

CLIMA ORGANIZACIONAL COMO PONTO DE PARTIDA PARA A MELHORIA DE PROCESSOS CORPORATIVOS

Me. Joyce Romanelli
Profa. Dra. Laura Maria César Schiesari

Protocolo: 298
Eixo temático: Gestão em Saúde

INTRODUÇÃO

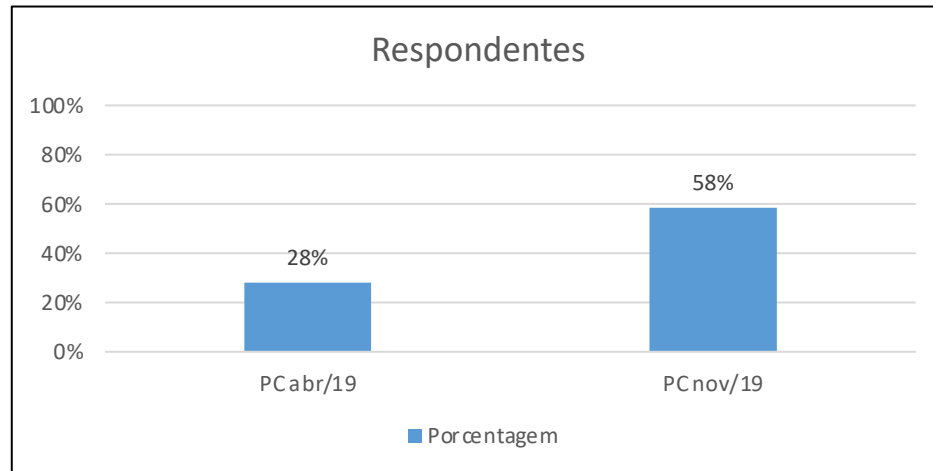
- ❖ Para que o Sistema de Saúde possa ofertar serviços de qualidade, é fundamental considerar a perspectiva dos profissionais de saúde, uma vez que desgastes e insatisfação generalizados desses profissionais associam-se a piores resultados.
- ❖ Um instrumento capaz de mensurar essa perspectiva é a pesquisa de clima organizacional, que gera indicadores importantes de gestão.
- ❖ Objetivo: identificar e planejar projetos de melhoria do clima organizacional de uma organização de saúde em conjunto com seus principais *stakeholders*.
- ❖ Palavras-chave: clima organizacional, cultura organizacional, satisfação no emprego.

METODOLOGIA

- ❖ A metodologia utilizada foi a pesquisa-ação e seu ponto de partida o resultado de uma Pesquisa de Clima Organizacional realizada em abril de 2019.
- ❖ A partir dela, foram organizados grupos de trabalho que construíram, de maneira coletiva, planos de ação para as afirmativas com piores resultados.
- ❖ Para compreender de forma objetiva se as ações tiveram impacto positivo no clima organizacional, outra Pesquisa de Clima teve lugar em novembro de 2019, repetindo a metodologia da primeira para efeito comparativo.

RESULTADOS

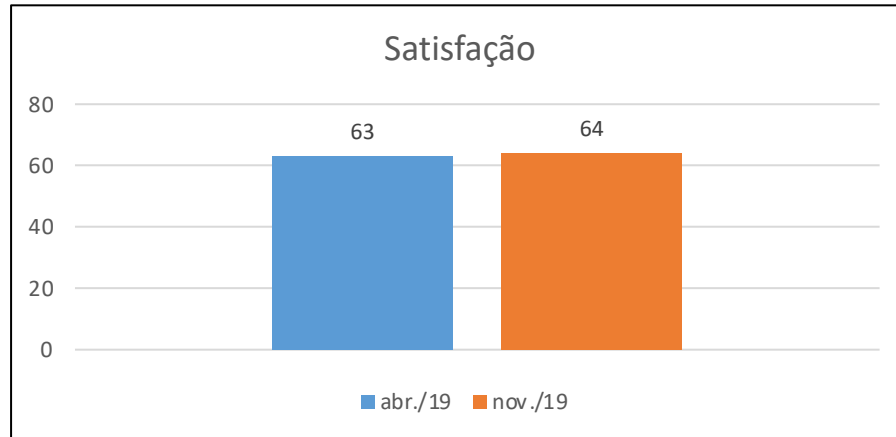
Na pesquisa de clima de abril participaram 28% dos profissionais ativos e na de novembro, 58%



Porcentagem de respondentes da Pesquisa de Clima, abr. e nov./19

RESULTADOS

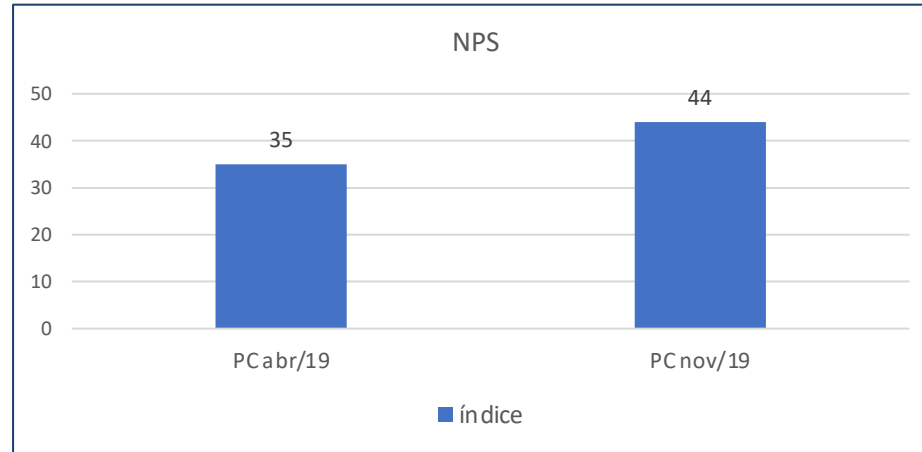
Na pesquisa de clima de abril a satisfação foi de 63 e na de novembro, 64



Distribuição dos resultados de satisfação da Pesquisa de Clima, abr. e nov./19

RESULTADOS

Na pesquisa de clima de abril o NPS foi de 35 e na de novembro, 44



Distribuição dos resultados de NPS da Pesquisa de Clima, abr. e nov./19

RESULTADOS

- ❖ Das ações propostas nos grupos de trabalho, até o momento da aplicação da nova pesquisa de clima, 40% estavam concluídas.
- ❖ Apesar de os índices obtidos na segunda pesquisa não corresponderem aos inicialmente almejados, este trabalho permitiu constatar a importância de uma meta a seguir, no caso, atingir patamares competitivos de satisfação dos colaboradores, instituir metodologia participativa para transformar os resultados em ação, valorizar o processo de identificação e implementação das ações de melhoria. Para tanto, é preciso que a liderança valorize o caminho percorrido e as possibilidades criadas, não se limitando aos valores quantitativos absolutos.

REFERÊNCIAS

BODENHEIMER, T.; SINSKY, C. From Triple to Quadruple Aim: care of the patient requires care of the provider. *Annals of Family Medicine*, EUA, v. 12, n. 6, p. 573-576, nov-dez. 2014.

MONTEIRO, P. Gestão da Mudança e do Clima Organizacional. In: ARBACHE, A. P.; DUTRA, D. A. (org). *Recursos Humanos: transformando pela gestão*. Rio de Janeiro: FGV Ed, 2018, p. 87-114.