



## QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O CASO DOS SERVIDORES DO AMBULATÓRIO DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

MARIA MADALENA LUZ  
KELLY CRISTINA BENETTI TONANI TOSTA  
CRISTIANE MILANEZE

### Resumo

Qualidade de Vida no trabalho pode ser entendida com uma configuração das condições humanas no ambiente organizacional, que inclui aspectos de bem-estar, nos âmbitos físico, mental e social. O próprio significado do trabalho, as relações de poder, o ambiente físico e as implicações éticas ligam-se para fundamentar esta abordagem. Sendo assim, o presente estudo objetivou investigar os fatores determinantes da Qualidade de Vida no Trabalho dos Servidores do Ambulatório da Universidade Federal de Santa Catarina. Foram coletados dados dos sessenta e um servidores, buscando conhecer percepções relativas ao tema. Para a pesquisa junto aos servidores, elaborada a partir do referencial teórico estudado, aplicou-se um questionário com vinte e quatro perguntas fechadas e uma aberta. Foram apontados como pontos que interferem de forma positiva na qualidade de vida no trabalho: respeitar a opinião dos colegas de trabalho; falar a verdade, questionar e ter garra; e, atualização de conhecimento técnico. Com relação à interferência negativa salientam-se os seguintes pontos: falta de comunicação; qualidade de equipamentos e quantidade de material, e aumento da demanda dos pacientes. Um gerenciamento estratégico do tema, com programas específicos focados em bem-estar e resultados, com um prévio diagnóstico e análise multifatorial é altamente desejável.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Condições ambientais. Gestão de pessoas em Universidades.

### 1 INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea passa por uma série de mudanças, tanto no âmbito das relações humanas, como no âmbito das relações de trabalho; com maior expectativa de vida, maior tempo de produtividade, procura por estilos de vida mais saudáveis, consciência de responsabilidade social e desenvolvimento sustentável.

No mundo do trabalho, também há uma preocupação com as questões psicossociais, e conseqüentemente, uma maior preocupação com o bem-estar e a qualidade de vida do trabalhador (FERNANDES, 1996).

Por seu enfoque amplo, a abordagem da QVT apresenta implicações éticas, políticas, sociais e expectativas, tanto no âmbito individual como coletivo. Segundo Fernandes (1996, p. 40), “*o conceito engloba, além dos atos legislativos que protegem o trabalhador, o atendimento a necessidades e aspirações humanas, calcado na idéia de humanização do trabalho*”.

Segundo Albuquerque e Limongi-França (1998, p.41):

Qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando

<sup>1</sup>Administradora, Aluna do Curso de Especialização em Gestão de Recursos Humanos da Universidade Federal de Santa Catarina.

propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

Para o mundo organizacional, a QVT tornou-se um desafio, pois os funcionários, quando realizados, trabalham em consonância com os objetivos da empresa, o índice de absenteísmo diminui e os resultados são mais favoráveis. Acredita-se que o reconhecimento financeiro somente não é suficiente, e que a QVT torna-se extensão da qualidade de vida familiar e social (GOULART, 1998).

No Serviço Público também deve haver uma preocupação com os servidores, entendendo que, ao se pensar na base desta atividade, é necessário compreender o colaborador como um promotor das ações do Estado.

As Instituições que envolvem o cuidado com pessoas têm indicadores de produtividade e de competitividade diferentes de outras empresas. Esses indicadores baseiam-se primordialmente na qualidade da atenção dada ao indivíduo e na satisfação do mesmo com o serviço prestado. Para atuar em uma organização, cujo processo é eminentemente humano, e cujo produto é subjetivo, ou seja, a saúde, as pessoas devem ser saudáveis tanto do ponto de vista físico, quanto do ponto de vista psicológico. Adicionalmente, pode-se citar que o ambiente de trabalho dentro de uma Instituição Hospitalar caracteriza-se por um convívio diário com o sofrimento humano, o que demanda uma energia adicional nas tarefas a serem realizadas.

O Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina é uma Instituição Pública, sem fins lucrativos, cujo objetivo primordial é o de fornecer “saúde” a quem o procura, e o fornecimento deste produto depende diretamente do grau de satisfação de quem presta o serviço.

Em seu planejamento estratégico, a Instituição tem no Programa de Gestão de Pessoas um item relacionado à valorização profissional e pessoal. Da mesma forma, sua declaração de valores contempla qualidade, humanização e valorização e qualificação profissional (HU, 2006).

Observa-se que qualidade de vida independe das categorias profissionais em que o ser humano está inserido, mas é possível e factual existirem peculiaridades específicas, o que remete o estudo ao segmento profissional dos trabalhadores da área da saúde, em um ambulatório em uma Instituição Pública Federal.

Com o objetivo de Investigar os fatores que interferem na Qualidade de Vida no Trabalho dos Servidores do Ambulatório do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina foi realizada a presente pesquisa.

## **2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

O trabalho ocupa grande parte da vida do ser humano, envolvendo não somente o aspecto físico, mas também o aspecto psíquico e social.

Após a Segunda Guerra Mundial, a forma de organização do trabalho foi determinada pelo paradigma taylorista ou fordista, que segundo Dutra (2006, p. 29) apresenta os seguintes traços característicos:

- Racionalização do trabalho com uma profunda divisão – tanto horizontal (parcelamento das tarefas) quanto vertical (separação entre concepção e execução) – e especialização do trabalho;
- Desenvolvimento da mecanização por meio de equipamentos altamente especializados;
- Produção em massa de bens padronizados;
- Salários incorporando os ganhos de produtividade para compensar o tipo de processo de trabalho predominante.

Os traços deste paradigma revelavam uma atividade laborativa voltada exclusivamente para o aspecto produtivo, massificante e mecanizado, sendo os aspectos relacionados ao ser humano absolutamente negligenciados.

Todas as atividades humanas, dentre elas o trabalho, apresentam pelo menos três aspectos: físico, cognitivo e psíquico. A dimensão psíquica é a que envolve maior dificuldade conceitual.

Várias transformações ocorreram desde então, culminando, em 1968, com a palavra de ordem: melhoria nas condições de trabalho (DEJOURS, 1992). A grande mudança ocorrida foi a introdução da dimensão psicológica no estudo das relações do ser humano com a organização do trabalho, e a identificação da presença do homem concreto, vivo, sensível, reativo e sofredor, possuidor de uma subjetividade, no contexto da organização.

Cada um dos aspectos envolvidos na atividade laboral podem determinar sobrecargas. Essas têm o potencial de gerar problemas de saúde que causam impacto na vida e no bem-estar do indivíduo, em maior ou menor grau. Assim, ações de promoção à saúde no trabalho devem envolver, além de preocupação com a prevenção de doenças, também a preocupação com a qualidade de vida e a satisfação do indivíduo dentro do seu ambiente de trabalho.

A QVT está inserida no contexto da Gestão de Pessoas, que substituiu o termo Administração de Recursos Humanos, considerado muito restritivo porque avaliava as pessoas somente como recursos, assim como os materiais e financeiros (GIL, 2001).

Os profissionais de Recursos Humanos tornam-se os responsáveis pela excelência do fator humano, relacionado à contribuição que esse exerce nos resultados da organização (FERNANDES, 1996).

A Gestão de Pessoas pode ser caracterizada como “*um conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas, para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo*” (DUTRA 2006, p. 17).

A Gestão de Pessoas em uma empresa deve voltar suas preocupações e atividades para a motivação, satisfação, qualidade de vida, e principalmente para o bem-estar biopsicossocial do colaborador. Estes aspectos, quando valorizados, conduzem o indivíduo a um comprometimento maior com a empresa, e conseqüentemente, transformam a relação empregado-empregador em uma relação de parceria (FERNANDES, 1996).

Na realidade, a QVT é um fenômeno amplo, que aos poucos está sendo conhecido. O interesse pelo tema é relativamente recente e muito se discute com relação ao significado exato do termo. De acordo com Vieira (1996, p.39), o conceito de QVT é amplo e contingencial, podendo ser definido como:

[...] melhoria nas condições de trabalho – com extensão a todas as funções de qualquer natureza e nível hierárquico, nas variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais que venham, juntamente com políticas de Recursos Humanos condizentes, humanizar o emprego, de forma a obter-se um resultado satisfatório, tanto para o empregado como para a organização. Isto significa atenuar o conflito existente entre o capital e o trabalho.

A humanização do emprego, implícita neste conceito, torna-se muito significativa quando se atenta para o fato de que a maior parte da vida de uma pessoa é dedicada ao trabalho, ou seja, o trabalho passa a fazer parte de sua identidade (GIL, 2001).

É preciso dizer-se, entretanto, que, quanto à Qualidade de Vida no Trabalho não há uma definição consensual. O tema engloba, além dos atos legislativos que protegem

o trabalhador e o atendimento a necessidades e aspirações humanas, fundamentado na idéia de humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa.

## **2.1 Evolução Histórica da Qualidade de Vida no Trabalho**

Em 1950 iniciaram-se os primeiros estudos sobre as conseqüências sócio-psicológicas do trabalho sobre o trabalhador, com um trabalho de pesquisa em uma mina de carvão inglesa. Dava-se início à abordagem sócio-técnica da questão da QVT.

Na década de 60, nos Estados Unidos, constatou-se uma baixa produtividade das indústrias, o que motivou a criação de um Centro Nacional para a Produtividade e Qualidade de Vida no Trabalho (FERNANDES, 1996).

De acordo com Vieira (1996, p. 37), “a expressão Qualidade de Vida no Trabalho só foi introduzida, publicamente, no início da década de 70, pelo professor Louis Davis nos EUA, com a ampliação do estudo sobre o delineamento de cargos”.

O final da década de 70, foi marcado por uma forte competição nos mercados internacionais e pela introdução de técnicas japonesas de Qualidade Total nas indústrias ocidentais. Tal fato renovou o interesse pela QVT, visto que o fator humano foi considerado como ponto fundamental para garantir a produtividade e a competitividade.

Observa-se que, com o passar do tempo, tanto o foco como a visão da QVT foram sofrendo mudanças. De qualquer forma, o objeto para o qual são dirigidos os estudos a respeito do tema é o mesmo: o ser humano e sua relação com o trabalho.

## **2.2 Escolas de Pensamento em Qualidade de Vida no Trabalho**

A Qualidade de Vida no Trabalho deve ser considerada como uma gestão dinâmica porque as pessoas e as organizações mudam constantemente e é contingencial porque depende da realidade de cada empresa.

De acordo com Guest (1979 apud VIEIRA, 1996, p. 39), a QVT poderia ser resumida como:

[...] um processo pelo qual uma organização tenta revelar o potencial criativo de seu pessoal, envolvendo-os em decisões que afetam suas vidas no trabalho. Uma característica marcante do processo é que seus objetivos não são simplesmente extrínsecos, focando melhora da produtividade e eficiência em si; eles também são intrínsecos no que diz respeito ao que o trabalhador vê como fins de auto-realização e auto-engrandecimento.

Com o objetivo de facilitar a compreensão e uniformizar conceitos, pode-se agrupar as abordagens do tema em escolas de pensamento, das quais as mais aceitas são a socioeconômica, a organizacional e a condição humana no trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

a) Escola Socioeconômica: a abordagem sócio-técnica ou socioeconômica, teve o seu surgimento na década de 50. Foram realizados estudos sobre as conseqüências sociopsicológicas da introdução da mecanização numa mina de carvão inglesa, demonstrando as ligações entre a introdução de novas máquinas e o nível de absenteísmo, conflitos interpessoais e grupais. Em suma, a relação entre comportamentos individuais e o conjunto das estruturas sociais no local de trabalho (VIEIRA, 1996).

Essa escola trouxe contribuições que hoje são encontradas nos dilemas enfrentados: a globalização, o individualismo e as posições políticas de esquerda e direita que parecem não ter mais sentido. Tais desafios, associados ao desenvolvimento sustentável e à preocupação com as gerações futuras, interferem na organização sociopolítica do planeta e conseqüentemente das empresas e seus funcionários.

Os princípios básicos que regem esta nova realidade são o desenvolvimento da cidadania, a responsabilidade e projetos sociais, a igualdade com liberdade, a preservação do meio ambiente e o desenvolvimento sustentável. O processo de globalização e de introdução de novas tecnologias repercute diretamente nas relações de trabalho e nas expectativas das pessoas com relação à QVT (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

As sugestões dos representantes desta escola focaram-se na organização do processo, segundo princípios não Tayloristas e resgatando os valores humanistas da Escola de Relações Humanas, sob a égide das idéias de integração e cooperação.

b) Escola Organizacional: a QVT está diretamente relacionada com o local onde o indivíduo desenvolve suas atividades, bem como aos processos e formas de gestão existentes.

A escola organizacional preocupa-se com inúmeros aspectos, dentre eles: a expansão dos processos de qualidade e produtividade para o de qualidade pessoal; as políticas de gestão de pessoas, com valorização e capacitação; o marketing através da comunicação interna, o tempo livre como possibilidade de desenvolvimento cultural e de hábitos de lazer, e o desafio como fator de motivação e comprometimento. Através de Maslow, com o desenvolvimento do conceito de Hierarquia de Necessidades e Herzberg, com o desenvolvimento do conceito de Fatores Higiênicos e de Motivacionais, enfatizam-se os pontos focais do processo de trabalho. (BOWDITCH; BUONO, 1992).

Valorizam-se os aspectos relacionados principalmente ao local onde as pessoas exercem as suas funções, e que estes locais determinam uma série de experiências de relações de trabalho, processos e qualidade do trabalho e do trabalhador.

c) Escola da Condição Humana no Trabalho: esta escola, que inicia por volta de 1986, tem como característica fundamental considerar o indivíduo em todas as suas dimensões, ou seja, biológico, psicológico e social. Unem-se diversas áreas do conhecimento, como a Fisiologia, a Psicologia e a Sociologia e reúnem-se três aspectos fundamentais, que são a subjetividade, a multidimensionalidade e a presença de dimensões positivas e negativas. Embasada nestes aspectos, a Organização Mundial da Saúde definiu Qualidade de Vida como a percepção do indivíduo sobre sua posição na vida, no contexto da cultura e do sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações (OMS, 1998).

O homem não pode ser repartido, ele deve ser entendido como um conjunto de conceitos integrados. Embora não exista uma definição precisa do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho na escola de pensamento da condição humana, três aspectos fundamentais embasam a reflexão: a subjetividade do ser humano, o entrelaçamento do físico, psíquico e do social e a presença de afetos positivos e negativos na relação com o trabalho.

### **2.3 Fatores Determinantes de Qualidade de Vida no Trabalho**

A aferição da motivação e satisfação no trabalho tem sido motivo de inúmeros estudos, cada qual utilizando referenciais próprios para a avaliação. De acordo com Chiavenato (2004a, p. 449-450):

A importância das necessidades humanas varia conforme a cultura de cada indivíduo e de cada organização. Portanto, a QVT não é determinada apenas pelas características individuais (necessidades, valores, expectativas) ou situacionais (estrutura organizacional, tecnologia, sistemas de recompensas, políticas internas), mas sobretudo pela atuação sistêmica dessas características individuais e organizacionais.

a) Modelo de Abraham Maslow: a característica básica é a preocupação com os fatores motivacionais ligados às necessidades humanas. Estes fatores têm o potencial de se refletir tanto no desempenho como na realização do indivíduo. As pessoas têm necessidades viscerogênicas, como por exemplo a sede, a fome e o oxigênio; e necessidades psicogênicas, como por exemplo o amor, o reconhecimento e o poder (RODRIGUES, 2007).

Maslow afirmava que as necessidades humanas estão organizadas numa hierarquia de valor, ou seja, a manifestação de uma necessidade se baseia geralmente na satisfação prévia de outra mais importante. Uma das características do ser humano é sempre almejar mais. Não há necessidade que possa ser tratada como se fosse isolada, de forma que toda necessidade se relaciona com o estado de satisfação ou insatisfação de outras.

Nesse contexto, as necessidades fisiológicas encontram-se na base de uma pirâmide, e as necessidades de estima e auto-realização estão em um nível mais alto. As necessidades vão sendo satisfeitas de maneira ascendente, ficando as necessidades secundárias, como estima e realização, dependentes da satisfação das primeiras. Dessa forma, quando satisfeitas as necessidades fisiológicas, de segurança e sociais, o indivíduo passa a buscar a satisfação das necessidades de estima e auto-realização.

b) Modelo de Frederick Herzberg: os fatores motivacionais, também denominados intrínsecos, segundo Chiavenato (2000, p. 398), “estão relacionados com o conteúdo do cargo e com a natureza das tarefas que a pessoa executa”.

Pode-se afirmar que a satisfação no cargo está diretamente relacionada aos fatores motivacionais, uma vez que identificam como a pessoa se sente em relação ao seu trabalho. Nestes fatores estão embutidas as tarefas desafiadoras e o estímulo. Já nos fatores higiênicos, estão descritos os aspectos oferecidos pela empresa, e que igualmente deverão ser satisfeitos para complementar a satisfação e o bem-estar. Fatores de motivação estão ligados ao próprio indivíduo e ao trabalho que ele desempenha. Já os fatores de higiene formam o meio ambiente no qual se situa o indivíduo e sua atividade na organização.

c) Modelo de Richard Walton: é baseado em fatores e dimensões que afetam mais intensamente o trabalhador. Os fatores elencados por Walton são (FERNANDES, 1996): compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida, e relevância social da vida no trabalho.

## **2.4 Estresse Relacionado ao Trabalho**

O estresse faz parte do mundo contemporâneo, tanto decorrente das relações sociais, dos conflitos e insatisfações pessoais, como do resultado da insatisfação com o trabalho. Para Chiavenato (2004, p. 433), “estresse é um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente”.

O trabalho pode ser fator externo que coloca o organismo em estado de tensão, traduzido por estresse.

Para Limongi-França (2007, p.41), “o ser humano é capaz de adaptar-se ao meio ambiente desfavorável, mas esta adaptação não acontece impunemente”. Esta tensão desequilibrada é que gera conseqüências danosas ao indivíduo, chamadas de distress.

A soma de todas as reações sistêmicas não específicas que surgem em resposta aos agentes estressores é denominada de Síndrome Geral de Adaptação. Esta síndrome pode ser dividida em três fases: fase do alarme, onde ocorrem sensações características

do desequilíbrio do organismo; fase da resistência, quando o organismo tenta se adaptar ao estressor; e fase de descompensação ou exaustão, quando os recursos de adaptação se esgotam e o indivíduo entra em exaustão (CORTEZ; SILVA, 2007).

A presença de estresse no ambiente de trabalho, por ser devida a uma série de fatores externos, e também ao grau de resposta que cada indivíduo apresenta a estes fatores, sendo que níveis extremos de estresse podem desencadear uma série de doenças.

## **2.5 Estresse Ocupacional e Psicopatologia do Trabalho**

Na vida do indivíduo inúmeros fatores podem ser desencadeadores de estresse, dentre eles o trabalho. O trabalho é essencial à vida do indivíduo, mas pode também ser um agravamento potencial à saúde do ser humano. Para Belancieri e Bianco (2004, p.126):

O trabalho apresenta dois fatores que podem comprometer o equilíbrio psicossomático do trabalhador. O primeiro, refere-se às condições de trabalho, que afetam a saúde do corpo e, o segundo, reside na organização do trabalho, que seria o grande responsável pelo sofrimento psíquico.

Dentre os fatores que são considerados estressantes no trabalho, pode-se citar a liderança do tipo autoritário, execução de tarefas sob pressão, desconhecimento dos processos de avaliação e promoção, carência de autoridade e de orientação, excesso de trabalho e grau de interferência na vida particular dos trabalhadores. O conflito entre a empresa e o indivíduo diz respeito aos aspectos de metas impostas pela empresa e as necessidades do colaborador, e a produção em larga escala em detrimento da satisfação no trabalho individual (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

O estresse tem repercussões no desempenho do indivíduo, tendo como indicadores o elevado índice de absenteísmo, aumento da insatisfação, redução da produtividade e aumento do número de erros e acidentes de trabalho. Já do ponto de vista individual, a amplitude de sintomas pode variar desde um simples desconforto, dores de cabeça, problemas coronarianos, fadiga, e repercussões sobre a saúde mental do indivíduo (LADEIRA, 1996).

É importante que as empresas preocupem-se com o grau de estresse de seus colaboradores, identificando precocemente a sua presença e os fatores determinantes, visto que com o agravamento da situação, as repercussões são maiores.

A Gestão de Pessoas deve diagnosticar e colaborar com medidas que diminuam a situação de estresse e principalmente zelar pelo bom padrão de Qualidade de Vida no Trabalho.

## **3 METODOLOGIA**

Esta pesquisa utilizou o método indutivo, e é caracterizada como descritiva, aplicada, bibliográfica e de campo, qualitativa e quantitativa (ANDRADE, 2005).

Para Cervo (1996, p.48), a pesquisa bibliográfica:

“procura explicar um problema a partir das referências teóricas publicadas em documentos [...], busca conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas do passado existentes sobre um determinado assunto, tema ou problema.

A pesquisa de campo *“assim é denominada porque a coleta de dados é efetuada em campo, onde ocorrem espontaneamente os fenômenos, uma vez que não há interferência do pesquisador sobre eles”*. (ANDRADE, 2005, p. 127)

Segundo Oliveira (2004, p. 117):

As pesquisas qualitativas possuem facilidade de poder descrever a complexidade de uma determinada hipótese ou problema, analisar a interação

de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos experimentados por grupos sociais, apresentar contribuições no processo de mudança, criação ou formação de opiniões de determinado grupo e permitir, em maior grau de profundidade, a interpretação das particularidades dos comportamentos ou atitudes dos indivíduos.

A elaboração do questionamento exige do pesquisador conhecimentos com base na conceituação da proposta de tema apresentada. Para Andrade (2005, p. 148), um questionário “*é um conjunto de perguntas que o informante responde, sem necessidade da presença do pesquisador*”, e pode ser constituído de perguntas abertas ou fechadas. Questões fechadas indicam três ou quatro opções de resposta ou se limitam à resposta afirmativa ou negativa. As perguntas abertas, por permitirem uma variabilidade maior de respostas, fornecem mais informações.

A população de estudo foi constituída pelo total dos servidores, em número de sessenta e um, do ambulatório do Hospital Universitário “Prof. Polydoro Ernani de São Thiago” da Universidade Federal de Santa Catarina que concordaram em participar do trabalho.

Como técnicas de coleta de dados foram utilizadas: um questionário com vinte e quatro perguntas fechadas e uma pergunta aberta, aplicado aos colaboradores, e observação participante.

A observação participante foi bastante valiosa para a coleta e análise dos dados, já que a pesquisadora está inserida na realidade organizacional com servidora do Ambulatório. Afirma Marconi (2002, p.90) que a observação participante:

consiste na participação real do pesquisador com a comunidade ou grupo. Ele se incorpora ao grupo, confunde-se com ele. Fica tão próximo quanto um membro do grupo que está estudando e participa das atividades normais deste.

Os colaboradores foram convidados a participar do estudo pela pesquisadora, que agendou com os mesmos o local e horário propícios para aplicação do questionário.

O tratamento dos dados coletados através do questionário aos colaboradores foi quantitativo, e os mesmos foram expressos em percentuais.

A Divisão de Enfermagem em Emergência e Ambulatório compreende o Serviço de Enfermagem em Ambulatório, o Serviço de Enfermagem em Emergência de Adultos, e o Núcleo de Emergência Pediátrica.

O Serviço de Enfermagem em ambulatório conta com 61 funcionários, 16 enfermeiros, 5 bolsistas, e 13 técnicos e 17 auxiliares de enfermagem e 10 auxiliares administrativos.

Sessenta e um colaboradores do Serviço de Ambulatório do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina responderam ao questionário, composto de vinte e quatro questões fechadas e uma questão aberta. Desta forma, a totalidade de colaboradores, ou seja, 100% responderam ao questionário, baseado na pesquisa bibliográfica.

## **5 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

O questionário aplicado aos colaboradores foi constituído de duas partes.

A primeira foi referente aos dados preliminares, que incluíram: idade, gênero, função e tempo de serviço.

A segunda parte constituiu-se de perguntas referentes à percepção sobre a Qualidade de Vida no Trabalho.

### **5.1 Resultados Referentes aos Dados Preliminares**



Os colaboradores possuem idade média de 43,64 anos, com um desvio-padrão de 10,33 anos. A idade mínima observada foi de 20 anos e a idade máxima observada foi de 61 anos.

A maioria dos colaboradores do Serviço de Ambulatório do Hospital Universitário é formada de pessoal de nível médio, ou seja, auxiliares e técnicos de enfermagem e auxiliares administrativos, que perfazem 65,60% dos colaboradores. Os enfermeiros são a segunda categoria em número, perfazendo 26,20% do total de colaboradores. A categoria com menor número de colaboradores é a de bolsistas, com 8,20%.

Quanto ao gênero, 75,4% pertenciam ao gênero feminino, 11,5% ao gênero masculino, e em 13,1% dos casos este dado não foi informado.

Os colaboradores possuem tempo médio de serviço de 20,10 anos, com um desvio-padrão de 9,33 anos. O tempo mínimo observado foi de 1 ano, e o tempo máximo observado foi de 30 anos.

## **5.2 Resultados referentes à Percepção sobre a Qualidade de Vida no Trabalho**

Para cada questão fechada foram oferecidas três opções de resposta: muito, pouco ou nada.

No que se refere à crença de que respeitar a opinião dos colegas de trabalho ajuda positivamente na sua QVT, 93,4% dos respondentes acreditam que ajuda muito, 4,9% que ajuda pouco e 1,6% que não ajuda.

Verifica-se que a grande maioria dos colaboradores considera o respeito à opinião dos colegas um fator que afeta muito a QVT. Estes dados corroboram o modelo teórico de Richard Walton, no qual a integração social é indicativo de senso de comunidade.

Quando questionados sobre se acreditavam que defender os direitos e deveres da sua categoria interferia positivamente na sua QVT, 77% afirmaram que muito, 13,1% afirmaram que pouco e 9,8% afirmaram que interferia nada.

Pode-se observar que a grande maioria acredita que a defesa dos direitos e deveres interfere muito com a QVT, o que indica uma grande conscientização dos indivíduos entrevistados com relação à cidadania. O constitucionalismo, ou seja, o grau em que os direitos dos trabalhadores são cumpridos na instituição consiste em um dos indicadores de QVT.

Quanto ao questionamento sobre se a postura ética dos seus colegas interferia positivamente na sua QVT, 77% afirmam que muito, 18% acreditam que pouco, e somente 4,9% acreditam que não interfere. Observa-se que a maioria dos participantes considera a postura ética profissional um fator que interfere muito na QVT.

Os resultados demonstram que 70,5% dos colaboradores consideram que a sensibilidade com os problemas da sua equipe interfere muito com a sua QVT, 18% consideram que interfere pouco, e 11,5% consideram que não interfere.

A maioria dos participantes considera a sensibilidade com os problemas da equipe um fator muito importante para a QVT, sinalizando uma preocupação com a solidariedade e o companheirismo.

Com relação à pergunta: você acredita que participar de reuniões e eventos relacionados com o seu trabalho interfere positivamente na sua QVT?, 59% afirmaram que muito, 27,9% afirmaram que pouco, e 13,1% afirmaram que não interfere.

Pode-se concluir que a maioria afirma ser importante a participação nos eventos relacionados ao trabalho e nas reuniões de trabalho. Um indivíduo participativo apresenta maior condição de expressar suas opiniões e anseios, podendo contribuir com a melhoria da QVT e com a identificação de fatores que interferem na mesma.

Os resultados demonstraram que 78,7% dos participantes afirmam que ser idôneo, íntegro, competente, honesto, criterioso e verdadeiro interfere muito na sua QVT, 8,20% afirmam que interfere pouco, e 13,10% afirmam que não interfere nada.

A grande maioria acredita que os aspectos de idoneidade, integridade, competência e honestidade, interferem muito com a QVT. Tal fato demonstra que a consciência de um posicionamento pessoal responsável é fundamental e um ambiente saudável depende e muito de como cada um se posiciona.

Observou-se que 72,10% dos participantes consideram que ter coragem de falar a verdade, questionar e ter garra interfere muito na sua QVT, 16,40% dizem que interfere pouco, e 11,50% afirmam que não interfere.

A liberdade de expressão é um dos fatores citados como indicador de QVT, e o direito ao posicionamento pessoal por meio do diálogo livre é indicativo de valorização.

Dos indivíduos estudados, 88,5% acreditam que a falta de comunicação interfere de forma negativa na QVT, quantificando como muito, e 11,5% quantificaram como pouco. Todos os participantes acreditam que a falta de comunicação interfere na QVT, ou seja, nenhum participante respondeu que não interferiria. O fato de nenhum colaborador afirmar que a falta de comunicação não interfere na QVT chama a atenção para a importância da troca de idéias e da conversa entre os colegas de trabalho, e para o quanto a sua falta pode interferir. É perceptível que existem problemas de comunicação ascendente e descendente no ambulatório.

Os resultados demonstraram que a ansiedade dos pacientes atendidos interfere muito na QVT para 47,5% dos colaboradores, interfere pouco para 42,6% e não interfere para 9,8%.

A grande maioria concorda que a ansiedade dos pacientes atendidos interfere com a QVT, e a proporção dos que acham que interfere muito é quase equivalente a dos que acham que interfere pouco. Estes resultados podem refletir as diferentes formas de enfrentar as demandas da atividade profissional, que fundamenta-se em atividade de ajuda.

Os dados obtidos revelaram que 80,3% dos colaboradores afirmam que a atualização dos conhecimentos técnicos interfere muito com a QVT, 11,5% afirmam que interfere pouco, e 8,2% afirmam que não interfere.

A maioria considera a atualização dos conhecimentos técnicos um fator que interfere muito com a QVT, talvez pelo fato de que o indivíduo bem preparado tecnicamente tenha mais condição de enfrentar o estresse do trabalho diário junto aos pacientes. A educação formal, o uso do conhecimento, das habilidades expandidas e das recém-adquiridas colaboram para um melhor desempenho.

Os resultados demonstram que 82% dos participantes consideram que a qualidade dos equipamentos e a quantidade de material interferem muito com a QVT, 13,1% consideram que interferem pouco, e 4,9% consideram que não interferem.

Este resultado reflete a importância das condições de trabalho que deixam a desejar, no que tange à manutenção, número, obsolescência.

Os resultados demonstram que 57,4% dos participantes acreditam que a falta de reuniões para discussão de conteúdos relacionados às pessoas interfere muito com a QVT, 34,4% acredita que interfere pouco, e 8,2% acredita que não interfere. A maioria dos servidores enfatiza a importância da comunicação organizacional.

As respostas dos colaboradores demonstraram que 45,9% afirmam que os colegas de trabalho interferem muito com a satisfação no trabalho, 42,6% afirmam que interfere pouco, e 11,5% afirmam que não interferem.

Os dados mostram uma quase equivalência entre os colaboradores que acham que os colegas de trabalho interferem muito na satisfação com o trabalho e aqueles que

acham que interferem pouco. Os resultados demonstram um grau de maturidade entre os servidores, visto que um profissional motivado evita projetar nos outros suas realizações, consegue abstrair insatisfações que não são suas.

Os resultados indicam que 78,7% dos participantes acreditam que a união da equipe interfere muito com a QVT, 11,5% acreditam que interfere pouco, e 9,8% acreditam que não interfere.

Os dados demonstram que a grande maioria aponta a sinergia da equipe como um fator que interfere muito. O fato de encontrar integração, objetivos a serem compartilhados e coesão é um critério indicativo de integração social.

Dos indivíduos que responderam o questionário, 59% acreditam que a remuneração interfere muito na QVT, 26,2% acreditam que interfere pouco, e 14,8% acreditam que não interfere.

Os dados apresentados demonstram que a remuneração é um dos componentes importantes na QVT, a percepção de justiça na compensação, com padrões organizacionais predeterminados traduz um indicativo positivo.

Os resultados demonstram que 72,1% dos colaboradores afirmam que a relação de coleguismo interfere muito na QVT, 18% afirmam que interfere pouco, e 9,8% afirmam que não interfere.

Os dados apresentados demonstram a importância das relações interpessoais na QVT, confirmando a dimensão relacionamento, elencada por Walton como fator de QVT.

60,7% dos colaboradores afirmam que o aumento da demanda de pacientes interfere muito na QVT, 32,8% afirmam que interfere pouco, e 6,6% afirmam que não interfere.

Os dados apresentados mostram que a maioria dos colaboradores acredita que o aumento da carga de trabalho é um fator dificultador da QVT. O modelo de Walton contempla as condições de trabalho como fatores importantes na determinação da QVT.

62,3% dos colaboradores afirmam que a carga horária de trabalho interfere muito com a QVT, 16,4% afirmam que interfere pouco, e 21,3% afirmam que não interfere.

Os dados apresentados demonstram que uma parcela de colaboradores acredita que a carga horária não interfere com a QVT. Porém, para a maioria, a carga horária tem muita interferência. Estes dados confirmam a importância dos fatores higiênicos ou insatisfatórios descritos por Herzberg, dentre os quais se encontram as condições de trabalho. Salienta-se que, apesar da carga horária ser de 6 horas dia, o volume de trabalho é muito desgastante, com grande quantidade e qualidade nos atendimentos.

Quando indagados sobre a interferência positiva do elogio ao trabalho na QVT, 68,9% responderam que muito, 21,3% responderam que pouco e 9,8% responderam que não interfere.

Os dados apresentados demonstram que o estímulo e a motivação são importantes fatores de QVT para a maioria dos colaboradores. De acordo com a hierarquia de necessidades de Maslow, as necessidades de estima encontram-se em posição destacada, sendo o estímulo e a motivação fatores importantes para o ego do ser humano.

Os resultados demonstram que 16,4% dos colaboradores afirmam que trabalhar no Serviço Público interfere muito com a QVT, 44,3% afirmam que interfere pouco, e 39,3% afirmam que não interfere.

Apesar das peculiaridades do Serviço Público, grande parte dos colaboradores acredita que isto interfere pouco ou nada na sua QVT, pois o compromisso com a profissão independe do tipo de contrato de trabalho, se estatutário ou celetista.

50,8% dos participantes acreditam que a postura da chefia interfere muito com a sua QVT, 29,5% acreditam que interfere pouco, e 19,7% acreditam que não interfere.

Tais números reforçam os argumentos da Escola Organizacional, por afirmar que a QVT está diretamente relacionada com as formas de gestão existentes na organização. Embora um pouco mais da metade afirme a influência ser benéfica, é significativo o percentual de 49,2% que não percebe o impacto das ações da chefia. O líder de um grupo é uma autoridade funcional e possui o poder de influenciar o comportamento das pessoas, devendo, por este fato, ser um exemplo para o grupo.

49,2% dos colaboradores afirmam que as políticas de recursos humanos interferem muito na QVT, 32,8% afirmam que interferem pouco, e 18% afirmam que não interferem.

Os dados apresentados chamam a atenção para a importância das políticas de Gestão de Pessoas na QVT, que devem voltar suas preocupações e atividades para a motivação, satisfação, qualidade de vida, e principalmente para o bem-estar do trabalhador.

A estabilidade no emprego interfere muito na QVT para 39,3% dos participantes, interfere pouco para 27,9%, e não interfere na QVT para 32,8%.

A estabilidade no emprego é um fator de segurança para o trabalhador, e, portanto, para muitos, atua como importante fator. Estes dados confirmam a teoria de que a transitoriedade no emprego é um dos fatores de pressão organizacional que influencia sobremaneira a QVT.

A QVT está muito ligada à realização pessoal a partir do trabalho para 77% dos participantes, pouco ligada para 18%, e não está ligada para 4,9%.

A grande maioria dos servidores associa a QVT à realização pessoal, o que está de acordo com a Hierarquia das Necessidades de Maslow, ao afirmar que, quando satisfeitas as necessidades fisiológicas, de segurança e sociais, o indivíduo passa a buscar a satisfação das necessidades de estima e auto-realização. Esta, por sua vez, liga-se a aspirações individuais e que transcendem os aspectos organizacionais.

Dos sessenta e um respondentes a este questionário, quarenta e cinco responderam a pergunta “Qual a sua opinião sobre a QVT no ambulatório do Hospital Universitário?”, e os itens mais comentados foram os seguintes, por ordem decrescente de frequência:

a) Aspectos positivos: QVT satisfatória no âmbito geral, equipe unida, ambiente bom, ambiente calmo, horário de trabalho razoável, e sente-se importante.

b) Aspectos negativos: espaço físico inadequado, pouca valorização da chefia, falta de ética, falta de trabalho em equipe, falta de luz natural, falta de ventilação, falta de comunicação, falta de solidariedade, fluxo grande de pacientes.

Observa-se com estas respostas, uma grande preocupação com aspectos relacionados ao ambiente físico de trabalho e com as relações da equipe de trabalho.

A QVT foi considerada satisfatória pela maioria dos colaboradores que responderam a questão aberta.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Durante a realização e elaboração deste trabalho, foi possível perceber que as pressões pelas quais o servidor passa, interferem na sua forma de avaliar e enfrentar a vida profissional.

A modernização configura-se em um imperativo também para as empresas públicas, que encontram ambientes turbulentos e desafiadores. Na era da qualidade, as exigências são mais contundentes, e requerem pessoas mais fortes. Faz-se, desta forma,

importante repensar o sentido de Qualidade de Vida no Trabalho, para que não seja uma atuação parcial e incompleta, ou mesmo assistencialista.

Foram apontados como pontos que interferem de forma positiva na qualidade de vida no trabalho: respeitar a opinião dos colegas de trabalho; falar a verdade, questionar e ter garra; e, atualização de conhecimento técnico.

Com relação à interferência negativa salientam-se os seguintes pontos: falta de comunicação; qualidade de equipamentos e quantidade de material, e aumento da demanda dos pacientes.

As respostas obtidas através da pergunta aberta corroboram os aspectos relacionados à ética e trabalho em equipe. Além disso, foram destacados o horário de trabalho e valorização da chefia, acrescidos das questões relacionadas ao ambiente físico. Tais considerações demonstram a necessidade de uma avaliação periódica da qualidade de vida no trabalho e indicam que o objetivo geral deste trabalho foi alcançado.

A pesquisadora observou que há também uma preocupação maior com o atendimento ao paciente, com a resolutividade do trabalho, do que com o servidor, com a demanda do profissional, que pode estar sobrecarregado, em papel incompatível, ou até mesmo, com problemas de saúde. Isso é perceptível através do contato diário com as pessoas e da escuta de suas dificuldades, conteúdos esses, nem sempre relatados no questionário.

O trabalho no Ambulatório é permeado por características próprias, por isso percebe-se que há uma preocupação da gestão na qualidade do atendimento e na melhoria da qualidade de vida externa em detrimento da qualidade de vida do servidor. Cabe uma discussão do compromisso de cidadania das instituições no que tange ao equilíbrio dos meios interno e externo, qualidade é algo que se pratica de dentro para fora.

Os servidores deste setor do Hospital Universitário, como de outros setores, trabalham com a dor e o sofrimento de uma população que necessita de pessoas preparadas para prover este atendimento da melhor forma possível. O grau de qualidade no atendimento será um reflexo direto dos fatores que interferem e determinam a QVT.

É importante ouvir os servidores, conhecer as necessidades, e saná-las, porque quando existe a escuta por parte dos gestores, os servidores sentem que existe uma Gestão Participativa, e este canal aberto entre organizações e pessoas vai fomentar um clima saudável onde será possível o desempenho do papel profissional integralmente, sem conflitos, sem ambigüidades, sem sobrecargas e com possibilidade de realização pessoal.

## **Abstract**

Quality of life at work can be understood with a configuration of the human condition in organizational environment, which includes aspects of physical, mental and social welfare. The very meaning of work, power relations, physical environment and ethical implications bind themselves to support this approach. Therefore, this study aimed to investigate the determinant factors of work life quality of the ambulatory servers at the Federal University of Santa Catarina. In order to seek servers' perceptions on the issue, data from sixty-one participants were collected. Developed from theoretical reference studied, a questionnaire with one open-ended and twenty-four closed questions was used to survey the ambulatory servers. The positive points were: respect the opinions, talk the true, to do questions, and actualizing of technical knowledge. The negative points were: lack of communication, quality and quantity of equipments, and a lot of

patients to attend. The importance of the study carried out here is evident and indicates the need for strategic management of the issue, with specific programs focused on welfare and results, always with a preliminary diagnosis and multifactorial analysis.

Keywords: Quality of life at work. Environmental conditions. People management at University.

## REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Lindoufo Galvão de; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Estratégias de gestão de pessoas e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 40-51, abr./jun. 1998.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 7. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2005.
- BELANCIERI, M.F. *et al.* Estresse e repercussões psicossomáticas em trabalhadores da área da enfermagem de um hospital universitário. **Texto & Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 124-131, jan./mar. 2004.
- BOWDITCH, James L.; BUONO, Anthony F. **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira, 1992.
- CERVO, Amado Luiz. **Metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Makron Books, 1996.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.
- \_\_\_\_\_. **Gestão de pessoas**. O novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- CORTEZ, Célia Martins; SILVA, Dilson. Implicações do estresse sobre a saúde e a doença mental. **Revista Arquivos Catarinenses de Medicina**, Florianópolis, v. 36, n. 4, p. 96-103, 2007.
- DEJOURS, Dejours. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 1992.
- DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2006.
- FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. 5. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996. 115 p.
- GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Atlas, 2001.
- GOULART, Íris Barbosa; SAMPAIO, Jáder dos Reis. **Psicologia do trabalho e gestão de recursos humanos: estudos contemporâneos**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1998. 288 p.
- HU - Hospital Universitário. **Plano 2012: planejamento estratégico do hospital universitário**. Florianópolis: Editora da UFSC, 2006. Disponível em: <<http://www.hu.ufsc.br/>>. Acesso em: maio 2008.
- LADEIRA, B.L. O processo do stress ocupacional e a psicopatologia do trabalho. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 31, n. 1, p. 64-74, jan./mar. 1996.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

OLIVEIRA, Sílvio Luiz de. **Tratado de Metodologia Científica:** Projetos de pesquisa, TGI, TCC, Monografias. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

OMS - Organização Mundial da Saúde. **Qualidade de vida.** Genebra: OMS, 1998.

Disponível em: <<http://www.who.org>>. Acessado em: 10 maio 2008.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. **Qualidade de vida no trabalho.** evolução e análise no nível gerencial. 10. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2007.

VIEIRA, Adriane. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total.** Florianópolis: Insular, 1996.