

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO
NORTE**

Bernardo Pereira Teles

**Um estudo sobre Qualidade de Vida no Trabalho na Unidade Básica
de Saúde de Lagoa Seca**

Natal/RN
2008

BERNARDO PEREIRA TELES

**Um estudo sobre Qualidade de Vida no Trabalho na Unidade Básica de Saúde
de Lagoa Seca**

Monografia apresentada à
coordenação do curso de graduação
em Administração com Habilitação
em Marketing da Faculdade
Natalense para o Desenvolvimento
do Rio Grande do Norte, como
requisito parcial para a obtenção do
título de bacharelado em
Administração com Habilitação em
Marketing.

Orientador: Carlos Antonio de Lima
Moreira M.Sc.

Natal/RN
2008

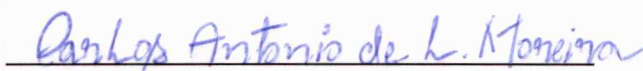
RB:3599+

2008
12 02 24

BERNARDO PEREIRA TELES

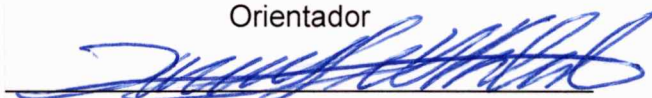
**Um estudo sobre Qualidade de Vida no Trabalho na Unidade Básica de Saúde
de Lagoa Seca**

Monografia apresentada à coordenação do curso de Administração com Habilitação
em Marketing, da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do
Norte, aprovada em _____ de _____ de _____, pela banca examinadora
composta pelos seguintes membros:



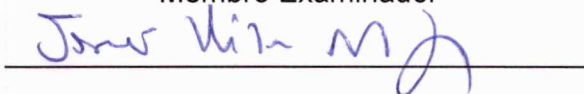
Carlos Antonio de Lima Moreira M. Sc.

Orientador



Jannes F. Valente M. Sc.

Membro Examinador



Josué Vitor de Medeiros M. Sc.

Membro Examinador

Natal/RN
2008

RESUMO

O presente estudo foi realizado na Unidade Básica de Saúde de Lagoa Seca - UBSLS, onde é oferecido assistência à saúde da população da capital. Tem como objetivo verificar até que ponto a qualidade de vida no trabalho observada na Unidade afeta o atendimento aos usuários. Para tanto, o ambiente físico e os relacionamentos entre os colaboradores foram os principais pontos analisados. O trabalho abrangeu como referencial teórico a origem, conceito e modelos da qualidade de vida no trabalho. A pesquisa foi desenvolvida mediante pesquisa exploratória descritiva, tendo como objeto de coleta um questionário fechado. Justifica o estudo, uma vez que, pode vir a ser uma ferramenta de extrema importância para implantação de ações para melhoramento da QVT dentro da UBSLS. Após análise dos dados, conclui-se que a Unidade apresenta uma boa qualidade de vida para os seus colaboradores. Após análise dos resultados obtidos, recomenda-se a criação de programas de conscientização a fim de preservar o espaço físico da Unidade.

Palavras – chave: Qualidade de vida no trabalho, Satisfação, Unidade básica de saúde.

ABSTRACT

The present study was made in the "Unidade Básica de Lagoa Seca – UBSLS", which is offered stamp to health to the city population. Has as aiming to check the limit of the life quality on work, watched on the Unidade, affect the attendance to the user. To this, the physic environment and the relationship between employees were the main subject analyzed. The work involves as theoretical reference the source, the concepts and the models of the life quality on work. The research was developed with exploratory description that had as aiming a closed collecting questionnaire. Justifies the study, the fact that this is a tool of extreme importance of implementation of actions to improve the QVT quality inside the UBSLS. After the analyses of the data, concludes that the Unidade shows a good life quality to yours employers. After the analyses of results obtained, recommend the creation of programs of awareness to preserve the physic environment of the Unidade.

Key - words: Life quality in work, satisfaction, basic unit of health.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	05
1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA.....	05
1.2 CARACTERIZAÇÃO DA UBSLS E SEU AMBIENTE.....	05
1.3 OBJETIVOS.....	07
1.3.1 OBJETIVO GERAL.....	07
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	07
1.4 JUSTIFICATIVA.....	08
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	09
2.2 CONCEITOS E EVOLUÇÃO DA QVT.....	11
2.3 MODELOS DE QVT.....	18
3. METODOLOGIA.....	21
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	21
3.2 UNIVERSO DE PESQUISA.....	21
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	22
3.4 TRATAMENTO PARA A ANÁLISE DOS DADOS.....	22
4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	23
4.1 DADOS AVALIATIVOS.....	23
4.2 PERFIL DO ENTREVISTADO.....	28
5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES.....	31
REFERÊNCIAS.....	32
APÊNDICE.....	35

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA

Possuir colaboradores satisfeitos é uma das principais preocupações que as empresas apresentam nos dias atuais. É fato que funcionários satisfeitos e motivados com o seu trabalho e com o ambiente em que desenvolvem suas atividades irão produzir mais e de maneira mais eficiente.

Um bom caminho para a organização aumentar, gradativamente, a satisfação dos seus clientes internos é através de políticas de qualidade de vida no trabalho. Em outros tempos, o conceito de qualidade de vida era pouco discutido e, em relação ao ambiente empresarial, praticamente não existia. Tal fato ocorre uma vez que as pessoas na época se conformavam apenas em possuir um emprego, ou, para aqueles mais exigentes, carteira assinada.

Porém, desde os primórdios da civilização o ser humano se preocupa em encontrar meios de melhorar o dia a dia no trabalho. E graças a essa preocupação, o conceito de qualidade de vida no trabalho cresceu, evoluiu e passou a ser altamente difundido nos dias contemporâneos.

Com base no exposto, apresenta-se o seguinte problema de pesquisa:

Até que ponto a qualidade de vida no trabalho dos funcionários da Unidade Básica de Saúde de Lagoa Seca - UBSLS afeta o desempenho na assistência à saúde da população?

1.2 CARACTERIZAÇÃO DA UBSLS E SEU AMBIENTE

A UBSLS situada na Rua Padre Antonio, s/n, Lagoa Seca, foi inaugurada em 14 de novembro de 1976 pelo então governador do Estado, Dr. Tarcísio de Vasconcelos Maia. Por apresentar um conjunto de serviços diferenciados no mesmo espaço físico destinado a uma unidade básica de saúde, foi originalmente denominada de Unidade Mista de Lagoa Seca; (UMLS). Essa unidade de saúde pertencia à Secretaria de Saúde Pública do Estado do RN; (SESAP), passando posteriormente a responsabilidade da administração à Secretaria Municipal de

Saúde; (SMS). Tal mudança ocorreu em resultado ao processo de municipalização em dezembro de 1994.

Em 29 de novembro de 2005, com o cancelamento dos serviços referentes à maternidade, o nome da unidade foi alterado para Unidade Básica de Saúde de Lagoa Seca. Com ações destinadas à saúde do adulto e da criança, a UBSLS atende aos usuários do bairro de Lagoa Seca e também da grande Natal. Em abril de 2008 já contabilizava em seus registros a abertura de 19.122 prontuários familiares e 336.909 prontuários individuais.

Atualmente, a unidade apresenta um quadro de funcionários composto por 41 profissionais, divididos entre as seguintes funções: diretor (1), administrador (1), clínico geral (3), pediatra (2), odontólogo (3), enfermeiro (4), ginecologista (3), psicólogo (2), nutricionista (1), farmacêutico (1), técnico de enfermagem (4), assistente social (1), auxiliar de consultório dentário (2), arquivista (3), auxiliar administrativo (2), auxiliar de farmácia (2), técnico de laboratório (1), vigia (2), almoxarife (1), auxiliar de serviços gerais (2).

Dentro dos programas de promoção à saúde oferecidas aos usuários por essa unidade tem-se:

a) **O setor ambulatorial:** composto de serviços de profissionais como clínico geral, pediatra, odontólogo, psicólogo, enfermeiro, nutricionista e assistente social. Integrando serviços com ações de imunização, curativos, antropometria, laboratório e farmácia;

b) **Os setores burocráticos:** a direção, administração, arquivo e marcação de consultas especializadas;

c) **Clinica geral e pediátrica:** oferecem consultas específicas e encaminhamentos às clínicas especializadas;

d) **Ginecologia:** realiza consulta específica; prevenção ao câncer de colo uterino e de mamas, através da coleta da citologia oncológica e exame físico; acompanhamento pré-natal de baixo-risco; e ultrassonografia obstétrica para as usuárias da Unidade;

e) **Odontologia:** atua nos procedimentos de restauração, exodontia e aplicação de flúor;

f) **Psicologia:** oferece acompanhamento psicoterapêutico individual, com agendamentos e trabalhos em grupo;

g) **Enfermagem:** realiza consulta específica; acompanhamento no pré-natal; planejamento familiar e prevenção das DST e AIDS;

h) **Nutrição:** atua com procedimentos em avaliação e orientação nutricionais; prescrição dietética nos diversos ciclos de vida e patologias; educação nutricional através de orientações em grupos e folhetos explicativos e aplicação de vitamina A em crianças de 06 meses a 05 anos de idade;

i) **Serviço social:** acompanha a assistência ao grupo de hipertensos e diabéticos, com reuniões quinzenais, administrando palestras, lazer, atividades físicas e culturais;

j) **Setor de curativo:** oferece serviços à demanda espontânea.

k) **Laboratório:** exerce a função de posto de coleta, onde os exames são encaminhados para o laboratório referencia do Distrito Sanitário Leste (DSL) situado na Ribeira.

Na Unidade Básica de Saúde, inicialmente o usuário preenche o prontuário (familiar ou individual) no setor de arquivo para depois ter acesso aos setores de atendimento da unidade. A demanda e retorno de usuários do bairro e de municípios da grande Natal são expressivos e refletem diretamente na qualidade dos serviços prestados.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

Analisar até que ponto a qualidade de vida no trabalho dos funcionários da UBSLS afeta o desempenho na assistência à saúde da população.

1.3.2 Objetivos Específicos

a) Verificar se o ambiente físico onde trabalham os funcionários da UBSLS é seguro e saudável;

b) Verificar se os colaboradores da UBSLS têm oportunidades de crescimento profissional; e

c) Conhecer o nível de relacionamento entre os funcionários da UBSLS.

1.4 JUSTIFICATIVA

Segundo Veloso *et al.* (2005), o trabalho tem grande importância social e psicológica para o ser humano, além de compreender uma grande parte da sua vida, na maioria dos casos o trabalho se caracteriza como uma necessidade e não uma opção para os indivíduos. O estudo de QVT se justifica pela busca de melhores condições de trabalho e conseqüentemente pelo aumento no desempenho apresentado pelos colaboradores.

O presente trabalho de conclusão de curso pode vir a ser uma ferramenta extremamente importante na melhoria das condições de trabalho dentro da UBSLS, resultando em um aumento considerável na motivação de seus colaboradores e em uma mudança bastante positiva na experiência do usuário que procura os serviços oferecidos pela Unidade Básica de Saúde de Lagoa Seca.

Além do mais, o trabalho será uma nova fonte de estudo sobre QVT onde os alunos da faculdade poderão recorrer para expandirem seus conhecimentos.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. ORIGEM DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O ser humano sempre procurou maneiras que diminuíssem o seu esforço e sofrimento na realização do trabalho, seja com novas ferramentas (invenção da roda, motor a vapor, computador) ou novos métodos que aperfeiçoassem sua forma de subsistência. Segundo Vasconcelos (2001 p. 1),

Os ensinamentos de Euclides (300 a.C.) de Alexandria sobre os princípios da geometria serviram de inspiração para a melhoria do método de trabalho dos agricultores a margem do rio Nilo, assim como a lei das alavancas, de Arquimedes, formulada em 287 a.C., veio a diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores

Indiretamente, a questão da saúde no trabalho sempre esteve presente em todas as sociedades independente da época.

A preocupação com a maximização dos lucros foi uma das principais razões para que as organizações procurassem novas políticas dentro do trabalho. E uma das principais políticas desenvolvidas tinha como principal foco a relação entre o indivíduo e o seu trabalho. Na década de 20, o pensamento existente era a racionalização do trabalho a partir de métodos científicos. Com essa ideologia, foram elaboradas uma série de pesquisas lideradas por Helton Mayo na Companhia Western Electric, fábrica de componentes telefônicos, situada no bairro de Hawthorne, no Estado de Chicago, EUA. Essas pesquisas, segundo Rodrigues (1994), são altamente relevantes para o estudo do comportamento humano, da motivação dos indivíduos para a obtenção das metas organizacionais e da qualidade de vida do trabalhador. De acordo com Mendes; Oliveira (1998, p. 10),

Após as experiências de Elton Mayo em Hawthorne, consolidou-se o surgimento da teoria das relações humanas no trabalho. Apresentando-se, de forma preocupada e contrária ao impetuoso esmagamento do homem pela própria civilização industrializada.

A partir de 1940, movida pela necessidade de contrapor-se a desumanização no trabalho surgida com a aplicação de métodos rigorosos, surge a

teoria das relações humanas com a concepção do homem social, que considera os trabalhadores como seres complexos, dotados de sentimentos, desejos e temores, (CHIAVENATO, 1983). A sociedade começa a mudar a visão predominante do homem como máquina construída exclusivamente para o trabalho. Novos fatores, como a relação do trabalhador com seus colegas, começam a aparecer como variáveis de desempenho.

As pesquisas de Mayo, em conjunto com as investigações realizadas na esfera do trabalho por Eric Trist no *Tavistock Institute of Human Relations* de Londres onde de acordo com Fernandes (1996), consistia em experiências calcadas na relação indivíduo - trabalho - organização, com base na reestruturação da tarefa, com o objetivo de tornar a vida dos trabalhadores menos penosa. Compreendem o ponto de partida para os estudos de Qualidade de Vida no Trabalho - QVT.

Concorda Vieira (1996), quando afirma que Eric Trist, dentre outros que trabalhavam no *Tavistock Institute* em 1950 estudaram variáveis que futuramente serviriam para desenvolver o conceito dessa nova política. A partir dessas variáveis, as pesquisas sobre a qualidade de vida do trabalhador, nas décadas de 50 e 60, tiveram um crescimento muito significativo. Grande parte desse aumento é resultado dos movimentos reivindicatórios liderados pelos sindicatos.

Todavia, incentivadas pelo sucesso japonês que tinham evidentemente uma forma diferente de administrar as suas organizações, em comparação com as organizações do ocidente, as empresas só colocam em prática a qualidade de vida voltada para o trabalhador e seu ambiente de trabalho, sistematicamente e estruturalmente, nos anos 70. É nessa época que o termo qualidade de vida no trabalho surge. No entendimento de Chiavenato (1999, p. 390-391), "O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi cunhado por Louis Davis na década de 1970, quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos".

Algum tempo depois da definição do conceito, esse pesquisador criou o *Center for Quality of Working Life* na Califórnia, Estados Unidos. Davis mantinha contato com os pesquisadores do *Tavistock Institute* e foi influenciado pelas pesquisas que eles realizaram. (VELOSO *et al.*, 2005, p.3)

2.2 CONCEITOS E EVOLUÇÃO DA QVT

É evidente que a QVT segue a linha do pensamento administrativo, portanto, precisa estar em constante desenvolvimento para poder acompanhar as tendências administrativas.

O conceito de Louis Davis segundo Chiavenato (1999, p. 391) “[...] refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas.”

Mesmo tendo o mesmo foco que Louis Davis, porém com uma abrangência bem maior, o conceito de França, a seguir se baseia no enfoque biopsicossocial, originado da medicina psicossomática, onde propõe a visão integrada do ser humano dentro do seu ambiente de trabalho (MAXIMIANO, 2000).

Toda pessoa é um complexo biopsicossocial, isto é, tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente às condições de vida. Estas respostas apresentam variadas combinações e intensidades nestes três níveis e podem ser mais visíveis em um deles, embora todos sejam sempre interdependentes. (FRANÇA, 1996, p. 10 e 11)

De acordo com Veloso *et al.* (2005, p. 3):

Até o início da década de 80 muitas pesquisas e grupos de pesquisadores se destacaram no panorama internacional dentro do que se podem considerar como pertencentes formalmente ao movimento de QVT, tais como HACKMAN & LAWLER(1971), WALTON(1973), HACKMAN & OLDHAN(1975), LIPPT(1978) e WESTLEY(1979).

Essas pesquisas tinham como objetivo aprofundar a questão entre satisfação versus práticas da empresa, ou ainda, motivação versus desempenho são consideradas segmentos da QVT e ajudaram na evolução da mesma. Dentro desses estudos, além da experiência de Hawthorne, podemos citar as pesquisas de Maslow, McGregor e Herzberg.

Abraham Maslow criou uma das mais importantes teorias de motivação. Aliando as necessidades fisiológicas com as psicológicas, o pesquisador desenvolveu uma hierarquia composta por cinco necessidades, a saber (MENDES; OLIVEIRA, 1998) :

a) **Fisiológicas**: a base da hierarquia, representando as necessidades de alimentação, descanso e outras prioridades orgânicas;

b) **Segurança**: se encontra logo após as necessidades fisiológicas, representando a busca por segurança e proteção contra ameaças e privações;

c) **Sociais**: localizado logo após o nível de segurança, representa a necessidade do indivíduo em ser aceito no grupo em que convive, assim como, amizade e afeto;

d) **Reconhecimento**: presente logo acima das necessidades sociais, ela representa a necessidade do indivíduo de auto-estima, independência, *status* etc.; e

e) **Auto Realização**: o último nível na hierarquia representa a necessidade do indivíduo de se realizar plenamente como pessoa ao nível de suas aspirações e potencialidades.

Quando o trabalhador passa de nível, uma vez que a necessidade anterior é atingida, entende-se um aumento na satisfação do indivíduo. Seguindo o raciocínio de Maslow, as empresas só começam a utilizar o seu capital humano de forma adequada quando conseguem suprir as cinco necessidades citadas acima.

No entendimento de Maximiano (2000, p. 312):

Essa visão a respeito da motivação é bastante positiva. De acordo com essa teoria de Maslow, as pessoas estão em processo de desenvolvimento contínuo. As pessoas tendem a progredir ao longo das necessidades, buscando atender uma após outra, e orientando-se para a auto-realização.

Com a hierarquia das necessidades, Maslow ajudou a entender melhor o comportamento motivacional do trabalhador e como as novas variáveis abriram portas para novas pesquisas. Uma vez que, o fator remuneração deixou de ser o principal agente de motivação.

Por sua vez, Douglas McGregor apresenta, na década de 50, as teorias X e Y. Trata-se de abordagens que refletem fenômenos históricos, culturais, econômicos, tecnológicos e sociais. (COSTA, 2000)

Na teoria X, McGregor explica que o ser humano não gosta de trabalhar e assim sendo precisa ser constantemente coagido e controlado para que os objetivos organizacionais sejam alcançados. Ademais, afirma que as pessoas, em sua maioria, fogem de responsabilidades e preferem ser dirigidas. Porém, esses

mesmos indivíduos buscam garantias dentro do seu trabalho. (McGREGOR, 1980 *apud* RODRIGUES, 1994)

A teoria X apresenta justamente parte do pensamento do ser humano como máquina de trabalho e a melhor forma de lidar com o indivíduo.

Finalmente a teoria Y é totalmente diferente e leva em consideração o esforço físico e mental do empregado, afirmando que tal dispêndio é natural. Além de constatar que o homem sempre está disposto a se policiar quando está comprometido com um objetivo e esse comprometimento está diretamente ligado a recompensa pela realização da meta. Além do mais, as potencialidades intelectuais do homem estão sendo parcialmente usadas. (McGREGOR, 1980 *apud* RODRIGUES, 1994)

Uma visão mais razoável é apresentada na teoria Y, em boa parte concordando com os níveis de necessidades fisiológicas e de reconhecimento apontadas por Maslow. O estabelecimento onde é desempenhado as atividades deve se preocupar com as necessidades que antes só eram atendidas fora do trabalho.

“McGregor propõe, assim, com sua teoria Y, que se ofereçam condições ao indivíduo para que as necessidades atendidas só fora do local de trabalho passem também a ser satisfeitas no mesmo.” (RODRIGUES, 1994, p. 44)

Por fim, temos Herzberg com a teoria dos “dois fatores” (ver Quadro 01) onde a idéia principal segundo Rodrigues (1994) consistia no enriquecimento de cargos com a finalidade de gerar motivação no trabalhador.

Fatores que levam à insatisfação (Higiênicos)	Fatores que levam à satisfação (Motivadores)
Política da empresa	Crescimento
Condições do ambiente de Trabalho	Desenvolvimento
Relacionamento com outros funcionários	Responsabilidade
Segurança	Reconhecimento
Salário	Realização

Quadro 01 – Teoria dos dois fatores
Fonte: Serrano (2008)

Os fatores foram divididos em motivadores e higiênicos. Onde os de higiene são os que levam à insatisfação dos trabalhadores e os de motivação tem como objetivo atingir a satisfação dos indivíduos. A pesquisa de Herzberg foi elaborada com o auxílio dos trabalhadores de várias empresas.

Maximiano (2000, p. 317) lembra que “Herzberg entrevistou pessoas que tinham profissões com elevado potencial de realização pessoal: contadores e gerentes”. Provavelmente esse fato foi determinante para as respostas obtidas. Observa-se que os fatores que levam a insatisfação praticamente não têm ligação com aqueles que levam à satisfação. Também é claro que para o grupo de entrevistados a insatisfação só ocorrerá se a organização permitir.

Após tratar sobre os estudos de Mayo, Maslow, McGregor e Herzberg, é possível afirmar que eles serviram de base para os conceitos e definições que se seguiram sobre a qualidade de vida no trabalho. Vários autores definiram como política, método, e até como um subsistema de manutenção de recursos humanos.

Chiavenato (2002 p. 454) explica, “os subsistemas de manutenção de RH exigem também condições de trabalho que garantam condições de saúde e de bem-estar.” Vale lembrar que, bem-estar, desde que foi utilizada pela primeira vez por Louis Davis, aparece como palavra chave para se entender qualidade de vida no trabalho.

O próprio Chiavenato faz uso da palavra para exemplificar um dos maiores impasses criado pela qualidade de vida do trabalhador, dentro do ambiente onde desempenha suas funções:

A QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciais sobre a produtividade e a qualidade. (CHIAVENATO 1999, p. 391)

Seguindo esse mesmo raciocínio, Huse e Cummings acrescentam um novo fator ao conceito de QVT:

A QVT pode ser definida como uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organização, onde se destacam dois aspectos distintos: A preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional; e, a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho. (HUSE & CUMMINGS *apud* RODRIGUES 1994, p.90)

Acrescenta-se ainda que:

A capacidade de administrar o conjunto de ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização. (FRANÇA 2007 p. 167)

É pertinente afirmar que a qualidade de vida no trabalho não está apenas interligada com o bem-estar dos funcionários dentro da empresa, mas também com uma série de outros fatores. No entendimento de Chiavenato (1999, p. 391), “A QVT envolve os aspectos intrínsecos (conteúdo) e extrínsecos (contexto) do cargo.”

Por sua vez, Maximiano (2000, p. 499) considera como principal fator de qualidade de vida no trabalho a ética: “O conceito de QVT baseia-se em uma visão ética da condição humana. A ética, como base da QVT, procura identificar, eliminar, ou, pelo menos, minimizar todos os tipos de riscos ocupacionais”.

Outros fatores têm igual importância, a melhoria das condições físicas, programas de lazer, benefícios, o estilo de vida do trabalhador e, as instalações onde é desempenhado o trabalho. Todas essas vertentes estão associadas a qualidade de vida no trabalho. (FRANÇA, 2007).

Todos esses conceitos têm como principal objetivo identificar alguns fatores que devem ser analisados quando se planeja uma política de qualidade de vida no trabalho. Analisá-los separadamente e depois sistematicamente é de extrema importância para que qualquer plano de ação tenha êxito. Vale salientar que essa análise não pode ficar restrita ao ambiente de trabalho, deve abordar todo o conjunto que cerca o trabalhador.

De acordo com Rodrigues (1994, p. 93) “muito tem se falado de QVT. Mas entendemos que a satisfação no trabalho não pode estar isolada da vida do indivíduo como um todo.”

Com o passar do tempo, outras ciências de diversas áreas foram contribuindo para o estudo da qualidade de vida no trabalho. São algumas delas, de acordo com Vasconcelos (2001):

a) **Saúde:** nessa área, a ciência tem buscado preservar a integridade física, mental e social do ser humano e não apenas atuar sobre o controle de doenças;

b) **Ecologia:** o homem como parte integrante e principal responsável pela preservação da natureza;

c) **Economia:** enfatiza a consciência de que os bens são finitos e que a distribuição de bens, recursos e serviços deve envolver de forma equilibrada a responsabilidade e os direitos da sociedade;

d) **Sociologia:** resgata a dimensão simbólica do que é compartilhado e construído socialmente;

e) **Psicologia:** juntamente com a filosofia, demonstra a influência das atitudes internas e perspectivas de vida de cada pessoa em seu trabalho e a importância do significado intrínseco das necessidades individuais para o seu envolvimento com o trabalho;

f) **Engenharia:** elabora formas de produção voltadas para a flexibilização da manufatura, armazenamento de materiais, uso da tecnologia, organização do trabalho e controle de processos;

g) **Ergonomia:** estuda as condições de trabalho ligadas à pessoa. Fundamenta-se na medicina, psicologia, na motricidade e na tecnologia industrial, visando o conforto na realização da função;

h) **Administração:** procura aumentar a capacidade de mobilizar recursos para atingir resultados, em ambiente cada vez mais complexo, mutável e competitivo.

Walton (*apud* FERNANDES 1996, p. 81) resume o conceito de qualidade de vida no trabalho:

A expressão qualidade de vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pela sociedade industrial em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

Complementando:

Milkovich e Boudreau salientam que a QVT parte do reconhecimento de que um empregado bem treinado e bem posicionado na empresa está em melhor condição para identificar problemas dificilmente localizáveis com relação a qualidade do produto ou de como o trabalho deve ser feito. Assim,

a QVT é essencial nos programas de qualidade total nas organizações.
(CHIAVENATO 1999, p. 393)

O quadro a seguir apresenta um resumo da evolução da qualidade de vida no trabalho:

CONCEPÇÃO EVOLUTIVA DA QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, método ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório.
QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram freqüentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros organizacionais.
QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

Quadro 02 – Evolução da qualidade de vida no trabalho

Fonte: Adaptado de Nadler; Lawer (apud FERNANDES 1996 p. 42)

Nadler e Lawer apresentam uma visão bastante negativa sobre o futuro da QVT. Nos dias atuais, a qualidade de vida no trabalho vem sendo abordada cada vez com mais freqüência dentro das empresas e, para várias organizações, o desenvolvimento de ações com o objetivo de melhoria da QVT junto aos seus funcionários tem se apresentado como ponto determinante na busca pelo sucesso.

2.3 MODELOS DE QVT

De forma a complementar os conceitos e idéias apresentadas até o momento, inserem-se os três principais modelos de QVT. A saber: modelo de Nadler e Lawer, modelo de Hackman e Oldman e, por último, o modelo de Walton.

De acordo com Chiavenato (1999), o modelo de QVT proposto por Nadler e Lawer está fundamentado em quatro aspectos:

a) **Participação dos funcionários nas decisões:** o envolvimento dos colaboradores significa consultar as pessoas, individualmente ou em grupos, sobre a solução de problemas. Participação em processo decisório é a ferramenta básica para viabilizar idéias como gestão de projetos, programas de qualidade e eficiência, programas de gestão de pessoas e planejamento e implantação de estratégias corporativas (MAXIMIANO, 2000).

O uso dessa ferramenta pode ser de extrema importância na motivação dos funcionários. Os objetivos da empresa são formulados com o consenso de todos e tanto a responsabilidade quanto os resultados são compartilhados

b) **Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e grupos autônomos de trabalho:** O enriquecimento de tarefas ou cargos, para CHIAVENATO (1983), consiste em uma constante substituição de tarefas mais simples e elementares do cargo por tarefas mais complexas, a fim de desenvolver o crescimento individual de cada empregado, oferecendo-lhe condições de desafio e de satisfação profissional no cargo.

Uma boa maneira de combater o absenteísmo e a rotatividade de funcionários (turn-over). Utilizado também para aumento da produtividade.

c) **Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional:** Em conjunto com a reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas, pode formar a base para o projeto de cargo. Onde o objetivo seria a eliminação da alienação do trabalhador e melhoria no ambiente de trabalho. (ROCHA, 1998).

Atualmente, o modelo mais usado nas organizações é o da remuneração flexível, onde a remuneração do trabalhador varia de acordo com o rendimento do mesmo.

d) **Melhoria no ambiente de trabalho tanto físico quanto psicológico:** Enquanto as condições de trabalho são prejudiciais à saúde do corpo, o

funcionamento da organização do trabalho traz conseqüências à saúde tanto física como também mental. (DEJOURS, 1987).

O ambiente onde o trabalho é desempenhado tem que ser seguro, limpo e adequado para que o funcionário possa ter condições de desenvolver as suas atividades.

O modelo de Hackman e Oldman, por sua vez, indica que as dimensões dos cargos refletem em aspectos psicológicos que afetam os resultados pessoais e de trabalho que interferem na QTV. (CHIAVENATO, 1999).

As dimensões do cargo são:

a) **Variedade de habilidades:** o cargo deve requerer várias e diferentes habilidades, conhecimentos e competências das pessoas. O cargo deve oferecer desafios e possibilidade de desenvolvimento pessoal;

b) **Identidade da tarefa:** o trabalho deve ser realizado do início até o fim para que as pessoas possam perceber que produzem um resultado palpável. A organização do trabalho deve ser bem definida para o funcionário;

c) **Significado da tarefa:** o colaborador deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz conseqüências e impactos nos trabalhos das outras pessoas. Uma visão sistêmica é fundamental para que isto ocorra;

d) **Autonomia:** a pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia e independência para desempenhá-las. Saber o que tem que ser feito e como fazer sem precisar de ajuda dos colegas ou chefes;

e) **Feedback do próprio trabalho:** a tarefa deve proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa auto-avaliar seu desempenho. Geralmente esse tipo de feedback ocorre no final da execução da tarefa.

f) **Feedback extrínseco:** deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho na tarefa. O feedback mais importante, onde o desempenho do colaborador pode ser mensurado de fato; e

g) **Inter-relacionamento:** a tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou com clientes internos e externos. Um dos principais motivos da falta de motivação é o isolamento sofrido por alguns funcionários no cumprimento de sua função.

Segundo Chiavenato (1999), o modelo desenvolvido por Walton tem como base oito aspectos que afetam diretamente a QVT. São eles:

a) **Compensação justa e adequada:** o colaborador deve ter uma remuneração condizente com o trabalho executado. O uso da remuneração flexível é uma boa escolha;

b) **Condições de segurança e saúde no trabalho:** ambiente físico e jornada de trabalho adequado. Atentar para o estado psicológico e físico do trabalhador é de extrema importância para que o mesmo possa desempenhar as suas funções;

c) **Utilização e desenvolvimento de capacidades:** desenvolver a autonomia, autocontrole e obtenção de informações do processo total da tarefa a ser realizada. De fato o conhecimento do trabalho a ser desempenhado ajuda na motivação do colaborador;

d) **Oportunidades de crescimento contínuo:** desenvolvimento pessoal e expectativa de crescimento profissional no decorrer do tempo. Pode ser atingido através do enriquecimento de cargos;

e) **Relacionamento social:** dentro da empresa deve predominar a franqueza interpessoal, assim como, o respeito, o apóio mútuo e, a ausência de preconceito. Ajuda na manutenção de um clima organizacional saudável;

f) **Constitucionalismo:** estabelecimento de regras e normas dentro da organização, assim como direito e deveres do trabalhador. Cada um deve saber o que pode ou não ser feito na organização;

g) **Trabalho e espaço total de vida:** o trabalho não deve absorver todo o tempo e energia do trabalhador. Tempo para lazer e cuidados pessoais é fundamental; e

h) **Relevância social da vida no trabalho:** o trabalho como uma atividade social, que traga orgulho para a pessoa participar da organização. Muitas organizações ainda não se deram conta de que um trabalhador que simpatiza com a empresa produz muito mais e melhor.

Pode-se afirmar que não há um único e perfeito modelo de QVT a ser escolhido como o melhor ou mais eficaz. O que se deve fazer é analisar o ambiente no qual se pretende inserir ou aprimorar ações voltadas para a qualidade de vida do colaborador, assim, de maneira gradativa e constantemente avaliada, as necessidades poderão ser minimizadas.

3. METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

Foi realizada pesquisa do tipo descritiva - exploratória. No entendimento de Vergara (1998, p. 45):

A investigação exploratória é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, todavia, poderão surgir durante ou ao final da pesquisa.

No que concerne à pesquisa descritiva, Vergara (1998, p.45) esclarece:

A pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir a sua natureza. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação.

No que diz respeito à estratégia metodológica, optou-se pelo estudo de caso, por se tratar de uma pesquisa voltada para uma entidade (UBSLS).

Segundo Yin (2001), o estudo de caso possibilita a investigação de um fenômeno e seus conteúdos da vida real, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto ainda não estão claramente evidentes.

3.2 UNIVERSO DE PESQUISA

A população deste trabalho abrange todos os funcionários da Unidade Básica de saúde de Lagoa Seca, totalizando 41 pessoas.

Para o desenvolvimento do trabalho foi realizado um censo, ou seja, foram entrevistados todos os funcionários da unidade de estudo.

Conforme Bueno (1996, p. 132), censo é o "alistamento geral da população". A pesquisa censitária abordou todo o universo da pesquisa e, portanto, não há a necessidade da definição da amostra.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

No que diz respeito à coleta de dados, fez-se uso do questionário (ver apêndice A). Onde o mesmo é fundamentado com auxílio do modelo de QVT proposto por Walton.

Questionário, segundo Roesch (1999, p. 142):

É o instrumento mais utilizado em pesquisa quantitativa, principalmente em pesquisas de grande escala, como as que se propõem levantar opinião política da população ou a preferência do consumidor.

3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE DOS DADOS

Os dados obtidos com o questionário foram tabulados de acordo com as respostas e, analisados com a utilização de estatísticas descritivas e exploratórias com a aplicação do software Excel.

4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

4.1 DADOS AVALIATIVOS

Tabela 01 – Opinião dos funcionários quanto o espaço físico de trabalho na UBSLS

Alternativas	Absoluto	%
Muito satisfatório	0	0%
Satisfatório	34	83%
Indiferente	3	7%
Insatisfatório	4	10%
Muito insatisfatório	0	0%
Total	41	100%

FONTE: Pesquisa de campo, out/2008.

Percebe-se, na Tabela 01, que o espaço físico de trabalho na UBSLS é “satisfatório” para 83% dos entrevistados. Pode-se considerar que existe uma preocupação por parte da Unidade com o espaço físico, constatando assim a presença de QVT.

Tabela 02 – Classificação das condições de trabalho oferecidas pela UBSLS

Alternativas	Absoluto	%
Ótimo	0	0%
Bom	26	64%
Razoável	15	36%
Ruim	0	0%
Péssimo	0	0%
Total	41	100%

FONTE: Pesquisa de campo, out/2008.

Nota-se, na Tabela 02, que 64% dos funcionários classificam as condições de trabalho na UBSLS como sendo boas. Verifica-se ainda que 36% dos funcionários classificam as condições de trabalho disponibilizadas como sendo razoáveis. Para uma QVT desejável, outros fatores como: equipamentos, móveis e, disponibilidade de remédios deve ser levada em conta na UBSLS.

Tabela 03 – Nível de satisfação em relação à segurança no ambiente de trabalho da UBSLS

Alternativas	Absoluto	%
Muito satisfatória	1	2%
Satisfatória	27	67%
Indiferente	9	21%
Insatisfatória	4	10%
Muito insatisfatória	0	0%
Total	41	100%

FONTE: Pesquisa de campo, out/2008.

Observa-se, na Tabela 03, que 67% dos entrevistados classificam a segurança como sendo satisfatória. Verifica-se ainda que 21% são indiferentes quanto a segurança. Um dos aspectos fundamentais da QVT, ambiente de trabalho, é um dos principais focos da atual administração da Unidade.

Tabela 04 – Nível de realização em relação ao trabalho que executa na UBSLS

Alternativas	Absoluto	%
Muito Realizado	2	6%
Realizado	17	40%
Indiferente	17	40%
Pouco realizado	5	14%
Muito Pouco realizado	0	0%
Total	41	100%

FONTE: Pesquisa de campo, out/2008.

Verifica-se, na Tabela 04, que 40% dos entrevistados se sentem realizados e 40% se sentem indiferentes em relação ao nível de realização. A QVT na Unidade sofre uma perda significativa no quesito realização, uma vez que, mais da metade dos funcionários se sentem indiferentes ou pouco realizados em relação ao trabalho que executa na UBSLS.

Tabela 05 – Classificação quanto ao relacionamento entre as pessoas da equipe

Alternativas	Absoluto	%
Ótimo	7	18%
Bom	28	68%
Razoável	6	14%
Ruim	0	0%
Péssimo	0	0%
Total	41	100%

FONTE: Pesquisa de campo, out/2008.

Observa-se, na Tabela 05, que 68% dos entrevistados consideram os seus relacionamentos com as outras pessoas da equipe como sendo boas. Um relacionamento saudável e harmonioso é fundamental em uma organização que busca alto índice de qualidade de vida no trabalho.

Tabela 06 – Classificação quanto ao relacionamento entre chefia e subordinado

Alternativas	Absoluto	%
Ótimo	12	29%
Bom	21	51%
Razoável	8	21%
Ruim	0	0%
Péssimo	0	0%
Total	41	100%

FONTE: Pesquisa de campo, out/2008.

Percebe-se, na Tabela 06, que 51% dos entrevistados apontam seus relacionamentos entre chefia e subordinado como sendo “bons”. 29% dos funcionários classificam seus relacionamentos com a chefia como “ótimo”. A Unidade consegue de acordo com 80% dos trabalhadores um excelente índice de QVT no que diz respeito ao relacionamento entre chefia e subordinado.

Tabela 07 – Frequência de participação dos funcionários em cursos, palestras e treinamentos

Alternativas	Absoluto	%
Mensalmente	6	15%
Trimestralmente	14	34%
Semestralmente	6	15%
Anualmente	3	7%
Outro	12	29%
Total	41	100%

FONTE: Pesquisa de campo, out/2008.

Nota-se, na Tabela 07, que 34% dos entrevistados participam de alguma forma de atualização trimestralmente. 29% afirmaram outros períodos de tempo, onde, o período de 2 em 2 anos foi a resposta mais comum. A Unidade encoraja muito pouco seus funcionários a participar de treinamentos e quando isso ocorre, na maioria das vezes, parte de iniciativa do próprio profissional.

Tabela 08 – Nível de satisfação em relação aos benefícios oferecidos pela UBSLS

Alternativas	Absoluto	%
Muito satisfeito	1	2%
Satisfeito	31	75%
Insatisfeito	7	19%
Muito insatisfeito	0	0%
Não sabe	2	4%
Total	41	100%

FONTE: Pesquisa de campo, out/2008.

Verifica-se, na Tabela 08, que 75% dos funcionários se sentem satisfeitos em relação aos benefícios oferecidos pela UBSLS. É fato que trabalhadores com remuneração justa se sentem mais motivados para realizar suas atividades.

Tabela 09 – Classificação quanto ao reconhecimento por parte da chefia

Alternativas	Absoluto	%
Muito reconhecido	3	7%
Reconhecido	26	63%
Pouco reconhecido	0	0%
Muito pouco reconhecido	0	0%
Não sabe	12	30%
Total	41	100%

FONTE: Pesquisa de campo, out/2008.

Observa-se, na Tabela 09, que 63% dos funcionários da UBSLS se sentem reconhecidos pelos seus chefes. Verifica-se ainda que 30% dos entrevistados não sabem se são reconhecidos pela chefia.

Tabela 10 – Nível de satisfação em relação aos critérios utilizados pela UBSLS para promoções internas

Alternativas	Absoluto	%
Muito satisfeito	1	7%
Satisfeito	24	59%
Insatisfeito	4	0%
Muito insatisfeito	0	0%
Não sabe	12	30%
Total	41	100%

FONTE: Pesquisa de campo, out/2008.

Percebe-se, na Tabela 10, que 63% dos entrevistados afirmam se sentirem satisfeitos em relação aos critérios utilizados pela Unidade para promoções internas. Verifica-se ainda que 30

4.2 PERFIL DO ENTREVISTADO

Tabela 11 – Distribuição dos entrevistados quanto ao sexo

Sexo	Absoluto	%
Masculino	8	20%
Feminino	33	80%
Total	41	100%

FONTE: Pesquisa de campo, out/2008.

Nota-se, na Tabela 19, uma predominância do sexo feminino no quadro de funcionários da Unidade, totalizando 80%.

Tabela 12 – Distribuição dos entrevistados quanto a faixa etária

Faixa etária	Absoluto	%
18 a 25	4	10%
26 a 35	22	54%
36 a 45	6	13%
46 a 55	8	19%
Mais 56	1	4%
Total	41	100%

FONTE: Pesquisa de campo, out/2008.

Percebe-se, na Tabela 12, que 54% dos entrevistados encontram-se dentro da faixa etária entre 26 a 35 anos.

Tabela 13 – Distribuição dos entrevistados quanto a renda mensal em salários mínimos

Faixa etária	Absoluto	%
1 a 2	11	27%
2 a 4	26	63%
4 a 6	2	4%
6 a 8	1	3%
Mais de 8	1	3%
Total	41	100%

FONTE: Pesquisa de campo, out/2008.

Observa-se, na Tabela 13, que 63% dos entrevistados recebem remuneração no valor de 2 a 4 salários mínimos.

Tabela 14 – Distribuição dos entrevistados quanto ao estado civil

Faixa etária	Absoluto	%
Solteiro	11	27%
Casado	27	52%
Divorciado	2	11%
Viúvo	1	10%
Total	41	100%

FONTE: Pesquisa de campo, out/2008.

Verifica-se, na Tabela 14, que 52% dos funcionários da UBSLS são casados.

Tabela 15 – Distribuição dos entrevistados quanto ao estado civil

Faixa etária	Absoluto	%
1º grau completo	1	2%
1º grau incompleto	1	2%
2º grau completo	29	70%
2º grau incompleto	2	6%
3º grau completo	2	6%
3º grau incompleto	5	12%
Pós-graduação	1	2%
Total	41	100%

FONTE: Pesquisa de campo, out/2008.

Verifica-se, na Tabela 15, que 70% dos entrevistados possuem o 2º grau completo.

5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

Conclui-se, inicialmente, em relação aos dados avaliativos, que as condições de trabalho e o espaço físico disponível constituem os principais fatores que influenciam na qualidade de vida no trabalho dentro da UBSLS. Tal afirmação se deve à reforma realizada na Unidade onde, além de ter recebido uma pintura geral, novas salas foram construídas, incluindo um novo departamento administrativo que, antes, se limitava a apenas uma sala destinada ao administrador. Ademais, importa registrar que, todo o *layout* destinado ao atendimento do usuário sofreu um aprimoramento. Em segundo lugar, conclui-se que os funcionários da Unidade possuem um relacionamento mais harmonioso e saudável entre si do que com a chefia. Em terceiro lugar, vale destacar que a falta de equipamentos e remédios gera um aspecto negativo no que concerne à qualidade de vida no interior da Unidade. Por último, conclui-se que mesmo apresentando alguns pontos negativos, a UBSLS oferece uma boa qualidade de vida no trabalho para os seus funcionários.

Recomenda-se, inicialmente, que a direção da Unidade Básica de Saúde de Lagoa Seca promova campanhas de conscientização entre os funcionários e usuários a fim de preservar o espaço físico da Unidade.

Recomenda-se, em segundo lugar, o desenvolvimento de programas de confraternização com o objetivo de integrar mais as equipes e assim obter um melhor relacionamento entre os colaboradores.

Recomenda-se, em terceiro lugar, que pesquisas sobre clima organizacional sejam realizadas periodicamente a fim de apontar características a serem desenvolvidas para obtenção de um ambiente mais favorável ao trabalho dentro da Unidade.

Por fim, recomenda-se que a UBSLS esteja periodicamente em contato com os órgãos responsáveis pela reposição de medicamentos e equipamentos com o objetivo de detalhar as necessidades da Unidade e cobrar soluções.

REFERÊNCIAS

BUENO, F. S. **Minidicionário da língua portuguesa**. São Paulo: FTD, 1996.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 1983.

COSTA, S. **McGregor**. Disponível em:
<<http://susanacosta.wordpress.com/2006/12/05/mcgregor/>> acesso em: 25 maio 2008.

DEJOURS, C. **A Loucura do Trabalho: Estudo de Psicopatologia do Trabalho**. São Paulo: Oboré, 1987.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FRANÇA, A. C. L. **Práticas de recursos humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2007.

_____. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000**. 1996. Tese de doutorado – Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração: da escola científica à competitividade na economia globalizada**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MENDES, N. C. N.; OLIVEIRA, J. A. **Qualidade de vida no trabalho dos profissionais de saúde: um estudo dos enfermeiros de nível superior de dois**

hospitais de Natal-RN. Série Cadernos de Estudos do GERHQUAL – nº 2. Natal: UFRN, 1998.

ROCHA, D. R. A. **Qualidade de vida em fases de mudanças: estudo de caso em empresa da Região Metropolitana de Belo Horizonte.** Anais do 22º ENANPAD – recursos humanos, 1998.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** 7. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

ROESCH, Silvia Maria Azevedo. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração.** Ed. Atlas, São Paulo, 1999.

SERRANO, D. P. **A teoria de Herzberg.** Disponível em: <<http://www.portaldomarketing.com.br/artigos/teoria%20de%20herzberg.htm>> Acesso em: 26 maio 2008.

VASCONCELOS, A. F. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas.** Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/cad.pesq/arquivos/v08-1art03.pdf>> Acesso em: 26 maio 2008.

VELOSO; *et al.*, **A concepção gerencial dos programas de qualidade de vida no trabalho (QVT) no setor elétrico brasileiro,** Disponível em: <http://64.233.167.104/search?q=cache:2CWd_JEJf5YJ:www.ead.fea.usp.br/semead/8semead/resultado/trabalhosPDF/308.pdf+Eric+Trist&hl=pt-BR&ct=clnk&cd=2&gl=br> acesso em: 24 maio 2008.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

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

YIN, R. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE

APÊNDICE “A”

QUESTIONÁRIO

I DADOS AVALIATIVOS

1- Na sua opinião, o espaço físico de trabalho na UBSLS é:

- ☐ Muito satisfatório ☐ Satisfatório ☐ Indiferente
☐ Insatisfatório ☐ Muito insatisfatório

2- Você classifica as condições de trabalho oferecidas pela UBSLS como sendo:

- ☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Indiferente ☐ Ruim ☐ Péssimo

3- Qual a sua opinião sobre a segurança no ambiente de trabalho da UBSLS?

- ☐ Muito satisfatória ☐ Satisfatória ☐ Indiferente
☐ Insatisfatória ☐ Muito insatisfatória

4- Qual o seu grau de realização profissional com o trabalho que executa?

- ☐ Muito realizado ☐ Realizado ☐ Indiferente
☐ Pouco realizado ☐ Muito pouco realizado

5- Qual o grau de relacionamento entre as pessoas da sua equipe?

- ☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Ruim ☐ Péssimo

6- Como você avalia o grau de relacionamento entre chefia – subordinado?

- ☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Ruim ☐ Péssimo

7- Com qual freqüência você participa de cursos, palestras e treinamentos?

- ☐ Semestralmente ☐ Trimestralmente ☐ Mensalmente ☐ Anualmente
☐ Outro. Qual? _____

8- Qual é o seu grau de satisfação com relação aos benefícios oferecidos pela UBSLS?

- ☐ Muito satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Insatisfeito
☐ Muito insatisfeito ☐ Não sabe

9- Como você se sente quanto ao reconhecimento, por parte da chefia, pelo trabalho que realiza na UBSLS?

- ☐ Muito reconhecido ☐ Reconhecido ☐ Pouco reconhecido
☐ Muito pouco reconhecido ☐ Não sabe

10- Qual o seu grau de satisfação com relação aos critérios utilizados pela UBSLS para as promoções internas?

- ☐ Muito satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Insatisfeito
☐ Muito insatisfeito ☐ Não sabe

II PERFIL DO ENTREVISTADO

11- Sexo:

- ☐ Masculino ☐ Feminino

12- Faixa etária:

- ☐ 18 à 25 ☐ 26 à 35 ☐ 36 à 45 ☐ 46 à 55 ☐ Mais de 56

13- Renda mensal (em salários mínimos):

- ☐ 1 à 2 ☐ 2 à 4 ☐ 4 à 6 ☐ 6 à 8 ☐ Mais de 8

14- Estado Civil:

() Casado(a) () Divorciado(a) () Solteiro(a) () Viúvo(a)

15- Escolaridade:

() 1º grau completo () 1º Grau incompleto () 2º Grau completo () 2º Grau incompleto () 3º
Grau Incompleto () 3º Grau Completo () Pós-Graduação