



ISSN Eletrônico: **2525-5908**

www.revistafarol.com.br

**Análise do clima organizacional em centro cirúrgico de um Hospital
Universitário da cidade de Manaus**

Jaqueline Alves Chaves

Maria da Gloria Vitória Guimarães

Análise do clima organizacional em centro cirúrgico de um Hospital Universitário da cidade de Manaus

Jaqueline Alves Chaves¹

Maria da Gloria Vitória Guimarães²

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

Palavras-chave: Clima organizacional; Comportamento humano; Equipe de enfermagem; Hospital público.

Analysis of organizational climate in the operating room of a university hospital in the city of Manaus

Abstrat: The quality of the organizational environment influences increasingly the behavior of collaborators interfering with performance and results, therefore, it aims to know the factors favorable to a good organizational climate within the nursing staff from the surgical center of a public hospital. Sought to examine the opinion of nurses, technicians and nursing assistants in a total of 46, about the ten dimensions considered relevant to a healthy environment. To do so it was been applied a questionnaire containing 60 questions. Analyses were quantitative, developed from the SPSS software. The results showed that the servers are not satisfied with the safety and working conditions, indicated that training is scarce, moreover, there is no recognition when the job is done right.

Keywords: organizational climate; Human behavior; Nursing team; Public hospital.

INTRODUÇÃO

Observa-se que nos serviços da maioria das instituições de saúde, está presente a assistência de enfermagem ao paciente, uma vez que, a enfermagem trabalha com o paciente desde os primeiros sintomas da doença. Os serviços de saúde implica em contato e interação entre o profissional, o paciente e a instituição, sendo estes fatores fundamentais para a prática de uma boa assistência, pois ambos participam mutuamente no estabelecimento do quadro clínico do paciente. “O trabalho hospitalar envolve, essencialmente, o trabalho de equipe”

¹ Mestre em Engenharia de Produção e Servidora Técnico Administrativo da Universidade Federal do Amazonas. Av. General Rodrigo Octávio Jordão Ramos, 3000, Campus Universitário, Coroado I. CEP: 69000-000. Email: jac_achaves1@hotmail.com.

² Doutora em Psicologia pela USP e Docente da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), Departamento de Administração. Av. General Rodrigo Octávio Jordão Ramos, 3000, Campus Universitário, Coroado I. CEP: 69000-000. Email: gloriavitorio@gmail.com.

(BACKES; LUNARDI FILHO, 2006, p.1060), por conseguinte, uma estrutura física adequada, equipamentos de proteção, treinamentos constantes e boas relações de trabalho são bastante importantes.

Para Srour (1998, p. 86), o clima é uma das variáveis que influencia o desempenho organizacional no processo de alcance dos objetivos propostos. Nas unidades de saúde é primordial um ambiente propício à integração das equipes multifuncionais, bem como promoção da qualidade de vida no trabalho, motivação, satisfação e possibilidades de desenvolvimento. Portanto, torna-se prioritário uma análise do clima organizacional que possa identificar a percepção e opinião dos servidores sobre o clima existente. A pesquisa de clima organizacional deve ser considerada como uma estratégia para identificar oportunidades de melhorias contínuas no ambiente de trabalho e na produtividade.

Entende-se que a administração do clima é uma responsabilidade de todos, mais principalmente dos gestores, pois as inadequações ao trabalho, desajustes comportamentais e estresse são aspectos que interferem na vitalidade e na ação das pessoas, desse modo, objetiva-se avaliar e conhecer o Clima Organizacional no âmbito do ambiente da equipe de enfermagem do centro cirúrgico do HUGV, a fim de apresentar sugestões que possam melhorar o desempenho da equipe e a assistência ao paciente.

DESENVOLVIMENTO

Administrar o clima no âmbito organizacional é uma ação estratégica que deve ser observada por todos os membros da organização, contudo muitas ações são intervenções superficiais, voltadas para resolver problemas imediatos, como resultado, não proporcionam condições de desenvolvimento e equilíbrio psicológico. Acrescenta-se a isso, as limitações de análise organizacional para diagnosticar situações que exigem uma compreensão mais abrangente da natureza do trabalho humano (STONER; FREEMAN, 1999, p. 17).

Desse modo, “o clima representa o ambiente psicológico e social que existe em uma organização e que condiciona o comportamento dos seus membros” (CHIAVENATO, 2005, p. 123). “O clima pode se referir ao ambiente dentro de um departamento, de uma fábrica ou de uma empresa” (CHIAVENATO, 2005, p. 124).

Logo, a origem da palavra organização que deriva do grego *organon*, significa uma ferramenta ou instrumento, na perspectiva mais conhecida se entende organização “como um

ente social criado intencionalmente para se conseguir determinados objetivos mediante o trabalho humano e uso de recursos materiais” (DIAS, 2003, p. 22).

Para Drucker, “organização é um grupo humano, composto por especialistas que trabalham em conjunto em uma tarefa comum” (1999, p. 61). Em virtude disso, o elemento humano separado dos grupos e das organizações não constitui uma célula social. Assim, também, as instituições sem o elemento humano não constitui uma empresa. A empresa é o conjunto do homem e do patrimônio, estas afirmativas são verdades que têm evidência, por si mesmas, não necessitando de demonstração, são axiomáticas (SÁ; LEMOINE, 1999, p. 45).

Portanto, a estrutura organizacional juntamente com a cultura existente e a organização do trabalho estabelecida resultará no clima organizacional da instituição. A cultura organizacional representa as normas informais e não escritas que orientam o comportamento dos membros da instituição no dia a dia e que direcionam suas ações para a realização dos objetivos organizacionais (CHIAVENATO, 2005, p. 35).

No que diz respeito, ao Clima Organizacional entende-se como a expressão dos sentimentos dos colaboradores diante dos valores, das políticas, das práticas de gestão das pessoas, da forma de relacionamento com os colegas, da postura da empresa ao estabelecer e retribuir pelo alcance das metas, além da situação econômica (BOOG, 2002, p. 10).

Conforme a concepção de Dias (2003, p. 67) pode-se dizer que na composição do Clima Organizacional, é importante observar:

- Clima de intimidade: favorece a integridade do grupo e relações sociais amistosas. Estas relações devem satisfazer as necessidades sociais de relacionamento e não estão necessariamente ligadas a tarefa desenvolvida no local de trabalho;
- Clima de espírito de equipe: sentimento de pertencimento, ademais percebem que suas necessidades sociais são atendidas,;
- Clima com ênfase na produção: os integrantes sentem que seu comportamento no trabalho é bastante supervisionado, ademais recebe pressão por resultados. A administração é fortemente direcionada ao seu objetivo principal (metas e produção) e muitas vezes insensível aos problemas e opiniões;
- Clima burocrático: há uma atmosfera fechada e formal. Insiste-se na papelada e canais formais. Nas discussões de trabalho, predominam referências as regras, regulamentos e procedimentos;

- Clima de cordialidade: ocorre um sentimento geral de camaradagem que prevalece na atmosfera do grupo de trabalho, havendo maior ênfase nas pessoas e uma predominância de grupos sociais amistosos e cordiais;
- Clima de tolerância: deriva para um comportamento organizacional onde os erros são tratados como forma de apoio e aprendizagem, todavia pode existir uma atmosfera ameaçadora ou inclinada a colocar a culpa em alguém.

Partindo deste contexto, foram analisadas determinadas dimensões sobre clima organizacional, sempre com foco em uma unidade hospitalar pública.

DIMENSÕES DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Cooperação e adesão

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

Segurança no trabalho

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

Ainda segundo os autores, o primeiro passo para prevenir os acidentes de trabalho é identificar as suas causas. As principais causas de acidentes são: características pessoais

inadequadas; comportamentos disfuncionais, como desatenção, esquecimento, negligência e imprudência; degradação do ambiente de trabalho, devido a fatores potencialmente causadores de acidentes, como equipamentos mal projetados ou em precário estado de conservação e arranjo físico mal definido.

Condições no trabalho

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

Habilidade de supervisão

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

Gestão de pessoas

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

Poucas instituições contam com a variedade de profissões, encargos, diversidade de tarefas, pressões e riscos pessoais de um hospital. Também são poucas as instituições nas quais o trabalho é permanente e intenso, durante as vinte e quatro horas do dia, com atividades inesperadas a cada dia e cujas situações de emergência surgem com frequência e

comportam risco (LONDOÑO; MORERA; LAVERDE, 2003, p. 32). O universo de profissionais existentes para a execução das atividades dentro de um hospital é muito amplo, são realizados trabalhos, médico-cirúrgico, assistência de enfermagem, serviços de laboratório, exames, lavanderia, alimentação, almoxarifado, informática, e outros. Enfim, o quadro de pessoal inclui o corpo assistencial, os funcionários da área administrativa e de suporte operacional (ZANON, 2001, p. 94). Os quais apresentam carências de preparo profissional, necessitando de acompanhamento e treinamento constante.

Ambiente de trabalho

As instituições bem sucedidas incentivam cada vez mais as discussões em grupo, o trabalho em equipe e a cooperação, buscando impulsionar um bom clima organizacional e reduzir ruídos de comunicação. As instituições e os profissionais são responsáveis pelo ambiente de trabalho, todavia, estresse, mau humor, chefes mal preparados são ocorrências recorrentes no mundo moderno em razão da hiperatividade e do individualismo exacerbado. Estes processos além de prejudicarem a *performance* profissional, eles refletem diretamente na vida pessoal, portanto, o profissional poderá contribuir positiva ou negativamente nesse processo de trabalho. Para se ter um ambiente de trabalho equilibrado, é fundamental que o espaço hospitalar seja estimulante, descontraído e justo, onde exista respeito e os colaboradores possam se dedicar as atividades, sem prejudicar a sua saúde física e mental.

Valorização e reconhecimento

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

Gestão

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

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

Comunicação

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

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

Parceria

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

Dejours, Abdouchele e Jayet (2007, p. 69) advertem: se um trabalho permite a diminuição da carga psíquica, ele é equilibrante, por outro lado se ele se opõe a essa diminuição, ele é fatigante. Paralelamente o clima organizacional que não possibilita parceria e solidariedade a energia psíquica se acumula, tornando-se fonte de tensão e desprazeres.

Desse modo, em um ambiente no qual várias pessoas participam diariamente para promover assistência e recuperação da saúde, faz-se necessário parceria. Segundo Baggio (2007, p. 78), no dia a dia da equipe de enfermagem, observa-se um clima de insatisfação, frequentes desentendimentos e ressentimentos entre os profissionais.

METODOLOGIA

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

Este trabalho está fundamentado em pesquisa de campo, do tipo interpretativo com método de abordagem quantitativa, cujo cenário de estudo foi o centro cirúrgico do HUGV. Foram distribuídos 46 questionário aos servidores técnico-administrativos da equipe de enfermagem do centro cirúrgico, constituída de enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem. Destes, 37 pessoas devolveram o instrumento devidamente respondido.

Primeiramente, foi realizado um levantamento bibliográfico com base em livros e artigos, em seguida o material coletado foi utilizado como instrumento para construção de um

questionário autoadministrado com 60 questões envolvendo a temática em análise. O tema foi dividido em 10 dimensões consideradas importantes para análise do clima. O instrumento de pesquisa apresenta ainda espaço para comentários e observações por parte dos participantes, pois Vergara (2005, p.13) enfatiza “os questionários estruturados e escalas são os principais instrumentos de coletas de dados”. Posteriormente, os dados coletados foram interpretados estatisticamente através da análise das frequências e percentuais, gerados no *Software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)* versão 16 for Windows, dessa forma, a pesquisadora seguiu as recomendações para obtenção dos resultados da pesquisa, com base na experiência vivenciada neste caso prático.

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

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

RESULTADOS

Verificou-se que, as 60 questões distribuídas em dez dimensões, bem como, a amostra mostrou-se adequada para se alcançar os objetivos do estudo, uma vez que atendiam aos critérios propostos. A insatisfação dos participantes relacionados à segurança e condições no trabalho, foi um fator evidenciado, conforme tabela a seguir.

Tabela 1 – Existe a preocupação da instituição com a segurança no trabalho.

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>
Escala de	Concordo Plenamente (CP)	3	8,1
Respondentes	Inclinado a Concordar (IC)	7	18,9
	Inclinado a Discordar (ID)	7	18,9
	Discordo Plenamente (DP)	20	54,1
	Total de Participantes	37	100,0

Os dados da Tabela 1 apontaram que 54,1% dos participantes discordaram plenamente da preocupação da instituição com a segurança no trabalho.

Tabela 2 – Percepção quanto à existência das condições necessárias para desenvolver o trabalho com segurança.

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>
Escala de	Concordo Plenamente (CP)	3	8,1
Respondentes	Inclinado a Concordar (IC)	4	10,8
	Inclinado a Discordar (ID)	17	45,9
	Discordo Plenamente (DP)	13	35,1
Total de Participantes		37	100,0

Os dados da Tabela 2 mostraram que 81% dos participantes soma dos percentuais de inclinado a discordar e discordo plenamente observaram que a instituição não oferece as condições necessárias para os servidores trabalharem com segurança. Outro ponto analisado que exige uma maior atenção é a questão relacionada às condições de trabalho, pois, 50% dos servidores se sentem mal equipados durante as rotinas de trabalho no HUGV.

Tabela 3 – Análise da conformidade das condições de trabalho como ruído, iluminação, temperatura e poluição.

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>
Escala de	Inclinado a Concordar (IC)	3	8,3
Respondentes	Inclinado a Discordar (ID)	12	33,3
	Discordo Plenamente (DP)	21	58,3
Total de Respondentes		36	100,0
Perdas		1	
Total de Participantes		37	

Na Tabela 3 observa-se que 58,3% dos participantes discordaram plenamente da existência de conformidade nos itens ruído, iluminação, temperatura e poluição.

Tabela 4 – Percepção quanto à existência de materiais e equipamentos adequados à execução dos serviços.

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>
Escala de	Concordo Plenamente (CP)	3	8,1
Respondentes	Inclinado a Concordar (IC)	10	27,0
	Inclinado a Discordar (ID)	14	37,8
	Discordo Plenamente (DP)	10	27,0
Total de Participantes		37	100,0

Verifica-se na Tabela 4 que 64,8% dos participantes, somatório de inclinado a discordar e discordo plenamente observaram a inexistência de materiais hospitalar e equipamentos adequados à execução dos serviços diários.

Tabela 5 - O salário recebido na instituição satisfaz as necessidades básicas.

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>
Escala de	Concordo Plenamente (CP)	20	54,1
Respondentes	Inclinado a Concordar (IC)	13	35,1
	Inclinado a Discordar (ID)	2	5,4
	Discordo Plenamente (DP)	2	5,4
	Total de Participantes	37	100,0

A Tabela 5 mostra que, 54,1% dos participantes concordaram plenamente que o salário oferecido na instituição satisfaz as necessidades básicas, somente 10,8% indicaram as assertivas inclinados a discordar e discordo plenamente deste item.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As escalas concordo plenamente e inclinado a concordar, denotam percepções positivas dos participantes em relação a certas questões que avaliaram o clima organizacional no HUGV, entre as quais destaca-se: o respondente indicaria o Hospital para um amigo trabalhar; existe satisfação quanto a remuneração recebida; muitos apontaram que trabalham com prazer; entendem que são respeitados na profissão e observaram que o paciente quando bem acompanhado pela enfermagem restabelece a saúde em tempo hábil. Por outro lado, as escalas inclinado a discordar e discordo plenamente, indicam percepções negativas, entre elas: insatisfação quanto as condições de trabalho e em relação a segurança no trabalho; escassez de treinamentos e de reuniões dentro do setor, bem como, falta de reconhecimento quando o trabalho é bem realizado.

Em adição, foi possível observar que os materiais hospitalares e equipamentos estão disponíveis para as rotinas de enfermagem dentro do centro cirúrgico, em níveis mínimos para atender às reais necessidades do referido centro. Além disso, foi indicado pelos participantes a falta de materiais médico-cirúrgico adequados, bem como a escassez de equipamento de proteção individual e a existência de equipamentos ultrapassados, podendo gerar algum tipo de acidente de trabalho, e dificuldades nos momentos das cirurgias.

Analisando o nível de satisfação da equipe de enfermagem do centro cirúrgico, foi possível detectar que os colaboradores realizam com prazer os serviços escalados, uma vez que, demonstraram gostar do que fazem, por conseguinte, motivam-se para o trabalho, todavia, há uma insatisfação dos funcionários relacionada à escassez de treinamentos

oferecidos à equipe do centro cirúrgico; percebem que não há reconhecimento por parte da chefia quando as atividades são bem realizadas; nem consideração em relação ao esforço de não parar as cirurgias quando falta material e não existe abertura para tratar com o chefe imediato uma decisão tomada.

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

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

REFERÊNCIAS

BACKES, D. S.; FILHO, W. D. L.; LUNARDI, V. L. A Construção de um Ambiente de Cuidado Humano: percepção dos integrantes do grupo de humanização. **Revista Nursing**. Portugal, v. 101, n. 9, p. 1057-1063, out. 2006.

BAGGIO, M. A. Relações humanas no ambiente de trabalho: o (dês) cuidado de si do profissional de enfermagem. **Revista Gaúcha de Enfermagem**. v. 28, n. 3, p. 409-415, 2007.

BOOG, M.; BOOG, G. G. (Coord.). **Manual de Gestão de Pessoas e Equipes**. v 2. São Paulo: Gente, 2002.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. 9ª reimpressão. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

COHEN, A. R.; FINK, S. L. **Comportamento Organizacional: conceitos e estudos de caso**. Maria José Cyhlar Monteiro (tradução). 9ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 2013.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do Trabalho**. Contribuições da Escola Dejouriana a Analise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho. (Coord.) Maria Irene Stocco Betiol. São Paulo: Atlas, 2013.

DIAS, R. **Cultura Organizacional**. Coleção Administração & Sociedade. São Paulo: Alínea, 2003.

DRUCKER, P. **Sociedade Pós-capitalista**. 7ª ed. Tradução de Nivaldo Montingelli Jr. Coleção Novos Ubrais. São Paulo: Pioneira, 1999.

LIKERT, R. **The Method of Constructing na Attitude Scale**. New York, Wiley, 1967.

LONDOÑO, M.; MORERA, G.; LAVERDE, P. **Administração Hospitalar**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan S.A., 2003.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MARQUIS, B. L.; HUSTON, C. J. **Administração e Liderança em Enfermagem: teoria e prática**. 4ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2005.

MOTTA, F. C. P.; VASCONCELOS, I. G. **Teoria Geral da Administração**. 3ª ed. rev. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 11ª ed. Reynaldo Marcondes (Tradução). São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SÁ, M. A. D. de.; LEMOINE, C. **Em matéria de comprometimento na empresa são os valores individuais que contam**. ENANPAD. 1999.

SROUR, R. H. **Poder, cultura e ética nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1998.

STONER, J. A. F.; FREEMAN, R E. **Administração**. 5ª ed. Alves Calado (Tradução). Rio de Janeiro: JC, 1999.

TACHIZAWA, T.; FERREIRA, V. C. P.; FORTUNA, A. A. M. **Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 2ª ed. Rio de Janeiro: FGV, 2001.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2005.

ZANON, U. **Qualidade da Assistência Médico – Hospitalar**. Conceito, Avaliação e Discussão dos Indicadores de Qualidade. Rio de Janeiro: Medsi, 2001.

Recebido para publicação em agosto de 2016

Aprovado para publicação em agosto de 2016