

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS
ESCOLA SUPERIOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS – ESO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

KAREN ALVES DOS SANTOS

**CLIMA ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO COM ESTAGIÁRIOS DA
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS**

**Manaus
2021**

KAREN ALVES DOS SANTOS

**CLIMA ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO COM ESTAGIÁRIOS DA
DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Universidade do Estado do Amazonas, como
requisito para a obtenção do grau de Bacharel
em Administração.

Orientadora: Profa. Mirian Serrao Vital

Manaus
2021

CLIMA ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO COM ESTAGIÁRIOS DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS

Karen Alves dos Santos¹
Mirian Serrao Vital²

Resumo: O clima organizacional retrata a realidade da empresa e influencia no desempenho dos seus colaboradores. O presente estudo teve como objetivo analisar a percepção sobre clima organizacional dos estagiários de graduação vinculados à Defensoria Pública do Estado do Amazonas, realizando um estudo de caso de natureza quantitativa, com caráter descritivo e bibliográfico, onde foi aplicado um questionário online baseado no modelo de Pimenta, Oliveira e Aouar (2012) adaptado do modelo de Kolb, Rubin e McIntyre (1978), tendo uma amostra de 157 estagiários. Após apresentar alguns conceitos de clima organizacional e abordar a gestão de pessoas no setor público, buscou-se apresentar um diagnóstico do clima organizacional da instituição estudada. Como principais resultados da pesquisa destacam-se: a) o clima favorável da instituição; b) pontos de melhorias nos fatores “clareza organizacional” e “recompensas”; c) comprovação da eficácia do programa de estágio.

Palavras-Chave: Gestão de pessoas. Clima Organizacional. Defensoria Pública.

Abstract: The organizational climate portrays the reality of the company and influences the performance of its employees. This study aimed to analyze the perception about organizational climate of undergraduate interns linked to the Public Defender's Office of the State of Amazonas, conducting a case study of quantitative nature, with descriptive and bibliographic character, where an online questionnaire was applied based on the model of Pimenta, Oliveira and Aouar (2012) adapted from the model of Kolb, Rubin and McIntyre (1978), having a sample of 157 interns. After presenting some concepts of organizational climate and addressing the management of people in the public sector, we sought to present a diagnosis of the organizational climate of the institution studied. The main results of the research were: a) the favorable climate of the institution; b) points for improvement in the factors "organizational clarity" and "rewards"; c) proof of the effectiveness of the internship program.

Keywords: People management. Organizational Climate. Public defense.

¹ Graduanda em Administração pela Universidade do Estado do Amazonas – UEA. Email: alvedskaren@gmail.com

² Doutora em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG. E-mail: mvital@uea.edu.br

1 INTRODUÇÃO

Empresas que proporcionam aos funcionários um bom ambiente de trabalho tendem a obter resultados positivos, desde os aspectos de produtividade até o entendimento do público externo sobre a companhia. Uma forma de medir a satisfação dos funcionários é por meio da análise do clima organizacional, que está relacionado ao ambiente da empresa, à percepção do público interno sobre ela e envolve a qualidade de todo o ambiente, desde questões físicas a emocionais e comportamentais.

O objeto de estudo deste trabalho são os estagiários de graduação da Defensoria Pública do Estado do Amazonas - DPE/AM, onde nunca ocorreu uma pesquisa para saber a percepção desses estagiários sobre o clima organizacional da instituição. Apesar de ter alguns estudos referentes a esse tema em órgãos públicos, ainda é uma realidade escassa, visto que os processos são mais lentos quando comparados com organizações privadas. Diante disso, surgiu o seguinte questionamento: **Como o clima organizacional é percebido pelos estagiários da Defensoria Pública do Estado do Amazonas?**

A pesquisa de clima é uma ferramenta formalizada de avaliação da atmosfera de uma organização e resulta em contribuições para o aprimoramento do ambiente de trabalho (LUZ, 2003). Essa análise oferece a averiguação e as proporções dos elementos que cumprem a função de suprir as indisponibilidades dos funcionários, assim, pode-se verificar as falhas e/ou problemas que necessitam da interferência de um possível plano de ação (CODA, 1992). Observou-se que não há um método para obter o retorno dos estagiários a respeito do órgão em questão e do seu ambiente de trabalho. Logo, o desenvolvimento deste estudo justifica-se em razão de ser indispensável a averiguação da opinião dos colaboradores, independentemente do grau, de uma organização para alcançar uma boa coexistência, motivação e cumprimento dos objetivos institucionais. Além de que, tratando-se de um programa de estágio, surge a necessidade de saber se a finalidade está sendo atendida.

Portanto, o objetivo geral deste estudo é analisar a percepção sobre clima organizacional dos estagiários de graduação vinculados à Defensoria Pública do Estado do Amazonas, tendo como objetivos específicos: apresentar os principais conceitos de clima organizacional; diagnosticar os fatores de satisfação e insatisfação que afetam o desempenho dos estagiários; e propor melhorias à organização com base nos resultados da pesquisa.

Acredita-se que este estudo seja relevante, pois ampliará o conhecimento científico sobre Recursos Humanos e Clima Organizacional na área da Administração Pública, além de que servirá como auxílio para possíveis melhorias na instituição e base para outros estudos.

Desta maneira, para um melhor entendimento, o trabalho encontra-se estruturado da seguinte forma: introdução, a qual engloba a contextualização do tema, a pergunta norteadora, assim como os objetivos e a justificativa, sequencialmente conceitos e explicações sobre o tema proposto, em seguida, os aspectos metodológicos e técnicas utilizadas, posteriormente a análise e discussão dos resultados, e por fim, as considerações finais.

Como principais resultados da pesquisa destacaram-se a satisfação dos estagiários com o clima organizacional da instituição e pontos de melhorias relacionados à comunicação interna e recompensas.

2 CLIMA ORGANIZACIONAL

De acordo com Bispo (2006), o clima organizacional é um indicador da satisfação dos integrantes da empresa e está relacionado a diferentes aspectos da cultura organizacional, como políticas de recursos humanos, modelos de gestão, comunicação e desenvolvimento profissional. Ou seja, é uma ferramenta importante na administração de pessoas e um conceito primordial para entender como o ambiente de trabalho afeta o comportamento e as atitudes dos indivíduos, sua qualidade de vida e desempenho organizacional.

Oliveira e Medeiros (2011) ressaltam que o clima organizacional, expresso pela percepção do clima interno existente entre os integrantes da organização, afeta a motivação desses integrantes. Por conta disso, pode-se declarar que a influência do clima organizacional é linear, pois há um clima favorável em que os membros internos, organizações e até mesmo os cidadãos, que recebem os serviços prestados, são beneficiados.

De acordo com Garcia (2015, p. 33), “o clima organizacional relaciona-se com o ambiente interno existente e que circunda as pessoas que convivem no meio organizacional”. Logo, está relacionado ao grau de motivação dos participantes com diferentes visões cada. Isso porque cada um é único e tem sua subjetividade, motivação, interesses, história de vida, valores e informações de contato nos mais diversos ambientes, que podem afetar toda a equipe.

Conforme Maximiano (2000, p. 107), “o clima é representado pelos conceitos e sentimentos que as pessoas partilham a respeito da organização e que afetam de maneira positiva ou negativa sua satisfação e motivação para o trabalho”. Assim, o clima influencia diretamente no resultado do trabalho, o que é de extrema importância para as organizações, as quais devem investir no capital humano para obter resultados positivos.

Um mau ambiente organizacional pode levar ao aumento da rotatividade de funcionários, diminuição da produtividade e pode gerar conflitos que afetam diretamente o lucro e a eficiência da empresa, por isso é muito importante manter um ambiente adequado a todos. Moreira (2012, p. 27) afirma que “o clima da organização é relevante para o gestor ou diretor de uma organização, justifica-se porque é através do estabelecimento de um clima organizacional adequado que o agente pode estabelecer as condições motivadoras no ambiente de trabalho”.

Para Kahale (2003, p. 2), a “atitude da empresa, de fazer a pesquisa de clima, eleva bastante o índice de motivação dos funcionários. Eles sentem-se participando, sentem-se ouvidos e respeitados em suas opiniões. A crença na empresa se eleva sensivelmente”. Sem funcionários motivados, a empresa corre o risco de perder talentos e ter alta rotatividade. Além de criar um mau ambiente organizacional e afetar a produtividade e o desempenho de outros profissionais.

3 GESTÃO DE PESSOAS NO SETOR PÚBLICO

De acordo com Meirelles (2000, p. 78): “Administração Pública é a gestão de bens e interesses qualificados da comunidade no âmbito federal, estadual ou municipal, segundo os preceitos do Direito e da Moral, visando ao bem comum”. A lei 8.429/92, no seu art. 2º, descreve os agentes públicos como toda pessoa natural que esteja ligada de algum modo com a Administração Pública por meio de vínculo direto, podendo ser este vínculo permanente ou transitório.

Siqueira e Mendes (2009, p. 241) afirmam que “a modernização da administração pública é um processo contínuo em que modelos e modismos gerenciais são constantemente implantados na expectativa de que a estrutura governamental possa atender de modo mais eficiente e eficaz às demandas sociais”. As novas necessidades da população, a procura de uma assistência de melhor qualidade e a eficácia dos serviços permite que a gestão de pessoal desempenhe um papel importante na repartição pública. Esforçar-se para apoiar, manter e

desenvolver o pessoal em organizações públicas, observando as necessidades e condições de seu ambiente operacional em conformidade com a constituição e as leis caracteriza a gestão de pessoas no setor público (BERGUE, 2007).

Conforme a Escola Nacional de Administração Pública - ENAP (2010), diversas instituições públicas ainda não unem a execução do trabalho com o desempenho adequado para o cargo, o qual não tem vínculo com os mecanismos de compensação. A pouca ou não existência de ênfase no desempenho, resultados e critérios de reconhecimento reflete pela falta de métodos para o aprimoramento profissional constante e permanente e pelo pouco estímulo à rotatividade de funções.

Dessa forma, a Gestão de Pessoas no setor público é um instrumento de estudo contemporâneo essencial para alcançar os objetivos na administração pública, diante do atual modelo de administração pública gerencial.

4 DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS – DPE/AM

A Defensoria Pública do Estado do Amazonas denomina-se como um órgão público que tem como função prestar assistência e orientação jurídica gratuita aos cidadãos que não podem pagar por esses serviços. Além de promover a defesa dos direitos humanos, direitos individuais, coletivos e grupos vulneráveis.

Segundo o Art. 134 da Constituição da República (1988):

"A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados" (art. 134, caput).

A obrigação do Estado é garantir, por meio da Defensoria Pública, o fornecimento de assistência jurídica adequada e gratuita àqueles que não podem pagar. Isso significa, não apenas o direito à assistência jurídica, mas também o direito de defender os necessitados em todas as áreas.

A Defensoria Pública do Estado do Amazonas é regida pela Lei Complementar nº 01/90 de 30 de março de 1990, que estipula a organização dos defensores, o estabelecimento do sistema de seus membros e o estabelecimento de pessoal funcional. Ela atua em todo o

Estado do Amazonas, possui polos instalados em alguns municípios e também opera na modalidade móvel para chegar aos locais de difícil acesso.

4.1 PROGRAMA DE ESTÁGIO DA DPE/AM

A Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008, descreve o estágio como uma ação de ensino escolar supervisionado elaborada em ambiente de trabalho, que objetiva preparar o aluno para o trabalho produtivo. O estágio é o “[...] lócus onde a identidade profissional do aluno é gerada, construída e referida; volta-se para o desenvolvimento de uma ação vivenciada, reflexiva e crítica e, por isso, deve ser planejado gradativo e sistematicamente com essa finalidade [...]” (BURIOLLA, 1999, p.13).

Atualmente, o estágio multidisciplinar no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Amazonas, abrangido pela Resolução 010/2019 – CSDPE/AM alterada pela 026/2020 – CSDPE/AM, pode ser constituído por acadêmicos que frequentem o ensino regular em instituições de ensino superior, em nível de graduação ou de pós-graduação, além de estudantes do ensino médio e finalistas do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos, ou ainda frequentando instituições de educação profissional e especial.

Os estagiários são selecionados através de processo seletivo, sob a direção da Escola Superior da Defensoria Pública do Estado do Amazonas - ESUDPAM, sendo as vagas do setor jurídico disponíveis para aqueles que cursam Direito, ou através de processo seletivo simplificado, podendo limitar-se à análise curricular e entrevista para as demais áreas. Cabe aos estagiários auxiliar os órgãos de atuação da Defensoria Pública, com direito à remuneração sem natureza salarial e auxílio-transporte.

O Programa de Estágio da DPE/AM trata-se do estágio não obrigatório desenvolvido como atividade opcional, acrescida à carga horária regular e obrigatória (§ 2º do art. 2º da Lei nº 11.788/2008). Logo, não há vinculação empregatícia. Segundo a Resolução 010/2019 – CSDPE/AM, possui os seguintes objetivos:

- I – a preparação para o trabalho produtivo, em complementação ao conhecimento teórico adquirido na instituição de ensino;
- II – o desenvolvimento de habilidades próprias da atividade profissional;
- III – o aperfeiçoamento técnico-cultural e científico;
- IV – a contextualização curricular, mediante aplicação de conhecimentos teóricos;
- V – participação em atividades de cunho social, objetivando o desenvolvimento para a vida cidadã.

Dessa forma, concerne à unidade concedente realizar o Termo de Compromisso, averiguando seu cumprimento junto à instituição de ensino e do estagiário. Além de oferecer boas condições para o discente exercer suas atividades de aprendizagem social, profissional e cultural, seguindo as orientações referentes à legislação de saúde e segurança no trabalho (art. 14 da Lei nº 11.788/2008). Ademais, o estagiário deve ser acompanhado por um Defensor/Supervisor para orientá-los e supervisioná-los juntamente à Coordenação de Estágio Acadêmico do órgão.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta é uma pesquisa caracterizada como descritiva, pois descreve as características de um grupo específico, além de identificar elementos que tenham determinados aspectos e verificar a existência de conexão entre variáveis. Para Vergara (2000, p.47), “não têm o compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação”, por exemplo, a pesquisa de opinião.

Quanto aos meios de investigação, segundo Köche (1997, p. 122), o objetivo da pesquisa bibliográfica é “conhecer e analisar as principais contribuições teóricas existentes sobre um determinado tema ou problema, tornando-se instrumento indispensável a qualquer tipo de pesquisa”, logo foi bibliográfica devido à importância de se ter um conhecimento prévio do assunto em questão; foi também um estudo de caso, pois se desenvolveu em uma instituição com a finalidade de detalhar o ambiente através do clima organizacional. Conforme Yin (2005, p. 32), “o estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real”.

Quanto à natureza: foi quantitativa, pois envolveu tratamento estatístico e análise de conteúdo das respostas do questionário aplicado. Conforme pondera Richardson (1989, p. 29), “[...] o método quantitativo representa, em princípio, a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, conseqüentemente, uma margem de segurança quanto às inferências”, auxiliando na verificação da situação atual da empresa com a satisfação de seus empregados.

O universo pesquisado compreendeu os 310 estagiários de graduação da Defensoria Pública do Estado do Amazonas contratados até o momento da pesquisa, sendo a amostra de 157 estagiários.

O instrumento de pesquisa foi um questionário *online*, composto por 4 questões na primeira seção, onde os participantes declararam o consentimento livre e esclarecido da participação, em seguida informaram dados sociodemográficos, como gênero, faixa etária e o setor de atuação, com o intuito das pesquisadoras caracterizarem o perfil da população. Na segunda seção, utilizou-se 45 afirmativas baseadas no modelo de Pimenta, Oliveira e Aouar (2012), em sua pesquisa “Clima Organizacional em Instituto de Pesquisa Tecnológica”. Isto posto, as variáveis analisadas foram: liderança, comunicação, remuneração, relacionamento interpessoal, reconhecimento e desenvolvimento profissional, conformidade e clareza, de acordo com Kolb, Rubin e McIntyre (1978).

O modelo de Kolb, Rubin e McIntyre (1978) surgiu após o modelo de Litwin e Stringer (1968), e segue um pensamento semelhante, porém aperfeiçoado, conforme o progresso dos estudos da temática. As subdivisões ocorreram a partir dos seguintes fatores de clima:

1) Conformidade com as Normas - O grau em que os membros sentem que existem muitas regras, procedimentos, diretrizes e práticas que têm de ser seguidas, tirando-lhes a liberdade de fazer o trabalho como eles acham que o mesmo deveria ser realizado; 2) Responsabilidade - O grau em que a organização atribui responsabilidades aos seus membros, concedendo-lhes autonomia para tomar decisões e resolver problemas, sem ser preciso verificar com seus superiores, cada etapa; 3) Padrões de Desempenho - a ênfase que a organização coloca na qualidade do desempenho e na produção elevada, incluindo o grau em que os membros da organização sentem que a entidade estabelece objetivos estimulantes, comunicando-lhes o comprometimento com os mesmos; 4) Recompensas - O grau em que os membros sentem que também são reconhecidos e recompensados por um bom trabalho, e não apenas criticados ou punidos quando algo sai errado; 5) Clareza Organizacional - O sentimento entre os membros de que as coisas estão bem organizadas e os objetivos estão claramente definidos, ao invés de serem desordenados, confusos e caóticos; 6) Apoio e Calor Humano - O sentimento de que a amizade é uma norma valorizada na organização; os membros confiam uns nos outros e oferecem, entre si, apoio mútuo. O sentimento de que boas relações prevalecem no ambiente de trabalho; 7) Liderança - O grau em que a organização reconhece e estimula a liderança dos membros realmente qualificados. Os indivíduos sentem-se em liberdade para assumir papéis de liderança e são recompensados por uma liderança bem-sucedida.

Por tratar-se da identificação da percepção dos estagiários, apontando o seu nível de concordância com as afirmativas, optou-se pela utilização da escala de Likert, de 1 a 5 pontos, manifestando-se da seguinte maneira: 1) Discorda totalmente; 2) Discorda parcialmente; 3)

Indiferente (neutro); 4) Concorda parcialmente; e 5) concorda totalmente. O instrumento foi respondido de acordo com a diretriz sobre a visão que o estagiário tem no presente momento em relação ao seu local de trabalho.

Em relação à análise e apresentação dos dados, foram utilizados procedimentos estatísticos para demonstrar os dados em gráficos, quadros e tabelas, resultando em uma melhor conclusão da perspectiva dos estagiários.

6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados da pesquisa explanados neste tópico serão apresentados da seguinte maneira: inicialmente, o perfil da amostra será informado, seguido pela análise geral do clima organizacional, em sequência a apuração dos fatores será explanada de modo mais aprofundado.

6.1 PERFIL DA AMOSTRA

Apesar de a proposta inicial abranger 174 respondentes, a amostra da pesquisa, ainda assim considerada significativa pelas autoras, foi composta por 157 estagiários de graduação da Defensoria Pública do Estado do Amazonas, os quais aceitaram participar do questionário, cujo perfil é descrito no quadro a seguir:

Tabela 1 - Perfil dos participantes

Variáveis	Alternativas	Quantidade	Percentual
Faixa Etária	Até 17 anos	0	0,0%
	De 18 a 24 anos	118	75,5%
	De 25 a 35 anos	33	21,3%
	De 36 a 50 anos	5	3,2%
	A partir de 51 anos	0	0,0%
Gênero	Feminino	106	67,9%
	Masculino	48	30,8%
	Prefiro não responder	1	0,6%
	Outros (Não binário)	1	0,6%

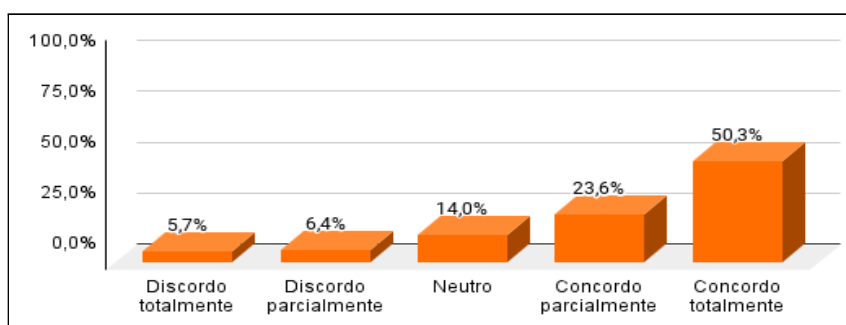
Setor	Jurídico	102	65,4%
	Multidisciplinar	54	34,6%

Fonte: Elaboração própria.

A maioria dos entrevistados se identifica como gênero feminino (67,9%) e com faixa etária entre 18 a 24 anos (75,5%). No que se refere ao setor de atuação, 65,4% dos entrevistados atuam no setor jurídico (graduandos do curso de Direito), o que se relaciona com o fato de que é a maior demanda de estagiários do órgão estudado.

6.2 ANÁLISE GERAL DO CLIMA ORGANIZACIONAL

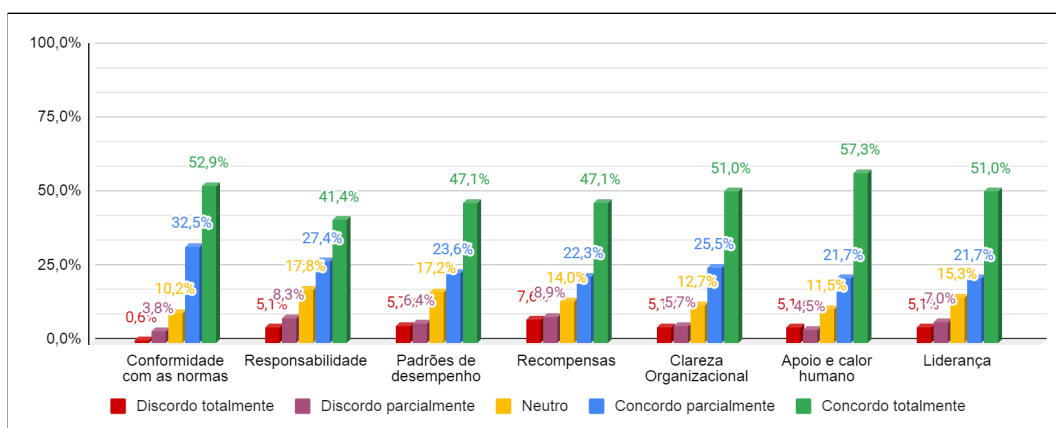
Gráfico 1 - Resultado do Clima Organizacional da DPE/AM



Fonte: Elaboração própria.

O gráfico 1 revela que 73,9% dos estagiários concordam que o clima organizacional da DPE/AM é positivo, logo estão satisfeitos com a organização.

Gráfico 2 - Fatores



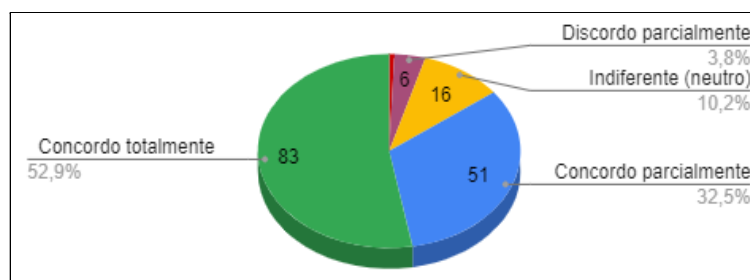
Fonte: Elaboração própria.

Tratando-se dos sete fatores analisados, conforme o gráfico 2, o fator "conformidade com as normas" obteve o maior índice de concordância (85,4%), seguido do "apoio e calor humano" com 79%. O item "recompensas" obteve o maior número de discordância, porém, com apenas 16,6%, ainda assim revelou-se satisfatório, visto que a apuração dos que concordam foi de 69,4%. Os demais apresentaram percentuais acima de 68,5%.

6.3 ANÁLISE DO CLIMA ORGANIZACIONAL POR FATORES

6.3.1 Conformidade com as normas

Gráfico 3 - Conformidade com as normas

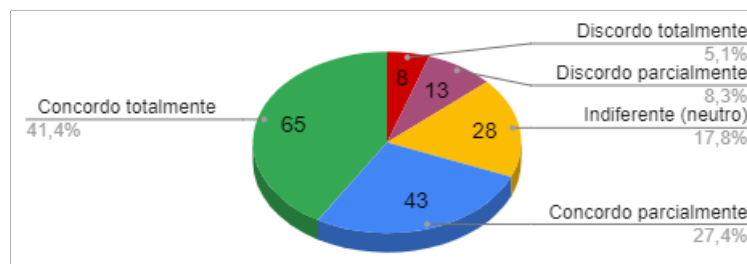


Fonte: Elaboração própria.

Observou-se, conforme o gráfico 3, que 85,9% dos respondentes estão de acordo com as normas da organização, logo entende-se como um fator positivo para o clima, visto que a maioria está ciente das regras e procedimentos do seu setor de trabalho, inclusive quando ocorrem mudanças.

6.3.2 Responsabilidade

Gráfico 4 - Responsabilidade

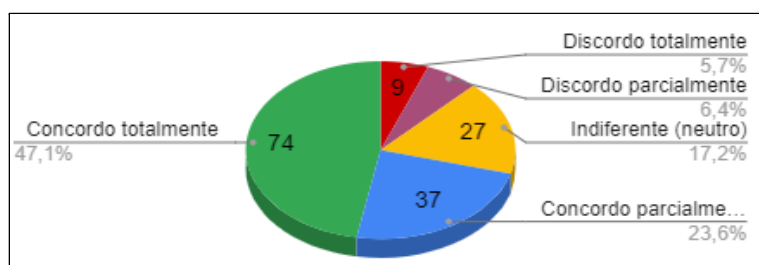


Fonte: Elaboração própria.

Quanto ao grau em que a organização concede responsabilidades aos seus estagiários de graduação, os resultados demonstraram que 68,8% concordam com o atual cenário, ou seja, sentem-se incentivados e envolvidos com o crescimento da organização, conseguem realizar o trabalho, priorizando o que é importante, e sentem que seu progresso no local depende unicamente de si, conforme apresentado no gráfico 4.

6.3.3 Padrões de desempenho

Gráfico 5 - Padrões de desempenho

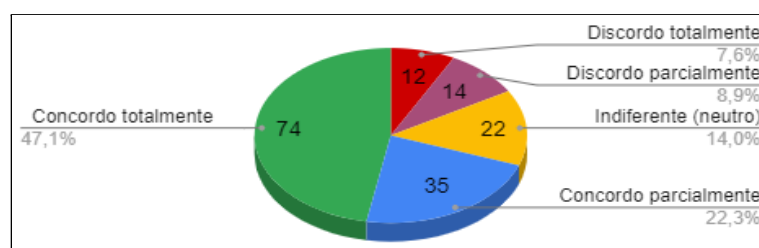


Fonte: Elaboração própria.

Tratando-se do ambiente físico, segurança, equipamentos adequados e atualizados, tempo disponível para realizar as atividades com qualidade, treinamentos adequados e eficazes para a realização do trabalho e o recebimento de informações e *feedback* da liderança sobre o desempenho, o resultado demonstrou que 70,7% dos estagiários estão satisfeitos com o padrão atual, conforme observado no Gráfico 5.

6.3.4 Recompensas

Gráfico 6 - Recompensas



Fonte: Elaboração própria.

O fator recompensas, conforme exibido no gráfico 6, também foi positivo, onde 69,4% dos entrevistados concordaram com as variáveis e apenas 16,6% demonstraram insatisfação referente aos quesitos financeiros, de crescimento e capacitação profissional, de reconhecimento pelo empenho em alcançar resultados e de equilíbrio entre o tempo de trabalho, família e vida social.

Quadro 1 - Assertivas - Recompensas

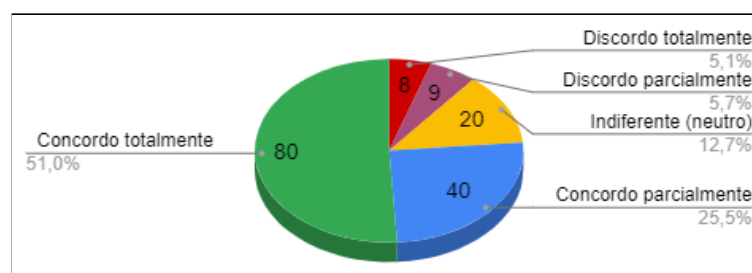
Recompensas	Discordam	Concordam
Na organização existem treinamentos visando minha capacitação.	35,2%	64,8%
Estou satisfeito com o valor da minha bolsa estágio (remuneração).	32,8%	67,2%
Minha bolsa estágio (remuneração) é condizente com o meu esforço.	33,6%	66,4%

Fonte: Elaboração própria.

Apesar do resultado positivo, observando as questões individualmente e desconsiderando as respostas nulas, conforme o quadro 1, verificou-se que 35,2% não concordam que treinamentos visando a capacitação são oferecidos pela instituição, além de que 32,8% não está satisfeito com sua bolsa de estágio e 33,6% não acredita que a bolsa é condizente com seu esforço. Portanto, são elementos que requerem um pouco mais de atenção pela instituição.

6.3.5 Clareza organizacional

Gráfico 7 - Clareza organizacional

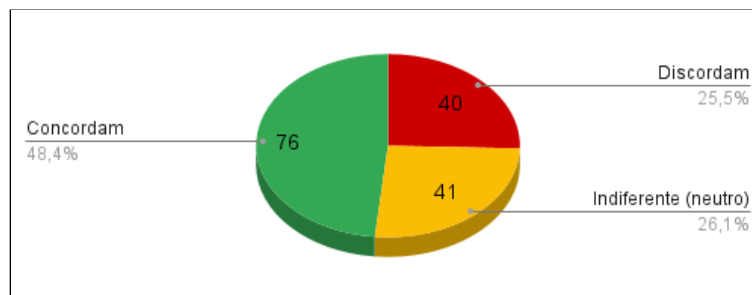


Fonte: Elaboração própria.

Verificou-se que 76,4% dos respondentes concordam que o órgão é organizado e os objetivos estão claramente estipulados. A grande maioria sente que a organização se preocupa com o futuro dos estagiários, tem ciência do que esperam da execução do trabalho, percebem

que o esforço é direcionado à satisfação do assistido, tem conhecimento da estrutura organizacional, concorda que a liderança pratica o que diz e realiza atividades correspondentes ao cargo, conforme gráfico 7.

Gráfico 8 - Assertiva sobre comunicação interna

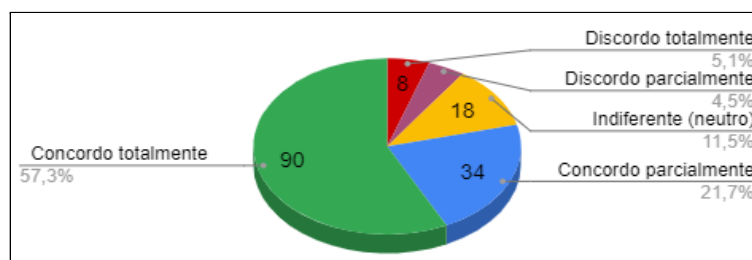


Fonte: Elaboração própria.

Ademais, um ponto importante foi especificamente na questão sobre a comunicação interna, que demonstrou um alto nível de neutralidade (26,1%), valor este que, se somado ao número de discordância (25,5%), ultrapassa o número dos que concordaram com a não ocorrência de falhas (48,4%), conforme exposto no gráfico 8. Logo, percebe-se mais um item importante de melhoria na organização.

6.3.6 Apoio e calor humano

Gráfico 9 - Apoio e calor humano



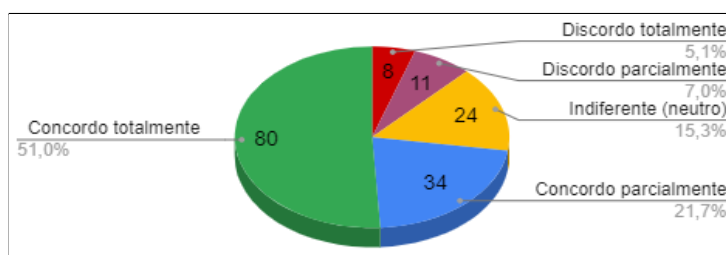
Fonte: Elaboração própria.

Em relação a este fator, 79% das pessoas consideram que o trabalho em equipe é favorável, não sentem medo de expressar opiniões ou cometer erros, concordam que as boas relações prevalecem, se sentem bem e seguros no ambiente de trabalho, não percebem

"panelinhas" na instituição e acreditam que a organização se preocupa com o processo de socialização dos novos estagiários, como demonstrado no gráfico 9.

6.3.7 Liderança

Gráfico 10 - Liderança



Fonte: Elaboração própria.

Por fim, no fator “liderança”, 72,6% dos estagiários sentem que a direção está sempre aberta a novas ideias, se preocupa com o bem-estar e com a melhoria do desempenho da equipe, como mostra o gráfico 10.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da pesquisa foi analisar a percepção sobre clima organizacional dos estagiários vinculados à Defensoria Pública do Estado do Amazonas. A partir disso, através das análises efetuadas, revelou-se que a instituição possui um clima favorável. Ao analisar os fatores do clima, destaca-se que os estagiários estão em conformidade com as normas, têm autonomia suficiente para realizar os trabalhos com qualidade, concordam que os objetivos da organização são claros, a qual enfatiza a qualidade do desempenho e estabelece propósitos estimulantes, recebem apoio e suporte da organização, possuem uma liderança atenciosa e aberta a novas ideias e são reconhecidos e recompensados satisfatoriamente. Assim, entende-se que apresentam boa performance, produtividade e compromisso com a instituição.

Todavia, identificou-se alguns pontos de melhoria, os quais indicam necessidade de ações para suprir a insatisfação financeira, que pode ser sanada justamente proporcionando mais treinamentos de qualificação e tendo atenção à carga de trabalho exigida. Além disso, a instituição deve aperfeiçoar seus canais de comunicação para que a informação chegue a todos os setores. Uma alternativa, em relação às dúvidas sobre a execução das atividades e

responsabilidades de cada estagiário, seria a elaboração de um manual de procedimentos que cada setor requer. Diante disso, baseando-se na análise dos temas e fatores propostos na pesquisa, conclui-se que os respondentes possuem uma visão positiva da Defensoria Pública do Estado do Amazonas e estão satisfeitos com a instituição.

Salienta-se que, quanto às limitações, cerca de metade do universo não respondeu o questionário aplicado, apesar de a amostra ter sido significativa. Para trabalhos futuros, sugere-se que o instrumento aplicado nesta pesquisa seja aplicado separadamente em cada setor do órgão estudado, e englobando todos os colaboradores, assim como em instituições semelhantes. Esta pesquisa contribui para os estudos de gestão de pessoas, tendo em vista que propõe uma forma de investigar o clima organizacional em organizações públicas.

REFERÊNCIAS

BERGUE, Sandro Trescastro. **Gestão de Pessoas em Organizações Públicas**. 2. ed. rev. e atual. Caxias do Sul: Educs, 2007.

BISPO, Carlos A. F. Um novo de pesquisa organizacional. *Produção*, v. 16, nº 2, p. 258 -273, Maio/Ago, 2006.

BRASIL. **Lei nº 8.429, de 02 de junho de 1992**. Dispõe sobre as sanções aplicáveis aos agentes públicos nos casos de enriquecimento ilícito no exercício de mandato, cargo, emprego ou função na administração pública direta, indireta ou fundacional e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18429.htm>. Acesso em: 16/08/2020.

BRASIL. **Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008**. Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111788.htm>. Acesso em: 16/08/2020.

BURIOLLA, Marta Alice Feiten. *O estágio supervisionado*. São Paulo: Cortez, 1999.

CODA, R. *Pesquisa de Clima Organizacional: uma contribuição metodológica*. Tese (Livre Docência) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1992.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS. **O que é a Defensoria Pública do Estado do Amazonas?** Disponível em: <<http://defensoriaam.com/index.php/apresentacao/>>. Acesso dia: 15/08/2020

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS. **Diário Oficial Eletrônico, de 29 de abril de 2019**. Manaus, 2019. Dispõe sobre o estágio multidisciplinar no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Amazonas Disponível em: <https://a0f0960d-aa6f-44fa-b810-4957d32bdba4.filesusr.com/ugd/4e1cb8_da5118df2fc2449982947f9649c29a04.pdf>. Acesso em: 15/08/2020

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS. **Diário Oficial Eletrônico, de 28 de setembro de 2020**. Manaus, 2020. Altera a Resolução nº 10/2019 sobre o estágio multidisciplinar no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Amazonas. Disponível em:

<file:///C:/Users/respostasparaomanha/Downloads/1d97cc_bfa318d3de8c43a894e2db8709ee0be4.pdf>. Acesso em: 15/08/2020

ENAP: Escola Nacional de Administração Pública. **Gestão de pessoas: bases teóricas e experiências no setor público**. Organizado por Marizaura Reis de Souza Camões, Maria Júlia Pantoja e Sandro Trescastro Bergue. - Brasília: 2010.

GARCIA, A. N. **Clima organizacional na gerencia de controle ambiental do Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos GCA/IEMA**. 2015. Dissertação (Mestrado em Gestão Pública) - Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2015.

KAHALE, Flávia. Pesquisando a Motivação: **A Pesquisa de Clima Organizacional. Instituto MVC**. Disponível em: <<https://document.onl/documents/instituto-mvc-clima-organizacional.html>>. Acesso em: 19/09/2020.

KÖCHE, J. C. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e prática da pesquisa**. 15. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1997.

KOLB, David A.; RUBIN, Irwin M.; MCINTYRE, James M. **Psicologia organizacional: uma abordagem vivencial**. Atlas, 1978.

LITWIN, G. H., STRINGER, R. A. **Motivation and organizational climate**. Cambridge: Harvard University Press, 1968.

LUZ, R. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. São Paulo: Atlas, 2000.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 2000.

MOREIRA, ElenGongora. **Clima Organizacional**. Curitiba, PR: IESDE Brasil, 2012.

OLIVEIRA, José Arimatés de; MEDEIROS, Maria da Penha Machado de. **Gestão de pessoas no setor público**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2011. 184p.: il.

PIMENTA, R. C. Q.; AOUAR, W. A. E.; OLIVEIRA, J. A. **Clima organizacional em instituto de pesquisa tecnológica**. Revista Eletrônica do Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar – RAUNP. Ano IV, n. 2 - abr./set. 2012. Disponível em:
<file:///C:/Users/respostasparaomanha/Downloads/218-Texto%20do%20artigo-1068-1-10-20120913.pdf>. Acesso em: 05/07/2021.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1989.

SANTOS, Deisy Raianny Cruz dos. **A gestão de pessoas no ministério dos transportes**. 2009. 159 f. Monografia (Curso de Administração com ênfase em Marketing)–Faculdade Cenequista de Brasília – Cnec, Ceilândia, 2009.

SENADO FEDERAL. **Art 134**. 2015. Disponível em:
http://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/con1988_15.09.2015/art_134_.asp. Acesso em: 26/09/2020.

SIQUEIRA, M. V. S.; MENDES, A. M. **Gestão de pessoas no setor público e a reprodução do discurso do setor privado**. Revista do serviço público, Brasília, 2009.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

YIN. R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO

QUESTÕES DO INSTRUMENTO DE PESQUISA	
BLOCO 1	
<p>Ao clicar no espaço abaixo, o Sr. (a) declara seu consentimento livre e esclarecido.</p> <p>Li a descrição acima e concordo em participar da pesquisa.</p>	<p>Qual é sua faixa etária?</p> <p>Até 17 anos De 18 a 24 anos De 25 a 35 anos De 36 a 50 anos A partir de 51 anos</p>
<p>Com qual gênero você se identifica?</p> <p>Feminino Masculino Prefiro não responder Outros</p>	<p>Você atua no setor:</p> <p>Jurídico Multidisciplinar Outros</p>
BLOCO 2 - FATORES DE CLIMA (KOLB, RUBIN E MCINTYRE)	
Conformidade com as normas	Responsabilidade
<p>Conheço as normas e procedimentos do meu setor de trabalho. Sou informado (a) quando ocorrem mudanças na organização.</p>	<p>Sinto-me incentivado e envolvido com o crescimento da organização. Sinto que meu progresso na organização depende unicamente de mim. Consigo realizar meu trabalho, priorizando aquilo que é importante.</p>
Padrões de desempenho	Recompensas
<p>O ambiente físico da organização é agradável para se trabalhar. O espaço físico é bem distribuído de acordo com os serviços oferecidos. Tenho os instrumentos necessários para realizar meu trabalho. Os instrumentos utilizados no meu trabalho são atualizados. Tenho tempo suficiente para que meu trabalho seja realizado com qualidade. Os treinamentos realizados na organização são adequados e eficazes para a realização do meu trabalho. Os móveis e instalações são ergonomicamente adequados. Os equipamentos utilizados no meu trabalho são ergonomicamente adequados. Recebo informações e feedback da liderança sobre a qualidade do meu trabalho.</p>	<p>Tenho uma bolsa estágio (remuneração) condizente com o mercado. Percebo que o trabalho me possibilita crescimento profissional. Sinto que o sucesso da organização é o meu sucesso. Estou satisfeito com meu salário. Consigo tempo para investir em minha capacitação profissional. Minha bolsa estágio (remuneração) é condizente com o meu esforço. Sinto que a organização é um lugar motivador para se trabalhar. Tenho oportunidade de utilizar minhas habilidades no exercício de minhas funções. Consigo equilibrar meu tempo entre trabalho, família e vida social. Sou reconhecido (a) pelo meu empenho em alcançar resultados. Na organização existem treinamentos visando minha capacitação.</p>
Clareza organizacional	Apoio e Calor humano
<p>Sinto que a organização se preocupa com o futuro. Sei o que a organização espera do meu trabalho. Percebo que aqui o esforço é direcionado à satisfação do assistido. Aqui na organização não ocorrem falhas de comunicação interna. Tenho conhecimento da estrutura organizacional da organização. Aqui na organização, a liderança pratica o que diz. As atividades que desempenho corresponde a minha função de estagiário.</p>	<p>Na organização existe a filosofia do trabalho em equipe. Sinto o apoio dos colegas e da chefia. Posso expressar meus pontos de vista sem medo de punições. Mantenho um bom relacionamento com colegas e diretoria. Na organização não existem "panelinhas". Sinto-me seguro com as condições de trabalho oferecidas pela organização. Sou encorajado pelos colegas a dar o melhor de mim. Na organização, todos estão dispostos a compartilhar informações. A organização se preocupa com o processo de socialização dos novos estagiários. Sinto-me bem em trabalhar na organização. A liderança tolera os erros cometidos por mim.</p>
Liderança	
<p>Sinto que a direção está sempre aberta a novas ideias. A liderança está sempre preocupada com o bem-estar e com a melhoria do desempenho da equipe.</p>	