

## QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO DE PROFISSIONAIS DA ÁREA ADMINISTRATIVA DE UMA INSTITUIÇÃO HOSPITALAR

**KRÜGER JÚNIOR, Paulo Ricardo<sup>1</sup>; NEUENFELDT, CamilaSchmalfuss<sup>2</sup>; DINIZ, Raquel Martins<sup>3</sup>; NOVO, Luciana Florentino<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>Universidade Federal de Pelotas, Curso de Administração; <sup>2</sup>Universidade Federal de Pelotas, Curso de Administração; <sup>3</sup>Universidade Federal de Pelotas, Curso de Administração; <sup>4</sup>Universidade Federal de Pelotas, Departamento de Administração e Turismo.paulorkj@hotmail.com.

### 1 INTRODUÇÃO

A atualidade tem sido marcada por uma crescente preocupação das organizações com o elemento humano, visto, que este é tido como o principal diferencial competitivo, sobretudo quando trata-se de organizações que atuam na área de prestação de serviços.

Juntamente ao crescimento desta concepção, tem sido prática recorrente a colocação em exercício de conceitos, práticas e métodos encontrados sob a denominação de qualidade total. Para Limongi-França e Arellano (2002) os programas desenvolvidos no ambiente de trabalho, devem ser gerenciadas juntamente com a qualidade de vida, visto que essa última é tida como o último elo da qualidade total. Segundo os autores, não se pode falar em qualidade total sem incluir a qualidade de vida das pessoas no trabalho. Desse modo, o empenho que deve ser desenvolvido no contexto organizacional é o de conscientização e preparação de postura para a qualidade em todos os sentidos – de produção, serviço, desempenho e qualidade de vida das pessoas. Trata-se de um estado de espírito, sendo, portanto, necessária a coerência em todos os sentidos.

A melhoria das condições de vida e da saúde tem sido um tema de crescente importância no âmbito de instituições públicas e privadas, já que impacta indireta ou diretamente a produtividade das pessoas, e os resultados obtidos pelas organizações. Esse tema tem sido discutido dentro da denominação de Qualidade de Vida no Trabalho - QVT (FERNANDES; GUTIERREZ, 1998 *apud* OLIVEIRA; LIMONGI-FRANÇA 2005). Embora haja um limite sutil entre as questões de trabalho e de vida na família e na comunidade, ambos tratam de questões relacionadas a promover e assegurar a qualidade do bem-estar geral do ser humano. Por isso, tão importante quanto as condições de vida das comunidades são as práticas desenvolvidas pelas empresas, já que é nas empresas que o ser humano desenvolve uma parte muito significativa de sua vida: o trabalho

Moraes et al. (2000), entendem que a QTV é uma busca de humanização no trabalho, com o objetivo de mudar características deste, permitindo uma maior satisfação do trabalhador, bem como uma maior produtividade organizacional. Segundo os autores, o tema encontra-se intimamente relacionado à responsabilidade social da empresa (foco interno), envolvendo o atendimento de necessidades e aspirações do indivíduo, através da reestruturação do desenho de cargos e equipes de trabalho, aliada a uma constituição de equipes de trabalho com um maior poder de autonomia e a uma melhoria do meio organizacional.

Segundo Albuquerque e Limongi-França (1998), a qualidade de vida no trabalho refere-se a 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 propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho (*apud* OLIVEIRA; LIMONGI-FRANÇA, 2005, p.9),

Diversos autores apresentam modelos voltados à avaliação da qualidade de vida no ambiente laboral; dentre eles, destaca-se o de Walton, devido à abrangência de fatores que abarca, sendo um dos mais utilizados nas pesquisas conduzidas sobre o tema. Walton sugere oito critérios para o estudo da QVT, quais sejam: Compensação justa e adequada; Condições de trabalho; Oportunidade imediata de uso e desenvolvimento das capacidades humanas; Oportunidade de contínuo crescimento e segurança; Integração social na organização do trabalho; Constitucionalidade na organização do trabalho; Congruência do trabalho com o espaço total da vida e; Relevância social da vida de trabalho (WALTON *apud* FERNANDES 1996).

Neste modelo encontram-se incluídos desde os aspectos mais básicos da situação de trabalho, abrangendo questões elementares da situação do trabalho como: higiene, condições físicas e ambientais, aspectos relacionados à segurança e também à remuneração, sem, porém, negligenciar as demais que abarcam aspectos voltados aos relacionamentos, ao significado do trabalho e ao equilíbrio entre vida pessoal e profissional dos demais, envolvendo assim a abordagem do homem como ser biológico, psicológico e social.

A preocupação com a abordagem da QVT volta-se à tentativa de humanizar as relações de trabalho, auxiliando (com as informações advindas das pesquisas realizadas) a satisfazer as necessidades humanas dos funcionários; pois esta é uma das vias indispensáveis para que os mesmos possam estar vivenciando um ambiente capaz de proporcionar-lhes condições para que estejam dispostos a alcançar os objetivos organizacionais prioritários; sobretudo ao tratar-se de uma organização que atua na área de serviços. Dessa forma, este trabalho tem por objetivo analisar a qualidade de vida no trabalho dos funcionários da área administrativa de uma instituição hospitalar localizada no município de Rio Grande/RS.

## 2 METODOLOGIA

Esta pesquisa é caracterizada como exploratória, constituindo-se em um estudo de caso, visto que objetivou analisar a qualidade de vida no trabalho de uma instituição hospitalar, de acordo com a percepção dos funcionários da área administrativa; cuja organização encontra-se localizada no município de Rio Grande/RS. O instrumento de coleta de dados adotado foi o questionário, abrangendo questões fechadas, o qual foi aplicado no local onde os eventos acontecem, ou seja, no próprio local que se constitui objeto de pesquisa, tendo participando do mesmo quase que a totalidade da população-alvo, ou seja, 21 dos 23 funcionários que totalizam o quadro funcional da área administrativa do Hospital.

Destaca-se que as questões foram elaboradas seguindo-se a proposição teórica desenvolvida por Walton, ou seja, os oito critérios estabelecidos pelo autor no sentido de estudar e avaliar a QVT nas organizações.

A análise dos dados sofreu um tratamento eminentemente quantitativo, que de acordo com Trujillo Ferrari (1982) é o procedimento que consiste em aplicar os princípios, técnicas e métodos das ciências matemáticas dentro das ciências factuais. Assim, objetivando-se efetuar a análise quantitativa dos dados obtidos adotou-se o software *Sphinx*.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos dados permitiu constatar que, no que tange ao aspecto salário o nível de satisfação dos mesmos, pelo menos quando comparado o seu valor monetário em relação ao nível de esforço mental que as tarefas desenvolvidas exigem, é percebido como adequado por 85,7% dos entrevistados. No que diz respeito à jornada de trabalho mais da metade dos entrevistados, cerca de 65%, consideram a mesma razoável ou até baixa, o que permite considerar-se que este é um aspecto (carga horaria) que não apresenta sinais evidentes de ser gerador de problemas capazes de comprometer a qualidade de vida dos servidores.

No que diz respeito às instalações físicas apropriadas para as atividades do cargo, cerca de 65% dos colaboradores acham que elas são apropriadas, e 95,2% dizem que o local possui algum tipo de equipamento que resguarde a sua saúde e a sua vida, ainda que estejam trabalhando em um ambiente hospitalar. Com isso pode-se inferir que a organização preocupa-se com a integridade física dos seus funcionários, indo de acordo com um dos critérios que Walton *apud* Fernandes (1996) considera como sendo importante para QVT, que são as condições de segurança e saúde no trabalho, as quais tornam-se imprescindíveis para o bem-estar das pessoas.

Quanto à autonomia do trabalhador para realizar as atividades, 76% dos funcionários disseram ter liberdade para tomar decisões no transcorrer do seu dia a dia de trabalho, o que parece ir ao encontro do mencionado por Moraes et al. (2000). Quanto à estabilidade no emprego, 85,7% disseram sentir-se seguros quanto a este aspecto, o que se encontra diretamente relacionado à natureza da ocupação, por se tratar de funcionários que se encontram na carreira pública.

No que diz respeito ao relacionamento com os colegas 71,5% dos funcionários consideram este como sendo bom ou ótimo, o que pode demonstrar que a organização conduz esforços no sentido de promover a integração social entre os funcionários. Já no que tange ao espaço que o trabalho ocupa no total de tempo da vida do trabalhador, cerca da metade dos entrevistados disseram que existe tempo para realizarem atividades não profissionais, indo de encontro à percepção de que sua carga horária de trabalho não é excessiva; ou seja, o equilíbrio entre vida profissional e pessoal, tão fundamental para a qualidade de vida das pessoas, encontra-se com uma avaliação positiva na instituição pesquisada.

Mesmo com tal percepção positiva, no que tange a considerem seu trabalho como sendo estressante, metade dos respondentes (50%), consideram-no como muito estressante ou estressante; percepção mais destacada em relação aos funcionários que apresentam uma escolaridade mais baixa (ensino fundamental). Desta análise, pode-se propor que as atividades desenvolvidas pelos mesmos tende a ser àquelas voltadas mais direta ao atendimento primeiro ao usuário (tidas como atividades administrativas mais compatíveis com a escolaridade, como o caso, por exemplo, de quem atua junto à recepção), onde vivenciam situações que os deixa mais vulneráveis ao estresse; visto ser eles os primeiros a entrarem em contato com o usuário, que se encontra em uma situação de adoecimento e fragilidade. Já os

funcionários que possuem ensino superior se consideram pouco estressados, e dizem não ter motivos para estarem estressados, o que pode estar intimamente relacionado ao fato de suas atribuições estarem mais voltadas à setores que não apresentam um contato direto e contínuo com os usuários dos serviços de saúde.

#### 4 CONCLUSÃO

Esta pesquisa permitiu demonstrar alguns dos aspectos avaliados como positivos e como negativos, de acordo com o que percebem os funcionários da área administrativa de uma Instituição Hospitalar; sobressaindo-se dentre os fatores considerados positivos, a preocupação com a integridade física dos colaboradores, que tendem a conviver em uma situação onde a doença é constante. Quanto a este aspecto, efetivamente pode-se notar que ações efetivas são realizadas pela administração da instituição.

No que tange aos aspectos negativos, pode-se notar que mais de 50% dos pesquisados consideram o trabalho como sendo muito estressante ou estressante, estando dentre os que consideram de tal forma, aqueles funcionários que atuam mais diretamente ao usuário adoecido, fator que por si só tende a gerar uma apreensão em quem o está atendendo, visto que os mesmos tendem a chegar no ambiente hospitalar ansiosos por atendimento e, muitas vezes, apresentando transtornos decorrentes do seu estado de saúde.

Assim, cabe aos dirigentes atentar para esta última questão, investindo em programas destinados à melhoria da qualidade de vida desses funcionários, que em geral tendem a sentir-se mais vulneráveis ao estresse; assumindo, dessa forma a postura de responsabilidade social com o público interno da instituição; o que é capaz de gerar uma melhoria não só no nível de satisfação e bem estar no ambiente de trabalho, mas também ao próprio desempenho da organização.

#### 5 REFERÊNCIAS

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade Editora Ltda, 1996.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina ; ARELLANO,Elite Bernal. **Qualidade de vida no trabalho**. São Paulo : Gente, 2002.

MORAES, L.F.R. et alli Estresse e qualidade de vida no trabalho na Polícia Militar de Minas Gerais, Anais...ENANPAD, 2000.

OLIVEIRA, Patrícia Morilha; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Avaliação da Gestão de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho. Fundação Getulio Vargas : **RAE-eletrônica**, 2005.

TAYLOR, Cristiane Romero. Qualidade de Vida no Trabalho : Resultados a partir da implantação de um Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho. ENANPAD 2000.

TRUJILLO FERRARI, Alfonso. **Metodologia da Pesquisa científica**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1988.