

GREVE E SEUS EFEITOS NO CLIMA ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO NO CENTRO AMBULATORIAL DE ESPECIALIDADES TANCREDO NEVES

NÁGILA RAIANNE DE JESUS BARBOSA

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MONTES CLAROS (UNIMONTES)

SIMARLY MARIA SOARES

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MONTES CLAROS (UNIMONTES)

GREVE E SEUS EFEITOS NO CLIMA ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO NO CENTRO AMBULATORIAL DE ESPECIALIDADES TANCREDO NEVES

Resumo: Diante da importância do capital humano e da necessidade de servidores satisfeitos para garantir um bom clima organizacional, que propicie resultados satisfatórios às organizações, é que se propôs este estudo com o objetivo de analisar os efeitos dos resultados da greve de 2016 no clima organizacional do Centro Ambulatorial de Especialidades Tancredo Neves (CAETAN). Para tanto, foi realizado um estudo de caso de caráter descritivo com a utilização de documentos disponibilizados pelo sindicato representante da categoria e questionários aplicados a 39 servidores lotados no CAETAN. Os resultados do clima organizacional indicaram que as variáveis que apresentaram maiores níveis de satisfação foram autonomia, ambiente de trabalho, reconhecimento e valorização. Já as variáveis carreira, benefícios, treinamento e salário apresentaram considerável nível de insatisfação por parte dos servidores. Quanto aos resultados da greve foi possível identificar que evidenciou um clima organizacional prejudicado ou desfavorável.

Palavras-chave: Gestão Pública; gestão de pessoas; greve; clima organizacional.

1. INTRODUÇÃO

Administrar a área de recursos humanos se torna um desafio da gestão pública, uma vez que a sociedade e os cidadãos vêm buscando cada vez mais a excelência nos serviços prestados e a transparência das instituições públicas (CASTRO; CASTRO 2014). Por sua vez, é papel da gestão de pessoas buscar compreender atitudes e comportamentos dos servidores para desenvolver práticas que auxiliem a organização a alcançar melhores resultados. No entanto, percebe-se que existem diversas queixas relacionadas às condições de trabalho que envolvem infraestrutura das organizações, materiais e questões econômicas que podem influir na produtividade dos servidores e, por conseguinte refletir na qualidade dos serviços prestados e na imagem das instituições públicas.

Os servidores públicos sentem-se insatisfeitos quando estão envolvidos em relações altamente hierarquizadas, em atividades repetitivas e burocratizadas. Também é motivo de queixas a falta de reconhecimento por parte dos superiores e a política remuneratória oferecida pelo Governo (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2011). Devido às especificidades da área pública, em especial o setor de saúde, há uma necessidade de manter servidores satisfeitos uma vez que esse setor envolve cuidado humano. Esse trabalho ocorre na maioria das vezes de forma coletiva com equipes formadas por profissionais da área administrativa, variadas especialidades médicas e afins, técnicos e gestores (LIMA *et al*, 2014).

Por sua vez, a insatisfação é refletida no clima organizacional. Por isso, o diagnóstico do clima favorece a administração das relações no ambiente de trabalho e viabiliza a congruência entre as expectativas individuais e as necessidades e diretrizes da organização. Isso porque permite intervir de forma eficaz no sentido de melhorar o ambiente de trabalho (ANDRADE, 2001; CODA, 1997).

Nessa perspectiva a discussão da temática é relevante, principalmente, ao considerar um contexto pós-movimento grevista, em que os desejos de melhores condições de trabalho podem ser evidenciadas pela percepção dos servidores, expressas pelas variáveis que influenciam a motivação e a satisfação dos servidores. Portanto, o objetivo principal deste estudo de caso é analisar os efeitos dos resultados da greve de 2016 no clima organizacional do Centro Ambulatorial de Especialidades Tancredo Neves (CAETAN).

O objeto deste estudo é o Centro Ambulatorial de Especialidades Tancredo Neves (CAETAN), que é uma unidade de produção do Hospital Universitário Clemente de Faria (HUCF), hospital da Universidade Estadual de Montes Claros (UNIMONTES). No ano de 2016 a greve foi instaurada em toda Universidade, envolvendo professores, os servidores técnico-administrativos, médicos e demais servidores da instituição lotados em vários setores da universidade.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão pública

A gestão trata-se da habilidade para tomar decisões, ou seja, é a condução dos meios em direção a um resultado. Nesse contexto, é preciso gerir os recursos com a finalidade de obter melhores resultados para cumprir os objetivos estabelecidos pela instituição (CATRO; CASTRO, 2014). Matias-Pereira (2016, p. 10) reitera que “administração envolve a interpretação de objetivos a fim de transformá-los em ação organizacional por meio do planejamento, da organização, da direção e do controle”. A gestão pública vai além da gestão de negócios de um governo focada nos clientes e na competição de mercado. Não se trata de uma questão de eficiência e eficácia, mas sim de uma “questão de legalidade e legitimidade e ainda de outros valores que transcendem os padrões restritivos dos negócios” (MATIAS-PEREIRA, 2016, p. 9).

Os cidadãos estão buscando, cada vez mais, a excelência e a transparência nos serviços públicos, diante das transformações sociais e econômicas da sociedade. Nesse sentido, os gestores públicos precisam ter agilidade e qualidade no atendimento aos cidadãos no que concerne aos problemas sociais (CASTRO; CASTRO, 2014). Assim a administração pública abrange as operações que tem por propósito a realização ou o cumprimento dos desígnios públicos (MATIAS-PEREIRA, 2016). A gestão pública contemporânea “está alicerçada no planejamento estratégico, na inovação e na inteligência organizacional, em busca da excelência na prestação de serviços com foco no cidadão, com transparência e responsabilidade” (CASTRO; CASTRO, 2014, p. 106).

Para alcançar esse objetivo, é preciso que a Gestão Pública promova o alinhamento das estratégias organizacionais aos seus integrantes, através de práticas que permitam a compreensão e incorporação desses princípios pelos servidores públicos (VIEIRA, 2014). Nesse sentido, Vieira (2014) ao citar Bergue (2007), afirma que Gestão de Pessoas no setor público compreende o esforço voltado para o suprimento, a manutenção e o desenvolvimento de pessoas nas organizações públicas, de acordo com as normas constitucionais e legais.

A gestão de pessoas envolve a criação de políticas que tornem os colaboradores mais competitivos e que valorizem o capital intelectual da organização (DEMO, 2010). Nesse sentido, as organizações devem buscar integrar as políticas de recursos humanos às metas organizacionais a fim de desenvolver as habilidades das pessoas para que elas não só deem o seu melhor à organização, mas também alcancem satisfação pessoal (DEMO, 2010). Portanto, a gestão de pessoas deve ser formada por um conjunto de políticas e práticas que visem atender aos interesses e expectativas da empresa e das pessoas e ainda deve proporcionar à empresa uma visão clara acerca das contribuições que as pessoas trazem à organização e vice versa (DUTRA, 2016).

Dutra (2016) caracteriza a gestão de pessoas como um conjunto de políticas e práticas que levam a combinação de perspectivas entre a organização e as pessoas para que ambas possam realizá-las no decorrer do tempo. Segundo Vieira *et al.* (2011), são vários os

desafios enfrentados pelas organizações públicas no que diz respeito à gestão de recursos humanos. Dentre eles estão estabilidade, mudanças de gestores, pessoas não capacitadas, inadequação à velocidade de mudanças no ambiente, processos e práticas de gestão, entre outros. A autora ressalta que muitas vezes os servidores encontram-se desmotivados pela falta de incentivo, de capacitação, de treinamento, pelo clima organizacional e por outros aspectos que atrapalham o funcionamento da gestão. Esses servidores não acreditam em possibilidades de melhorias no ambiente de trabalho e acabam por se prenderem à ideia da estabilidade (VIEIRA *et al.* 2011).

Na visão de Vieira *et al.* (2011) é difícil que um servidor público sinta-se motivado intrinsecamente sem ter as condições necessárias para desempenhar seu trabalho. Nesse sentido, uma boa administração dos recursos humanos é fundamental para o sucesso da organização, como forma de envolver estas pessoas no contexto organizacional, recompensá-las com benefícios e serviços, desenvolvê-las e mantê-las na organização (DEMO, 2010). Castro e Castro (2014) ressaltam que nas organizações públicas, os servidores públicos são os responsáveis por desenvolver o trabalho que, segundo Vieira *et al.* (2011), é uma prestação de serviço ao interesse público e ao bem comum. A partir dessa afirmação, pode-se destacar que o comportamento do servidor é muito importante nessas organizações uma vez que a prestação de serviços depende de vários aspectos e inclusive de um ambiente organizacional favorável (DESSLER, 2003).

2.2 Clima organizacional

Os conceitos de clima estão relacionados ao grau de satisfação das pessoas em relação ao trabalho e à organização da qual fazem parte (LUZ, 2003). O Clima organizacional envolve as percepções que os funcionários de uma organização têm em relação à empresa e ao ambiente de trabalho e está relacionado ao nível individual de satisfação no trabalho, envolvimento, comprometimento e motivação. Essa satisfação refere-se a uma atitude geral de uma pessoa em relação ao contexto ocupacional de que participa, sendo que a avaliação que um trabalhador faz de sua satisfação ou insatisfação é resultante de um somatório de diferentes elementos, tais como a convivência com colegas e superiores, obediência a regras e políticas organizacionais, alcance de padrões de desempenho e aceitação de condições de trabalho geralmente abaixo do ideal, dentre outros (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2011).

A intensidade com que as pessoas se identificam com o contexto social de seu local de trabalho tem relação com a satisfação que sentem no geral. A satisfação no trabalho é positivamente afetada por variáveis como autonomia, controle, chances de promoção, envolvimento no trabalho, pagamento, suporte dos colegas e da supervisão, interdependência, *feedback*, apoio social, interação com os colegas fora do trabalho, treinamento e diversificação (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2011; WALGER; VIAPIANA; BARBOZA, 2014). Já variáveis como, carga de trabalho, centralização, ambiguidade e conflito de papel, estresse e rotinização afetam negativamente a satisfação (WALGER; VIAPIANA; BARBOZA, 2014).

Luz (2003) afirma que há alguns tipos de clima organizacional, quais sejam o bom, o prejudicado e o ruim. Quando há o predomínio de atitudes positivas como, por exemplo, a cooperação entre os funcionários, o reconhecimento da importância das tarefas realizadas e uma comunicação eficiente e satisfatória dentro da empresa, diz-se que o clima é bom. Essas atitudes positivas tornam o ambiente de trabalho agradável e faz com que os funcionários tenham orgulho de seu emprego e até o recomende a outras pessoas, além de apresentarem baixo índice de *turnover* e absenteísmo. Em um clima organizacional bom, há a presença de confiança, entusiasmo, dedicação, satisfação e motivação pela maioria dos

empregados (LUZ, 2003). Um clima organizacional positivo no ambiente de trabalho também está associado a um alto nível de satisfação do cliente e a um bom desempenho financeiro (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2011).

O clima prejudicado ou o ruim existe quando algumas variáveis organizacionais como salário, reconhecimento, condições de trabalho, entre outras, são vistas de forma negativa pelos funcionários, gerando diminuição da satisfação ou insatisfação nos mesmos. O clima ruim gera desinteresse no cumprimento das tarefas, tensões, discórdias e conflitos. (LUZ, 2003). São vários os indicadores que sinalizam se o clima está favorável ou não, dentre eles, estão o *turnover* que pode significar que as pessoas não têm comprometimento com a empresa, assim como o absenteísmo, que traz a mesma conotação do indicador anterior. Há, também, alguns comportamentos como pichações nos banheiros, portas e paredes que representam um "espaço" anônimo onde os funcionários sentem-se mais seguros para expressar seus sentimentos de maneira anônima. As queixas no serviço médico funcionam como confessorário; o consumo excessivo de material e a depreciação, também, denotam o nível do clima organizacional (LUZ, 2003).

Uma importante característica do clima organizacional é que ele pode ser avaliável e mensurável (LEMOS, 2007) e a pesquisa de clima organizacional é a maneira mais completa de se avaliar o clima (LUZ, 2003). Trata-se de uma análise do ambiente organizacional que permite conhecer o grau de satisfação dos funcionários em determinado momento, em que se observam vários pontos de vista e destacam-se os pontos fortes e fracos da empresa (FERREIRA, 2014). A partir disso, é possível conhecer e atender às necessidades da organização e dos funcionários, à medida que caracteriza e considera as tendências de satisfação e insatisfação, partindo da consulta generalizada aos diferentes colaboradores da empresa (CODA, 1997).

A pesquisa de clima organizacional é um caminho para a comunicação entre a direção e os empregados da organização, o que representa uma maneira de se obter e fornecer *feedback*, que volta-se para as necessidades dos empregados. É um meio de orientar e democratizar a participação dos trabalhadores na gestão, pois as decisões passam a observar também os pontos de vista dos empregados que foram obtidos através da pesquisa de clima organizacional. O papel desse tipo de pesquisa é esclarecer as percepções dos funcionários a respeito de aspectos da organização que afetem negativamente o nível de satisfação dos mesmos no trabalho (CODA, 1997).

São muitas as variáveis utilizadas para diagnosticar e mensurar o clima organizacional. Dentre elas destacam-se o tipo de trabalho realizado, salários e benefícios, liderança, autonomia, comunicação, treinamento e desenvolvimento, carreira, condições físicas de trabalho, reconhecimento e valorização, trabalho em equipe e relacionamento da empresa com os sindicatos (LUZ, 2003). A análise dessas variáveis permite que os gestores possam identificar qual o tipo de clima está presente na organização como um todo ou em um setor específico verificando quais variáveis geram maior satisfação ou insatisfação nos empregados.

2.3 Greve

A greve, inicialmente, foi considerada um delito até ser reconhecida como uma liberdade, como ocorreu no Estado liberal, chegando à condição de direito, como se verifica nos regimes democráticos (GARCIA, 2016). Frediani (2011) afirma que o exercício do direito de greve no ordenamento brasileiro, ao longo de muitos anos, passou por sucessivos períodos de permissão e proibição, sendo que somente a partir da Constituição de 1988, “o direito de greve foi plenamente assegurado ao trabalhador, podendo ser exercido em qualquer atividade

– tanto nos denominados serviços essenciais quanto nos serviços públicos” (FREDIANI, 2011, pp. 69-70).

No ordenamento brasileiro, a greve se refere à suspensão coletiva, temporária e pacífica, total ou parcial, da prestação de serviços a empregador, tendo por objetivo a reivindicação de natureza profissional (FREDIANI, 2011). A deflagração de uma greve só pode ser realizada por meio do sindicato da respectiva categoria, sendo obrigatória a concessão de aviso prévio ao empregador com antecedência mínima de 48 horas da paralisação sob pena de ser considerado abusivo o movimento, conforme o art. 3º, parágrafo único, da Lei de Greve. Quando as paralisações referem-se a esses serviços ou atividades essenciais, o empregador deve ser notificado com até 72 horas de antecedência e esse comunicado deve ser estendido aos usuários dos serviços (BRASIL, 1989). Durante a greve, não é permitido ao empregador demitir empregados participantes do movimento, tampouco contratar substitutos, salvo a hipótese de prejuízo irreparável ao empregador (FREDIANI, 2011).

O Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE) apontou que no ano de 2016 foram registradas 2.093 greves no Brasil, representando um incremento de 2,09% no número de paralisações em relação ao ano de 2013. Observa-se ainda que, em 2016, os trabalhadores da esfera pública paralisaram suas atividades em mais ocasiões que os trabalhadores da esfera privada. Quanto à quantidade de horas paradas, que equivale à soma da duração de horas de cada greve, o DIEESE contabilizou em 2016, um total de 140.214 horas, sendo 103.726 na esfera pública, 36.079 na esfera privada e 409 na esfera pública e privada. Portanto, as mobilizações dos trabalhadores da esfera pública superaram as da esfera privada.

O DIEESE estabelece uma classificação própria dos tipos de greve de acordo com suas motivações. As greves que propõem novas conquistas ou ampliação das já asseguradas são chamadas de propositivas. Já as greves defensivas são aquelas que visam a defesa das condições de trabalho vigentes, o respeito a condições mínimas de trabalho, saúde e segurança. Esse tipo, também, contempla o descumprimento de direitos estabelecidos em acordo, convenção coletiva ou legislação. Quando as paralisações buscam o atendimento de questões que fogem às relações de trabalho elas são chamadas de greves de protesto. Por fim, as greves de solidariedade acontecem para apoiar outros trabalhadores de outras categorias, empresas ou setores (DIEESE, 2017). A figura 1 apresenta a evolução do número de greves ocorridas no funcionalismo público brasileiro.

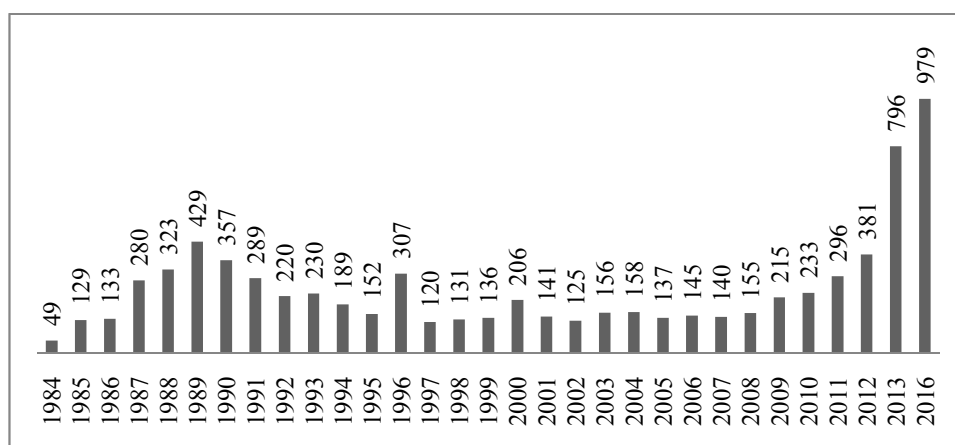


Figura 1: Greves no funcionalismo público brasileiro no período de 1984 a 2016.

Fonte: DIEESE. Sistema de Acompanhamento de Greves (SAG - DIEESE)

Dados trabalhados pelas autoras.

As pesquisas do DIEESE mostram que, em 2016, considerando todas as paralisações registradas no Brasil, aproximadamente 81% das greves tiveram caráter defensivo e mais da metade (56%) eram relacionadas a denúncias de descumprimento de direitos. As reivindicações propositivas representaram 34% das paralisações. De acordo com as informações do DIEESE (2017), o número de greves de 2016, foi o maior registrado até esse período tendo ocorrido uma intensificação dos movimentos grevistas, sobretudo a partir de 2012. As greves no funcionalismo público registradas em 2016 totalizaram 979, sendo contabilizadas 96.350 horas não trabalhadas (DIEESE, 2017).

3. METODOLOGIA

Quanto ao objetivo, a pesquisa se caracterizou como pesquisa descritiva que de acordo com Andrade (2010) envolve a observação dos fatos, registro, análise, classificação e interpretação, sem a interferência do pesquisador. Em relação ao procedimento, a pesquisa se enquadra como pesquisa de campo, pois se baseou na observação dos fatos diretamente no local onde ocorreram (ANDRADE, 2010). Ainda em relação ao procedimento, foi utilizada também a pesquisa documental que se baseia em documentos primários (ANDRADE, 2010) e para tanto, foram utilizados documentos (atas e ofícios) disponibilizados pelo sindicato representante dos servidores da saúde, o Sind-Saúde, para compreender o contexto do movimento grevista.

Diante da necessidade de entender o ambiente da organização, bem como a percepção dos indivíduos e o clima organizacional, foi adotado o método do estudo de caso por se tratar de pesquisa mais detalhada sobre determinada realidade, sendo a unidade de pesquisa o Centro Ambulatorial de Especialidade Tancredo Neves (CAETAN). Conforme Gil (2002) um dos propósitos do estudo de caso é descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação, além de “delimitar o grupo de estudo ou caso a critério do pesquisador” (DUARTE; FURTADO, 2014, p. 20).

A coleta de dados foi realizada com o questionário que, segundo Gil (2008, p. 121), “tem o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas e aspirações (...)”. Duarte e Furtado (2014), ressaltam que os questionários conseguem atingir um número maior de pessoas em um mesmo momento, garantindo o anonimato. As variáveis permitiram identificar e analisar o clima organizacional da instituição conforme proposto por Luz (2003): ambiente de trabalho, reconhecimento e valorização, salário, benefícios, treinamento e desenvolvimento, carreira, liderança, autonomia, comunicação e trabalho em equipe. A variável relacionamento da organização com os sindicatos foi substituída pelo aspecto percepções sobre a greve que também envolveu questionamentos sobre o sindicato. Foi composto por questões abertas e fechadas. A coleta foi efetuada no mês de Julho de 2017.

Ressalta-se que foi realizado um pré-teste do instrumento de coleta a fim de evitar ambiguidades, incoerências e inconsistências nas perguntas e adequá-lo aos objetivos almejados. A pesquisa documental com análise das atas das reuniões e ofícios do sindicato, bem como a observação participante, que é quando o pesquisador se envolve com o objeto da pesquisa e permite uma melhor compreensão do cotidiano dos envolvidos no estudo, são estratégias que complementam a coleta (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007).

A população desta pesquisa foi composta pelos servidores efetivos atuantes nos cargos de Auxiliar Administrativo Universitário, Técnico Universitário e Técnico Universitário da Saúde. Excluíram-se os analistas e médicos universitários devido ao fato de estes não compareceram ao Centro Ambulatorial com a mesma frequência que os demais servidores, apresentando características diferentes. Portanto, o universo ao qual seriam

aplicados os questionários, foi composto por 43 servidores efetivos que exercem funções administrativas e de enfermagem no CAETAN, cumprindo carga horária de 30 horas semanais.

Por se tratar de uma população pequena, optou-se pela realização de um censo, ou seja, buscou-se atingir todos os integrantes do universo pesquisado (PRODANOV; FREITAS, 2013), no entanto não foi possível alcançar a todos. No momento da coleta, alguns encontravam-se de férias e licenças. Houve ainda um servidor que, ao ser convidado a participar da pesquisa, se recusou, o que culminou em uma amostra composta por 39 servidores, correspondendo a 90,7% da população.

Os questionários aplicados foram tabulados com o *software Microsoft Office Excel* para tratamento dos dados e sua análise foi baseada em estatística descritiva. Os documentos fornecidos pelo Sind-saúde, 20 (vinte) ofícios e 03 (três) atas de reuniões, foram analisados conforme a análise documental em que se buscou a representação condensada das informações obtidas para facilitar o acesso ao observador. Já as respostas abertas obtidas nos questionários foram analisadas conforme a análise de conteúdo e para tal, foram categorizadas a fim de permitir uma representação simplificada dos dados brutos (BARDIN, 2016).

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

O Hospital Universitário Clemente de Faria (HUCF) é um hospital escola vinculado à Universidade Estadual de Montes Claros (UNIMONTES) e tem por finalidade implementar os programas de formação, treinamento, habilitação, aprimoramento e especialização do profissional da saúde. É campo de estágio para estudantes, tanto em nível de ensino médio como de graduação e pós-graduação da UNIMONTES e de outras instituições conveniadas. O HUCF dispõe de três unidades ambulatoriais, a Policlínica Dr. Hermes de Paula, O Centro de Referência a Assistência da Saúde do Idoso (CRASI) e o Centro Ambulatorial de Especialidades Tancredo Neves (CAETAN), que prestam atendimento em clínicas básicas e especializadas, possuindo ainda uma clínica odontológica e serviços de referência regional: saúde do trabalhador, acidentes causados por animais peçonhentos, tuberculose, AIDS, gravidez de alto risco e atendimento às vítimas de violência.

O CAETAN é uma unidade de produção do HUCF e no seu escopo estão as consultas nas mais diversas especialidades, além de exames de apoio diagnóstico. Todos os procedimentos realizados no ambulatório são cobertos pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e as atividades de atendimento nas diversas áreas são realizadas pelos preceptores dos cursos de Medicina, Enfermagem, juntamente com os alunos dos respectivos cursos. As várias especialidades nas áreas médicas e afins formam uma equipe multidisciplinar que é referência nos serviços de Saúde da Mulher (Gravidez de Alto Risco, Consulta puerperal) e Ambulatório de Doenças Infectocontagiosas (HIV/AIDS, Hepatites e Leishmaniose).

4.1 Percepção dos servidores quanto ao clima organizacional

A percepção dos servidores quanto às variáveis relativas ao clima organizacional, dispostas na tabela 1, denota que estão satisfeitos com os aspectos do ambiente de trabalho. Em média, 68,4% dos servidores estão satisfeitos e 23,4% estão insatisfeitos. No que diz respeito ao reconhecimento e valorização percebidos pelos servidores, observa-se que 63,7% estão satisfeitos enquanto 24,8% encontram-se insatisfeitos. Os resultados apresentados corroboram com Demo (2010) que salienta que o reconhecimento é fundamental para envolver os empregados com a organização e aumentar sua auto estima, gerando a satisfação.

Em relação à remuneração, observa-se que, no aspecto salário, a maioria dos servidores (50,4%) está insatisfeita, enquanto 37,6% mostraram-se satisfeitos em relação ao salário que recebem. Trata-se de um aspecto que merece atenção tendo em vista que a variável salário é de grande importância em relação ao grau de satisfação dos empregados (LUZ, 2003). Quanto aos benefícios é possível inferir a insatisfação da maioria deles, o que representa 58,5%.

Esse nível de insatisfação mais elevado indica que os benefícios oferecidos pela instituição não estão atendendo às necessidades e expectativas dos funcionários contradizendo o que Luz (2003) e Ferreira (2014) apregoam ao mencionarem que é necessário que a organização conheça quais são as necessidades e expectativas em relação aos benefícios. A remuneração (salários e benefícios) deve refletir tanto o valor do trabalho quanto a qualidade da contribuição das pessoas (DEMO, 2010) e embora a remuneração não seja o principal fator de satisfação e motivação, as organizações que remuneram melhor conseguem funcionários mais bem qualificados e mais motivados (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2011).

A insatisfação apresentada pelos servidores nesse aspecto contradiz os achados referentes ao quesito reconhecimento e valorização, com o qual os servidores estão satisfeitos em sua maioria. Dutra (2016) afirma que a valorização de pessoas é concretizada através de recompensas recebidas pelas pessoas em contrapartida de seu trabalho para a organização e é necessário que essa valorização seja sentida pelos servidores. No entanto os servidores estão insatisfeitos com a remuneração que é também uma recompensa.

Considerando os aspectos treinamento, desenvolvimento e carreira, os servidores puderam avaliar as oportunidades que têm de se qualificar, de atualizar e de se desenvolver profissionalmente (LUZ, 2003). É possível observar que a maioria dos servidores encontra-se insatisfeita (64,1%) em relação ao aspecto treinamento. Verifica-se que os servidores não veem incentivos por parte da instituição no que diz respeito a esta variável, o que se distancia do ideal mencionado por Demo (2010) que diz que os funcionários se sentem valorizados por entenderem que a organização precisa deles e deseja mantê-los em seus quadros oferecendo treinamentos que os capacitem e desenvolvam (DEMO, 2010).

Tabela 1 - Índice de satisfação dos servidores

Variáveis	% Satisfeitos	% Neutros	% Insatisfeitos
Ambiente de trabalho	68,4	8,2	23,4
Reconhecimento e valorização	63,7	11,5	24,8
Remuneração	37,6	12,0	50,4
Treinamento	24,8	11,1	64,1
Carreira	19,7	17,1	63,2
Benefícios	24,1	17,4	58,5
Liderança	53,8	12,9	33,3
Autonomia	70,9	12,0	17,1
Comunicação	52,1	15,0	32,9
Trabalho em equipe	57,7	14,1	28,2

Fonte: dados da pesquisa, 2017.

No aspecto carreira são abordadas as possibilidades de progresso profissional, ou seja, esse quesito aponta a satisfação dos trabalhadores quanto às possibilidades de progressão e promoção na carreira. O percentual de insatisfeitos é de 63,2%. Para que ocorra a progressão, o servidor deve encontrar-se em efetivo exercício e manter-se assim por um

período de dois anos no mesmo grau. O servidor deve ainda possuir duas avaliações de desempenho satisfatórias desde a sua progressão anterior. A promoção se configura como a passagem do servidor público efetivo para nível imediatamente superior na mesma carreira. A regra geral diz que, para alcançar a promoção, o servidor deve encontrar-se em efetivo exercício pelo intervalo de cinco anos e ter cinco avaliações de desempenho individuais satisfatórias desde a sua promoção anterior, além de comprovar a escolaridade mínima exigida para o nível ao qual pretende ser promovido.

As regras para promoção e progressão na carreira dos servidores entrevistados, podem ser identificadas como causa para a insatisfação em relação a essa variável. Numa análise complementar, a insatisfação dos servidores quanto à carreira pode ser explicada pelo fato de que, até alcançar o nível máximo da carreira, o servidor deve percorrer um longo período de tempo. Usando como exemplo a carreira dos técnicos universitários, para se alcançar o nível VI da carreira, deve possuir além da escolaridade exigida para o nível (especialização *Lato/ Stricto Sensu*), um total de 25 anos de efetivo exercício, e ainda 5 (cinco) avaliações de desempenho satisfatórias em cada nível. Ao tempo mencionado de 25 anos ainda é necessário somar os três anos de estágio probatório, totalizando 28 anos. É uma carreira que não facilita o crescimento, conforme Demo (2010) salienta que quando a organização busca planejamento e desenvolvimento das carreiras, demonstra que está promovendo condições para fixação dos empregados o que é percebido como valorização dos mesmos.

Em relação à liderança, a maioria dos servidores está satisfeita com seu superior imediato (53,8%). Essa variável liderança revela a satisfação dos funcionários em relação ao seu superior imediato e está relacionada ao respeito, retorno sobre o desempenho, concessão de autonomia e apoio, entre outros (FERREIRA, 2014). Percebe-se pelos resultados o papel da liderança na satisfação dos servidores corroborando com o explicitado por Vergara (2016) que diz que a liderança está associada a estímulos e incentivos que provocam motivação nas pessoas para a realização do trabalho.

Em relação à autonomia, 70,9% afirmam ter liberdade no desempenho de suas atribuições, demonstrando satisfação em relação a esse aspecto. Quando o indivíduo tem autonomia para planejar e determinar os procedimentos para executar seu trabalho ele se sente mais motivado (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2011). É considerado satisfatório também o tratamento dado aos servidores independentemente dos seus cargos, refletindo equidade. Os servidores ainda consideram que a chefia imediata exerce a liderança de maneira adequada, sobretudo pela autonomia que lhes é concedida na tomada de decisões relacionadas ao trabalho.

O aspecto comunicação pretende avaliar o nível de satisfação com o processo de divulgação dos fatos relevantes da empresa. Os servidores do CAETAN estão satisfeitos, em sua maioria (52,1%), com a forma como ocorre a comunicação na instituição. No entanto, é preciso atentar para o percentual de insatisfeitos que é expressivo (32,9%). Existem algumas falhas na comunicação, identificadas pelo método de observação participante. Considerando a importância desse aspecto para as organizações, a instituição deve buscar melhorias nos seus meios e processos de comunicação a fim de obter um fluxo de informações mais eficiente, e tende a produzir um melhor clima e aumento na produtividade organizacional (DEMO, 2010).

Em relação ao aspecto trabalho em equipe, verifica-se que os servidores do CAETAN encontram-se satisfeitos (57,7%). De acordo com Luz (2003), esse aspecto avalia o quanto a organização estimula e valoriza o trabalho em equipe, em times para solucionar problemas, para buscar oportunidades, para aprimorar processos e para inovar (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2011, p. 299) afirmam que “uma equipe de trabalho gera uma sinergia positiva por meio do esforço coordenado. Os esforços individuais resultam em um nível de desempenho maior do que a soma de suas contribuições individuais”.

4.2 A greve de 2016 e seus resultados

A Análise documental permitiu acompanhar as negociações e demais procedimentos relativos à greve. De acordo com documentos fornecidos pelo sindicato dos servidores da saúde (Sind-Saúde), a tentativa de negociação com o Governo do Estado iniciou em 2014 em virtude dos poucos avanços ocorridos junto à reitoria da Universidade. Diante da ausência de proposta de melhorias concretas do governo, os servidores cobraram uma postura mais ofensiva por parte do sindicato com paralisação das atividades por 72 horas com início às 7h do dia 21 de março e término às 7h do dia 24 de março de 2016.

Por não alcançarem suas reivindicações, os trabalhadores da Unimontes, em assembleias realizada nos dias 25 de abril de 2016 e 26 de abril de 2016, deliberaram por greve por tempo indeterminado a partir de 02 de maio de 2016. Foram observados os prazos mencionados por Frediani (2011) que salienta que a greve só pode ser deflagrada por meio do sindicato, sendo obrigatória a concessão de aviso prévio ao empregador com antecedência mínima de 72 horas. Ressalta-se que a paralisação envolveu o seguimento que tem suas atividades classificadas como serviços essenciais (BRASIL, 1989) e caso contrário, o movimento poderia ser considerado abusivo. O fim da greve, segundo consta no documento, ocorreu no dia 25 de maio de 2016, sendo deliberado por unanimidade em assembleia, tendo, portanto, ocorrido 23 dias de paralisação das atividades tanto no âmbito do hospital quanto do campus universitário.

Ao questionar os servidores sobre a percepção quanto aos resultados da greve, conforme explicita a tabela, pode-se observar que de maneira geral 67,4% dos servidores estão insatisfeitos com os resultados da greve. A insatisfação dos servidores é evidente, sobretudo ao serem questionados, especificamente sobre o resultado da greve de 2016, bem como se as reivindicações da greve foram atendidas, em que o percentual de servidores insatisfeitos é de 82,1%.

Tabela 2 - Resultados da greve

Assertivas	Satisfeitos	Insatisfeitos
Eu estou satisfeito com o resultado da greve de 2016.	10,3%	82,1%
O término da greve foi decidido em virtude do alcance dos objetivos.	7,7%	79,5%
Eu me sinto satisfeito com a forma definida para reposição dos dias de greve.	25,6%	64,1%
Após a greve, sinto que o clima no meu trabalho melhorou.	17,9%	64,1%
As reivindicações da greve foram atendidas.	5,1%	82,1%
Sinto-me esperançoso com melhorias contínuas no meu salário e carreira.	28,2%	48,7%
Eu confio na representação sindical da minha categoria.	10,3%	66,7%
A pauta de reivindicações internas foi atendida.	7,7%	74,4%
Acredito que foi feito o melhor para alcance dos objetivos.	20,5%	48,7%
Percebi melhorias após a greve.	10,3%	66,7%
O sindicato tem ajudado a melhorar as condições de trabalho da minha categoria.	23,1%	64,1%
MÉDIA	15,2%	67,4%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

É possível verificar ainda o descontentamento dos servidores em relação ao sindicato quando se analisa a Tabela 2, em que 66,7% dos servidores não confiam na representação sindical e 64,1% não concordam que o sindicato tem ajudado a melhorar as condições de trabalho da categoria. A insatisfação dos servidores em relação ao sindicato ainda pode ser verificada através de algumas falas referentes às consequências da greve:

Falta de credibilidade no sindicato (Servidor 24).

Os funcionários ficaram desmotivados tanto que até desfilaram do sindicato (Servidor 30).

A Tabela 3 mostra que o término da greve não foi decidido pela maioria dos servidores, tendo em vista que 55,4% dos respondentes discordaram dessa afirmativa. Esse resultado contraria o verificado nos documentos disponibilizados pelo sindicato representante da categoria nos quais consta que o fim da paralisação foi deliberado por unanimidade em Assembleia Geral. Em relação à comunicação a respeito das reivindicações da greve, 53,8% dos servidores afirmam que a pauta não foi apresentada de maneira clara pelos representantes sindicais. Ainda 43,6% dos servidores acreditam que a greve é a melhor maneira de alcançar melhorias no trabalho.

Tabela 3 - Tomada de decisão na greve

Assertiva	Concordância	Discordância
O término da greve foi decisão da maioria dos funcionários.	28,2%	56,4%
A comunicação da pauta de reivindicações foi apresentada de maneira clara pelos representantes sindicais.	35,9%	53,8%
Acredito que a greve é a melhor maneira de alcançar melhorias no meu trabalho.	43,6%	38,5%
As melhorias que precisamos dependem exclusivamente do Estado.	28,2%	64,1%
Acredito que a greve trouxe prejuízos para a instituição na qual trabalho.	48,7%	30,8%
O sindicato representante dos servidores influenciou minha decisão de aderir à paralisação no ano de 2016.	43,6%	43,6%
Em minha opinião a paralisação poderia ter sido evitada.	53,8%	35,9%
Eu me senti a vontade para votar durante as assembleias relacionadas à greve.	61,5%	10,3%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

No que se refere à competência exclusiva do Estado para oferecer melhorias para a instituição, 64,1% dos servidores acreditam que não só o Estado pode oferecer melhorias, mas a própria instituição também pode oferecer. Quanto aos prejuízos causados pela greve à instituição, 48,7% dos servidores concordam que a greve causou prejuízos para a instituição na qual trabalham. Dentre os prejuízos observados pelos servidores destacam-se o acúmulo de serviços com conseqüente sobrecarga de trabalho; insatisfação dos funcionários por não terem alcançado os objetivos almejados; prejuízos à população e conseqüentemente à imagem da instituição e diminuição da produtividade do ambulatório. Conforme mencionam alguns servidores:

Sobrecarga de serviço aos colegas que não aderiram à greve além de prejuízo para a população (Servidor 1).

Ficamos desmotivados; houve acúmulo de serviço; sobrecarga de trabalho, nenhum benefício. Só promessas (Servidor 3).

Serviço acumulado e consequente sobrecarga de trabalho (Servidor 12).

Prejuízo à população impactando assim na produtividade (Servidor 17).

Observou-se nas respostas dos servidores que, para evitar a greve, a instituição deveria buscar maior interação com os funcionários, ouvir suas reivindicações e a própria direção da instituição, apoiada pelo sindicato, deveria manter contato o governo estadual a fim de buscar soluções para os anseios dos servidores. Isso pode ser verificado na fala de alguns servidores:

Negociação entre a universidade e o governo. Deveria ter diálogo para evitar a paralisação (Servidor 3).

Chefias mais integradas com o mecanismo e dinâmica do serviço (Servidor 11).

Que o Estado e a instituição atendessem aos anseios e necessidades dos servidores de forma satisfatória (Servidor 19).

Negociação direta com os colaboradores através do auxílio do sindicato (Servidor 23).

Se as reivindicações de todos os funcionários juntos fossem analisadas e avaliadas humanamente e resolvidas com o governo através do Reitor com o propósito de solucionar e resolver nossas perdas (Servidor 28).

A instituição deveria buscar antes uma negociação (Servidor 30).

Envolvimento da alta gestão da Universidade na luta dos servidores junto às instâncias deliberativas do estado de Minas Gerais (Servidor 39).

A liberdade para participar nas assembleias foi motivo de satisfação (61,5%). Já quanto a adesão ao movimento grevista, 43,6% dos servidores disseram ter sido influenciados pelo sindicato representante da categoria, outros 43,6% aderiram sem a influência do sindicato.

5. DISCUSSÃO SOBRE A GREVE E SEUS REFLEXOS NO CLIMA

As variáveis que apresentaram maiores níveis de satisfação do clima organizacional foram autonomia (70,9%), ambiente de trabalho (68,4%) e reconhecimento e valorização (63,7%). As variáveis com menores níveis de aprovação foram carreira (19,7%), benefícios (24,1%) e treinamento (24,8%). Outro fator que merece destaque é o salário que, embora não figure entre os três principais fatores de insatisfação, apresenta mais de 50% de insatisfação por parte dos servidores.

Para essa pesquisa, foi considerado o aspecto resultados da greve como fator influenciador do clima organizacional. A satisfação nesse aspecto ficou em 15,2% em detrimento de 67,4% de insatisfação que pode ser percebida nas falas dos servidores ao serem questionados sobre as consequências da greve:

Ficamos desmotivados [...] (Servidor 3).

Insatisfação dos funcionários por não ter alcançado os objetivos propostos na greve geral (Servidor13).

Frustração, decepção (Servidor 27).

Descontentamento, insatisfação, desprezo, comentários de arrependimento de alguns colegas que participaram e depois ter que pagar horas, ainda serem julgados pelos que não participaram (Servidor 28).

Insatisfação dos funcionários quanto aos objetivos não alcançados, causando-lhes falta de motivação (Servidor 35).

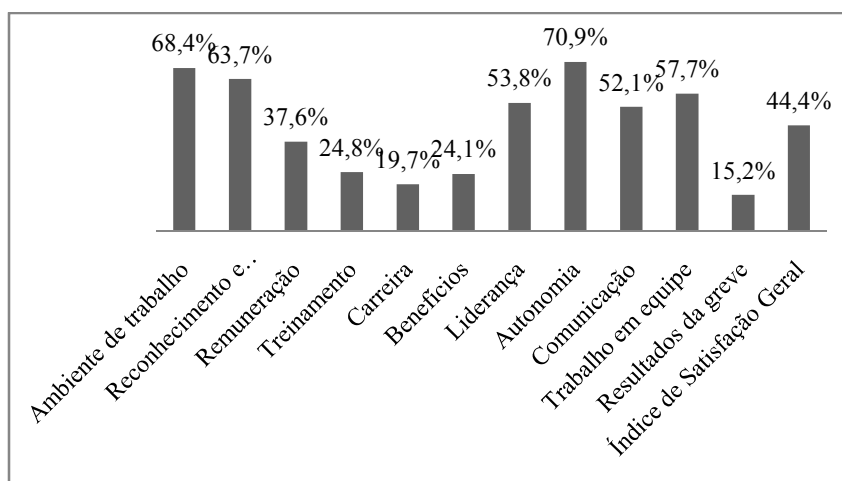


Figura 2: Índice de satisfação geral dos servidores do CAETAN.

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

O índice de satisfação geral representa o resultado da pesquisa de modo geral. A Figura 2 demonstra um nível de satisfação geral dos colaboradores em relação ao clima organizacional da instituição correspondente a 44,4%. Verifica-se que os resultados da greve impactaram sobremaneira o clima organizacional da instituição. O não alcance dos objetivos do movimento grevista pode ter ampliado a insatisfação dos servidores o que prejudicou ainda mais o clima. Isso porque já se encontrava comprometido, uma vez que a própria greve já indicava um descontentamento dos servidos, sendo deflagrada na busca de melhorias.

Segundo Luz (2003), os conceitos referentes ao clima organizacional estão relacionados ao grau de satisfação das pessoas em relação à organização na qual trabalham. Quando o clima da organização é bom, é possível perceber alegria, entusiasmo e satisfação na maior parte dos funcionários. No caso do CAETAN, o que se verifica é que o índice de satisfação indica um clima organizacional prejudicado ou desfavorável.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar o clima organizacional neste estudo de caso, pode-se identificar que dentre todas as variáveis, aquelas relacionadas aos gestores e que são possivelmente trabalhadas no âmbito da instituição são as que mais causam satisfação aos servidores como, por exemplo, liderança, autonomia e trabalho em equipe. Em contrapartida, variáveis como

remuneração e carreira, que são de competência de atuação do Governo, são as maiores geradoras de insatisfação.

Os resultados da greve influenciaram negativamente o clima da instituição, visto que, diante da greve deflagrada, o clima organizacional já se encontrava desfavorável e o não cumprimento do acordo da greve prejudicou ainda mais o clima. Pode-se perceber, através da observação participante, que os resultados da greve potencializaram os sentimentos de insatisfação dos servidores que, não tiveram suas expectativas atendidas.

Sobretudo, é preciso salientar que há questões que extrapolam a competência da UNIMONTES e que só podem ser resolvidas através da intervenção do Estado como, por exemplo, a remuneração. No entanto é preciso que a Universidade esteja em constante diálogo com o governo e faça intervenções nos aspectos como a execução de treinamentos.

Mesmo alcançando os objetivos propostos, a pesquisa apresentou algumas limitações, pois a amostra que não correspondeu ao total de servidores do HUCF, o que não permitiu generalizar os resultados a todos os profissionais de saúde do hospital. Outro fator limitador é que os membros da alta gestão da universidade, bem como do hospital e, em especial o setor de recursos humanos não fizeram parte da pesquisa, o que possibilitou mapear somente a percepção dos servidores, sem considerar os demais envolvidos no movimento grevista.

Também não foi consultado o Governo do Estado e suas percepções sobre o ocorrido, no entanto, os resultados podem ser relevantes para a instituição, pois oferecem um diagnóstico acerca do clima organizacional do CAETAN o que permite planejar políticas e ações que modifiquem ou melhorem os aspectos que apresentaram insatisfação por parte dos servidores. Para futuras pesquisas, sugere-se a ampliação do estudo em todo o âmbito do Hospital Universitário Clemente de Faria e também para toda Universidade, englobando todos os atores relacionados ao movimento grevista de 2016, a fim de estabelecer melhores diálogos da instituição com seus servidores e oferecer serviços cada vez melhores à comunidade.

A greve é um direito do trabalhador e é deflagrada na busca por melhores condições de trabalho e de vida. Nesse sentido, a instituição deve ficar atenta a esse importante indicador, já que representa as insatisfações da equipe. Por sua vez, desenvolver políticas e programas que propiciem um clima organizacional favorável, também pode apresentar resultados satisfatórios à Instituição.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, C. A. H. **Clima organizacional: diagnóstico, intervenção e mudança:** Um estudo de caso na Belgo Mineira. Dissertação apresentada à Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas para obtenção do grau de Mestre. Rio de Janeiro 2001.

ANDRADE, M.M. **Introdução à metodologia do trabalho científico:** elaboração de trabalhos na graduação. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

BRASIL. **Lei 7.783 de 28 de junho de 1989.** Dispõe sobre o exercício do direito de greve, define as atividades essenciais, regula o atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, e dá outras providências.
Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7783.htm. Acesso em 28/05/2017.

CASTRO, A. C.; CASTRO, C. O. **Gestão pública contemporânea.** Curitiba: InterSaberes, 2014.

- CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2007.
- CODA, R. **Pesquisa de clima organizacional e gestão estratégica de recursos humanos**. In: Bergamini, C. W.; CODA, R. *Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança*. São Paulo: Atlas, 1997.
- DEMO, G. **Políticas de gestão de pessoas nas organizações: papel dos valores pessoais e da justiça organizacional**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- DESSLER, G. **Administração de recursos humanos**. 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.
- DIEESE. Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. **Balanco das greves em 2016**. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/balancodasgreves/2016/estPesq84balancogreves2016.html>. Acesso em 01/09/2017.
- DUARTE, S. V.; FURTADO, M. S. **Manual para elaboração de monografias e projetos de pesquisas**. 3. ed. Montes Claros, MG: Ed. Unimontes, 2002.
- DUARTE, S. V.; FURTADO, M. S. **Trabalho de conclusão de curso (TCC) em ciências sociais aplicadas**. São Paulo: Saraiva, 2014.
- DUTRA, J. S. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2016.
- FERREIRA, P. I. **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: LTC, 2014.
- FREDIANI, Y. **Direito do trabalho**. Barueri: Manole, 2011.
- GARCIA, G. F. B. **Manual do direito do trabalho**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2016.
- GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- LEMOS, D. M. R. **Avaliação de clima organizacional e a análise da relação entre a variável comportamento das chefias e as demais variáveis de clima: um estudo no Call Center da Dacasa Financeira**. Dissertação de Mestrado. Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em contabilidade, economia e finanças – FUCAPE. Vitória, 2007.
- LIMA, L. et al. Satisfação e insatisfação no trabalho de profissionais de saúde da atenção básica. **Revista de Enfermagem**, n. 18, Jan – mar, 2014.
Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ean/v18n1/1414-8145-ean-18-01-0017.pdf>
Acesso em 10/05/2017.
- LUZ, R. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitimark, 2003.

MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de gestão pública contemporânea**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

VERGARA, S. C. **Gestão de pessoas**. 16. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2016.

VIEIRA, C. B. et al. Motivação na Administração **Pública**: considerações teóricas sobre a aplicabilidade dos pressupostos das teorias motivacionais na esfera pública. **Revista ADMpg Gestão Estratégica**, v. 4, n. 1, 2011. Disponível em: <http://www.admpg.com.br/revista2011/artigos/12.pdf>. Acesso em 30/05/2017.

VIEIRA, S. M. Gestão Estratégica de Pessoas na Administração Pública: Um Estudo de Caso na Secretaria Municipal de Saúde de Brumado/BA. **Revista NAU Social**,- v.5, n.9, p. 83-95 Novembro 2014 / Abril 2015. Disponível em: www.periodicos.adm.ufba.br/index.php/rs/article/download/447/333. Acesso em 30/05/2017.

WALGER, C.; VIAPIANA, L.; BARBOZA, M. M. **Motivação e satisfação no trabalho: em busca do bem-estar de indivíduos e organizações**. Curitiba: InterSaberes, 2014.