

# **Qualidade de vida no trabalho: uma análise das condições de trabalho na Santa Casa**

**Valcenir Silva Bernarndo**  
**vanessadelvale@doctum.edu.br**  
**Doctum**

**Vanessa Del Vale Pinto**  
**vanessadelvale@doctum.edu.br**  
**Doctum**

**Flávia Rodrigues de Souza**  
**fflaviarodriguess@gmail.com**  
**Doctum**

**Rock Kleyber Silva Brandão**  
**rock.brandao@ig.com.br**  
**Doctum**

**Gisele Cristina Vieira**  
**gisacv@hotmail.com**  
**Doctum**

**Resumo:** O presente artigo tem por objetivo identificar o índice de satisfação dos colaboradores da Santa Casa de Iúna com a qualidade de vida no trabalho. O artigo proporciona uma reflexão a respeito dos fatores intervenientes no desempenho dos colaboradores no ambiente de trabalho. Fizeram parte da pesquisa, 40 colaboradores da Santa Casa de Iúna, os quais responderam a um questionário sobre a QVT adaptado do modelo proposto por Walton. As áreas em que os colaboradores estão mais satisfeitos são: compensação justa e adequada, condições de trabalho e a integração social. Evidencia-se também um clima positivo no ambiente de trabalho onde a relação entre os colaboradores com seus colegas de trabalho e gestão administrativa são considerados satisfatório para a maioria dos respondentes. Assim, é possível perceber que os colaboradores respondentes estão satisfeitos com as condições de QVT proporcionada pela instituição.

**Palavras Chave:** Qualidade de vida - desempenho - gestão de pessoas - -

## 1. INTRODUÇÃO

É sabido que cada vez mais se torna necessário que as instituições analisem os serviços oferecidos por elas a fim de manter-se no mercado. E para atingir um resultado satisfatório todos os profissionais envolvidos precisam desempenhar suas funções com qualidade. Para que isso seja possível Roesch (2007, p. 34) afirma que “a administração de recursos humanos nasceu como função de bem-estar social nas organizações, tendo em vista o crescimento e o conseqüente aumento da complexidade das organizações”.

Batista (2004) assegura que na medida em que há um nível favorável ou positivo de qualidade de vida dentro do ambiente de trabalho, os funcionários tornam-se pessoas mais produtivas, felizes e acabam se constituindo num importante diferencial de competitividade para as empresas.

Para Balarini e Gomes (2006) a qualidade de vida no trabalho representa o resgate da valorização e da humanização das pessoas, pois o bem estar dos funcionários dentro das organizações afeta as atitudes pessoais e comportamentais que são importantes para a produtividade individual, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade às mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças.

A presente pesquisa tem como foco o ambiente de trabalho dos profissionais de saúde que ainda sofrem a pressão da sua responsabilidade quanto à vida de seu cliente que depende de sua avaliação e ação para obter saúde ou manter a própria vida. Neste segmento estão os profissionais que atuam mais diretamente com esta condição, como médicos e enfermeiros e os que trabalham de forma indireta, como os profissionais administrativos que também não deixam de ter sua medida de responsabilidade.

Santos (2002) relata que os hospitais atualmente priorizam mais a tecnologia e as realizações técnico-científicas do que os profissionais que atuam diretamente com os pacientes e ressalta que de nada adiantará as tecnologias se essas entidades não considerarem o sujeito da ação.

Segundo Chiavenato (2006) analisar as experiências vivenciadas dentro das organizações, bem como o grau de satisfação dessas pessoas, são fortes indicadores para analisar a qualidade de vida no trabalho.

Conforme Ferreira (2001) a palavra satisfação pressupõe ato que satisfaz, ou seja, sentir tal satisfação exige ação, sentido, utilidade, funcionalidade para produzir tal efeito.

De acordo com David e Bruno-Faria (2007) “entre os fatores que contribuem para a qualidade de vida do homem, o trabalho talvez seja o mais importante, devido ao fato de outros fatores como saúde, lazer e cultura, serem alcançados através dele”.

Balarini e Gomes (2006) garantem que um ambiente laboral saudável e produtivo contribui para o sucesso, a felicidade e a qualidade de vida das pessoas dentro e fora das organizações.

Gonçalves (2006, p. 1) confirma que “A realização e a satisfação no trabalho são alguns dos principais fatores geradores dos sentimentos de felicidade e bem-estar.”

Considerando a visão acima esse estudo pretende responder ao seguinte questionamento: qual o nível de satisfação dos colaboradores da Santa Casa de Iúna em relação à qualidade de vida no trabalho? Tem-se ainda por objetivo geral: identificar o índice de satisfação dos colaboradores da Santa Casa de Iúna com a qualidade de vida no trabalho.

E especificamente visa:

- ✓ Identificar a satisfação dos funcionários quanto aos recursos disponibilizados para o exercício de suas funções;
- ✓ Analisar o grau de satisfação quanto ao pagamento atribuído pela prestação de serviços dos diversos colaboradores;
- ✓ Verificar a existência ou não de investimento para a qualificação profissional dos colaboradores da Santa Casa de Iúna.
- ✓ Indicar o nível de satisfação dos funcionários em relação aos seus colegas de trabalho e a gestão administrativa;

O tema justifica-se considerando que os fatores relacionados ao comportamento humano influenciam diretamente na atuação profissional e que investir na valorização humana dentro do ambiente de trabalho pode surtir um enorme ganho para as instituições.

Essa pesquisa pode contribuir para a liderança organizacional da Santa Casa de Iúna, pois oferece uma fonte de dados que pode definir ações básicas a serem implementadas, visando um melhor clima organizacional e conseqüentemente um melhor atendimento aos pacientes. O estudo também contribui como uma fonte de pesquisa para estudantes de Administração que queiram aprofundar-se na gestão de saúde.

A metodologia adotada para esse estudo foi: quanto aos objetivos propostos – descritiva; quanto aos procedimentos e instrumentos de coleta de dados – bibliográfica e de levantamento.

## **2. FATORES EMOCIONAIS E SOCIAIS QUE CONTRIBUEM PARA UM BOM DESEMPENHO DOS PROFISSIONAIS DA ÁREA DA SAÚDE**

De acordo com Balarini e Gomes (2006) as relações entre empresas e empregados eram desumanas até quase metade do século XX, mas atualmente pode-se notar muitas conquistas no ambiente de trabalho.

Os autores destacam que as empresas modernas buscam uma gestão interna voltada para a qualidade de vida de seus colaboradores com o intuito de alcançar um rendimento maior de qualidade e produtividade, contudo, enfatiza que a qualidade de vida no trabalho (QVT) além de ser uma responsabilidade da empresa também é uma conquista pessoal.

### **2.1 MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO: MOLAS PROPULSORAS NA EXCELÊNCIA PROFISSIONAL**

Santos (2002) diz que o profissional, a equipe, o cuidador precisa ser cuidado, ou seja, motivado, estimulados, ouvido e enxergado como ser humano que também necessita de atendimento tanto físico, mas principalmente emocional e assim estar satisfeito para desempenhar com excelência suas atividades. Para tanto é preciso humanizar o ambiente hospitalar através de campanhas, programas e políticas assistencialistas para salvaguardar os direitos fundamentais da pessoa humana. “Humanizar implicará sempre em ser, e ser é ter cuidado, essência do ser humano, cuidado consigo, cuidado com o outro, cuidado com o universo” (SANTOS, 2002, p. 2).

Desta maneira entende-se que humanizar é uma forma de motivar os administradores hospitalares a motivarem os colaboradores da instituição a desempenhar um trabalho mais atencioso, mais cuidadoso e mais afetivo com os pacientes que necessitam de atendimento da instituição.

Neste sentido é essencial o comprometimento laboral, Oliveira (2002, p. 27) afirma que “um homem só é completo quando sente que o seu trabalho não é somente útil para ele, mas também para a sua família e para a sociedade”.

Para Boff (1999, p. 33) “o que se opõe ao descuido e ao descaso é o cuidado. Cuidar é mais que um ato é uma atitude de ocupação, preocupação de responsabilidade e de envolvimento afetivo com o outro”.

Para Balarini e Gomes (2006, p. 119) “a gestão moderna de uma organização não admiti que as pessoas sejam tratadas como se fossem simples complementos da empresa, mas a razão de sua existência, seu corpo e alma”.

Dentro dessa visão, a gestão administrativa de um hospital deve preocupar-se demasiadamente com a satisfação dos colaboradores da instituição, uma vez que estes exercem uma função muito desgastante.

Segundo Braghirolli (1990, p. 111) o indivíduo precisa de incentivos ou necessidades para a realização de suas ações e, conseqüentemente, sentir-se satisfeito. “As palavras emoção e motivação provém de um mesmo verbo latino “*movere*” que significa mover-se. Ambas indicam um estado de despertar do organismo”.

“Motivação é definida como uma inclinação para a ação que tem origem em um motivo, ou seja, uma necessidade” (BERGAMINI; CODA, 1997, p. 24).

Gonçalves (2006) lembra que o equilíbrio emocional favorece a satisfação pessoal do indivíduo no trabalho devido ao fato de as emoções trabalharem como um suporte para relação entre o estado psicológico do trabalhador e seu progresso no ambiente de trabalho.

Portanto é uma necessidade do ser humano sentir-se motivado e satisfeito principalmente em seu local de trabalho onde ele permanece, na maioria das vezes, uma grande parte do seu dia.

## 2.2 O COMPROMETIMENTO LABORAL PAUTADO NO PROFISSIONALISMO E EQUILIBRIO EMOCIONAL

Segundo Santos (2002), nos últimos anos a sociedade sofreu várias mudanças de dimensões físicas, psicológicas, moral, política e social. O hospital também perpassou por essas transformações que, de um modo geral, não foram positivas.

Neste contexto, as organizações de saúde e as pessoas que nela trabalham precisam desenvolver uma dinâmica de aprendizagem e inovação, cujo primeiro passo deve ser a capacidade crescente de adaptação às mudanças observadas no mundo atual.

Gonçalves (2006) alega que diante da nova realidade competitiva e do crescente nível de exigência do mercado de trabalho atual, o equilíbrio emocional é indispensável para a obtenção da satisfação pessoal no trabalho, e além do mais, cada um precisa desvendar seu conceito particular de satisfação e descobrir posturas e escolhas que resultem nesta satisfação.

No entanto, as estratégias para buscar um maior comprometimento profissional e um equilíbrio emocional devem partir dos gestores e em particular dos recursos humanos da instituição.

Entende-se, que os gestores das instituições devem comprometer-se laboralmente em buscar a equidade, ou seja, o reconhecimento que os direitos sociais são iguais para todos. Para tanto a imparcialidade deve estar presente em todos os âmbitos da instituição, para que,



2013  
**SEGTeT**  
SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA  
EM GESTÃO E TECNOLOGIA

Gestão e Tecnologia para a Competitividade

**23.24.25 de Outubro de 2013**

consequentemente, os colaboradores assim procedam com os pacientes gerando uma eficácia no atendimento.

Outro aspecto a ser focado para o comprometimento laboral é o equilíbrio emocional para Braghirolli (1990) as emoções podem melhorar ou piorar o desempenho de determinadas tarefas executadas pelo ser humano, deve-se buscar um equilíbrio emocional para realizá-las de maneira satisfatória.

De acordo com esta perspectiva, as pessoas devem frequentemente estar se ajustando a variadas situações na busca de um equilíbrio emocional e cabe ao gestor fazer essa mediação.

### 2.3 A INFLUÊNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO NÍVEL DE SATISFAÇÃO E DESEMPENHO DOS COLABORADORES DA ÁREA DA SAÚDE

Segundo Baralini e Gomes (2006) geralmente a qualidade de vida no trabalho é vista como um luxo, algo secundário e até mesmo impossível de ser implementada em empresas de pequeno e médio porte. No entanto os autores defendem que esta é uma visão distorcida e que: “a qualidade de vida no trabalho está ao alcance de qualquer tipo e tamanho de empresa.” (BARALINI; GOMES, 2006, p. 119)

De acordo com Albuquerque e França (1998) a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnósticos para a implantação de melhorias como, por exemplo, inovações tecnológicas, estruturas físicas, e novas formas de gerenciamento, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano durante a realização do trabalho.

Para Rosa e Carlotto (2002) atualmente existe uma grande preocupação com a qualidade de vida no trabalho (QVT) de quem atua em instituições hospitalares, devido a estes estarem expostos a situações estressantes como: longas jornadas de trabalho, o número insuficiente de pessoal, a falta de reconhecimento profissional, a alta exposição do profissional a riscos químicos e físicos, assim como o contato constante com o sofrimento, a dor e muitas vezes a morte.

Chiavenato (2006) diz que o ser humano estará satisfeito se suas necessidades humanas forem atendidas. Para o autor, as necessidades podem ser classificadas em primárias (fisiológicas e de segurança) e secundárias (sociais, de estima e de auto-realização).

Para Chiavenato (1999) a Qualidade de Vida no Trabalho estará beneficiando a todos os envolvidos nesse processo, o funcionário terá suas necessidades atendidas e condições adequadas para desenvolver bem o seu trabalho. Prestando serviços com melhor qualidade irá favorecer o cliente que satisfeito retornará a buscar os serviços e até trará novos clientes, o que gera uma maior produtividade para as organizações.

De acordo com os estudos realizados, entende-se que esse ciclo positivo citado anteriormente é gerado por melhores condições de trabalho e através de materiais e equipamentos sempre atualizados. Para isso é necessário pessoas competentes para a utilização destes equipamentos, além de uma formação em serviços por meio de treinamento e capacitação constante. Além disso, essas pessoas precisam gozar de um equilíbrio físico, mental e social, aspectos que podem ser melhorados através de momentos de interatividade e lazer, reconhecimento do trabalho, incentivo financeiro, clima organizacional harmônico, onde a ética e o respeito prevaleçam. A gestão administrativa precisa estar preocupada em estabelecer uma comunicação clara e positiva, assegurar o cumprimento dos direitos dos trabalhadores, oferecendo liberdade de expressão, estabilidade e segurança aos colaboradores.

Essas ações ajudarão a formar uma equipe altamente satisfeita e produtiva. Dessa forma percebe-se que a QVT influencia no nível de satisfação e desempenho dos colaboradores de qualquer área, mas, em se tratando da área da saúde, essa Qualidade de Vida no Trabalho deve ser entendida como uma necessidade básica dentro dos hospitais. Santos (2002), pondera que o cuidador só poderá cuidar bem se ele estiver sendo cuidado. E que é preciso humanizar os hospitais, pois eles não podem ser vistos apenas como uma empresa prestadora de serviços, na medida em que, está diretamente lidando com a preservação e o bem estar da vida dos seres humanos.

### **3. METODOLOGIA**

O presente artigo discute o índice de satisfação dos colaboradores no ambiente de trabalho. A investigação se deu na Santa Casa de Iúna que fica situada na Av. Tancredo Neves, s/n, Bairro Niterói, Iúna - ES.

De acordo com a administradora Edinéia Fernandes Machado, a Santa Casa de Iúna, Associação de Beneficência, foi fundada aos quinze dias do mês de julho de 1955, é uma sociedade civil, com personalidade jurídica e duração indeterminada.

A Santa Casa de Iúna é uma instituição hospitalar que atende pacientes da região em clínica médica, pediatria, obstetrícia e cirurgia. Atualmente o quadro funcional da Santa Casa é formado por 50 funcionários.

Mediante os objetivos do presente estudo, a pesquisa tem caráter descritivo, pois procura verificar o índice de satisfações dos colaboradores da Santa Casa de Iúna em relação à QVT. Com base nos procedimentos de coletas de dados a pesquisa caracteriza-se como bibliográfica e de levantamento.

O questionário utilizado foi uma adaptação do instrumento que foi elaborado por Valéria Marcondes Pereira em sua dissertação de Pós-Graduação em Engenharia de Produção (2003), que teve por embasamento os estudos de Walton.

Os indicadores de QVT foram: compensação justa e adequada; condições de trabalho, oportunidade de uso e desenvolvimento das capacidades; oportunidade de crescimento contínuo e segurança; integração social no trabalho; constitucionalismo; trabalho e o espaço total da vida e relevância social da vida no trabalho.

O questionário aplicado foi composto por 35 questões de múltipla escolha com espaços para comentários de acordo com a vontade dos respondentes. Os objetivos da pesquisa foram apresentados aos funcionários e em seguida os questionários foram entregues em mãos com data prevista para entrega das respostas. Findado o prazo estabelecido, 40 colaboradores devolveram o questionário respondido, os demais disseram ter esquecido o não ter tempo para responder.

### **4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Este tópico apresenta a análise e discussão dos resultados da pesquisa realizada através de um questionário aplicado aos colaboradores da Santa Casa de Iúna com a finalidade de identificar o nível de satisfação dos mesmos. Especificamente com relação aos recursos disponibilizados para o exercício de suas funções; o grau de satisfação quanto ao pagamento atribuído pela prestação de serviços; o nível de satisfação dos funcionários em relação aos seus colegas de trabalho; a gestão administrativa e a verificação da existência ou





ERROR: stackunderflow  
OFFENDING COMMAND: ~

STACK: