

Qualidade de vida no trabalho: um estudo sobre os aspectos psicossociais e desenvolvimento de pessoal no hospital universitário de Alagoas

Neila Conceição Viana
da Cunha
UFSCAR
neila@ufscar.br

Nelsio Rodrigues de
Abreu
UFAL
nelsio@gmail.com

Sávio José Carnaúba da
Silva Mota
UFAL
saviocarnauba@yahoo.com.br

RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho – QVT passou a ser um tema abordado constantemente por empresas e sociedade. Entretanto tal abordagem merece um melhor aprofundamento para poder mensurar seu papel e desempenho dentro das organizações. Esse artigo tem como objetivo analisar a Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores do Hospital Universitário Prof. Alberto Antunes – HUPAA através dos aspectos psicossocial e desenvolvimento pessoal. A pesquisa tem caráter quantitativo. Trata-se de um estudo exploratório descritivo. O método utilizado foi o estudo de caso. Sendo usada uma amostra probabilística estratificada. Para tanto, o instrumento de coleta de dados foi questionário com os colaboradores. Os resultados mostram que os colaboradores possuem vida pessoal preservada e respeitada, liberdade de expressão, auto-estima elevada. Porém, os mesmos não se sentem valorizados no ambiente de trabalho, alegam não possuírem treinamentos contínuo-periódicos relacionados com sua atividade no HUPAA, além de não serem informados das decisões tomadas pelos gestores.

Palavras-Chaves: Qualidade de Vida no Trabalho – QVT; Gestão hospitalar; Desenvolvimento psicossocial.

1. Introdução

A qualidade de vida é um tema que merece destaque pelo fato de se tratar de questões relacionadas diretamente com a maneira com que os indivíduos conduzem sua forma de vida, tanto é, que essa abordagem é estudada por várias áreas do conhecimento, como Medicina, Enfermagem, Sociologia, Administração entre outras, criando assim uma vasta linha de pesquisa. Porém, quando essa qualidade de vida está voltada ao trabalho exercido pelos seres humanos e os fatores que podem influenciar em seu comportamento, tal estudo ganha uma forma diferente de compreensão e possibilita analisar se esses atributos estão sendo respeitados. Além disso, deve-se avaliar se fazem parte da política adotada pelos gestores que possuem a capacidade de solucionar essas expectativas.

Sendo assim, um setor que merece destaque é o da saúde, que é considerado de grande relevância tanto para os governos de instâncias federal, estadual e municipal quanto para a população em geral. É fato conhecido que o setor necessita ainda estabelecer muitas ações para proporcionar um melhor atendimento aos pacientes tanto aqueles oriundos do Sistema Único de Saúde – SUS quanto para os que procuram os hospitais para atendimento via convênio particular.

Parte dos problemas que acontecem no que se refere ao atendimento de pacientes ou clientes é resultado da insatisfação das pessoas em seu ambiente de trabalho. Outro fator relevante, e já conhecido, é o estresse que o trabalho em ambientes hospitalares pode causar em seus

trabalhadores. Um dos caminhos para um bom atendimento aos pacientes que chegam aos hospitais é que os colaboradores destas instituições tenham qualidade de vida e satisfação no seu trabalho.

Diante do exposto, este artigo tem como objetivo analisar a Qualidade de Vida dos trabalhadores do Hospital Universitário Prof. Alberto Antunes – HUPAA sob a ótica dos aspectos psicossocial e desenvolvimento pessoal. Ressalta-se que o Hospital Universitário Prof. Alberto Antunes começou a ser pensado a partir da vinculação da Faculdade de Medicina com a Universidade Federal de Alagoas no começo da década de 1960. O HUPAA desempenha um papel fundamental para a sociedade alagoana e abrange como seus clientes pessoas com pequena faixa de renda e que estão diretamente vinculadas aos serviços prestados através do SUS. É justamente pela sua grandeza e importância que se torna necessário um estudo que avalie os indicadores de qualidade de vida no trabalho dos seus colaboradores. Desta forma, será possível mudar a forma de gerenciamento e conseqüentemente a maneira como os colaboradores conduzem seu trabalho, melhorando continuamente o atendimento aos pacientes e a prestação dos serviços.

2. Revisão de Literatura

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM RESGATE DOS CONCEITOS

Esta seção desenvolve a evolução dos conceitos de qualidade de vida no trabalho, bem como suas abordagens mais atuais. Esta seção também resgata as dimensões de análise de QVT, explorando as categorias psicossociais e desenvolvimento pessoal, objeto de estudo desta pesquisa.

ABORDAGENS SOBRE QVT

Para Davis (1966), a Qualidade de Vida no Trabalho – QVT refere-se à preocupação com o bem estar geral e à saúde do trabalhador. A Qualidade de Vida no Trabalho pode ser definida como o conjunto das ações dentro da empresa que envolve a implantação e manutenção de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho (LIMONGI-FRANÇA,1996).

Shiraishi *et al* (1999) ressalta a importância da relação entre o indivíduo e a cultura existente na organização, definindo Qualidade de Vida no Trabalho como a gestão e a educação para o bem-estar no trabalho, com decisões e escolhas baseadas na cultura organizacional e no estilo de vida dos diferentes segmentos ocupacionais.

Nadler e Lawler (1983) destacam que a QVT aborda tanto os aspectos físicos e ambientais da empresa, como os aspectos psicológicos do local de trabalho. Também percebe-se que a QVT pode assumir duas posições antagônicas: de um lado as necessidades e reivindicações dos empregados e do outro o interesse da empresa nos efeitos potencializadores que atuam sobre a produtividade e a qualidade.

Dependendo da forma que a empresa gerencia a QVT, investir no empregado pode reverter em bons resultados para o atendimento dos clientes. Vale destacar que as necessidades humanas variam conforme as características individuais e de acordo com o tipo de organização onde este indivíduo está inserido.

Neste milênio, há um esforço manifesto das organizações em sobreviver no mercado altamente competitivo, tendo como conseqüência o desgaste e o sacrifício desferido ao trabalhador contemporâneo. Por conseguinte, o tema Qualidade de Vida no Trabalho tem tomado espaço crescente e se tornado ator principal nas análises organizacionais que tenham o propósito de reavaliar a eficiência e a satisfação no ambiente de trabalho.

EVOLUÇÃO DA QVT NAS ORGANIZAÇÕES

A qualidade de vida sempre foi objeto de preocupação do ser humano. Segundo Limongi-França (1997), a origem do conceito vem da medicina psicossomática que propõe uma visão integrada, holística do ser humano, em oposição à abordagem cartesiana que divide o ser humano em partes. Apesar de ser uma linha de estudo recente e necessitar de detalhamento de situações concretas para melhor compreensão do tema, a qualidade de vida no ambiente de trabalho tem sido vislumbrada informalmente desde o século XVIII, no período da Revolução industrial. Neste período, James Mill, Charles Babbage, Frederick Taylor, apesar de terem outros objetivos com suas teorias, trouxeram à tona fatores preponderantes e pioneiros para o bom desenvolvimento da atividade administrativa: condições adequadas de trabalho, incentivos e recompensas salariais adequadas, cuidados com a saúde do trabalhador.

Mundialmente falando, a Qualidade de Vida no Trabalho - QVT tomou fôlego e forma por volta dos anos 1800 com o surgimento dos primeiros sindicatos na Inglaterra que, inicialmente, surgiram para proteger os salários dos trabalhadores da época. No Brasil, é possível observar esta mesma movimentação sindical no final do século XVIII e início do século XIX que se consolidou com as leis trabalhistas, no governo de Getúlio Vargas.

No entanto, Nadler e Lawer (1983) e Limongi-França (1997) ilustram as diferentes fases – que se dão na metade do século XX – da concepção evolutiva da Qualidade de Vida no Trabalho oferecendo uma visão abrangente e esclarecedora:

- Qualidade de Vida no Trabalho como uma variável (1959 – 1972) – Reação do indivíduo no trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
- Qualidade de Vida no Trabalho como uma abordagem (1969 – 1974) – Focado no indivíduo antes do resultado organizacional. Porém, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como a direção.
- Qualidade de Vida no Trabalho como um método (1972 – 1975) – Conjunto de abordagens, métodos e técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e satisfatório.
- Qualidade de Vida no Trabalho como um movimento (1975 – 1980) – Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram ditos como ideais do movimento QVT.
- Qualidade de Vida no Trabalho como tudo (1979 – 1982) – Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros impasses organizacionais.

Revedo a literatura, é possível constatar que o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho tem evoluído. A partir do levantamento de Limongi-França (1996), é possível visualizar essa evolução do conceito, colocando os 12 autores citados em ordem cronológica, como pode ser visualizado no Quadro 1. A partir desta perspectiva acerca dos recursos humanos, o trabalhador passou a ser visto não mais como simples força de trabalho, mas como ser biopsicossocial cultural e espiritual que necessita de incentivos materiais e imateriais para produzir mais e melhor

AUTOR	ASPECTOS ABORDADOS EM QVT
Walton – 1973	Necessidades humanas do trabalhador. Responsabilidade social da empresa.
Lippit – 1978	Necessidades individuais e variadas do trabalhador.

Ginzberg <i>et al</i> – 1979	Humanização do trabalho.
Drucker – 1981	Avaliação qualitativa da Qualidade de Vida no Trabalho, incluindo ambiente e complexidade do trabalho.
Bergeron – 1982	Ações concretas para humanizar o trabalho. Introdução de métodos participativos de gestão.
Werther & Davis – 1983	Produtividade. Satisfação do trabalhador.
Nadler e Lawler – 1983	Humanização do trabalho. Participação do trabalhador na solução de problemas. Ambiente de trabalho.
Fernandes – 1992	Humanização do cargo. Produtividade. Satisfação do trabalhador (atendimento de necessidades e aspirações humanas).
Neri – 1992	Atendimento das expectativas das pessoas. Pessoas + trabalho + organização de forma simultânea e abrangente.
Berlanger – 1992	Condições de trabalho. Condições de vida. Satisfação quanto ao cargo. Produtividade.
Camacho – 1995	Orientação familiar. Saúde. Ambiente de trabalho. Relacionamentos. Autodesenvolvimento.
Dantas – 1996	Limpeza, organização e higiene do ambiente de trabalho. Solução de problemas. Programas de saúde.

QUADRO 1 – Evolução do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho.

FONTE: Baseado em Limongi-França (1996).

A evolução do conceito de QVT nos remete ao que se pode considerar uma turbulência para a vida do trabalhador. As empresas tomam novas formas, novas técnicas de trabalho, exigindo de seus colaboradores aplicação do capital intelectual e maior comprometimento com os resultados que a empresa poderá alcançar. Como conseqüência, pode-se notar que começam a aparecer patologias como o estresse do trabalho.

À medida que a globalização toma seu devido lugar no mundo moderno, as empresas são obrigadas a mudar radicalmente sua visão em relação ao seu capital humano. Na atualidade, o ser humano vive novos conceitos, novos paradigmas com relação a modos de vida dentro e fora do seu ambiente de trabalho, que geram também novos valores. Com isso, surge a necessidade de gerenciar o impacto da vida profissional na vida pessoal do indivíduo.

AS DIMENSÕES DE ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PSICOSSOCIAL E DESENVOLVIMENTO PESSOAL

Almeida (2005) traçou um caminho percorrido pelas empresas na busca de qualidade de vida no trabalho. Segundo o autor, um pequeno histórico da relação entre qualidade de vida e empresa mostra que há uma ligação da procura da qualidade dos produtos, das técnicas e tecnologias e da melhoria do ambiente de trabalho.

As necessidades de adaptação ao mundo moderno já eram percebidas por Walton (1973) que estabeleceu oito categorias conceituais que resumem a Qualidade de Vida no Trabalho da seguinte forma: compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso e desenvolvimento das capacidades; oportunidade de crescimento e segurança; integração social na organização; constitucionalismo; trabalho e espaço total da vida; relevância do trabalho na vida.

Já Hackman e Oldhan (1975) desenvolveram um modelo de QVT, no qual a dimensão do cargo pode produzir estados psicológicos críticos que levam as pessoas a terem reações que podem afetar a Qualidade de Vida dentro do ambiente de trabalho. Estas dimensões são:

- o cargo requer uma grande variedade de habilidades, conhecimentos e competências;
- a pessoa deve conseguir identificar um resultado palpável de seu trabalho;
- as conseqüências e os impactos do trabalho de cada um deve ser percebida pelo empregado;

- o empregado deve ter responsabilidade para planejar e executar tarefas com autonomia;
- retroação do próprio trabalho. As pessoas devem ter retorno das tarefas para saber onde melhorá-las.
- retroação externa. Deve haver retorno por parte do superior hierárquico;
- as tarefas devem permitir contato interpessoal do ocupante da tarefa com outras pessoas, inclusive clientes internos e externos.

Já Nadler e Lawler (1983) propõem um modelo de QVT fundamentado em quatro aspectos:

- participação dos empregados nas decisões;
- reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e da promoção de grupos autônomos dentro da organização;
- inovação no sistema de recompensas, buscando uma melhoria no clima organizacional;
- melhoria no ambiente de trabalho no que se refere a condições físicas e emocionais.

Morin (2001) ao estudar a importância do trabalho para várias classes de trabalhadores chegou a algumas conclusões interessantes sobre o sentido do trabalho. Segundo a autora, o trabalho terá sentido se:

- for feito de maneira eficiente e levar a algum lugar;
- tiver sentido e for moralmente aceitável;
- for intrinsecamente satisfatório;
- for fonte de experiência de relações humanas satisfatórias;
- garanta segurança e autonomia;
- manter o colaborador ocupado.

Pizzoli (2005) analisou a qualidade de vida no trabalho de enfermeiras do hospital de Heliópolis, abordando o tema sob 8 dimensões:

Dimensão	Fatores analisados
Compensação justa e adequada;	Renda adequada Equidade interna Equidade interna
Condições de trabalho;	Jornada de trabalho Ambiente físico seguro e saudável
Oportunidade de uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Significado da tarefa Identidade da tarefa Variedade da habilidade Retro informação
Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento profissional Segurança de emprego
Integração social no trabalho	Igualdade de oportunidade Relacionamento
Constitucionalismo	respeito às legislações sobre direitos trabalhistas privacidade pessoal liberdade de expressão normas e rotinas

Trabalho e espaço total de vida	Papel balanceado do trabalho
Relevância total da vida no trabalho.	Imagem da empresa

QUADRO 2 – Dimensões de QVT.

FONTE: Pizzoli (2005)

As dimensões de Pizzoli (2005) trazem elementos mais atuais no que se refere à organização da área de gestão de pessoas dentro das empresas. Nestas dimensões, já são considerados além do aspecto financeiro do trabalho também os aspectos psicossociais e de desenvolvimento pessoal à medida que aborda o uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento, integração social, trabalho e espaço de vida, bem como a questão da imagem da empresa como um elemento a ser considerado pelo trabalhador.

“A QVT ganha perfil de ator principal em qualquer análise organizacional que se proponha a monitorar, diagnosticar e sanar situações de vazão de eficiência e insatisfação no ambiente de trabalho” (CRISTELLO; CONSONI e BAUMGARTEN, 2005, p. 2).

Nascimento e Pessoa (2007, p. 2) relatam: “pensava-se que não era só possível unir a satisfação à produtividade, como também o bom desempenho do trabalhador com satisfação e realização”.

Atualmente, a perspectiva da Qualidade de Vida representa uma tentativa de proporcionar ao trabalhador uma sensação subjetiva de bem-estar. Assim, a preocupação com a qualidade de vida é um fator de ascensão no âmbito organizacional. Inúmeros fatores internos e externos permeiam o trabalho das pessoas, fato que intensificou a necessidade de reorganização das estruturas, da adoção de novas técnicas de gestão administrativa e de um inovador processo de gestão de pessoas das empresas no tocante a qualidade de vida no trabalho.

As organizações podem, através das condições de trabalho oferecido, proporcionar qualidade de vida por meio de um ambiente favorável para o atendimento das necessidades e do desenvolvimento integral do ser humano.

A partir dos autores acima citados, as dimensões propostas para este artigo foram: psicossociais e desenvolvimento pessoal que norteiam a análise dos dados da população estudada. Estas dimensões estão no quadro 3.

Dimensão psicossocial	Dimensão desenvolvimento pessoal
equidade interna e externa; moral; tempo de ócio; vida pessoal preservada; liberdade de expressão; respeito às leis e direitos; valorização do capital humano; responsabilidade social com os empregados; imagem da empresa.	autonomia; qualificação; múltiplas competências; treinamentos periódicos/contínuos; papel balanceado no trabalho; informações sobre o processo total de trabalho; compromisso com os objetivos organizacionais; relacionamento inter-setorial

QUADRO 3 – Dimensões psicossociais e desenvolvimento pessoal.

FONTE: Elaborados pelos autores, baseado no referencial teórico apresentado.

3. Método

A pesquisa foi do tipo quantitativa. Tal procedimento é justificado devido às particularidades dos métodos, conforme aponta Zikmund (2006). A pesquisa caracterizou-se como exploratório-descritiva para o entendimento da qualidade de vida no trabalho dos servidores do HUPAA. Para a etapa quantitativa, foi utilizada uma amostragem probabilística, onde cada elemento da população tem uma chance conhecida e diferente de zero de ser selecionado para compor a amostra (HAIR *et al*1995; MATTAR, 1996; TRIVIÑOS, 2006). A população da

pesquisa foi composta 1.620 servidores do HUPAA. Foram aplicados 231 questionários válidos, com margem de confiança de 95% e erro amostral de 5,9%. A amostra foi estratificada entre os diversos setores do hospital universitário, possibilitando a participação de todos servidores. Foram analisadas as diversas percepções dos indivíduos que atuam no HUPAA sobre a qualidade de vida no trabalho e os indicadores estabelecidos pelos pesquisadores baseados na literatura, fazendo comparações e sugestões para tornar o ambiente de trabalho mais adequado.

A coleta de dados foi realizada através de questionário estruturado. O questionário permitiu comparar e identificar percepções sobre as práticas e ações desenvolvidas para a melhoria da qualidade de vida no trabalho dos servidores. Os dados coletados foram tabulados através do software SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences*, que possibilitou trabalhar com distribuições de frequência, tabulações simples e cruzadas.

4. Resultados da pesquisa

CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO

Os participantes da pesquisa apresentam certas particularidades que estão demonstradas na tabela 1, dividida de acordo com: sexo, faixa etária, estado civil e escolaridade.

TABELA 1 – Características dos participantes.

Participantes		%
Sexo	Masculino	35,7
	Feminino	64,3
Faixa Etária	18 a 25 anos	28,1
	26 a 35 anos	29,8
	36 a 45 anos	23,7
	Acima de 46 anos	18,4
Estado Civil	Solteiros	46,5
	Casados	40,9
	Viúvos	1,3
	Desquitados	7,8
	União estável	3,5
Escolaridade	E.Fundamental	2,6
	E.Médio Incompl.	2,2
	E.Médio Comp.	20,5
	E.Superior Incompl.	33,2
	E.Superior Comp.	26,2
	Especialização	14,0
	Mestrado	0,9
	Doutorado	0,4

Fonte: dados da pesquisa, coletados em 2008.

Constata-se através da tabela acima, que as pessoas são predominantemente do sexo feminino, com idade até 35 anos, solteiros e altos índices de escolaridade. A amostra é dividida pelos seguintes setores: área médica (37,4%), setor administrativo (31,7%), estagiário (5,2%), terceirizado (18,3%) e outros (7,4%).

No que tange aos benefícios oferecidos (Gráfico 1), o HUPAA apresenta uma lacuna considerável, podendo ser representado como um dos indicadores menos percebidos pelos seus colaboradores. Destaca-se que mais de 30% dos colaboradores percebem a qualificação profissional como incentivo. Isso se deve ao fato do Hospital estar investindo na capacitação

gerencial de seus colaboradores através de cursos de especialização em gestão oferecidos em parceria com a Universidade Federal de Alagoas.

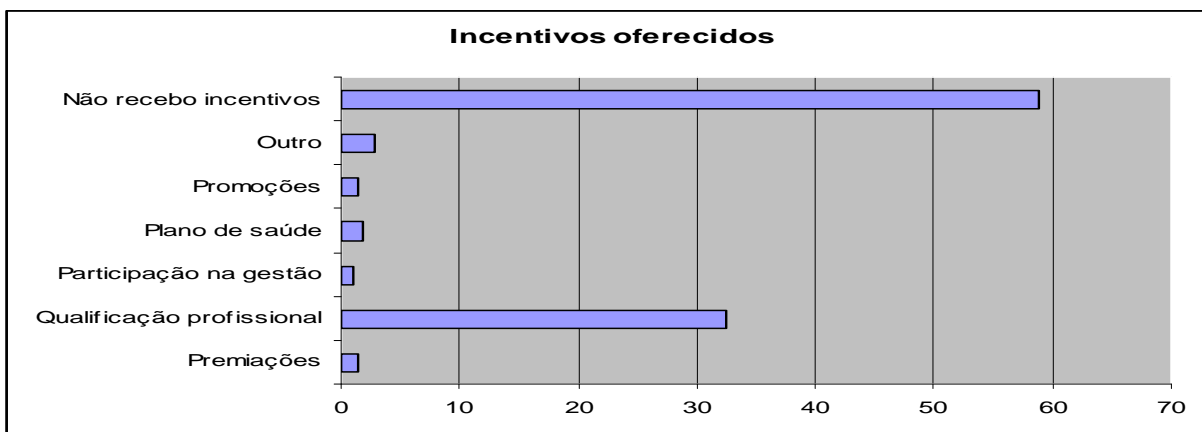


GRÁFICO 1 – Incentivos oferecidos.

Fonte: dados da pesquisa, coletados em 2008.

Outro ponto que merece destaque pela sua carência no HUPAA, se refere ao Plano de Cargos e Carreiras. Pelos resultados apresentados, 57,7% não tem conhecimento do mesmo, enquanto que 54,9% não estão satisfeitos, 23,3% não o possuem e apenas 21,8% apresentam algum nível de satisfação. Os dados demonstram que os gestores do Hospital devem dar maior atenção a este item, pois o plano de carreira é um dos elementos que devem ter destaque em organizações que pretendem ter bons resultados no que se refere a desenvolvimento pessoal.

DIMENSÃO PSICOSSOCIAL

Ao serem realizadas análises dos dados coletados no HUPAA, pôde-se chegar aos indicadores que são mais percebidos pelos seus colaboradores no que se refere à dimensão psicossocial. Os indicadores que apresentam altos índices mais identificados pelos funcionários são atribuídos à vida pessoal preservada e respeitada (77,6%), liberdade de expressão (66,4%), auto-estima elevada (53,7%) e existência de confraternização fora no ambiente de trabalho (54,2%). Entretanto, não se observa uma variação significativa em outros indicadores, tais como: eficiência da organização, existência de competição entre os funcionários e ao clima de cordialidade.

Os dados mostram uma contradição nas respostas dos colaboradores no que se refere à eficiência do Hospital enquanto organização de saúde e o quesito confiança no Hospital. Essa contradição pode indicar um certo receio por parte dos colaboradores em apontar a realidade da organização. Apontar as deficiências pode remetê-los a um processo de mudança num futuro próximo, alterando o *status quo* existente. Toda perspectiva de mudança organizacional gera insegurança e desconforto por parte dos colaboradores.

Verificou-se que, à medida que a faixa de salário aumentava, proporcionalmente, as pessoas pesquisadas declararam-se mais valorizadas no ambiente de trabalho, como pode ser observado na tabela 2 no tocante ao grau de ‘concordância’. Em se tratando de um Hospital com as características do HUPAA, à medida que as faixas salariais aumentam, o nível de instrução também aumenta e remete para uma classe de colaboradores que trabalham no Hospital, mas que também possuem outra fonte de renda. É o caso dos médicos que, pela característica da profissão, precisam atender em clínicas além dos hospitais. Para essa categoria de colaboradores, trabalhar no HUPAA tem outras recompensas além das salariais.

TABELA 2 – Cruzamento de faixa de renda com valorização profissional

Salários Mínimos	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente	Total
Menos de 1	5,0%	6,3%	4,1%	5,9%	2,3%	23,6
De 1 a 3	4,1%	11,8%	6,3%	9,0%	3,2%	34,4
Mais de 3 até 6	4,5%	7,7%	5,4%	9,5%	2,3%	29,6
Mais de 6 até 9	0,9%	0,9%	0,9%	2,7%	1,4%	6,8
Acima de 9	0,5%	0,5%	0,9%	3,2%	0,5%	5,6
	15,0%	27,2%	17,6%	30,3%	9,7	100,0

Fonte: dados da pesquisa, coletados em 2008.

A valorização profissional não é resultado apenas de fatores econômicos, mas também de fatores que estimulem as qualificações profissionais de modo que os funcionários estejam cada vez mais aptos a desempenharem suas atividades. Tal afirmação pode ser constatada, pois dos colaboradores questionados que não se sentem valorizados profissionalmente, 81,24% também concordam com a não existência de treinamentos contínuo-periódicos relacionados à sua atividade. Para estes colaboradores, é necessário um maior investimento por parte do Hospital na qualificação dos seus servidores.

Quando perguntados se o salário é compatível com profissionais da mesma categoria em outros hospitais, os resultados demonstram que apenas uma pequena parcela afirma ser compatível, demonstrando que a equidade externa é um indicador que apresenta pontos negativos para os colaboradores do HUPAA (Gráfico 2). Neste ponto, pode-se destacar uma defasagem salarial em relação ao setor privado, levando desmotivação aos colaboradores. Entretanto, ressalta-se que esta é uma problemática enfrentada pelos hospitais públicos brasileiros.

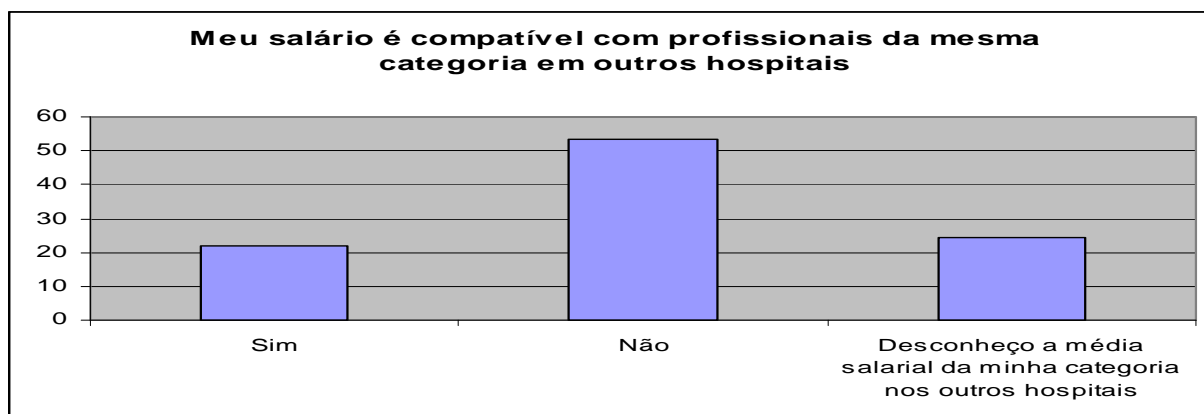


GRÁFICO 2 – Salário compatível com profissionais da mesma categoria em outros hospitais.

Fonte: dados da pesquisa, coletados em 2008.

DIMENSÃO DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL

Na dimensão psicossocial, buscou-se identificar qual a participação dos servidores dentro do ambiente de trabalho; a relação com os outros setores do hospital; a interação e cumprimento dos objetivos organizacionais; e o conhecimento das rotinas por eles exercidas.

No que se refere à autonomia, no HUPAA, verificou-se que 39,0% dos colaboradores não possuem autonomia em seu ambiente de trabalho, 20,8% se dizem neutros, enquanto que apenas 40,2% dizem possuí-la, o que pode ser explicado pela grande maioria não possuir cargos de chefia ou pelo fato de 50,6% não participarem das discussões com chefia, inibindo os colaboradores que estão em níveis hierárquicos inferiores de exporem opiniões que podem ser de grande valia para a melhoria de processos e no relacionamento entre a equipe de trabalho.

No gráfico 3, é apontada a falta de treinamento contínuo-periódico como um dos indicadores menos percebidos pelos servidores do HUPAA, resultado preocupante pois, o treinamento contribui de forma indireta para a qualidade de vida dos funcionários na medida em que permite seu desenvolvimento pessoal.

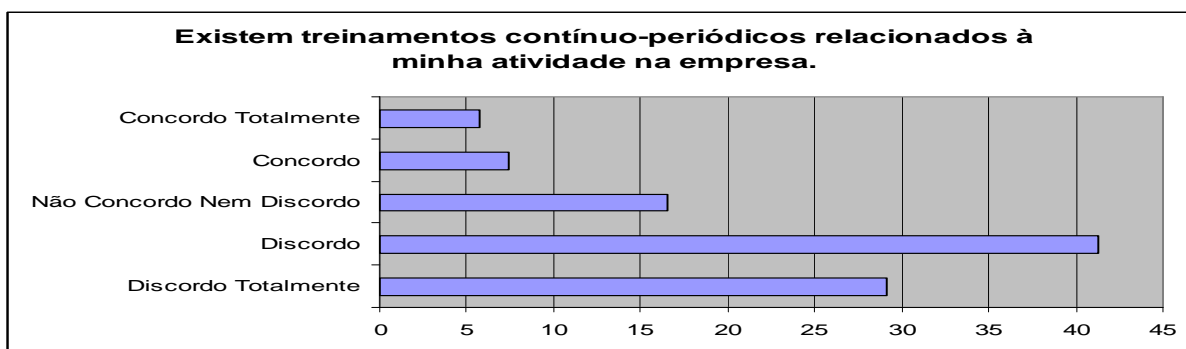


GRÁFICO 3 - Existência de treinamento contínuo-periódico relacionado à atividade na empresa.

Fonte: dados da pesquisa, coletados em 2008.

A compreensão de que seu trabalho tem significância e interfere no restante, existindo uma necessidade mútua de participação em outros setores é muito percebida pelos indivíduos pesquisados, pois uma representação significativa de 83,9% concorda que seu setor depende do bom funcionamento dos demais.

Quanto ao conhecimento dos objetivos organizacionais, 40,2% alegam que conhecem e os 59,8% restantes não conhecem ou são neutros quanto a esse atributo. Demonstrando que as metas, visões e valores do hospital não são bem traçadas ou não estão sendo disseminadas para todos os setores e níveis da organização. Resultados que são corroborados quando apenas 32,0% declaram ser informados das decisões tomadas pelos gestores, o que leva a concluir que o processo de comunicação não tem obtido sucesso.

Em se tratando de conhecer todas as rotinas praticadas relacionadas à sua função, 76,5% dizem conhecê-las, assim como 81,0% que afirmam desempenhar suas tarefas de acordo com os objetivos estabelecidos pela organização. Os dados evidenciam que os colaboradores têm bom conhecimento do que fazem e possuem compromisso com o que está sendo realizado dentro do Hospital.

A compreensão da importância da QVT dentro das organizações é um aspecto que é relevante para a maioria dos que fazem parte do HUPAA, devido à melhoria nos serviços e no bem-estar dos indivíduos que dela dependem. É notório também pontos em comum no que diz respeito à percepção entre diretores e funcionários do hospital, como por exemplo, na escassez de benefícios e de treinamentos contínuo-periódicos.

5. Considerações Finais

Diante do que foi abordado e dos resultados encontrados, chega-se a compreensão de que a Qualidade de Vida no Trabalho é percebida como um aspecto importante para desempenho da execução do trabalho dentro Hospital Universitário Professor Alberto Antunes – HUPAA.

Porém, para sua execução, existem vários fatores intervenientes, causando insatisfação para grande parte dos funcionários.

Pode-se afirmar que o Hospital, mesmo passando por problemas de ordem financeira, ainda se destaca dentre os demais no âmbito estadual, tanto pela sua importância e grandeza, quanto pelas capacidades tecnológica e humana existentes. Sua oferta é muito variada e requer para todos que fazem parte do Hospital tanto do corpo clínico, estagiários, profissionais do setor administrativo e os demais setores uma preocupação maior para que as atividades sejam realizadas de maneira eficiente.

Na dimensão psicossocial, os indicadores mais percebidos pelos colaboradores estão relacionados à vida pessoal preservada e respeitada, liberdade de expressão, auto-estima elevada e existência de confraternização fora do ambiente de trabalho. Enquanto que os referentes à equidade externa são percebidos de maneira negativa. Verificou-se também que o salário e a existência de treinamentos com periodicidade interferem nos aspectos psicossociais.

No que tange a dimensão de desenvolvimento pessoal, a falta de autonomia, o não reconhecimento dos objetivos organizacionais, problemas de comunicação no setor e a falta de treinamento contínuo-periódico são pontos preocupantes no Hospital. Enquanto que as perspectivas voltadas ao conhecimento das rotinas praticadas e o desempenho das tarefas de acordo com os objetivos estabelecidos pela organização são significativos entre os funcionários.

Como contribuições práticas, o artigo apresenta a percepção dos colaboradores de um hospital público, de grande relevância para o estado de Alagoas no que se refere à qualidade de vida no trabalho. As peculiaridades de um Hospital da região nordeste trazem alguns diferenciais que possibilitam debates interessantes entre os estudiosos do tema. Quanto às contribuições teóricas do artigo, o mesmo apresenta com conjunto de dimensões psicossociais e de desenvolvimento pessoal que foram adaptadas da literatura e adequadas para uma organização pública da área de saúde.

Ressalta-se que, mesmo afetado diretamente pelas condições econômicas e sociais de sua região, o HUPAA emprega esforços no sentido de construir um ambiente que seja salutar e traga qualidade de vida para seus colaboradores.

Referências

ALMEIDA, Marco A. B. Empresa e qualidade de vida: novos rumos e desafios. In: GONÇALVES, Agnaldo; GUTIERREZ, Gustavo L.; VILARTA, Roberto (Org.) *Gestão da qualidade de vida na empresa*. Campinas: IPES Editorial. 2005.

CRISTELLO, Eduardo Matias; CONSONI, Camila Balbela & BAUNGARTEN, Marcelo. Zepka. *Influência de vida e estresse do trabalho: nos empregados de empresas de comércio exterior, na percepção dos alunos da Faculdade Atlântico Sul do Rio Grande*, 2005.

Disponível em:

<http://www.atlanticosul.edu.br/rg/revista/artigos_revista/influencia_da_qualidade_de_vida_e_estresse_no_trabalho.pdf> acesso em: 20/03/2009.

DAVIS, Keith & NEWSTROM, John. W. *Comportamento humano no trabalho: uma Abordagem Organizacional*. São Paulo: Editora Pioneira. 2004 v.2, p. 145-165.

DAVIS, L. E. The design of jobs. *Industrial Relations*, p. 21-45, out. 1966.

HACKMAN, J. & OLDHAN. G. Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, v. 60, n. 2, 1975.

- HAIR, J. R. *et al. Multivariate data analysis: with readings*. 4. ed. New Jersey: Prentice Hall, 1995.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000*. 1996. 232 pp. Tese (Doutorado em Administração) - Universidade de São Paulo, São Paulo. 1996.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. *Revista Brasileira de Medicina Psicossomática*, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2. abril/maio/jun. 1997.
- MATTAR, F. N. *Pesquisa de marketing*. Edição Compacta. São Paulo: Atlas, 1996.
- MORIN, S. M. Os sentidos do trabalho. *Revista de Administração de Empresas – RAE*. v. 41, nº 3, p. 8-19, jul/set de 2001.
- NADLER, D. & LAWLER, E. Quality of work life: perspectives and directions. *Organization Dynamics*, New York, v. 1, n. 11, p. 20-30, Winter 1983.
- NASCIMENTO, Leandra Fernandes & PESSOA, Raimundo Wellington Araújo. *Qualidade de Vida no Trabalho: uma questão de responsabilidade social*. Revista de Administração Contemporânea, São Paulo. v. 13, n. 3, set/dez 2007.
- PILATI, Luis Alberto & BEJARANO, Viviane Carvalho. Qualidade de vida no trabalho: leituras e possibilidades no entorno. In: GONÇALVES, Agnaldo; GUTIERREZ, Gustavo L.; VILARTA, Roberto (Org.) *Gestão da qualidade de vida na empresa*. Campinas: IPES Editorial. 2005. 189p.
- PIZZOLI, L. M. L. Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso das enfermeiras do Hospital Heliópolis. *Ciência & Saúde Coletiva*. v. 4, n. 10, p. 1055-1062, 2005.
- SHIRAISHI, G.; HAMZA, M.; TSAI, J. & MURITIBA, S. Qualidade de vida no trabalho – uma análise do ponto de vista dos seus gestores. *I SEMEAD Jr*, out. 1999.
- TRIVIÑOS, A. N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais*. São Paulo: Atlas, 2006.
- WALTON, R. Quality of working life: what is it? *Sloan Management Review*, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.
- ZIKMUND, W. G. *Princípios da pesquisa de marketing*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.