27, em que são questionados se a organização se preocupa com a saúde de seus funcionários. A questão apresentou um índice de 1,43 demonstrando, desta forma, uma percepção ruim desta variável. Isso pode ser um reflexo da má qualidade do plano de saúde oferecido aos servidores ou, ainda, a ausência de benefícios sociais como forma de remuneração, tais como: auxílio refeição, seguro de vida, gratificação de insalubridade.

Os peritos criminais da PEFOCE não recebem gratificação de insalubridade mesmo estando inseridos num ambiente insalubre. Em razão disso, recomenda-se que a organização reivindique ao Governo do Estado do Ceará que o adicional de insalubridade seja acrescentado à remuneração dos servidores públicos do órgão.

Os pacotes de benefícios foram idealizados para atenderem as necessidades básicas dos funcionários. Tais benefícios visam melhorar a qualidade de vida e proporcionar mais segurança aos empregados conforme explicitado na revisão de literatura (p. 9) por Gheno e Berlitz (2011).

É importante salientar que apesar do fator remuneração ter apresentado dados muito negativos, 57,1% dos servidores afirmaram realizar suas atividades com satisfação conforme questão 22. Com isso, percebe-se que a percepção negativa quanto à remuneração exerce influência na satisfação de apenas alguns servidores. Esse resultado contrasta com o pensamento de Chiavenato (2008) quando afirma que o clima pode ser considerado favorável quando provoca um grau de satisfação nos funcionários e desfavorável quando causa algum tipo de frustração das necessidades destes funcionários conforme explicitado na revisão de literatura (p. 5).

Outra fator relevante é quanto à produtividade dos servidores públicos. O supervisor do Núcleo de Balística estabelece uma meta mensal de resultados de exames periciais, no qual exige que cada servidor entregue a conclusão de pelo menos 80 exames periciais. Ressalta-se que os servidores cumprem com a meta estabelecida e apresentam bons resultados.

Diante desse cenário, pode-se inferir que existem outras variáveis que possam estar influenciando a satisfação e a produtividade dos servidores públicos do Núcleo de Balística, haja vista que mesmo com a percepção negativa do fator remuneração, os servidores continuam produtivos e boa parte realizam suas atividades com satisfação. Isso pode estar atrelado ao fato de 57,1% dos respondentes concordarem que o chefe valoriza os servidores conforme questão 23. A questão obteve o maior índice do fator recompensa com 3,43 de escore médio. Desta forma, percebe-se que mais da metade dos servidores sentem-se valorizados pela chefia mesmo quando a remuneração não esteja de acordo com o esperado.

A participação do líder é fundamental para o desenvolvimento da organização, pois uma de suas responsabilidades é engajar sua equipe para a conquista de uma visão de futuro inspirando-a a superar os obstáculos conforme explicitado na revisão de literatura (p. 6) por Robbins; Judge e Sobral (2010).

Diante dos resultados apresentados, pode-se chegar à conclusão que os servidores públicos do Núcleo de Balística têm uma percepção negativa da forma como são remunerados. No entanto, isso não foi fator suficiente para influenciar de forma significativa a produtividade e a satisfação que os servidores públicos têm ao realizarem suas atividades periciais.

Para a correta interpretação das informações, disponibilizou-se um resumo dos resultados mais relevantes da pesquisa de acordo com cada fator investigado conforme apresentado no Apêndice F (p. 50).

No próximo capítulo foram apresentadas as considerações finais, mediante a apresentação dos resultados descritos neste capítulo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste capítulo foram apresentadas as considerações finais do estudo em questão, no qual resume os resultados da pesquisa científica alertando para as limitações encontradas durante a pesquisa e sugestões para futuros estudos.

A pesquisa levou em consideração 5 (cinco) variáveis, nas quais estão diretamente relacionadas ao tema proposto conforme a escala de clima organizacional em que se destacou o fator **controle/pressão** por apresentar o melhor resultado. Identificou-se que existe controle tanto por parte da organização quanto pela chefia. Entretanto, o controle é exercido de forma moderada segundo a percepção dos servidores e, portanto, é aplicado como função administrativa e tem como objetivo monitorar o desempenho da equipe e o andamento dos processos administrativos, visando corrigir eventuais erros para alcançar os objetivos estabelecidos. Isso indica concordância com os resultados encontrados quanto à fiscalização da chefia em que boa parte dos servidores públicos afirmam que existe fiscalização permanente do supervisor, no entanto muitos concordam que não há punição. Além disso, não há pressão por parte da chefia para a realização das tarefas. A pressão no trabalho pode, muitas vezes, causar nas pessoas estresse, o que pode induzi-las ao erro na execução de suas atividades. Contudo, o horário e a frequência são cobrados com rigor pela organização. Porém, nada impede que os servidores públicos do Núcleo de Balística administrem seus horários durante a semana conforme suas necessidades. Essa flexibilidade é uma boa alternativa para aumentar a satisfação das pessoas no trabalho, pois permite que o trabalhador concilie seus compromissos pessoais sem comprometer o horário de trabalho.

Quanto ao fator **coesão entre colegas**, os resultados apontam para um clima indiferente. Entretanto, o fator obteve resultados muito positivos apresentando uma proximidade de um clima organizacional bom. O que se verifica é que existe uma

relação harmônica entre os servidores públicos no ambiente de trabalho onde um ajuda o outro caso seja necessário, o que revela uma sinergia entre as partes. Essa cooperação colabora com o desempenho das atividades periciais, pois a troca de conhecimento entre os profissionais estimula o desenvolvimento de novas soluções. No entanto, para alguns servidores essa relação não é de amizade. Deste modo, percebe-se que essa sinergia entre os servidores é pouco estendida para fora do contexto organizacional. As relações de amizade exercem influência no clima organizacional, o que leva a inferir que esse tenha sido o motivo pelo qual o fator coesão entre colegas não tenha alcançado um resultado positivo.

No que concerne ao fator **apoio da chefia e da organização**, os resultados apontam para um clima indiferente que, apesar de ter apresentado um resultado mediano, mostrou-se estar mais inclinado para um clima bom. Isso pode ser um reflexo da percepção que os servidores públicos têm da chefia que, por sua vez, apresentou resultados bastantes positivos. Nesse contexto, o apoio da chefia pode ter sido um fator relevante para os resultados positivos desta pesquisa onde o chefe mostrou-se bastante prestativo em ajudar os servidores com seus problemas. Além disso, ao contrário dos resultados encontrados em relação ao apoio da organização, a chefia valoriza a opinião da sua equipe. Isso propicia um maior engajamento das pessoas nas atividades organizacionais. Quanto ao apoio da organização, os resultados foram negativos. Percebeu-se na pesquisa que a organização adota um estilo de gestão mais autocrático em que a participação dos servidores nas mudanças organizacionais é mínima, o que pode dificultar o exercício da criatividade e inovação na organização.

No que se refere ao fator **conforto físico**, a pesquisa obteve mais um fator caracterizado como clima ruim. De modo geral, os resultados mostram que a organização não se preocupa com a saúde e segurança dos servidores públicos, onde os equipamentos de trabalho não são adequados para garantir a saúde do servidor, além de não prevenirem os perigos de trabalho. Junto a isso, a maioria dos servidores públicos afirmam que o espaço físico não é satisfatório. É necessário, portanto, que haja uma melhor adaptação do espaço físico conforme as necessidades dos servidores públicos, pois a não observância disso poderá comprometer a saúde das pessoas no trabalho ou, ainda, dificultar a *performance* das atividades periciais. Contudo, parte dos servidores públicos consideram o

ambiente de trabalho agradável. Isso pode estar relacionado a outros fatores que podem estar influenciando a percepção que têm quanto ao ambiente de trabalho, como a boa relação com a chefia e com os colegas de trabalho ou até mesmo fatores que não puderam ser identificados na pesquisa.

Já o fator **recompensa** apresentou um clima ruim sendo o pior resultado da pesquisa. Pode-se identificar que os servidores públicos não estão de acordo com a forma que são remunerados, ou melhor, a remuneração que recebem não está atrelada a qualquer produtividade ou qualidade dedicadas no exercício de suas atividades periciais. Junto a isso, tem-se a questão da falta de benefícios sociais como, por exemplo, a gratificação de insalubridade. O trabalho não recompensado devidamente pode causar frustração nas pessoas, no entanto, boa parte dos servidores públicos do Núcleo de Balística afirmam realizar suas atividades com satisfação. Além disso, mesmo com a remuneração abaixo de suas expectativas, os servidores continuam desempenhando suas atividades de forma satisfatória, o que pode estar atrelado ao fato de se sentirem valorizados pela chefia. Neste caso, a participação da chefia tem sido um fator relevante e que pode estar influenciando a forma como os servidores percebem o ambiente de trabalho. Mesmo assim, é necessário que haja por parte da organização, objeto de estudo, mais atenção quanto a este fator elaborando, por exemplo, políticas de benefícios mais justas, pois não se sabe quanto tempo ainda os servidores permanecerão gerando resultados positivos, dado que não se sabe exatamente o que faz com que eles permaneçam produtivos mesmo com a forma de recompensa inadequada às suas necessidades. Para isso, recomenda-se estudos futuros a fim de identificar quais variáveis influenciam a produtividade dos servidores públicos do Núcleo de Balística.

A presente pesquisa científica teve como objetivo geral analisar o clima organizacional sob a ótica dos servidores públicos do Núcleo de Balística de Fortaleza da Perícia Forense do Estado do Ceará (PEFOCE). De modo geral, a pesquisa alcançou resultados bons, fator controle/pressão; indiferentes, fatores coesão entre colegas e apoio da chefia e da organização; e ruins, fatores conforto físico e recompensa.

Percebeu-se na pesquisa que existe um controle por parte da chefia, mas não é percebido pelos servidores públicos de forma exagerada. Da mesma forma, não se sentem pressionados à realizarem suas tarefas de trabalho. Os laudos periciais

precisam ser feitos com muita precisão e a pressão poderia dificultar o desenvolvimento dos trabalhos, além de comprometer a qualidade. É importante destacar que esse pode ser um fator influenciador que faz com que os servidores realizem suas tarefas com satisfação. No entanto, a pesquisa em questão não pode verificar tal hipótese por não fazer parte dos seus objetivos.

A pesquisa identificou que os servidores públicos têm um bom convívio profissional entre os colegas de trabalho, no entanto, é necessário que haja mais interação entre os membros para que se possa aprofundar as relações de amizade dentro e fora do trabalho. A não observância disso pode acarretar em problemas futuros como, por exemplo, intrigas e inimizades, bem como influenciar o desempenho dos servidores públicos no trabalho. Assim, faz-se necessário criar ações que visem promover a integração dos peritos criminais para o desenvolvimento de uma melhor sinergia.

Evidencia-se também que os servidores públicos percebem o clima organizacional de forma indiferente quanto ao fator apoio da chefia e da organização, no qual a chefia exerceu bastante influencia para o alcance dos resultados positivos demonstrando apoio à equipe. Isso faz com que os profissionais se sintam mais amparados diante das dificuldades encontradas. Todavia, a organização precisa valorizar mais a opinião dos servidores fazendo com que estes tenham uma participação maior quanto às mudanças organizacionais. Além disso, deve-se explorar ações que possam desenvolver a criatividade e a capacidade de inovação dos servidores públicos, visando melhorar os processos organizacionais.

Observa-se ainda que a organização precisa se mobilizar para um melhor gerenciamento de estoque para que não faltem, principalmente, os materiais necessários para a realização dos exames periciais. Além disso os servidores precisam de um espaço mais adequado para realizarem os exames. O ideal seria fazer alguma mudança de sala com outro setor que não tenha tanta demanda quanto o Núcleo de Balística. Para isso, seria necessário a intervenção dos dirigentes com maior poder de comando da PEFOCE. Essa mudança poderia contribuir para um melhor desempenho nas perícias balísticas, além de proporcionar aos peritos criminais maior conforto no trabalho.

Quanto à percepção negativa do fator recompensa, recomenda-se um estudo mais específico voltado a investigar quais variáveis influenciam a produtividade

destes profissionais. Pois, mesmo discordando que são remunerados adequadamente, os servidores públicos continuam produtivos.

Diante do exposto, pode-se afirmar que a presente pesquisa atendeu aos objetivos propostos, respondeu à problemática anunciada e contribui para o entendimento de embasamentos teóricos sobre o clima organizacional e suas variáveis. Além disso, possibilita aos dirigentes da organização pensarem em práticas de gestão que melhorem questões percebidas como negativas e mantenham às que obtiveram resultados positivos. Ademais, espera-se que o diagnóstico oferecido venha a contribuir para a melhoria do clima organizacional no Núcleo de Balística.

A pesquisa em questão se deparou com limitações em relação à temática do estudo, principalmente no que se refere às pesquisas de clima organizacional em instituições públicas.

Diante do exposto, espera-se que essa pesquisa sirva como base para futuros estudos do clima organizacional. Além disso, recomenda-se a realização de novas pesquisas quanto ao tema proposto principalmente no que diz respeito à gestão pública, haja vista ser este um tema pouco explorado na administração pública apesar de sua grande relevância no contexto organizacional tanto para instituições privadas quanto públicas.

REFERÊNCIAS

AGAHNEJAD, P. **Análise ergonômica no posto de trabalho numa linha de produção utilizando método Niosh**: um estudo de caso no pólo industrial de Manaus. 2011. 91 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia Elétrica). Universidade Federal do Pará, Belém, 2011. Disponível em: <<http://repositorio.ufpa.br/jspui/handle/2011/2730>>. Acesso em: 08 abr. 2017.

ALYRIO, R. D. **Métodos e técnicas de pesquisa em administração**. volume único. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2009.

BOMFIM, B. A. A. **Clima organizacional e gespública**: um estudo em um órgão público da cidade de Manaus. 2008. 119 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social). Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008. Disponível em: <<http://tede.biblioteca.ufpb.br/bitstream/tede/6875/1/arquivototal.pdf>>. Acesso em: 25 fev. 2017.

CARDOZO, C. G.; SILVA, L. O. A importância do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho. **Revista Interbio**, Dourados, v. 8, n. 2, p. 24-34, dez. 2014. Disponível em: <http://www.unigran.br/interbio/paginas/ed_anteriores/vol8_num2/arquivos/artigo3.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2017.

CEARÁ. Lei n. 14.055, de 7 de janeiro de 2008. **Diário Oficial do Estado do Ceará**. Fortaleza, CE. Disponível em: <http://www.pefoce.ce.gov.br/document/PEFOCE_Lei14055.pdf>. Acesso em: 14 set. 2017.

_____. **Histórico**. 2011. Disponível em: <<http://www.pefoce.ce.gov.br/index.php/institucional/historico>>. Acesso em: 05 set. 2017.

_____. **Tribunal de Justiça do Ceará divulga resultado de pesquisa de clima organizacional**. 2016. Disponível em: <<http://www.tjce.jus.br/noticias/tribunal-de-justica-do-ceara-divulga-resultado-de-pesquisa-de-clima-organizacional/>>. Acesso em: 01 mar. 2017.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

_____. **Administração nos novos tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

_____. **Administração geral e pública**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

_____. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DIAS, S. M. O. **Fatores de pressão no trabalho e comprometimento com a carreira**: um estudo com profissionais de Tecnologia da Informação (TI). 2008. 170 p. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade FUMEC, Belo Horizonte, 2008. Disponível em: <http://www.fumec.br/anexos/cursos/mestrado/dissertacoes/completa/sheila_mara.pdf>. Acesso em: 26 abr. 2017.

DINIZ, D. **O RH em 2017**. 2017. Disponível em: <<http://www.greatplacetowork.com.br/institucional/noticias/o-rh-em-2017.htm>>. Acesso em: 02 mar. 2017.

FELIZARDO, J. M. **Manual de elaboração e apresentação de trabalhos científicos**. 8. ed. Revista e atualizada. Fortaleza: FA7, 2016. Disponível em: <<http://www.uni7setembro.edu.br/graduacao/administracao/manual-de-normas/>>. Acesso em: 02 fev. 2017.

FERREIRA, M. C. A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho?: reflexões empíricas e teóricas. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, Brasília, v. 11, n. 1, p. 83-99, 2008. Disponível em: <<http://revistas.usp.br/cpst/article/view/25792>>. Acesso em: 08 abr. 2017.

FERREIRA, M. C.; ALMEIDA, C. P. de; GUIMARÃES, M. C. Ergonomia da atividade: uma alternativa teórico-metodológica no campo da psicologia aplicada aos contextos de trabalho. In: BORGES, L. de O.; MOURÃO, L. (org.). **O trabalho e as organizações**: atuações a partir da psicologia. Porto Alegre: Artmed, 2013. p. 558-578.

FERREIRA, V. **Estatística básica**. Rio de Janeiro: SESES, 2015.

GHENO, R.; BERLITZ, J. Remuneração estratégica e pacote de benefícios: um estudo de caso aplicado ao nível operacional de uma multinacional. **Revista de Administração da UFSM**, Santa Maria, v. 4, n. 1, p. 268-287, maio/ago. 2011. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/reaufsm/article/view/709>>. Acesso em: 05 maio 2017.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GLOBO. **Para empresas brasileiras, clima agradável é o que mais retém talentos**. 2013. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/economia/emprego/para-empresas-brasileiras-clima-gradavel-o-que-mais-tem-talentos-10701710>>. Acesso em: 04 mar. 2017.

HASHIMOTO, M. **Organizações intra-empendedoras**: construindo a ponte entre clima interno e desempenho superior. 2009. 364 p. Tese (Doutorado em Administração). Escola de Administração de Empresas de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/4552/71060100726.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 24 fev. 2017.

JAGER, M. E.; ROHDE, C. L. C.; DIAS, A. C. G. Qualidade de vida no trabalho em docentes da área de ciências humanas: um estudo descritivo. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, Ponta Grossa, v. 5, n. 3, p. 26-36, jul./set. 2013. Disponível em: <<https://periodicos.utfpr.edu.br/rbqv/article/view/1566>>. Acesso em: 05 maio 2017.

KLASSMANN, A. B.; BREHM, F. A.; MORAES, C. A. M. Percepção dos funcionários dos riscos e perigos nas operações realizadas no setor de fundição. **Estudos Tecnológicos**, São Leopoldo, v. 7, n. 2, p. 142-162, maio/dez. 2011. Disponível em: <http://revistas.unisinus.br/index.php/estudos_tecnologicos/article/view/4518>. Acesso em: 08 abr. 2017.

KEDOUK, M. **6 presidentes de empresas, ex-RH, contam o que aprenderam**. 2013. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/carreira/o-que-eles-aprenderam/>>. Acesso em: 02 mar. 2017.

MARTINS, M. do C. F. Clima organizacional. *In*: SIQUEIRA, M. M. M. (org.). **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 29-40.

MUCHINSKY, P. M. **Psicologia organizacional**. 7. ed. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2004.

NAKATA, L. E. **As expectativas de aprendizagem nas organizações que buscam se destacar pelo clima organizacional**. 2009. 179 p. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-01122009-211530/pt-br.php>>. Acesso em: 26 mar. 2017.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico (recurso eletrônico): métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <<http://www.faatensino.com.br/wp-content/uploads/2014/11/2.1-E-book-Metodologia-do-Trabalho-Cientifico-2.pdf>>. Acesso em: 04 maio 2017.

PUENTE-PALACIOS, K.; MARTINS, M. do C. F. Gestão do clima organizacional. *In*: BORGES, L. de O.; MOURÃO, L. (org.). **O trabalho e as organizações: atuações a partir da psicologia**. Porto Alegre: Artmed, 2013. p. 253-275.

PUENTE-PALACIOS, K. E.; PACHECO, É. A.; SEVERINO, A. F. Clima organizacional e estresse em equipes de trabalho. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 37-48, jan./abr. 2013.

Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572013000100004>. Acesso em: 26 mar. 2017.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento organizacional**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SCHNEIDER, L. J. Glossário: palavras usuais em pesquisa científica. *In*: NEVES, E. B.; DOMINGUES, C. A. (org.). **Manual de metodologia da pesquisa científica**. Rio de Janeiro: EB/CEP, 2007. p. 163-175.

SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Equipes: como manter um bom clima organizacional**. 2017. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/equipes-como-manter-um-bom-clima-organizacional,7de3438af1c92410VgnVCM100000b272010aRCRD>>. Acesso em: 27 mar. 2017.

SICREDI está entre os melhores em clima organizacional no Brasil. Portal do Cooperativismo Financeiro. 2016. Disponível em: <<http://cooperativismodecredito.coop.br/2016/10/sicredi-esta-entre-os-melhores-em-clima-organizacional-no-brasil/>>. Acesso em: 22 abr. 2017.

SIERRA, J. C. V. *et al.* Fatores de clima organizacional relevantes para a criatividade: estudo de caso em empresas brasileiras. **Revista Ciências Administrativas**, Fortaleza, v. 23, n. 1, p. 217-244, jan./abr. 2017. Disponível em: <<http://periodicos.unifor.br/rca/article/view/5328>>. Acesso em: 25 mar. 2017.

SILVESTRE, A. L. **Análise de dados e estatística descritiva**. Lisboa: Escolar, 2007.

SOARES, D. M. **Salários e benefícios: o impacto na estratégia da empresa e na motivação dos colaboradores**. 2014. 101 p. Dissertação (Mestrado em Gestão de Empresas). Universidade Autónoma de Lisboa, Lisboa, 2014. Disponível em: <<http://repositorio.ual.pt/bitstream/11144/402/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20daniel6%20final.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2017.

SOUZA, T. A. de; CAMPOS JÚNIOR, D. J.; MAGALHÃES, S. R. A importância do clima organizacional. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, Três Corações, v. 13, n. 1, p. 315-329, jul. 2015. Disponível em: <https://www.academia.edu/15156533/A_IMPORT%C3%A2NCIA_DO_CLIMA_ORGANIZACIONAL_THE_IMPORTANCE_OF_ORGANIZATIONAL_CLIMATE>. Acesso em: 27 mar. 2017.

TAVARES, V. M. **Interações interpessoais e qualidade de vida no trabalho: contribuições para a gestão organizacional**. 2015. 88 p. Dissertação (Mestrado em Gestão Organizacional). Universidade Federal de Goiás, Catalão, 2015. Disponível em: <<https://repositorio.bc.ufg.br/tede/handle/tede/5429>>. Acesso em: 10 abr. 2017.

ZAVAREZE, T. E. **Relação entre perfil de agravos da saúde de trabalhadores e clima de segurança no trabalho**. 2015. 174 p. Tese (Doutorado em Psicologia). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/135262>>. Acesso em: 08 abr. 2017.

APÊNDICES

Apêndice A – Carta de Autorização de Participação da Perícia Forense do Estado do Ceará no Estudo de Caso

Autorização de Participação da Empresa no Estudo de Caso

Fortaleza, 01 de setembro de 2017.

Eu, RANIARA DE ALMEIDA FAUSTINO, aluna do Curso de Graduação em Administração do Centro Universitário 7 de Setembro (UNI7), sob orientação do Prof. Dr. Jean Mari Felizardo, solicito permissão para obter voluntariamente de sua empresa informações que serão utilizadas, após tratamento, na forma de estudo de caso a ser inserido na pesquisa em andamento sobre "Clima organizacional sob a ótica dos servidores públicos do Núcleo de Balística de Fortaleza da Perícia Forense do Estado do Ceará".

No aguardo do aceite, agradecemos a atenção dispensada.

Raniara de Almeida Faustino
Pesquisadora

Prof. Dr. Jean Mari Felizardo
Orientador da Pesquisa

G.F.C.S
Supervisor do Núcleo de Balística de Fortaleza da
Perícia Forense do Estado do Ceará
(Assinatura e Carimbo)

Apêndice B – Resumo das Características e Organização da Pesquisa

Caracterização da Pesquisa		Organização da Pesquisa	
Natureza da pesquisa	quantitativa	Objeto empírico	órgão público no Estado do Ceará
Objetivo da pesquisa	exploratória-descritiva	Quantidade de caso	único
Método da pesquisa	estudo de caso	Unidade de análise	organizacional
Instrumentos de coleta de dados	questionário estruturado	Unidade de observação	servidores públicos alocados no Núcleo de Balística
Análise dos dados	análise estatística descritiva	Enfoque da observação	clima organizacional sob a ótica dos servidores públicos do Núcleo de Balística
Perspectiva temporal	setembro de 2017	Critério de seleção da amostra do estudo de caso	censo populacional e facilidade de acesso da pesquisadora

Apêndice C – Resumo dos Resultados da Pesquisa Científica

continua

Variáveis	Frequência absoluta	Frequência relativa
I - Características do respondente		
1 – Idade	Frequência absoluta	Frequência relativa
entre 22 e 28 anos	1	14,3%
entre 29 e 35 anos	2	28,6%
entre 36 e 42 anos	2	28,6%
acima de 43 anos	2	28,6%
2 – Gênero	Frequência absoluta	Frequência relativa
masculino	7	100%
3 - Grau de escolaridade	Frequência absoluta	Frequência relativa
superior completo	2	28,6%
pós-graduação/MBA incompleto	2	28,6%
pós-graduação/MBA completo	1	14,3%
mestrado incompleto	1	14,3%
mestrado completo	1	14,3%
4 - Ano da posse	Frequência absoluta	Frequência relativa
antes de 2013	1	14,3%
2013	4	57,1%
2016	2	28,6%
5 - Tempo na função	Frequência absoluta	Frequência relativa
entre 1 e 3 anos	2	28,6%
entre 3 e 5 anos	5	71,4%
II - Escala de clima organizacional		
1. Meu setor é informado das decisões que o envolvem.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	1	14,3%
discordo totalmente	1	14,3%
nem concordo nem discordo	3	42,9%
concordo	2	28,6%
2. Os conflitos que acontecem no meu trabalho são resolvidos pelo próprio grupo.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	3	42,9%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
concordo	3	42,9%
3. O funcionário recebe orientação do supervisor (ou chefe) para executar suas tarefas.	Frequência absoluta	Frequência relativa
concordo	6	85,7%
concordo totalmente	1	14,3%
4. As tarefas que demoram mais para serem realizadas são orientadas até o fim pelo chefe.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	1	14,3%
concordo	6	85,7%
5. Aqui, o chefe ajuda os funcionários com problemas.	Frequência absoluta	Frequência relativa
concordo	5	71,4%
concordo totalmente	2	28,6%

Apêndice C – Resumo dos Resultados da Pesquisa Científica

continua

Variáveis	Frequência absoluta	Frequência relativa
II. Escala de clima organizacional		
6. O chefe elogia quando o funcionário faz um bom trabalho.	Frequência absoluta	Frequência relativa
nem concordo nem discordo	1	14,3%
concordo	5	71,4%
concordo totalmente	1	14,3%
7. As mudanças são acompanhadas pelos supervisores (ou chefes).	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	1	14,3%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
concordo	5	71,4%
8. As mudanças nesta empresa são informadas aos funcionários.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	1	14,3%
discordo	1	14,3%
nem concordo nem discordo	2	28,6%
concordo	3	42,9%
9. Nesta empresa, as dúvidas são esclarecidas.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	2	28,6%
nem concordo nem discordo	5	71,4%
10. Aqui, existe planejamento das tarefas.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	2	28,6%
discordo	3	42,9%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
concordo	1	14,3%
11. O funcionário pode contar com o apoio do chefe.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	1	14,3%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
concordo	4	57,1%
concordo totalmente	1	14,3%
12. As mudanças nesta empresa são planejadas.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	2	28,6%
discordo	3	42,9%
nem concordo nem discordo	2	28,6%
13. As inovações feitas pelo funcionário no seu trabalho são aceitas pela empresa.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	1	14,3%
nem concordo nem discordo	5	71,4%
concordo	1	14,3%
14. Aqui, novas ideias melhoram o desempenho dos funcionários.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	2	28,6%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
concordo	2	28,6%
concordo totalmente	2	28,6%
15. O chefe valoriza a opinião dos funcionários.	Frequência absoluta	Frequência relativa
concordo	7	100%

Apêndice C – Resumo dos Resultados da Pesquisa Científica

continua

Variáveis	Frequência absoluta	Frequência relativa
II. Escala de clima organizacional		
16. Nesta empresa, os funcionários têm participação das mudanças.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	4	57,1%
concordo	3	42,9%
17. O chefe tem respeito pelo funcionário.	Frequência absoluta	Frequência relativa
nem concordo nem discordo	1	14,3%
concordo	5	71,4%
concordo totalmente	1	14,3%
18. O chefe colabora com a produtividade dos funcionários.	Frequência absoluta	Frequência relativa
nem concordo nem discordo	1	14,3%
concordo	5	71,4%
concordo totalmente	1	14,3%
19. Nesta empresa, o chefe ajuda o funcionário quando ele precisa.	Frequência absoluta	Frequência relativa
concordo	6	85,7%
concordo totalmente	1	14,3%
20. A empresa aceita novas formas de o funcionário realizar suas tarefas.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	1	14,3%
nem concordo nem discordo	3	42,9%
concordo	3	42,9%
21. O diálogo é utilizado para resolver os problemas da empresa.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	2	28,6%
nem concordo nem discordo	4	57,1%
concordo	1	14,3%
22. Os funcionários realizam suas tarefas com satisfação.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	2	28,6%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
concordo	4	57,1%
23. Aqui, o chefe valoriza seus funcionários.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	1	14,3%
nem concordo nem discordo	2	28,6%
concordo	4	57,1%
24. Quando os funcionários conseguem desempenhar bem o seu trabalho, eles são recompensados.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	1	14,3%
discordo	4	57,1%
nem concordo nem discordo	2	28,6%
25. O que os funcionários ganham depende das tarefas que eles fazem.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	5	71,4%
discordo	2	28,6%

Apêndice C – Resumo dos Resultados da Pesquisa Científica

continua

Variáveis	Frequência absoluta	Frequência relativa
II. Escala de clima organizacional		
26. Nesta empresa, o funcionário sabe por que está sendo recompensado.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	3	42,9%
discordo	2	28,6%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
concordo	1	14,3%
27. Esta empresa se preocupa com a saúde de seus funcionários.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	4	57,1%
discordo	3	42,9%
28. Esta empresa valoriza o esforço dos funcionários.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	3	42,9%
discordo	4	57,1%
29. As recompensas que o funcionário recebe estão dentro das suas expectativas.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	4	57,1%
discordo	2	28,6%
concordo totalmente	1	14,3%
30. O trabalho bem feito é recompensado.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	2	28,6%
discordo	4	57,1%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
31. O salário dos funcionários depende da qualidade de suas tarefas.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	5	71,4%
discordo	2	28,6%
32. A produtividade do empregado tem influência no seu salário.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	5	71,4%
discordo	2	28,6%
33. A qualidade do trabalho tem influência no salário do empregado.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	5	71,4%
discordo	2	28,6%
34. Para premiar o funcionário, esta empresa considera a qualidade do que ele produz.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	5	71,4%
discordo	2	28,6%
35. Os funcionários desta empresa têm equipamentos necessários para realizar suas tarefas.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	3	42,9%
discordo	3	42,9%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
36. O ambiente de trabalho atende às necessidades físicas do trabalhador.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	2	28,6%
discordo	4	57,1%
concordo	1	14,3%

Apêndice C – Resumo dos Resultados da Pesquisa Científica

continua

Variáveis	Frequência absoluta	Frequência relativa
II. Escala de clima organizacional		
37. Nesta empresa, o deficiente físico pode se movimentar com facilidade.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	4	57,1%
discordo	2	28,6%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
38. O espaço físico no setor de trabalho é satisfatório.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	1	14,3%
discordo	5	71,4%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
39. O ambiente físico de trabalho é agradável.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	2	28,6%
nem concordo nem discordo	2	28,6%
concordo	3	42,9%
40. Nesta empresa, o local de trabalho é arejado.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	1	14,3%
discordo	2	28,6%
nem concordo nem discordo	2	28,6%
concordo	2	28,6%
41. Nesta empresa, existem equipamentos que previnem os perigos do trabalho.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	2	28,6%
discordo	4	57,1%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
42. Existe iluminação adequada no ambiente de trabalho.	Frequência absoluta	Frequência relativa
nem concordo nem discordo	1	14,3%
concordo	6	85,7%
43. Esta empresa demonstra preocupação com a segurança no trabalho.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	3	42,9%
discordo	4	57,1%
44. O setor de trabalho é limpo.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	1	14,3%
discordo	2	28,6%
concordo	4	57,1%
45. Os equipamentos de trabalho são adequados para garantir a saúde do empregado no trabalho.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	3	42,9%
discordo	4	57,1%
46. Nesta empresa, a postura física dos empregados é adequada para evitar danos à saúde.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	4	57,1%
concordo	3	42,9%
47. O ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	1	14,3%
discordo	4	57,1%
nem concordo nem discordo	2	28,6%

Apêndice C – Resumo dos Resultados da Pesquisa Científica

continua

Variáveis	Frequência absoluta	Frequência relativa
II. Escala de clima organizacional		
48. Aqui, existe controle exagerado sobre os funcionários.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	5	71,4%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
concordo	1	14,3%
49. Nesta empresa, tudo é controlado.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	1	14,3%
discordo	4	57,1%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
concordo	1	14,3%
50. Esta empresa exige que as tarefas sejam feitas dentro do prazo previsto.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	4	57,1%
concordo	3	42,9%
51. A frequência dos funcionários é controlada com rigor por essa empresa.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	2	28,6%
concordo	5	71,4%
52. Aqui, o chefe usa regras da empresa para punir os funcionários.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	5	71,4%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
concordo	1	14,3%
53. Os horários dos funcionários são cobrados com rigor.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	1	14,3%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
concordo	4	57,1%
concordo totalmente	1	14,3%
54. Aqui, o chefe pressiona o tempo todo.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	2	28,6%
discordo	5	71,4%
55. Nesta empresa, nada é feito sem a autorização do chefe.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	4	57,1%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
concordo	2	28,6%
56. Nesta empresa existe uma fiscalização permanente do chefe.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	2	28,6%
nem concordo nem discordo	2	28,6%
concordo	3	42,9%
57. As relações entre as pessoas deste setor são de amizade.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	1	14,3%
discordo	2	28,6%
concordo	4	57,1%

Apêndice C – Resumo dos Resultados da Pesquisa Científica

Variáveis	conclusão	
	Frequência absoluta	Frequência relativa
II. Escala de clima organizacional		
58. O funcionário que comete um erro é ajudado pelos colegas.	Frequência absoluta	Frequência relativa
concordo	5	71,4%
concordo totalmente	2	28,6%
59. Aqui, os colegas auxiliam um novo funcionário em suas dificuldades.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	1	14,3%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
concordo	4	57,1%
concordo totalmente	1	14,3%
60. Aqui nesta empresa, existe cooperação entre os colegas.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	1	14,3%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
concordo	4	57,1%
concordo totalmente	1	14,3%
61. Nesta empresa, os funcionários recebem bem um novo colega.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	1	14,3%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
concordo	3	42,9%
concordo totalmente	2	28,6%
62. Existe integração entre os colegas e funcionários nesta empresa	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo	2	28,6%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
concordo	3	42,9%
concordo totalmente	1	14,3%
63. Os funcionários se sentem à vontade para contar seus problemas pessoais para alguns colegas.	Frequência absoluta	Frequência relativa
discordo totalmente	1	14,3%
discordo	1	14,3%
nem concordo nem discordo	1	14,3%
concordo	3	42,9%
concordo totalmente	1	14,3%

Fonte: dados extraídos da coleta por meio da pesquisa de campo, setembro de 2017.

Apêndice D – Escore Médio dos Fatores da Escala de Clima Organizacional

	continua
Controle/Pressão	Média
54. Aqui, o chefe pressiona o tempo todo.	1,71
49. Nesta empresa, tudo é controlado.	2,29
48. Aqui, existe controle exagerado sobre os funcionários.	2,43
52. Aqui, o chefe usa regras da empresa para punir os funcionários.	2,43
55. Nesta empresa, nada é feito sem a autorização do chefe.	2,71
50. Esta empresa exige que as tarefas sejam feitas dentro do prazo previsto.	2,86
56. Nesta empresa existe uma fiscalização permanente do chefe.	3,14
51. A frequência dos funcionários é controlada com rigor por essa empresa.	3,43
53. Os horários dos funcionários são cobrados com rigor.	3,71
Escore médio	2,75
Coesão entre os colegas	Média
58. O funcionário que comete um erro é ajudado pelos colegas.	4,29
61. Nesta empresa, os funcionários recebem bem um novo colega.	3,86
59. Aqui, os colegas auxiliam um novo funcionário em suas dificuldades.	3,71
60. Aqui nesta empresa, existe cooperação entre os colegas.	3,71
62. Existe integração entre os colegas e funcionários nesta empresa.	3,43
63. Os funcionários se sentem à vontade para contar seus problemas pessoais para alguns colegas.	3,29
57. As relações entre as pessoas deste setor são de amizade.	3,00
Escore médio	3,61
Apoio da chefia e da organização	Média
5. Aqui, o chefe ajuda os funcionários com problemas.	4,29
3. O funcionário recebe orientação do supervisor (ou chefe) para executar suas tarefas.	4,14
19. Nesta empresa, o chefe ajuda o funcionário quando ele precisa.	4,14
6. O chefe elogia quando o funcionário faz um bom trabalho.	4,00
15. O chefe valoriza a opinião dos funcionários.	4,00
17. O chefe tem respeito pelo funcionário.	4,00
18. O chefe colabora com a produtividade dos funcionários.	4,00
11. O funcionário pode contar com o apoio do chefe.	3,71
4. As tarefas que demoram mais para serem realizadas são orientadas até o fim pelo chefe.	3,57
7. As mudanças são acompanhadas pelos supervisores (ou chefes).	3,57
14. Aqui, novas ideias melhoram o desempenho dos funcionários.	3,57
20. A empresa aceita novas formas de o funcionário realizar suas tarefas.	3,29
8. As mudanças nesta empresa são informadas aos funcionários.	3,00
13. As inovações feitas pelo funcionário no seu trabalho são aceitas pela empresa.	3,00
1. Meu setor é informado das decisões que o envolvem.	2,86
16. Nesta empresa, os funcionários têm participação das mudanças.	2,86
21. O diálogo é utilizado para resolver os problemas da empresa.	2,86
2. Os conflitos que acontecem no meu trabalho são resolvidos pelo próprio grupo.	2,71
9. Nesta empresa, as dúvidas são esclarecidas.	2,71
10. Aqui, existe planejamento das tarefas.	2,14
12. As mudanças nesta empresa são planejadas.	2,00
Escore médio	3,35

Apêndice D – Escore Médio dos Fatores da Escala de Clima Organizacional

	conclusão
Conforto físico	Média
42. Existe iluminação adequada no ambiente de trabalho.	3,86
39. O ambiente físico de trabalho é agradável.	3,14
44. O setor de trabalho é limpo.	3,00
46. Nesta empresa, a postura física dos empregados é adequada para evitar danos à saúde.	2,86
40. Nesta empresa, o local de trabalho é arejado.	2,71
47. O ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas.	2,14
36. O ambiente de trabalho atende às necessidades físicas do trabalhador.	2,00
38. O espaço físico no setor de trabalho é satisfatório.	2,00
41. Nesta empresa, existem equipamentos que previnem os perigos do trabalho.	1,86
35. Os funcionários desta empresa têm equipamentos necessários para realizar suas tarefas.	1,71
37. Nesta empresa, o deficiente físico pode se movimentar com facilidade.	1,57
43. Esta empresa demonstra preocupação com a segurança no trabalho.	1,57
45. Os equipamentos de trabalho são adequados para garantir a saúde do empregado no trabalho.	1,57
	Escore médio 2,31
Recompensa	Média
23. Aqui, o chefe valoriza seus funcionários.	3,43
22. Os funcionários realizam suas tarefas com satisfação.	3,29
24. Quando os funcionários conseguem desempenhar bem o seu trabalho, eles são recompensados.	2,14
26. Nesta empresa, o funcionário sabe por que está sendo recompensado.	2,00
29. As recompensas que o funcionário recebe estão dentro das suas expectativas.	1,86
30. O trabalho bem feito é recompensado.	1,86
28. Esta empresa valoriza o esforço dos funcionários.	1,57
27. Esta empresa se preocupa com a saúde de seus funcionários.	1,43
25. O que os funcionários ganham depende das tarefas que eles fazem.	1,29
31. O salário dos funcionários depende da qualidade de suas tarefas.	1,29
32. A produtividade do empregado tem influência no seu salário.	1,29
33. A qualidade do trabalho tem influência no salário do empregado.	1,29
34. Para premiar o funcionário, esta empresa considera a qualidade do que ele produz.	1,29
	Escore médio 1,85

Fonte: dados extraídos da coleta por meio da pesquisa de campo, setembro de 2017.

Apêndice E – Escore Médio Compilado da Escala de Clima Organizacional

FATORES	ESCORE MÉDIO		
	Clima bom (1 a 2,9)	Indiferente (3 a 3,9)	Clima ruim (4 a 5)
Controle/pressão	2,75		
FATORES	ESCORE MÉDIO		
	Clima ruim (1 a 2,9)	Indiferente (3 a 3,9)	Clima bom (4 a 5)
Coesão entre colegas		3,61	
Apoio da chefia e da organização		3,35	
Conforto físico	2,31		
Recompensa	1,85		

Fonte: dados extraídos da coleta por meio da pesquisa de campo, setembro de 2017.

Apêndice F – Resumo dos Resultados da Pesquisa Científica

FATORES	RESULTADOS		
	BONS	INDIFERENTES	RUINS
Controle/pressão	71,4% discordam que a chefia pressiona o tempo todo	57,1% concordam que os horários são cobrados com rigor	
Coesão entre colegas	71,4% concordam que o funcionário que comete um erro é ajudado pelos colegas	57,1% concordam que as relações são de amizade	
Apoio da chefia e da organização	71,4% concordam que o chefe ajuda os funcionários com problemas		42,9% discordam e 28,6% discordam totalmente que as mudanças na empresa são planejadas
Conforto físico		85,7% concordam que existe iluminação adequada no ambiente de trabalho	57,1% discordam e 42,9% discordam totalmente que os equipamentos de trabalho são adequados para garantir a saúde do empregado
Recompensa		57,1% concordam que o chefe valoriza os funcionários	71,4% discordam totalmente que a produtividade do empregado tem influência no salário

Fonte: dados extraídos da coleta por meio da pesquisa de campo, setembro de 2017.

ANEXOS

Anexo A – Instrumento de Pesquisa – Questionário Estruturado



PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL SOB A ÓTICA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO NÚCLEO DE BALÍSTICA DE FORTALEZA DA PERÍCIA FORENSE DO ESTADO DO CEARÁ

ARTIGO CIENTÍFICO
Curso de Graduação em Administração

• **Instruções para o respondente:**

- 1) Esta pesquisa está dividida em 02 etapas de estudo;
- 2) Informar a data em que está respondendo o questionário;
- 3) Na pergunta aberta, o comentário deve ser o mais detalhado possível;
- 4) Procure não deixar nenhum campo sem resposta, somente o campo "Número";
- 5) As informações declaradas nesta pesquisa serão mantidas em sigilo;
- 6) Após análise, os resultados consolidados serão disponibilizados aos participantes.

Sua participação é extremamente importante para o resultado da pesquisa.

Data: / /2017

Número:

I – Características do respondente

1 – Idade

- () entre 22 e 28 anos () entre 36 e 42 anos
() entre 29 e 35 anos () acima de 43 anos

2 – Gênero

- () masculino () feminino

3 – Grau de escolaridade

- () superior completo
() pós-graduação/MBA incompleto
() pós-graduação/MBA completo
() mestrado incompleto
() mestrado completo
() doutorado incompleto
() doutorado completo

4 – Ano da posse

- () antes de 2013 () 2013 () 2016

5 – Tempo na função

- () menos de 1 ano () entre 3 e 5 anos
() entre 1 e 3 anos () mais de 5 anos

II. Escala de Clima Organizacional (ECO)

Caro servidor,

Neste questionário você vai encontrar uma série de frases que descrevem características das empresas e que foram levantadas em diferentes organizações de

trabalho. Por favor, avalie o quanto estas características descrevem a empresa onde você trabalha. O importante é que você dê sua opinião sobre as características da sua empresa COMO UM TODO.

Para responder, leia as características descritas nas frases a seguir e anote junto a cada frase o número que melhor representa sua opinião, de acordo com a seguinte escala:

continua

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------------	---------------	-----------------------------------	---------------	-----------------------------

1. Meu setor é informado das decisões que o envolvem.	
2. Os conflitos que acontecem no meu trabalho são resolvidos pelo próprio grupo.	
3. O funcionário recebe orientação do supervisor (ou chefe) para executar suas tarefas.	
4. As tarefas que demoram mais para serem realizadas são orientadas até o fim pelo chefe.	
5. Aqui, o chefe ajuda os funcionários com problemas.	
6. O chefe elogia quando o funcionário faz um bom trabalho.	
7. As mudanças são acompanhadas pelos supervisores (ou chefes).	
8. As mudanças nesta empresa são informadas aos funcionários.	
9. Nesta empresa, as dúvidas são esclarecidas.	
10. Aqui, existe planejamento das tarefas.	
11. O funcionário pode contar com o apoio do chefe.	
12. As mudanças nesta empresa são planejadas.	
13. As inovações feitas pelo funcionário no seu trabalho são aceitas pela empresa.	
14. Aqui, novas ideias melhoram o desempenho dos funcionários.	
15. O chefe valoriza a opinião dos funcionários.	
16. Nesta empresa, os funcionários têm participação das mudanças.	
17. O chefe tem respeito pelo funcionário.	
18. O chefe colabora com a produtividade dos funcionários.	
19. Nesta empresa, o chefe ajuda o funcionário quando ele precisa.	
20. A empresa aceita novas formas de o funcionário realizar suas tarefas.	
21. O diálogo é utilizado para resolver os problemas da empresa.	
22. Os funcionários realizam suas tarefas com satisfação.	
23. Aqui, o chefe valoriza seus funcionários.	
24. Quando os funcionários conseguem desempenhar bem o seu trabalho, eles são recompensados.	

continua

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------------	---------------	-----------------------------------	---------------	-----------------------------

25. O que os funcionários ganham depende das tarefas que eles fazem.	
26. Nesta empresa, o funcionário sabe por que está sendo recompensado.	
27. Esta empresa se preocupa com a saúde de seus funcionários.	
28. Esta empresa valoriza o esforço dos funcionários.	
29. As recompensas que o funcionário recebe estão dentro das suas expectativas.	
30. O trabalho bem feito é recompensado.	
31. O salário dos funcionários depende da qualidade de suas tarefas.	
32. A produtividade do empregado tem influência no seu salário.	
33. A qualidade do trabalho tem influência no salário do empregado.	
34. Para premiar o funcionário, esta empresa considera a qualidade do que ele produz.	
35. Os funcionários desta empresa têm equipamentos necessários para realizar suas tarefas.	
36. O ambiente de trabalho atende às necessidades físicas do trabalhador.	
37. Nesta empresa, o deficiente físico pode se movimentar com facilidade.	
38. O espaço físico no setor de trabalho é satisfatório.	
39. O ambiente físico de trabalho é agradável.	
40. Nesta empresa, o local de trabalho é arejado.	
41. Nesta empresa, existem equipamentos que previnem os perigos do trabalho.	
42. Existe iluminação adequada no ambiente de trabalho.	
43. Esta empresa demonstra preocupação com a segurança no trabalho.	
44. O setor de trabalho é limpo.	
45. Os equipamentos de trabalho são adequados para garantir a saúde do empregado no trabalho.	
46. Nesta empresa, a postura física dos empregados é adequada para evitar danos à saúde.	
47. O ambiente de trabalho facilita o desempenho das tarefas.	
48. Aqui, existe controle exagerado sobre os funcionários.	
49. Nesta empresa, tudo é controlado.	
50. Esta empresa exige que as tarefas sejam feitas dentro do prazo previsto.	
51. A frequência dos funcionários é controlada com rigor por essa empresa.	
52. Aqui, o chefe usa regras da empresa para punir os funcionários.	
53. Os horários dos funcionários são cobrados com rigor.	
54. Aqui, o chefe pressiona o tempo todo.	
55. Nesta empresa, nada é feito sem a autorização do chefe.	
56. Nesta empresa existe uma fiscalização permanente do chefe.	
57. As relações entre as pessoas deste setor são de amizade.	
58. O funcionário que comete um erro é ajudado pelos colegas.	
59. Aqui, os colegas auxiliam um novo funcionário em suas dificuldades.	
60. Aqui nesta empresa, existe cooperação entre os colegas.	

conclusão

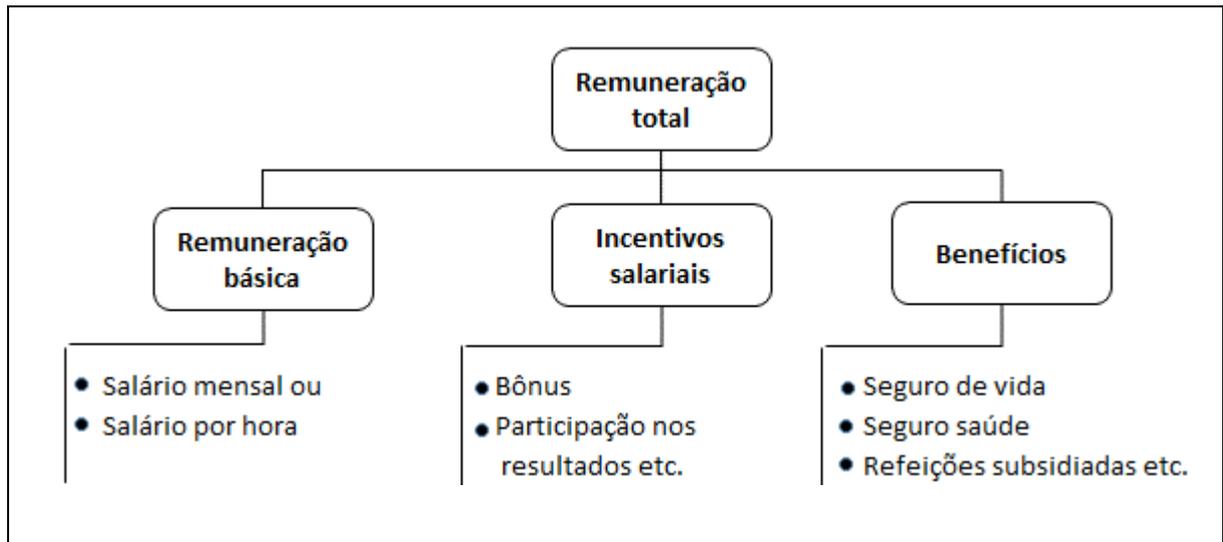
1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
--	-----------------------------	--	-----------------------------	--

61. Nesta empresa, os funcionários recebem bem um novo colega.	
62. Existe integração entre os colegas e funcionários nesta empresa.	
63. Os funcionários se sentem à vontade para contar seus problemas pessoais para alguns colegas.	

7 – Tem outras considerações e contribuições que considere relevante para esta pesquisa científica?

Fonte: Martins, 2008, p. 35.

Anexo B – Os Três Componentes da Remuneração Total



Fonte: Chiavenato, 2010, p. 279.

Anexo C – Denominações, Definições, Itens Integrantes e Índices de Precisão dos Fatores da ECO

Denominações	Definições	Itens	Índices de precisão
Apoio da chefia e da organização	Suporte afetivo, estrutural e operacional da chefia e da organização fornecido aos empregados no desempenho diário de suas atividades no trabalho.	1 ao 21	0,92
Recompensa	Diversas formas de recompensa usados pela empresa para premiar a qualidade, a produtividade, o esforço e o desempenho do trabalhador.	22 ao 34	0,88
Conforto físico	Ambiente físico, segurança e conforto proporcionados pela empresa aos empregados.	35 ao 47	0,86
Controle/pressão	Controle e pressão exercidos pela empresa e pelos supervisores sobre o comportamento e desempenho dos empregados.	48 ao 56	0,78
Coesão entre colegas	União, vínculos e colaboração entre os colegas de trabalho.	57 ao 63	0,78

Fonte: Martins, 2008, p. 33.