

DIAGNÓSTICO EM DELEGACIA ESPECIALIZADA DE POLÍCIA CIVIL: CLIMA ORGANIZACIONAL E SATISFAÇÃO DO PÚBLICO

SCHULZE, L.C.; SOARES, D.P.; COSTA, V.L.G.; GHISI, A.S.S.

Polícia Civil de Santa Catarina

Objetivos

A pesquisa de clima e de satisfação do público foi apresentada como ferramenta complementar de diagnóstico de uma unidade policial em Florianópolis (SC) para propor mudanças no ambiente de trabalho visando, ainda, a satisfação do público atendido pela unidade policial, bem como dos servidores que lá trabalham.

Metodologia

A pesquisa de abordagem quanti-qualitativa foi realizada em quatro etapas: 1) aplicação e análise do Questionário de Clima Organizacional da Polícia Civil (QCOPC); 2) entrevistas semiestruturadas com gestores locais; 3) Grupos Focais com servidores; e 4) aplicação de pesquisa de satisfação do público.

Resultados

Os resultados mostraram que grande parte dos respondentes (74,4%) demonstraram insatisfação principalmente com as políticas de treinamento e de promoção na carreira. Já na etapa qualitativa os participantes ressaltaram a importância de ferramentas e métodos que permitam o feedback dos

servidores à gestão da instituição. O público respondente mostrou-se satisfeito com o atendimento na unidade, entretanto, houve pouca adesão.

Conclusões

A partir dos resultados e das discussões geradas considera-se que a gestão do clima organizacional e pesquisas recorrentes de satisfação podem permitir intervenções institucionais visando o bem-estar dos servidores e da qualidade dos serviços prestados, além de se mostrarem como ferramentas de acesso aos servidores da unidade estudada.

Referencias Principais utilizadas

Creswell, J. W. (2010). Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed.

Puente-Palacios, K. & Martins, M. C.F. (2013). Gestão do Clima organizacional. Em Borges, L. O. e Mourão, L. (Org.). O trabalho e as organizações: atuações a partir da Psicologia. Porto Alegre: Artmed, 253-278