

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

MARCELA MARIA BARRETO BARBOSA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Um estudo no Hospital “Ômega”

Natal RN
2009

MARCELA MARIA BARRETO BARBOSA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Um estudo no Hospital “Ômega”

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 Msc.

Natal RN
2009

MARCELA MARIA BARRETO BARBOSA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Um estudo no Hospital “Ômega”

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 Msc.
Orientador

Jannes F. Valente Msc.
Membro Examinador

Flavio Emilio Monteiro Cavalcanti Msc.
Membro Examinador

Natal - RN
2009

DEDICATÓRIA

*Dedico este trabalho aos meus familiares,
pelo apoio e por terem acreditado na minha
vitória nesta etapa tão importante da
minha vida.*

A eles minha eterna gratidão.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente ao meu bom Deus, pela oportunidade, e por ter me dado força, determinação e coragem para alcançar os objetivos dessa etapa tão importante da minha vida.

Aos meus pais Iraci Barreto Barbosa e José Luiz Barbosa pela força e confiança que depositaram em mim.

As minhas irmãs.

Aos meus colegas de turma, em especial a minha querida amiga Raiane a quem pude contar nos momentos mais difíceis.

Aos meus colegas de trabalho pela colaboração na realização da pesquisa.

Ao meu Orientador Prof. Carlos Antonio de Lima Moreira, pela contribuição. O qual sempre me ajudou com sua paciência, dedicação e comprometimento durante a realização de todas as etapas deste trabalho.

Ninguém é tão grande que não possa aprender, nem tão pequeno que não possa ensinar.

(Autor desconhecido).

RESUMO

A qualidade de vida no trabalho é um dos atuais desafios com que lida as organizações. Hoje, em função da crescente competitividade no mercado, as empresas passaram a enxergar seus funcionários de uma forma mais humanizada. A partir daí, através de esforços voltados para o bem-estar dos colaboradores, surge à necessidade de proporcionar um ambiente de trabalho mais agradável que aumente o nível de satisfação. O objetivo do presente estudo consiste em analisar se os funcionários do “Hospital Ômega” estão satisfeitos com a qualidade de vida no trabalho. Com isso partiu-se para uma pesquisa exploratória-descritiva, na forma de estudo de caso. O tamanho da amostra foi de 139 entrevistados de um universo de 395 funcionários, utilizando-se do questionário como instrumento de coleta de dados. Uma vez tratados, os dados foram organizados em tabelas, assim elaborados os devidos gráficos e as suas respectivas análises, utilizando-se os *softwares Word e Excel*. Os resultados obtidos indicam que os funcionários do Hospital “Ômega”, de modo geral, estão satisfeitos com a qualidade de vida no trabalho. destaca-se alguns itens, podendo ser citado o ambiente de trabalho envolvendo instalações físicas, equipamentos, conforto, climatização e material de trabalho. Evidencia-se, também, que os funcionários estão satisfeito no que se refere às tarefas entregues, oportunidades de reciclar e adquirir novos conhecimentos, relacionamento com os colegas e com a gerência. Por fim, oportunidade de expor idéias e sugestões. Apesar de a pesquisa demonstrar um resultado satisfatório, ressalta-se que o Hospital “Ômega” ainda não dispõe de um programa estruturado de QVT. Desse modo, foram sugeridas as devidas recomendações.

Palavras - chave: qualidade de vida no trabalho. Satisfação. Produtividade.

ABSTRACT

The quality of life at work is one of the current challenges dealing with organizations. Today, because of the growing market competition, companies began to see their employees in a more humanized. From there, through the efforts toward the welfare of employees, there is the need to provide a work environment more pleasant to increase the level of satisfaction. The aim of this study is to examine whether employees of the Hospital "Omega" are satisfied with the quality of work life. With this came to an exploratory-descriptive, in the form of case study. The sample size was 139 respondents from a universe of 395 employees, using the questionnaire as a tool for data collection. Once processed, the data were organized in tables, and drawn the appropriate graphics and their respective analysis, using the software Word and Excel. The results indicate that the staff at Hospital "Omega" in general, are satisfied with the quality of work life. highlights a few items, and may be cited the work environment involving physical facilities, equipment, comfort, air conditioning and working equipment. It is evident, too, that employees are satisfied in relation to the tasks given, opportunities to retrain and acquire new knowledge, relationships with colleagues and with management. Finally, the opportunity to put ideas and suggestions. Although the research demonstrated a satisfactory result, it is emphasized that the Hospital "Omega" does not yet have a structured program of QVT. Thus, were suggested appropriate recommendations.

Key Words: quality of work life. Satisfaction. Productivity.

LISTA DE TABELAS

TABELA 01 - Nível de satisfação com relação ao salário.....	32
TABELA 02 - Nível de satisfação com relação ao ambiente de trabalho	33
TABELA 03 - Nível de satisfação com relação às tarefas entregues	34
TABELA 04 - Existência de plano de cargos e salário.....	35
TABELA 05 - Oportunidade de reciclar e adquirir novos conhecimentos.....	36
TABELA 06 - Sentimento de segurança em relação à manutenção do emprego ..	37
TABELA 07 - Relacionamento com os colegas de trabalho	38
TABELA 08 - Relacionamento com o gerente	39
TABELA 09 - Avaliação do item equipamento ao Hospital “Ômega”	39
TABELA 10 - Avaliação do item conforto do ambiente ao Hospital “Ômega”	41
TABELA 11 - Avaliação do item climatização relacionado ao Hospital “Ômega” ..	42
TABELA 12 - Avaliação do item instalação física ao Hospital “Ômega”	43
TABELA 13 - Avaliação do item material de trabalho ao Hospital “Ômega”	44
TABELA 14 - Oportunidade de expor idéias e sugestões.....	45
TABELA 15 - Clareza na transmissão e aceitação das normas e rotinas da organização	46
TABELA 16 - Equilíbrio do trabalho com outras atividades da vida pessoal	47
TABELA 17 – Frequência com que a organização dá retorno relação à avaliação de desempenho	48
TABELA 18 - Sexo.....	49
TABELA 19 - Faixa etária (em anos)	50
TABELA 20 - Estado Civil.....	51
TABELA 21 - Escolaridade	52
TABELA 22 - Renda (Em salários mínimos – s.m.)	53

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01 - Nível de satisfação com relação ao salário.....	32
GRÁFICO 02 - Nível de satisfação com relação ao ambiente de trabalho	33
GRÁFICO 03 - Nível de satisfação com relação às tarefas entregues	34
GRÁFICO 04 - Existência de plano de cargos e salário.....	35
GRÁFICO 05 - Oportunidade de reciclar e adquirir novos conhecimentos.....	36
GRÁFICO 06 - Sentimento de segurança em relação à manutenção do emprego	37
GRÁFICO 07 - Relacionamento com os colegas de trabalho	38
GRÁFICO 08 - Relacionamento com o gerente	39
GRÁFICO 09 - Avaliação do item equipamento ao Hospital “Ômega”	39
GRÁFICO 10 - Avaliação do item conforto do ambiente ao Hospital “Ômega”	41
GRÁFICO 11 - Avaliação do item climatização relacionado ao Hospital “Ômega”	42
GRÁFICO 12 - Avaliação do item instalação física ao Hospital “Ômega”	43
GRÁFICO 13 - Avaliação do item material de trabalho ao Hospital “Ômega”	44
GRÁFICO 14 - Oportunidade de expor idéias e sugestões.....	45
GRÁFICO 15 - Clareza na transmissão e aceitação das normas e rotinas da organização	46
GRÁFICO 16 - Equilíbrio do trabalho com outras atividades da vida pessoal	47
GRÁFICO 17 – Frequência com que a organização dá retorno relação à avaliação de desempenho.....	48
GRÁFICO 18 - Sexo.....	49
GRÁFICO 19 - Faixa etária (em anos)	50
GRÁFICO 20 - Estado Civil.....	51
GRÁFICO 21 - Escolaridade	52
GRÁFICO 22 - Renda (Em salários mínimos – s.m.)	53

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA.....	11
1.2	CARACTERIZAÇÃO DO HOSPITAL “ÔMEGA” E SEU AMBIENTE.....	12
1.3	OBJETIVOS.....	13
1.3.1	Geral	13
1.3.2	Específicos.....	13
1.4	JUSTIFICATIVA.....	14
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	15
2.1	AS ORGANIZAÇÕES NA CONTEMPORANEIDADE	15
2.1.1	A complexidade das organizações.....	15
2.1.2	As diferentes eras da organização	17
2.1.3	As pessoas e a organização	18
2.2	ORIGEM DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	19
2.3	CONCEITUANDO QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	20
2.4	MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	23
2.5	PROGRAMAS DE BEM-ESTAR	26
3	METODOLOGIA.....	28
3.1	TIPOLOGIA DE PESQUISA.....	28
3.2	UNIVERSO E AMOSTRA.....	29
3.3	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	30
3.4	TRATAMENTO PARA ANÁLISE DOS DADOS	31
4	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	32
4.1	DADOS AVALIATIVOS.....	32
4.2	PERFIL DO ENTREVISTADO.....	49
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	54
	REFERÊNCIAS	56
	APÊNDICE	

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA

A qualidade total é indubitavelmente uma filosofia de gestão extremamente importante para muitas empresas.

Historicamente, a partir da segunda metade dos anos 80, até a primeira metade dos anos 90, a expressão criada no Japão foi adotada para definir de forma clara que numa organização todos devem se, preocupar com um melhor desempenho nas suas tarefas para que o trabalho possa fluir da melhor maneira possível satisfazendo assim tanto os clientes envolvidos no processo, quanto os funcionários e gestores.

Na busca da qualidade total as empresas necessitam, cada vez mais, promover nos seus processos de maneira que possam garantir sua sobrevivência. Isso será possível principalmente através dos seus funcionários.

Portanto, é fundamental que as empresas invistam sobremaneira no desenvolvimento dos recursos humanos disponíveis, buscando um ambiente no qual as pessoas possam crescer e se desenvolver.

É nesse contexto que a Qualidade de Vida no Trabalho – QVT - assume relevância. O objetivo da QVT consiste em encorajar e apoiar hábitos e estilos de vida que promovam saúde e bem estar entre todos os funcionários durante toda a sua vida profissional, uma vez que direcionada para facilitar ou trazer satisfação ao trabalhador na execução de suas tarefas. Tornam-se fundamental criar um ambiente em que os mesmos possam sentir-se bem com seus colegas de trabalho e com a gerência, proporcionando melhores condições de trabalho, ambiente físico adequado, disponibilidade de bons recursos, oportunidades de crescimento etc.

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

Até que ponto os funcionários do Hospital “Ômega” encontram-se satisfeitos com a qualidade de vida no trabalho?

1.2 CARACTERIZAÇÃO DO HOSPITAL “ÔMEGA” E SEU AMBIENTE

O Hospital “Ômega” iniciou suas atividades em 01 de janeiro de 1997. Possui um conselho gestor formado por 09 sócios, todos médicos, divididos em pediatras, ginecologistas e cardiologistas.

No seu primeiro momento, o Hospital “Ômega” era exclusivamente maternidade, o que era favorecido pela formação dos investidores iniciais. No entanto, com o passar do tempo, a necessidade de atender as expectativas dos seus clientes, bem como o aumento do faturamento fez com que estes empreendedores ampliassem a função do hospital, passando a prestar o serviço não só de maternidade, mas também de hospital geral.

Hoje, a entidade hospitalar oferecendo atendimento especializado em clínica médica, pediatria, ginecologia, cardiologia, ortopedia e traumatologia e ainda possui profissionais especializados em cirurgia plástica. Ademais presta serviços de ultrassonografia, mamografia, raio-x, tomografia computadorizada, laboratório de análises clínicas e endoscopia.

Dispõe de um público alvo formado por clientes de diversos planos de saúde, assim como clientes particulares (cirurgias, consultas e exames). Por oferecer diversas especialidades, bem como por atender aos clientes de mais de 35 planos de saúde, o hospital possui, então, uma clientela bastante diversificada.

Para o seu bom funcionamento, o Hospital “Ômega” dispõe dos seguintes setores: recepção, setor de pessoal, RH, compras, faturamento, tesouraria, contabilidade, nutrição, hotelaria, lavanderia, farmácia, enfermagem, berçário, centro cirúrgico, manutenção e informática. Além disso, o hospital possui 124 leitos, dentre eles, 10 leitos de UTI adulto e 08 leitos destinados a UTI Neo.

Atualmente, o Hospital “Ômega” está inserido no segmento de hospitais privados.

É considerado um Hospital geral e completo que presta serviços para todo o estado do Rio Grande do Norte. Tem como concorrentes diretos as seguintes entidades: Hospital Natal Center, Hospital do Coração, Hospital PAPI e o Hospital São Lucas.

Para atingir seus objetivos e cumprir suas responsabilidades a entidade conta com 479 funcionários.

Para finalizar, o Hospital “Ômega” tem como missão promover a saúde de forma humanizada, oferecendo serviços de alta qualidade e tecnologia, buscando superar as expectativas dos usuários, sócios, colaboradores e fornecedores, primando sempre por uma postura ética.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Geral

Analisar se os funcionários do Hospital “Ômega” encontram-se satisfeitos com a qualidade de vida no trabalho.

1.3.2 Específicos

- A) Identificar o perfil dos funcionários;
- B) Conhecer a opinião dos funcionários sobre as condições das instalações físicas e equipamentos existentes;
- C) Identificar pontos positivos e oportunidades de melhoria.

1.4 JUSTIFICATIVA

Espera-se que a presente proposta de estudo possibilite à pesquisadora uma experiência inovadora, servindo como complemento em sua formação acadêmica e que também sirva como contribuição e incentivo no desenvolvimento de novas idéias para outras pesquisas voltadas ao assunto.

Além disso, no contexto organizacional, ressalta-se a importância de se entender alguns aspectos relacionados à percepção dos funcionários no que diz respeito à satisfação no trabalho, bem como conhecer o ambiente interno da organização.

O presente estudo pretende ampliar os trabalhos no campo da QVT junto aos funcionários que ocupam cargos operacionais, uma vez que no geral os estudos sobre o tema, adotam como objeto de estudo o nível gerencial das organizações. Daí a necessidade de se fazer pesquisas com grupos funcionais de modo a identificar medidas que contribuam para a melhoria da QVT dos mesmos.

Por último, a partir dos resultados obtidos, espera-se que os gestores do Hospital “Ômega” possam desenvolver um programa de qualidade de vida no trabalho voltado ao bem-estar dos seus colaboradores.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 AS ORGANIZAÇÕES NA CONTEMPORANEIDADE

O grande desafio encontrado nas organizações no momento atual é desenvolver a capacidade de se organizar e se adapta às rápidas mudanças de um mercado cada vez mais complexo e dinâmico. Visto que essas mudanças sociais acontecem a um ritmo mais acelerado hoje do que no passado e a tendência é cada vez mais as coisas acontecerem mais rápido, sendo assim é preciso que se crie uma situação mais favorável voltada à realidade de cada empresa.

Chiavenato (1998, p. 23) conceitua a organização como sendo: “um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas”

Já Etzioni (1976, P. 9) define a organização como “Unidades sociais (ou agrupamentos humanos) intencionalmente construídas e reconstruídas, a fim de atingir objetivos específicos.

As organizações permitem a seus trabalhadores satisfazer suas necessidades individuais, sejam emocionais, espirituais, intelectuais e econômicas. Devido às limitações individuais de cada individuo as organizações existem para cumprir objetivos que os mesmo não alcançam por suas limitações.

2.1.1 A complexidade das organizações

Diante das diversas organizações, é preciso que se evidencie a influência e importância que as organizações têm na vida da sociedade em geral. Verificar como o movimento do mercado afeta a comunidade, seus concorrentes, e conseqüentemente sua empresa, sendo necessária a inter-relação entre esses fatores.

Torna-se fundamental ressaltar que a medida em as organizações obtém sucesso, tende a crescer esse crescimento se dar através das pessoas que nelas interagem, para que isso ocorra de uma forma dinâmica é preciso que seja bem administrado.

“As organizações constituem uma das mais admiráveis instituições sociais que a criatividade e engenhosidade humana construíram. As organizações de hoje são diferentes das de ontem e, provavelmente, amanhã e no futuro distante apresentarão diferença ainda maiores” (CHIAVENATO, 1998, p.25).

As grandes organizações possuem a seguintes características:

a) *Complexidade*. As organizações são distintas dos grupos e sociedades em termos de complexidade estrutural, que se refere à diferenciação horizontal e vertical. À medida que ocorre divisão do trabalho, aumenta a complexidade horizontal das organizações. À medida que novos níveis verticais surgem com a hierarquia para melhor controle e regularização, aumenta complexidade vertical.

b) *Anonimato*. A ênfase é colocada sobre as tarefas ou operações e não sobre as pessoas. O importante é que a operação seja executada, não importa por quem.

c) *Rotinas padronizadas*. Para operar procedimentos e canais de comunicação. Apesar da atmosfera impessoalizada, as organizações apresentam a tendência a desenvolver grupos informais face a face delas.

d) *Estruturas personalizadas e não oficiais*. Constituem a organização informal que funciona em paralelo com estrutura formal.

e) *Tendência à especialização e à proliferação de funções*, que tende a separar as linhas de autoridade formal daquelas de competência profissional ou técnica.

f) *Tamanho*. O porte é um elemento final e intrínseco às grandes organizações, pois decorre do numero de participantes e de órgãos que formam sua estrutura organizacional.

As organizações atuais são consideradas mais diversificadas do que as do passado, sendo assim no futuro se tornaram mais complexa e divididas em diversas estruturas organizacionais. Contudo, dispõe de vários ramos de atividades, sendo consideradas organizações diversificadas e complexas.

2.1.2 As diferentes eras da organização

As organizações estão em processo de transformação, cada vez mais se atualiza com novas tecnologias e novas formas de abordagem com os consumidores. Para tanto tais transformações causam impactos na sociedade a qual é introduzida no contexto organizacional.

Apresentam-se, a seguir, as três etapas das organizações no decorrer do século XX;

Quadro 01: Etapas das organizações no decorrer do século XX.

	Industrialização Clássica	Industrialização Neoclássica	Era da Informação
Período	1900-1950	1950-1990	Após 1990
Estrutura Organizacional Predominante	Funcional, burocrático, piramidal, centralizadora, rígida e inflexível. Ênfase nos órgãos.	Matricial enfatizando departamentalização por produto/serviços ou unidades estratégicas.	Fluida e flexível, totalmente descentralizada, redes de equipes multifuncionais.
Cultura Organizacional	Teoria X. Foco no passado, nas tradições e nos valores. Ênfase na manutenção do status quo. Valor a experiência anterior.	Transação. Foco no presente e no atual. Ênfase na adaptação ao ambiente.	Teoria Y. Foco no futuro destino. Ênfase na mudança e na inovação. Valor ao conhecimento e à criatividade.
Ambiente Organizacional	Estático, previsível, poucas e gradativas mudanças. Poucos desafios ambientais.	Intensificação das mudanças e com maior velocidade.	Mutável, imprevisível, turbulento, com grandes e intensas mudanças.
Modo de lidar Com as pessoas	Pessoas como fatores de produção inertes e estáticos, sujeitos a regras e regulamentos rígidos para serem controlados	Pessoas como recursos organizacionais que precisam ser administrados.	Pessoas como seres humanos proativos, dotados de inteligência e habilidades e que devem ser impulsionados.
Denominação	Relações Industriais.	Administração de Recursos Humanos.	Administração de pessoas

Fonte: Chiavenato (1998, p. 29)

2.1.3 As pessoas e as organizações

No mundo globalizado muito se fala em diferencial competitivo, esse fator se dá através do investimento nas pessoas que compõem o universo das organizações. Para uma empresa se destacar entre as demais é fundamental que os funcionários tenham iniciativa, vontade de assumir riscos e agilidade na adaptação a novas situações, através do comprometimento, motivação, disciplina, a busca constante de conhecimento e da habilidade no relacionamento pessoal. Dessa forma, quanto mais às pessoas assumirem esses papéis mais fortes se tornará as organizações.

Para ultrapassar suas limitações individuais, as pessoas se agruparam para formar organizações, no sentido de alcançar objetivos em comuns. À medida que as organizações são bem-sucedidas, elas sobrevivem ou crescem. E ao crescerem, as organizações requerem maior número de pessoas para a execução de suas atividades. Essas pessoas, ao ingressarem nas organizações, perseguem objetivos diferentes daquelas que formaram originalmente as organizações. Isto faz com que gradativamente os objetivos organizacionais se distanciem dos objetivos individuais dos novos participantes. (CHIAVENATO, 1998).

Portanto para que pessoas e organização alcancem os objetivos em comum é preciso um equilíbrio entre as partes. É necessário que as pessoas que fazem parte desta organização, possam e tenham condições de continuamente aprenderem, seja sobre o mercado, a empresa, sua profissão ou sobre elas mesmas, para assim adquirirem a capacidade de torna-se responsáveis pelo desenvolvimento da empresa em que trabalham e por seu próprio desenvolvimento. Por outro lado as organizações devem oferecer aos seus trabalhadores diversos benefícios, como ambiente de trabalho adequado, remuneração e benefícios satisfatórios, segurança no trabalho, oportunidade de crescimento, reconhecimento e motivação.

Por último, pode-se ressaltar que as empresa de hoje, precisa adotar uma estrutura de gestão flexível, para que haja respostas imediatas às necessidades dos meios que a compõe, ou seja, a empresa precisa se estruturar de forma que a qualquer momento ela esteja apta a mudar, ou se adaptar.

2.2 ORIGEM DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A melhoria da qualidade de vida no trabalho surge como uma preocupação, não só pelo aspecto material enfatizado pela saúde e segurança, mas, de uma forma mais abrangente, por meio da humanização do trabalho.

Segundo Rodrigues (1994, p.76):

A qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência. Com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas.

Em se tratando de QVT, antes das iniciativas de estudos sobre o assunto, as organizações estavam muito mais preocupadas com as regras, normas, estruturas e eficiência do trabalhador do que com o seu bem-estar físico ou psicológico.

Com o início dos estudos científicos na área social, as exigências do trabalhador e o conhecimento de suas necessidades em relação ao trabalho, começaram a ser observadas pelas organizações, passando-se a investir na melhoria da qualidade de vida das pessoas no trabalho, cujo resultado deste investimento é um ambiente mais humanizado.

“Somente com a sistematização dos métodos de produção, nos séculos XVIII e XIX, as preocupações com as condições de trabalho e a influência destas na produção e moral do trabalhador vieram a ser estudadas de forma científica” (RODRIGUES, 1994, p.76).

Destaca-se que o movimento de QVT possui origens delimitadas na história do pensamento administrativo, movimento esse conhecido como Relações Humanas, sendo desenvolvido principalmente pelos estudos de Elton Mayo, na *Western Electric*, e de Eric Trist, no *Tavistock Institute*, em Londres.

“Na década de 50, no *Tavistock Intitute*, em Londres, Eric Trist e colaboradores desenvolveram uma série de estudos que deram origem a uma abordagem sócio-técnica em relação à organização do trabalho” (RODRIGUES, 1994, p.76).

Nesta mesma direção, Fernandes (1996, p. 40) diz que:

Historicamente, atribui-se a Eric Trist e seus colaboradores que desenvolveram estudos no *Tavistock Institute*, em 1950, [...] a origem da denominação Qualidade de Vida no Trabalho - QVT, para designar experiências calcadas na relação indivíduo-trabalho-organização, com base na análise e reestruturação da tarefa, com o objetivo de tornar a vida dos trabalhadores menos penosa.

A partir destes estudos as organizações deveriam se transformar numa interação entre os sistemas sociais representados pelos trabalhadores e os sistemas técnicos representados pela estrutura organizacional, o estilo de liderança e a tecnologia.

Hersey; Blanchard, apud Limongi-França (2008, p. 27) afirmam que “surge um movimento que enfatiza as relações humanas e abre espaço, mas pra frente, para as questões relativas à saúde física e mental ou psicológica do trabalhador, esse movimento foi iniciado por Elton Mayo e seus colaboradores, em Hawthorne”.

Então, na década de 70, surge um movimento pela QVT, principalmente nos EUA, devido à preocupação com a competitividade internacional e o grande sucesso dos estilos e técnicas gerenciais dos programas de produtividade japonesa, focados nos colaboradores através de práticas gerenciais capazes de reduzir conflitos.

Com base no exposto, percebe-se que a QVT tem sua importância na medida em que demonstra preocupação com a satisfação e bem estar do trabalhador. Assim, torna-se fundamental a criação de ferramentas e métodos capazes de possibilitar o entendimento da relação existente entre o indivíduo e seu trabalho.

2.3 CONCEITUANDO QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O conceito de qualidade de vida no trabalho é abrangente e precisa ser definido com clareza, uma vez que existem várias conceituações e formas de abordagem. Independentemente do conceito que os diversos autores adotam, é preciso enfatizar que a QVT não pode ser vista de forma limitada, mas de forma sistemática e em constante interação.

Fernandes (1996, p.45-46) conceitua a QVT como sendo “a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas”.

Neste sentido, a filosofia de QVT busca humanizar a organização. Portanto, deve ser visto como um conceito global, criando melhorias nas condições e nas relações de trabalho. Trazendo como resultados satisfação aos trabalhadores e, para as empresas, aumento na produtividade.

Lipowski, apud Limongi-França (2008, p. 28), afirma que “Toda pessoa é um complexo biopsicossocial, isto é, tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente a condições de vida”

Pode-se dizer que a QVT baseia-se numa visão integral das pessoas, assim chamado o enfoque biopsicossocial que proporciona ao indivíduo uma vida integrada.

A visão biopsicossocial é explicitada por Lipowski apud Limongi-França (2008), da seguinte forma:

- a) *Dimensão biológica*: relaciona-se às características físicas herdadas ou adquiridas ao nascer e durante toda vida;
- b) *Dimensão psicológica*: refere-se aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes, que formam a personalidade de cada pessoa e seu modo de perceber e de posicionar-se diante das demais pessoas; e
- c) *Dimensão social* revela os valores socioeconômicos, a cultura e as crenças, o papel da família e as outras formas de organização social, no trabalho e fora dele.

Esta visão abre espaço para a compreensão de fatores psicossociais na vida moderna das organizações. Assim, focalizando em assuntos relacionados à saúde e ao bem-estar do trabalhador.

Apresenta-se, a seguir, algumas definições evolutivas de QVT ao longo dos anos;

Quadro 02: Definições Evolutivas da QVT na Visão de Nadler & Lawler

PERÍODO	FOCO PRINCIPAL	DEFINIÇÃO
1959/1972	Variável	A QVT foi tratada como reação individual ao trabalho ou às conseqüências pessoais de experiências do trabalho.
1969/1975	Abordagem	A QVT dava ênfase ao indivíduo antes de dar ênfase aos resultados organizacionais, mas ao mesmo tempo era vista como um elo de maior produtividade cooperativas do trabalho gerencial.
1972/1975	Método	A QVT fio o meio para o engrandecimento do ambiente de trabalho e a execução de maior produtividade e satisfação.
1975/1980	Movimento	A QVT, como movimento, visa a utilização de termos “gerenciamento participativo” e “democracia industrial” com bastante freqüência, inovador como idéias de movimento.
1979/1983	Tudo	A QVT é vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade.
Previsão Futura	Nada	A globalização da definição trata como conseqüência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT. E para estes QVT nada representa.

Fonte: adaptado de Nadler & Lawler, apud Rodrigues (1994, p. 81).

Com base no que foi exposto, percebe-se que o conceito de QVT envolve aspectos relacionados à somatória da satisfação das necessidades físicas, psicológicas e sociais dos indivíduos. Busca conciliar os interesses tanto dos trabalhadores como das organizações

2.4 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Diversos estudiosos, entre eles Nadler e Lawler, Walton, Hackman e Oldhan, criaram ao longo dos anos, indicadores para demonstrar os fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho. Deste modo, tanto as características individuais quanto as organizacionais são determinantes para a QVT.

Segundo Chiavenato (1999, p. 392):

O desempenho no cargo e o clima organizacional representam fatores importantes na determinação da QVT. Se a qualidade do trabalho for pobre, conduzirá à alienação do empregado e à insatisfação, à má vontade, ao declínio da produtividade. Se a qualidade do trabalho for boa, conduzirá a um clima de confiança e respeito mútuo, no qual o indivíduo tenderá a aumentar suas contribuições.

Apresenta-se, a seguir, alguns modelos de QVT:

Para Nadler e Lawler, apud Chiavenato (1999), a QVT está fundamentada em quatro aspectos: participação dos funcionários nas decisões; reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefa e de grupos autônomos de trabalho; inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional; e melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas, horário de trabalho.

Estes aspectos demonstram que o ser humano passa a ser parte integrante das organizações e mostram a evolução da importância dos mesmos.

Hackman e Oldhan, apud Chiavenato (1999), apresentam um modelo de QVT no qual as dimensões do cargo produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam a QVT. Estas dimensões do cargo são:

a) *Variedade de habilidades*: o cargo deve requerer várias e diferentes habilidades, conhecimentos e competências da pessoa;

b) *Identidade da tarefa*: o trabalho deve ser realizado do início até o fim para que a pessoa possa perceber que produz um resultado palpável;

c) *Significado da tarefa*: a pessoa deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz consequências e impactos sobre o trabalho das outras;

d) *Autonomia*: a pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia e independência para desempenhá-las;

e) *Retroação do próprio trabalho*: a tarefa deve proporcionar informações de retorno à pessoa para que ela própria possa auto-avaliar seu desempenho;

f) *Retroação extrínseca*: deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho da tarefa; e

g) *Inter-relacionamento*: a tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou com clientes internos e externos.

“Os referidos autores “utilizam um modelo de pesquisa sobre o diagnóstico do trabalho baseado em um inventário de diagnóstico das características do cargo para medir o grau de satisfação geral de motivação interna como diagnóstico da QVT” (CHIAVENATO, p. 393, 1999).

Tais fatores são refletidos dentro da organização de maneira com que as pessoas passam a desenvolver suas atribuições de forma diferenciada, a fim de contribuir com a QVT e ainda assegurar-se de um trabalho satisfatório.

O modelo proposto por Walton, apud Chiavenato (1999), apresentado a seguir, é dividido em oito fatores que afetam a QVT

Quadro 03: Modelo de QVT de Walton

FATORES DE QVT	DIMENSÕES
a) Compensação justa e adequada	1. Renda (salário) adequada ao trabalho 2. Equidade interna (compatibilidade extrema) 3. Equidade externa (compatibilidade externa)
b) Condições de segurança e saúde no trabalho	4. Jornada de trabalho 5. Ambiente físico (seguro e saudável)
c) Uso e desenvolvimento de capacidades	6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade da tarefa 9. Variedade de habilidades 10. Retroação e retroinformação
d) Oportunidades de crescimento contínuo e segurança	11. Possibilidade de carreira 12. Crescimento profissional 13. Segurança do emprego
e) Integração social na organização	14. Igualdade de oportunidades 15. Relacionamentos interpessoais e grupais 16. Senso comunitário
f) Constitucionalismo	17. Respeito as leis e direitos trabalhistas 18. Privacidade pessoal 19. Liberdade de expressão 20. Normas e rotinas claras da organização
g) Trabalho e espaço total de vida	21. Papel balanceado do trabalho na vida pessoal
h) Relevância social da vida no trabalho	22. Imagem da empresa 23. Responsabilidade social pelos produtos/serviços 24. Responsabilidade social pelos empregados

Fonte: adaptado de Walton, apud Chiavenato (1999, p. 394).

Convém a todo e qualquer trabalhador que visa crescer e se satisfazer em seu ambiente de trabalho, exercer suas atividades em um ambiente satisfatório. Através destes modelos, pode-se perceber a importância da empresa valorizar os trabalhadores, enfatizando as condições físicas e psicológicas do trabalhador,

possibilitando oportunidades para estarem em sintonia com os objetivos da instituição.

2.5 PROGRAMAS DE BEM-ESTAR

As empresas na atualidade demonstram uma realidade marcada por desafios organizacionais. Desse modo, os funcionários que a compõe são parte integrante, neste cenário marcado por constantes mudanças e adaptações. Uma vez que os funcionários estão sujeitos as pressões diárias que o trabalho exige, conciliação da vida pessoal com a profissional, sintomas de stress e algumas outras doenças decorrentes do esforço e do modo repetitivo de trabalhar.

A partir daí surge à necessidade de mudar o modo de vida das pessoas no ambiente de trabalho. Através de programas de bem-estar, onde contribui para diminuir o número de acidentes de trabalho, prevenir a fadiga muscular, vícios de postura e repetição dos movimentos físico. Dessa forma, aumenta a disposição do funcionário ao iniciar e retornar ao trabalho e promove maior integração no ambiente de trabalho.

Os programas de bem-estar são geralmente adotados por organizações que procuram prevenir problemas de saúde de seus funcionários. O caráter profilático desses programas parte do reconhecimento de seu efeito sobre o comportamento dos funcionários e estilo de vida fora do trabalho, encorajando as pessoas a melhorar seu padrão de saúde. Também serve para reduzir os elevados custos de saúde. (CHIAVENATO, 1999, P. 393).

De acordo com Chiavenato, 1999, o programa de bem-estar possui três componentes:

- a) Ajudar os funcionários a identificar ricos potenciais.
- b) Educar os funcionários a respeito de riscos de saúde, como pressão sanguínea elevada, fumo obesidade, dieta pobre e estresse.
- c) Encorajar os funcionários a mudar seu estilo de vida através de exercícios, boa alimentação e monitoramento de saúde.

Com base no que foi exposto acima, ressalta-se que, um ambiente de trabalho agradável pode melhorar o relacionamento interpessoal e a produtividade, assim como reduzir acidentes, doenças, aumenta a auto-estima do funcionário, Além desses objetivos, os Programas bem-estar busca conscientizar e capacitar os profissionais para desenvolver atividades ligadas à qualidade de vida e promoção de saúde.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPOLOGIA DE PESQUISA

Em relação à tipologia de pesquisa, desenvolveu-se uma pesquisa exploratória-descritiva, na forma de estudo de caso.

Segundo Cervo; Bervian (1996, p.49), “Tais estudos tem por objetivo familiarizar-se com o fenômeno ou obter nova percepção do mesmo e descobrir novas idéias”. Para Vergara (2004, p.45) a pesquisa exploratória “[...] é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado por natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, todavia, poderão surgir durante ou ao final da pesquisa”. Por sua vez, Lakatos; Marconi (1991, p.188) lembram que:

São investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com o ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos.

A pesquisa descritiva “[...] expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza” (VERGARA 2004, p.45). Nesse sentido, Lakatos; Marconi (1991, p.187) destacam que “consistem em investigações de pesquisa empírica cuja principal finalidade é o delineamento ou análise das características de fatos ou fenômenos”. Por sua vez, Cervo; Bervian (1996, p.49) ressaltam que “A pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los”.

No que se refere ao estudo de caso, Vergara (2004, p.47) trata como sendo “o circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como uma pessoa, uma família, um produto, uma empresa, um órgão público, uma comunidade ou mesmo um país. Tem caráter de profundidade e detalhamento”. Martins (2002, p.36) diz que “dedica-se a estudos intensivos do passado, presente e de interações ambientais de uma (ou algumas) unidades sociais: indivíduo grupo, instituição e comunidade”. Com

isso, Martins; Lintz (2000, p.23) destacam que:

Trata-se de uma técnica de pesquisa cujo objetivo é o estudo de uma unidade que se analisa profunda e intensamente. Considera a unidade social estudada em sua totalidade, seja um indivíduo, uma família, uma instituição, ou uma comunidade, com o objetivo de compreendê-las em seus próprios termos.

A seguir, discorre-se sobre o universo e a amostra da pesquisa.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

Definiu-se que o universo da presente proposta de estudo é composto por 395 funcionários do Hospital “Ômega”.

Em se tratando de universo de pesquisa, Vergara (2004, p.48) explica que “trata-se de definir toda a população e a população amostral”. Desse modo Lakatos; Marconi (1991, p.223) acrescentam que “é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”. Por sua vez Martins (2002, p.43) diz que “Trata-se do conjunto de indivíduos ou objetos que apresentam em comum determinadas características definidas para o estudo”.

Utilizou-se uma amostra com tamanho relativo à estimativa de erro de 7% com confiabilidade de 95% em relação ao universo de 395 funcionários. Aplicou-se o questionário por cada setor proporcionalmente ao total de funcionários que o compõe.

A amostra consiste em “uma parte do universo (população), escolhida segundo algum critério de representatividade” (VERGARA, 2004, p.48). Lakatos; Marconi (1991, p.163) consideram que a amostra “é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população)”. Para Martins (2002, p.43) “Amostra é um subconjunto da população”.

Apresenta-se, a seguir, a definição do instrumento de coleta de dados utilizado na pesquisa

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Em relação ao instrumento de coleta de dados, foi utilizado o questionário.

O questionário “se caracteriza por uma série de questões apresentadas ao respondente, por escrito” (VERGARA, 2004 p.52). Dando continuidade, Andrade (1998, p.128-129) relata que “Questionário é um conjunto de perguntas que o informante responde, sem a necessidade do pesquisador”. Por sua vez Barros; Lehfeld (1986, p.108) afirma que “O questionário é um instrumento mais usado para levantamento de informações. Não é restrito a uma determinada quantidade de questões, porém aconselha se que não seja muito exaustivo desanimando o pesquisador”.

Apresentou-se como vantagens do uso de questionário a possibilidade que o pesquisador tem de colher um numero maior de informações dos respondentes num menor espaço de tempo do que outros tipos de pesquisas. Outra vantagem seria o tempo que o respondente tem para ver e rever as questões assim as respondendo da forma mais adequada. Além do que garante o anonimato, assim o pesquisador obtém mais respostas precisas (BARROS; LIHFELD, 1986).

Em relação às desvantagens do uso de um questionário pode-se dizer que esse instrumento possibilitou a diminuição da veracidade das informações apresentadas, pelo fator da falta de preenchimento de algumas respostas. Outra desvantagem seria a elaboração de questionários específicos para alguns segmentos de população para que se obtenha uma maior compreensão das perguntas (BARROS; LIHFELD, 1986).

No questionário, utilizaram-se perguntas do tipo fechada, pois se tornou necessário que o respondente escreve-se bastando marcar apenas com um (x) a alternativa que melhor se aplicarão, facilitando assim o preenchimento total do questionário, sendo fáceis de codificar.

Como desvantagens tiveram a incapacidade potencial do pesquisador de proporcionar ao respondente todas as alternativas possíveis de resposta e o respondente focalizou-se a escolher entre alternativas que possa não ter ajustado-se a sua forma de pensar.

A seguir, discorre-se sobre a análise e tratamento dos dados.

3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE DOS DADOS

Uma vez preenchido os questionários pelos respondentes do estudo, os dados estão organizados em tabelas, assim elaborados os devidos gráficos e as suas respectivas análises, utilizando os *softwares Word e Excel*.

4-ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

4.1 DADOS AVALIATIVOS

Tabela 01 – Nível de satisfação com relação ao salário

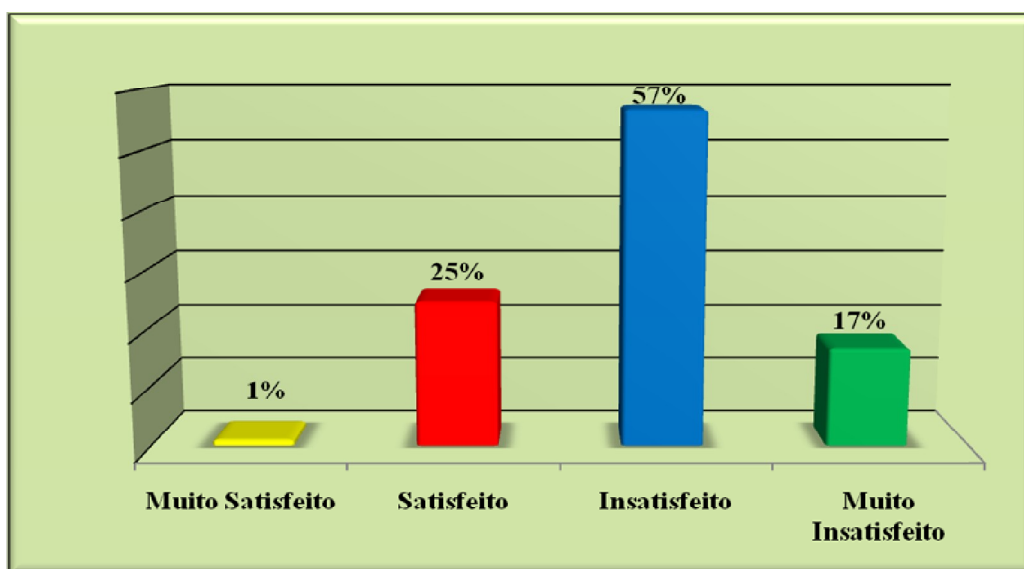
	Nº de Entrevistados	%
Muito Satisfeito	2	1
Satisfeito	35	25
Insatisfeito	78	57
Muito Insatisfeito	24	17
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Verifica-se, na Tabela 01, que 73% dos entrevistados afirma estar “Insatisfeito” e “Muito insatisfeito” com relação ao salário recebido, respectivamente 57% e 17%. Todavia, 25% dos entrevistados afirma estar “Satisfeito”. Pode-se, pois, ressaltar que o salário pago não satisfaz significativa parcela dos entrevistados.

Importa registrar que, o salário é um dos componentes da remuneração total. Logo, exerce uma influência significativa no nível de satisfação das pessoas.

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 01.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)

Gráfico 01- Nível de satisfação com relação ao seu salário

Tabela 02 – Nível de satisfação com relação ao ambiente de trabalho

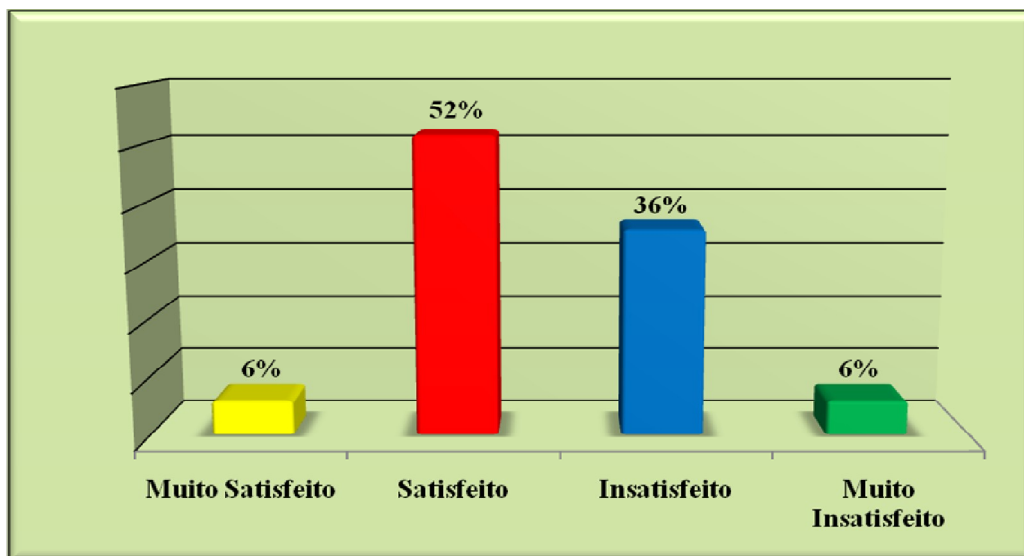
	Nº de Entrevistados	%
Muito Satisfeito	8	6
Satisfeito	72	52
Insatisfeito	50	36
Muito Insatisfeito	9	6
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Observa-se, na Tabela 02, que 58% dos entrevistados afirma estar “Satisfeito” e “Muito Satisfeito” com relação ao ambiente de trabalho, respectivamente 52% e 6%. Porém, 36% dos entrevistados afirmar estar “Insatisfeitos”. Pode-se, afirmar que, o ambiente de trabalho satisfaz um número relevante de funcionários do Hospital “Ômega”.

Para tanto, ressalta-se que um ambiente de trabalho adequado e um dos principais fatores que estimular o funcionário a obter resultados satisfatórios.

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 02.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)

Gráfico 02- Nível de satisfação com relação ao ambiente de trabalho

Tabela 03 – Nível de satisfação com relação às tarefas que são entregues para serem realizadas

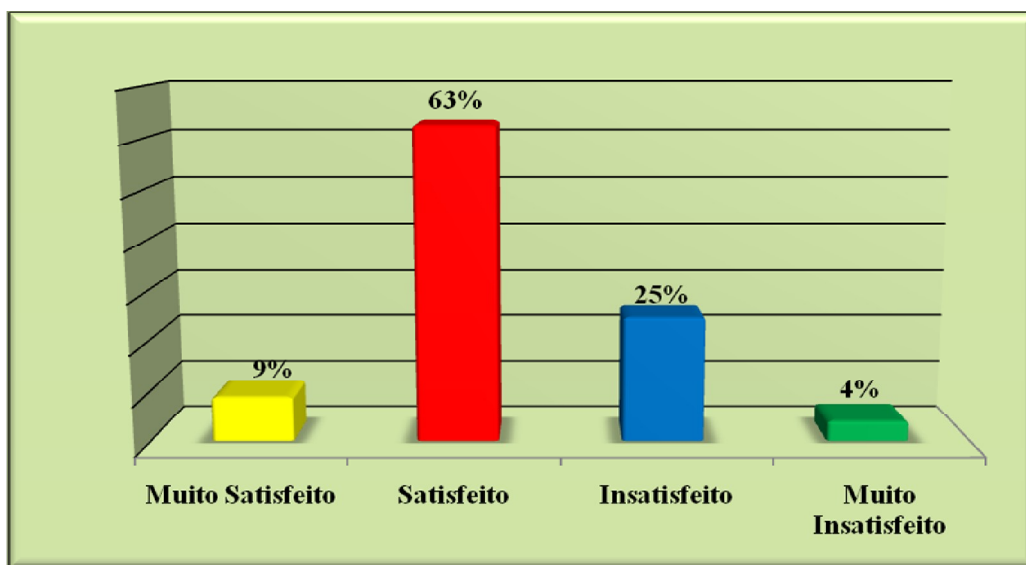
	N° de Entrevistados	%
Muito Satisfeito	12	9
Satisfeito	87	63
Insatisfeito	35	25
Muito Insatisfeito	5	4
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Identifica-se, na Tabela 03, que 72% dos entrevistados afirma estar “Satisfeito” e “Muito Insatisfeito” com relação às tarefas entregues para serem realizadas, respectivamente 63% e 9%. Todavia, 25% dos entrevistados afirma estar “Insatisfeito” com as tarefas entregues. Pode-se, dizer que predomina a satisfação entre os funcionários do Hospital “Ômega” no que diz respeito à distribuição de tarefas entregues a serem realizadas.

Uma vez, as tarefas bem distribuídas, dar ao funcionário a possibilidade de uma melhor identificação com as tarefas, com isso aperfeiçoando suas habilidades e conhecimentos.

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 03.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)

Gráfico 03- Nível de satisfação com relação às tarefas que são entregues para serem realizadas

Tabela 04 – Existência de plano de cargos e salários

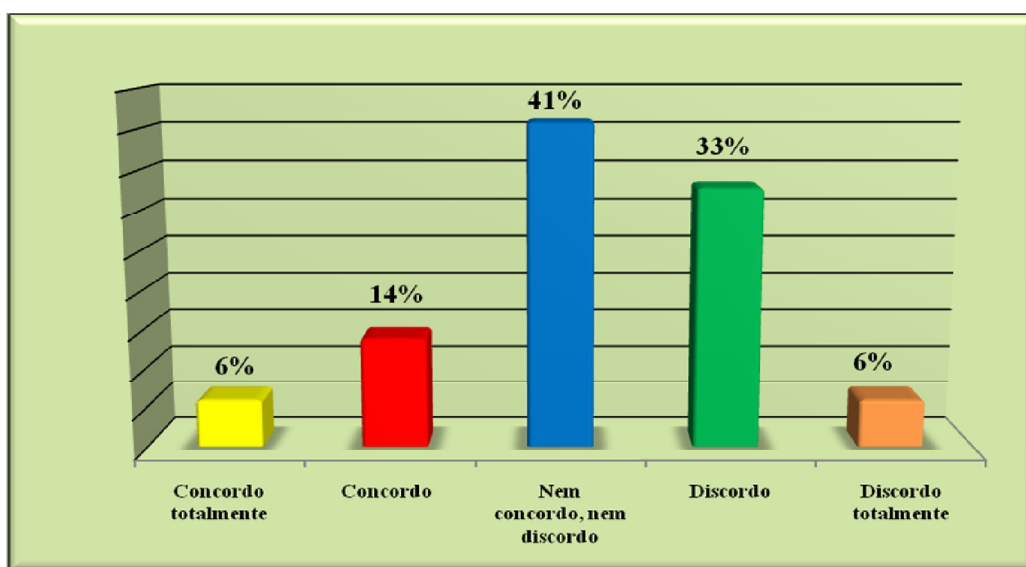
	Nº de Entrevistados	%
Concordo totalmente	9	6
Concordo	19	14
Nem concordo, nem discordo	57	41
Discordo	46	33
Discordo totalmente	8	6
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Percebe-se, na Tabela 04, que 41% dos entrevistados afirma “Nem concordo, nem discordo” com relação à existência de plano de carreira e salários. No entanto 33% dos entrevistados afirma “Discordo” ao ter conhecimento da existência de plano de carreira e salários. Pode-se, ressaltar que, em relação à existência de plano de cargos e salários no Hospital “Ômega” os funcionários em sua maioria são indiferentes a esse fato.

O plano de cargos e salários estabelece ao funcionário uma remuneração adequada conforme suas responsabilidades e qualificações, a qual necessita no desempenho de suas funções.

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 04.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)

Gráfico 04 - Existência de plano de cargos e salário

Tabela 05 - Oportunidades de reciclar e adquirir novos conhecimentos

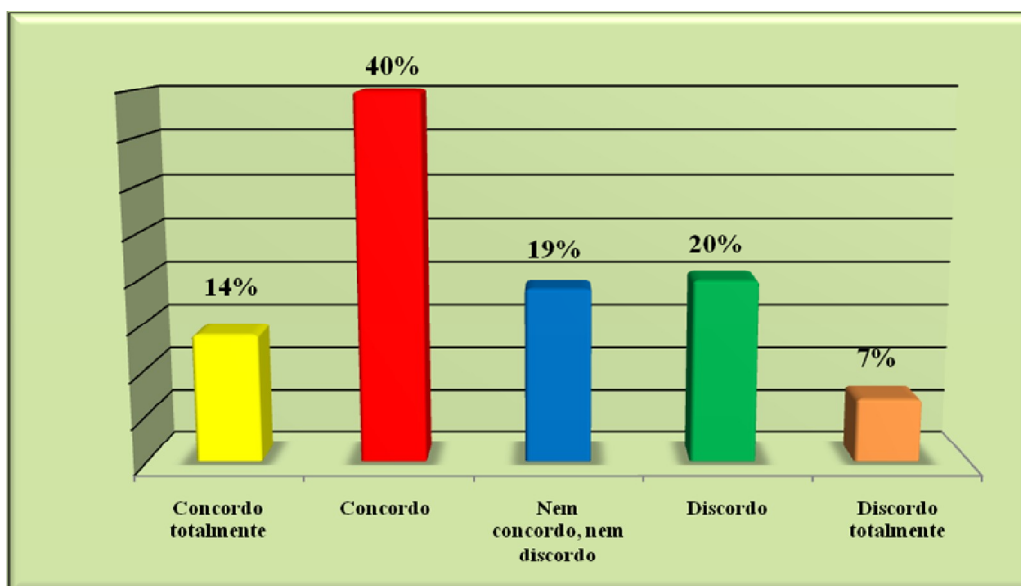
	Nº de Entrevistados	%
Concordo totalmente	19	14
Concordo	56	40
Nem concordo, nem discordo	26	19
Discordo	28	20
Discordo totalmente	10	7
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Nota-se, na Tabela 05, que 54% dos entrevistados afirma “Concordo” e “concordo totalmente” quanto á oferta, por parte da organização, de oportunidades de reciclar e adquirir novos conhecimentos, respectivamente 40% e 14%. No entanto 20% dos entrevistados afirma “Discordo” com relação a oferecer oportunidades de reciclar e adquirir novos conhecimentos. De forma geral, verifica-se que a organização oferece oportunidades de reciclar e adquirir novos conhecimentos.

Desse modo, proporcionar ao funcionário novos conhecimentos e aperfeiçoamento na execução de suas tarefas melhora seu grau de conhecimento técnico, decorrente disso o estimula a desenvolver melhor suas funções.

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 05.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)

Gráfico 05 - Oportunidades de reciclar e adquirir novos conhecimentos

Tabela 06 – Sentimento de segurança em relação à manutenção do emprego

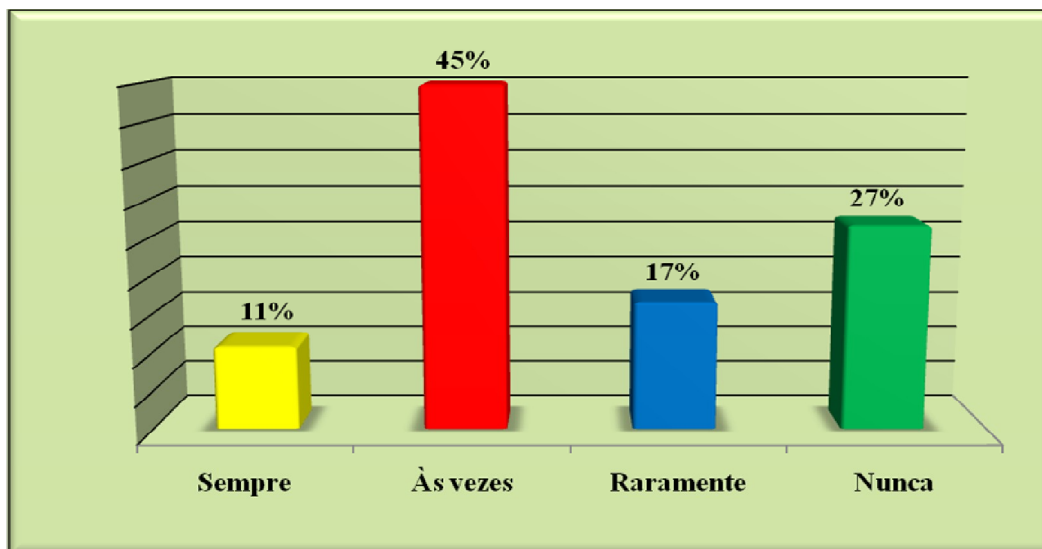
	Nº de Entrevistados	%
Sempre	15	11
Às vezes	62	45
Raramente	24	17
Nunca	38	27
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Observa-se, na Tabela 06, que 45% dos entrevistados afirma que somente “Às vezes” se sentem seguros em relação à manutenção de seu emprego. No entanto, 27% dos entrevistados afirma que “Nunca” se sentem seguros. Portanto, com base nos dados apresentados acima, evidencia-se que os funcionários do Hospital “Ômega” não se sentem seguros no que se refere à manutenção de seus empregos.

Ressalta-se que, o sentimento de segurança no emprego permite ao empregado programar melhor suas atividades cotidianas, de ordem pessoal, bem como suas atividades diárias, de cunho profissional. Ademais a empresa, pode esperar uma maior produtividade e qualidade no desempenho das funções do empregado.

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 06.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)

Gráfico 06 - Sentimento de segurança em relação à manutenção do emprego

Tabela 07 – Relacionamento com os colegas de trabalho

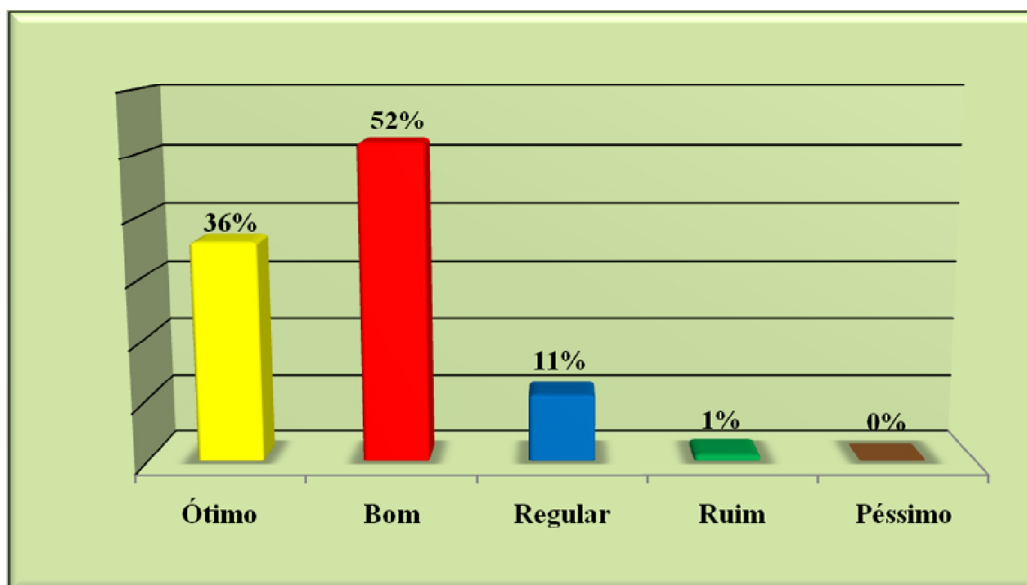
	Nº de Entrevistados	%
Ótimo	50	36
Bom	72	52
Regular	15	11
Ruim	2	1
Péssimo	0	0
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Nota-se, na Tabela 07, que 52% dos entrevistados afirma acharem “Bom” o relacionamento com seus colegas de trabalho. Todavia, 36% dos entrevistados afirma acharem “Ótimo” o relacionamento com seus colegas de trabalho. Pode-se, dizer que, entre os funcionários do Hospital “Ômega” prevalece um bom relacionamento.

Ressalta-se que, um bom relacionamento entre colegas de trabalho facilita a motivação e a interação, visto que permite o trabalho em equipe. Desse modo a alcançar os objetivos da organização como um todo.

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 07.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)

Gráfico 07 - Relacionamento com os colegas de trabalho

Tabela 08 – Relacionamento com o gerente

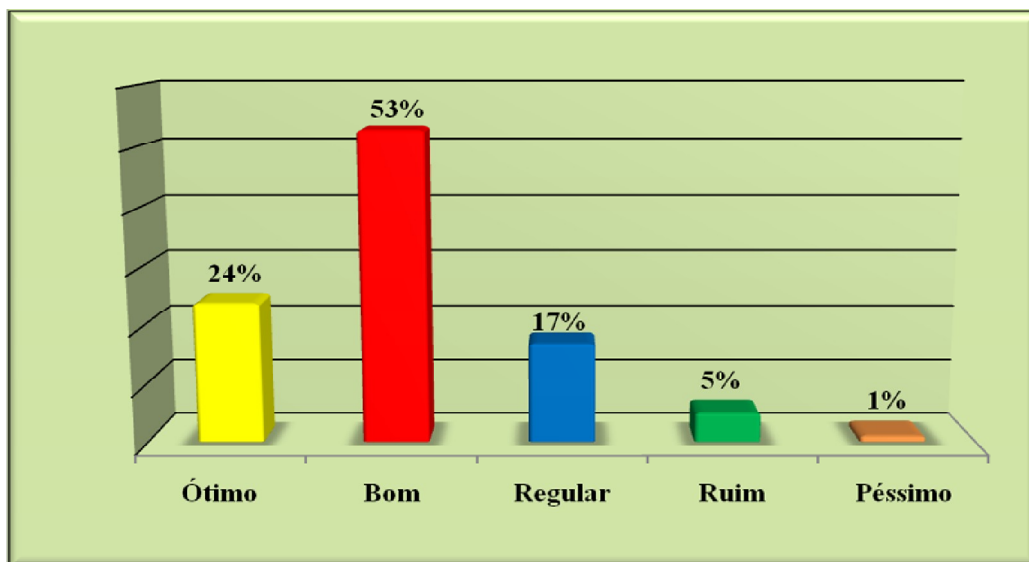
	Nº de Entrevistados	%
Ótimo	34	24
Bom	73	53
Regular	23	17
Ruim	7	5
Péssimo	2	1
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Identifica-se, na Tabela 08, que 53% dos entrevistados afirma acharem “Bom” o relacionamento com seu gerente. No entanto 24% dos entrevistados afirma achar “Ótimo” o relacionamento com seu gerente. Pode-se, pois ressaltar, que entre funcionários e gerência existe uma boa interação.

Por sua vez, evidencia-se que, o relacionamento favorável com a chefia permite o diálogo, facilita uma boa convivência. Desse modo, ao se trabalhar na mesma direção, pode-se chegar aos mesmos objetivos.

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 08.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)

Gráfico 08 - Relacionamento com o gerente

Tabela 09 – Avaliação do item equipamento relacionado ao Hospital “Ômega”

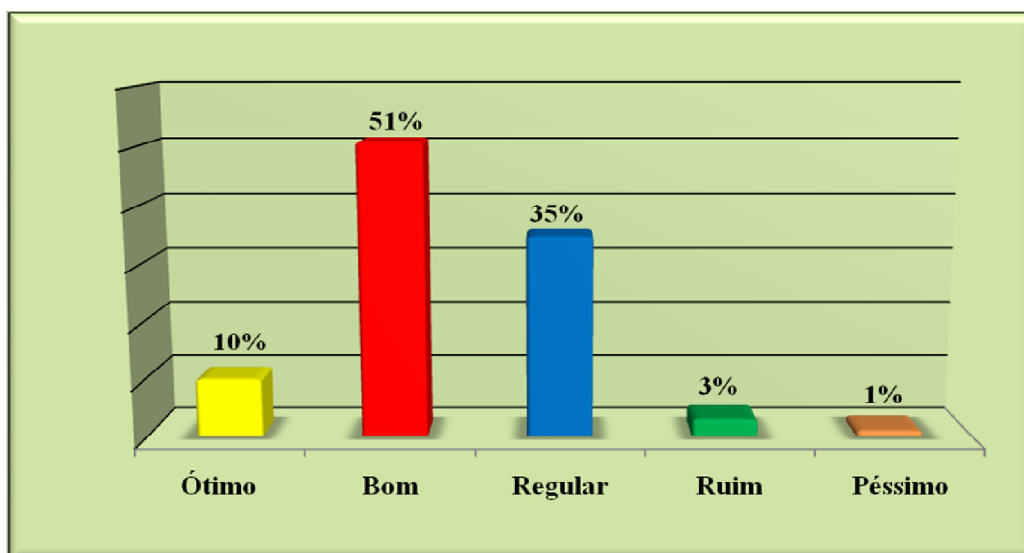
	Nº de Entrevistados	%
Ótimo	14	10
Bom	71	51
Regular	49	35
Ruim	4	3
Péssimo	1	1
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Percebe-se, na Tabela 09, que 51% dos entrevistados afirma “Bom” com relação à avaliação do item equipamento. Porém, 35% dos entrevistados afirma “Regular” quanto ao item equipamento. Pode-se, afirma que, os funcionários consideram bons os equipamentos disponibilizados pelo Hospital “Ômega”.

Os equipamentos de trabalho devem atender às necessidades diárias do empregado, facilitando na execução de suas tarefas. Visto que, deve garantir a segurança dos trabalhadores.

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 09.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)

Gráfico 09 - Avaliação do item equipamento relacionado ao Hospital “Ômega”

Tabela 10 – Avaliação do item conforto do ambiente relacionado ao Hospital “Ômega”

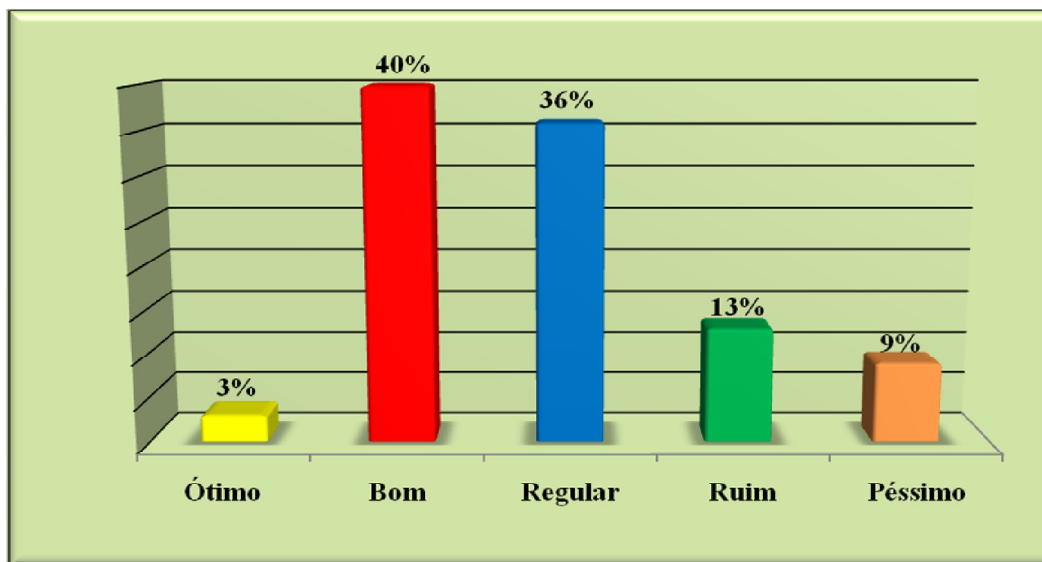
	Nº de Entrevistados	%
Ótimo	4	3
Bom	55	40
Regular	50	36
Ruim	18	13
Péssimo	12	9
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Visualiza-se, na Tabela 10, que 40% dos entrevistados afirma “Bom” com relação à avaliação do item conforto do ambiente. Porém, 36% dos entrevistados afirma “Regular” quanto ao item conforto do ambiente. Pode-se, afirma que, os funcionários consideram bom o conforto do ambiente oferecido pelo Hospital “Ômega”.

O conforto do ambiente vai da iluminação há cadeia em que o funcionário se acomoda. Para tanto, se os móveis disponibilizados e a iluminação não forem bem projetados ao espaço físico podem trazer danos à saúde do empregado. Esse fator afeta diretamente o desempenho na execução das tarefas realizadas pelos funcionários

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 10.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)

Gráfico 10 - Avaliação do item conforto do ambiente relacionado ao Hospital “Ômega”

Tabela 11 – Avaliação do item climatização relacionado ao Hospital “Ômega”

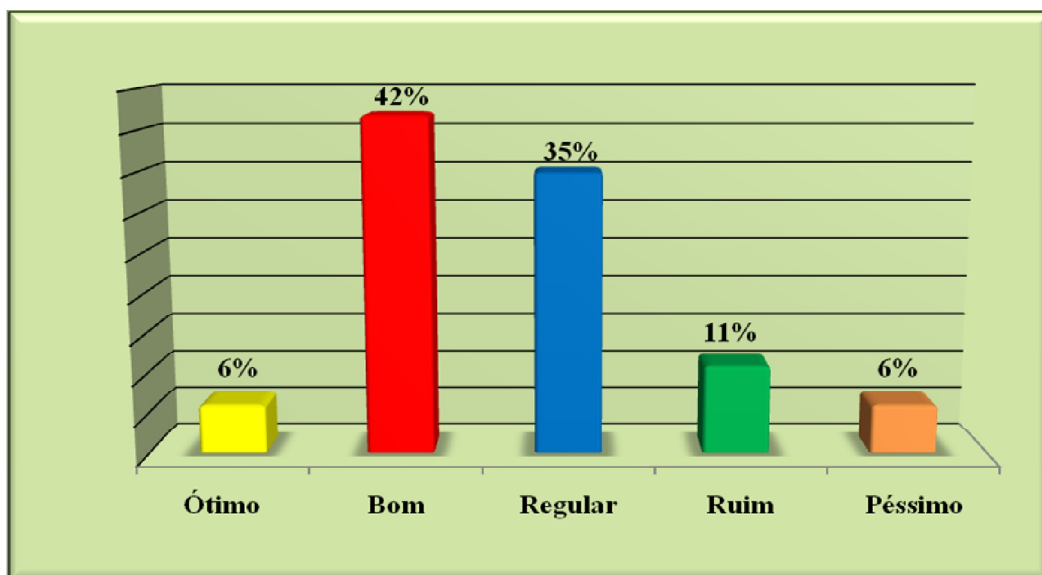
	Nº de Entrevistados	%
Ótimo	8	6
Bom	59	42
Regular	49	35
Ruim	15	11
Péssimo	8	6
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Verifica-se, na Tabela 11, que 42% dos entrevistados afirma “Bom” com relação à avaliação do item climatização. Porém, 35% dos entrevistados afirma “Regular” quanto ao item climatização. Pode-se, afirma que, os funcionários consideram boa a climatização oferecida pelo Hospital “Ômega”.

O clima do ambiente é um elemento que contribui na execução das tarefas realizadas pelo funcionário. Por sua vez, deve ser projetado a melhor satisfazer todos que trabalham no mesmo ambiente.

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 11.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)

Gráfico 11 - Avaliação do item climatização relacionado ao Hospital “Ômega”

Tabela 12 – Avaliação do item instalação física relacionado ao Hospital “Ômega”

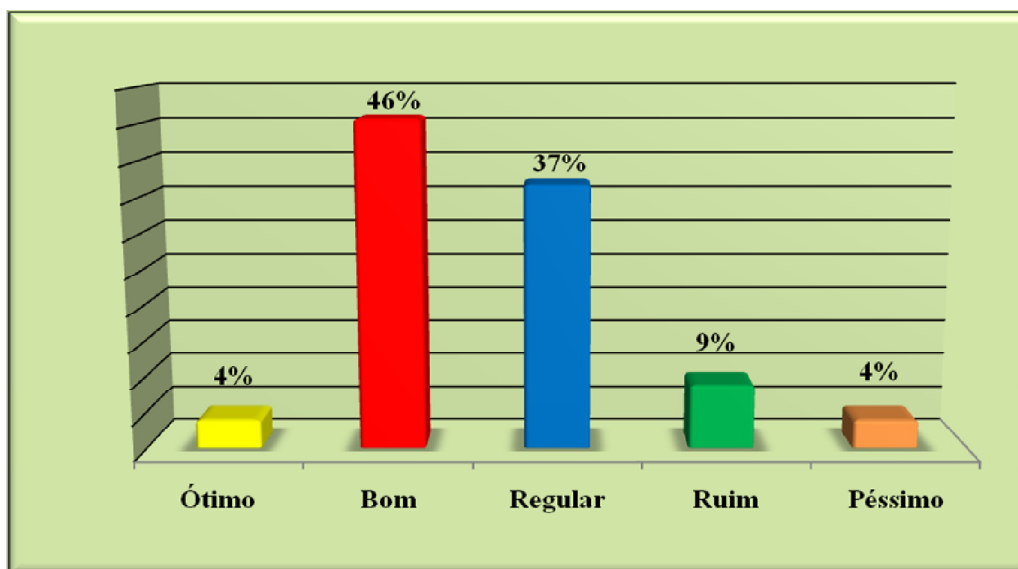
	N° de Entrevistados	%
Ótimo	5	4
Bom	64	46
Regular	52	37
Ruim	13	9
Péssimo	5	4
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Observa-se, na Tabela 12, que 46% dos entrevistados afirma “Bom” com relação à avaliação do item instalação física. Porém, 37% dos entrevistados afirma “Regular” quanto ao item instalação física. Pode-se, afirma que, os funcionários consideram boa a instalação física oferecida pelo Hospital “Ômega”.

As instalações físicas seguras e em bom estado, garante ao empregado além da segurança, um ambiente físico agradável, transmitindo bem-estar e motivação, favorecendo as atividades cotidianas.

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 12.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)

Gráfico 12 - Avaliação do item instalação física relacionado ao Hospital “Ômega”

Tabela 13 – Avaliação do item material de trabalho relacionado ao Hospital “Ômega”

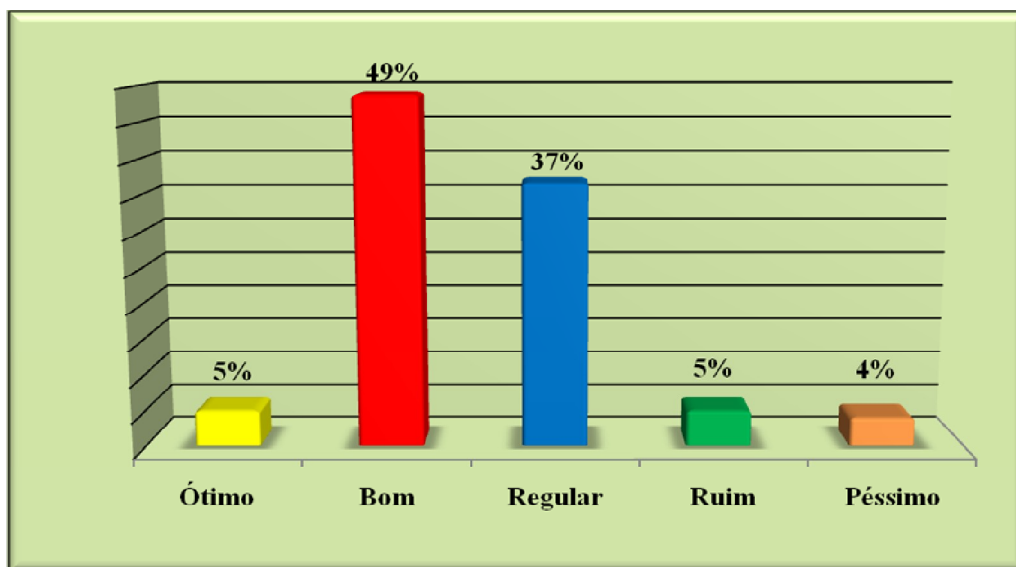
	N° de Entrevistados	%
Ótimo	7	5
Bom	68	49
Regular	52	37
Ruim	7	5
Péssimo	5	4
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Identifica-se, na Tabela 13, que 49% dos entrevistados afirma “Bom” no que diz respeito à avaliação do item material de trabalho. Porém, 37% dos entrevistados afirma “Regular” quanto ao item material de trabalho. Pode-se, dizer, que os funcionários consideram bom o material de trabalho disponibilizado pelo Hospital “Ômega”.

Por fim, ressalta-se que, o material de trabalho como os demais itens em análise, relacionado ao Hospital “Ômega”, contribui de forma que traga satisfação e atenda em suma às necessidades do trabalhador, tornando seu trabalho mais prazeroso.

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 13.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)

Gráfico 13 - Avaliação do item material de trabalho relacionado ao Hospital “Ômega”

Tabela 14 – Oportunidade para expor suas idéias e sugestões

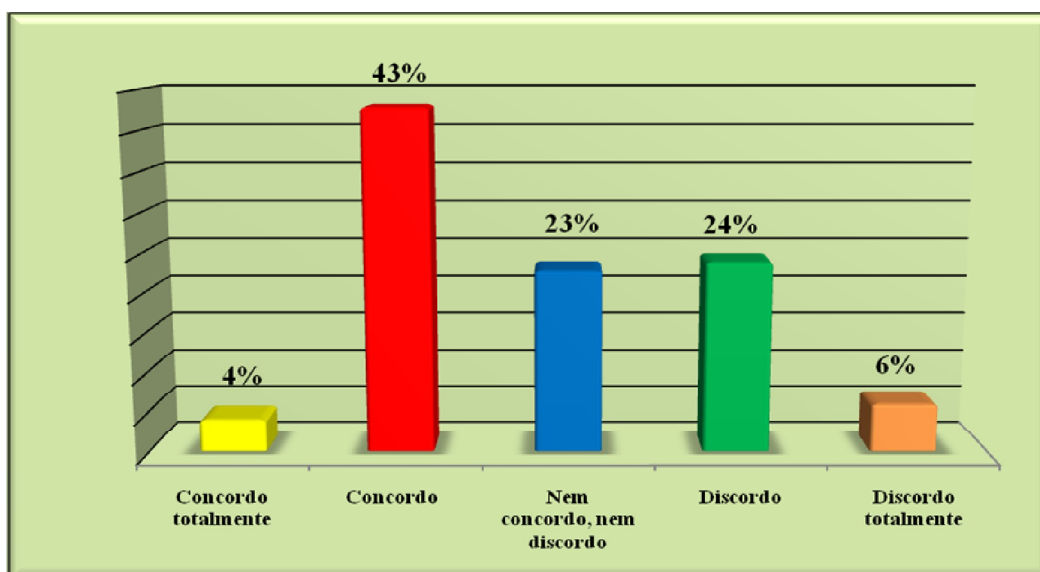
	Nº de Entrevistados	%
Concordo totalmente	5	4
Concordo	60	43
Nem concordo, nem discordo	32	23
Discordo	34	24
Discordo totalmente	8	6
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Percebe-se, na Tabela 14, que 43% dos entrevistados afirma “Concordo” em relação a se sentir a vontade para expor suas idéias e sugestões. No entanto, 24% dos entrevistados afirma “Nem concordo, nem discordo” quanto a se sentir à vontade para expor idéias e sugestões. Porém, 23% dos entrevistados afirma “Discordo”. Nota-se que predomina entre os funcionários do Hospital “Omega” o sentimento de sentir-se à vontade no que diz respeito a dar idéias e sugestões nas quais facilitem a forma de trabalho.

A oportunidade disponibilizada pela empresa, em possibilitar aos funcionários que exponha suas idéias e sugestões fazem com que os funcionários participem de mudanças e melhorias no processo organizacional.

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 14.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)

Gráfico 14 - Oportunidade para expor suas idéias e sugestões

Tabela 15 – Clareza na transmissão e aceitação das normas e rotinas da organização

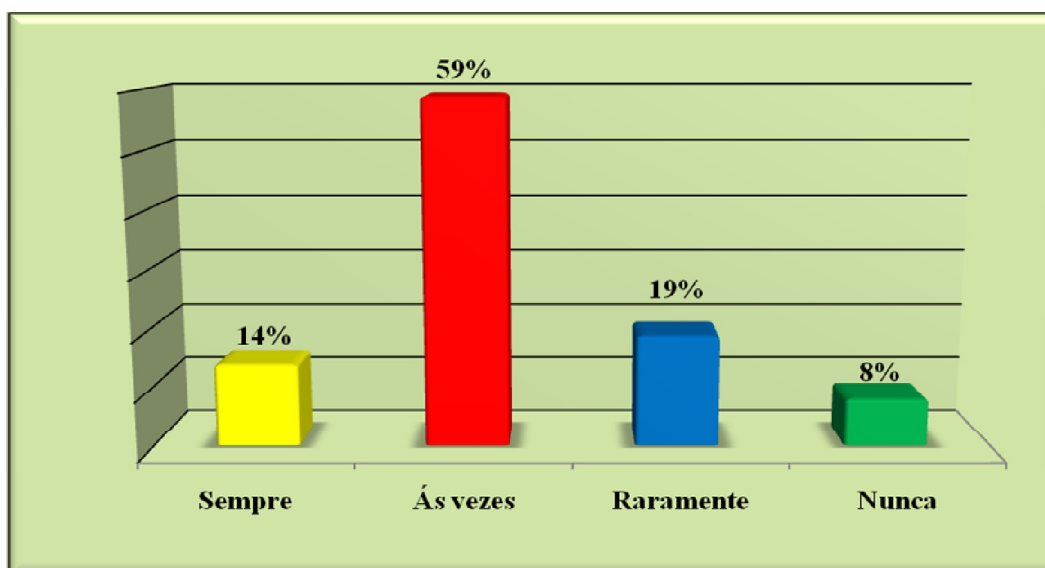
	Nº de Entrevistados	%
Sempre	19	14
Às vezes	82	59
Raramente	27	19
Nunca	11	8
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Visualiza-se, na Tabela 15, que 59% dos entrevistados afirma que “Às vezes” as normas e rotinas do Hospital “Ômega” são claramente transmitidas e bem aceitas. Entretanto, 19% afirma que “Raramente” são esclarecidas e aceitas as normas e rotinas da organização. Todavia, 14% afirma que “Sempre” as normas e rotinas são claramente transmitidas e aceitas. Pode-se, afirmar que, de modo geral que somente às vezes as normas e rotinas são claramente transmitidas e aceitas pelos funcionários do Hospital “Ômega”.

Torna-se importante que a organização esclareça as normas e os funcionários as aceitem para que assim ocorra interação entre os mesmos. As normas de trabalho uma vez bem definidas pela empresa, estabelece ao funcionário uma direção no que se refere a forma de gestão da empresa.

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 15.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)

Gráfico 15 - Clareza na transmissão e aceitação das normas e rotinas da organização

Tabela 16 – Equilíbrio do trabalho com outras atividades existentes na vida pessoal

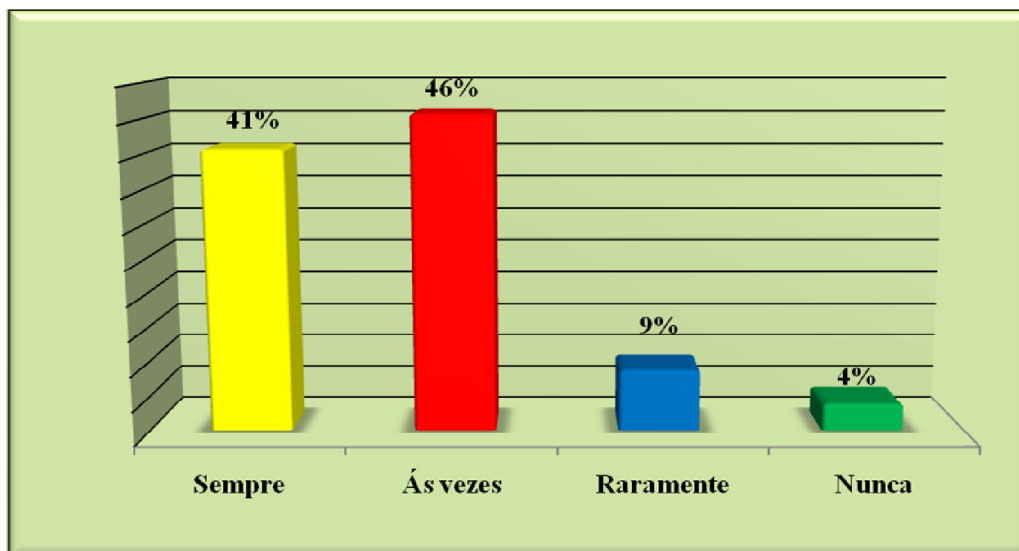
	Nº de Entrevistados	%
Sempre	57	41
Às vezes	64	46
Raramente	12	9
Nunca	6	4
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Verifica-se, na Tabela 16, que 46% dos entrevistados afirma que somente “Às vezes” conseguem equilibrar o trabalho com outras atividades existentes na vida pessoal. Todavia, 41% dos entrevistados afirma que “Sempre” conseguem equilibrar o seu trabalho com a vida pessoal. Pode-se, evidenciar que, no Hospital “Ômega” os funcionários em sua maioria somente às vezes conseguem conciliar sua vida profissional com a pessoal.

A realidade das organizações atual é marcada pela busca pela excelência, constantemente os trabalhadores são submetidos a pressões e desafios no ambiente organizacional, os quais é preciso que se preparem para reagir de maneira positiva a não prejudicar-se fisicamente nem mentalmente. Todos esses fatores quando não administrados, podem contribuir para debilitar a saúde física e mental do trabalhador. Assim o impossibilitando de interagir com seus familiares e com sua vida pessoal.

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 16.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)

Gráfico 16 - Equilíbrio do trabalho com outras atividades existentes na vida pessoal

Tabela 17 – Frequência com que a organização dá retorno em relação à avaliação de desempenho

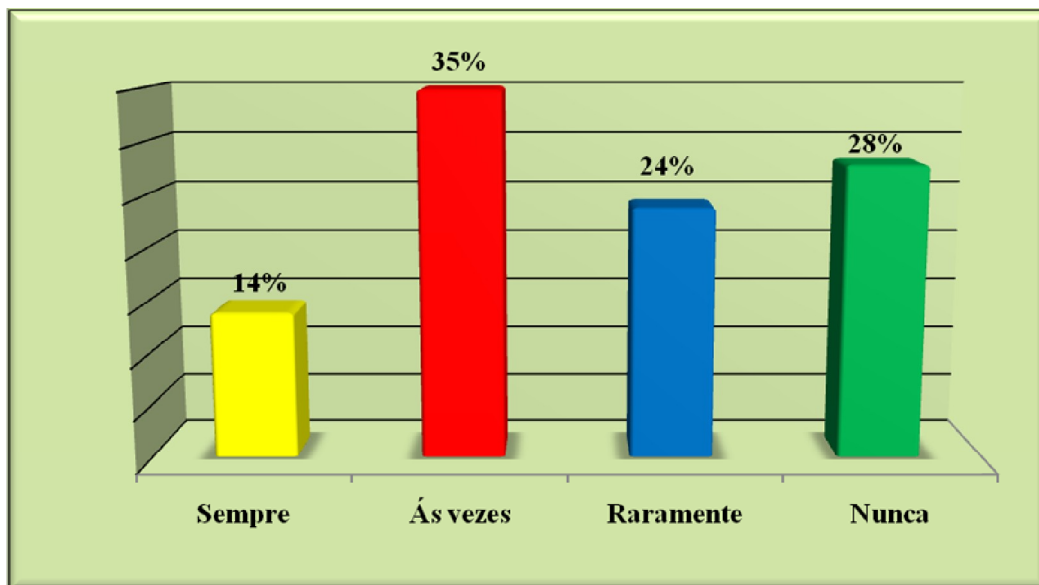
	Nº de Entrevistados	%
Sempre	19	14
Às vezes	48	35
Raramente	33	24
Nunca	39	28
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Percebe-se, na Tabela 17, que 35% dos entrevistados afirma que “Às vezes” a organização dá retorno em relação à avaliação do desempenho. Entretanto, 28% dos entrevistados afirma “Nunca” ter retorno em relação à avaliação de seu desempenho. Por fim, 24% dos entrevistados afirma que “Raramente” Têm retorno. Pode-se dizer com base no exposto acima, que o *Feedback* da avaliação de desempenho não é uma prática comum no Hospital “Ômega”.

Tal fato pode trazer diversas implicações negativas junto aos funcionários como, por exemplo, desmotivação e descrença na seriedade do processo.

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 17.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)

Gráfico 17 - Frequência com que a organização dá retorno em relação à avaliação de desempenho

4.2 PERFIL DO ENTREVISTADO

Tabela 18 – Sexo

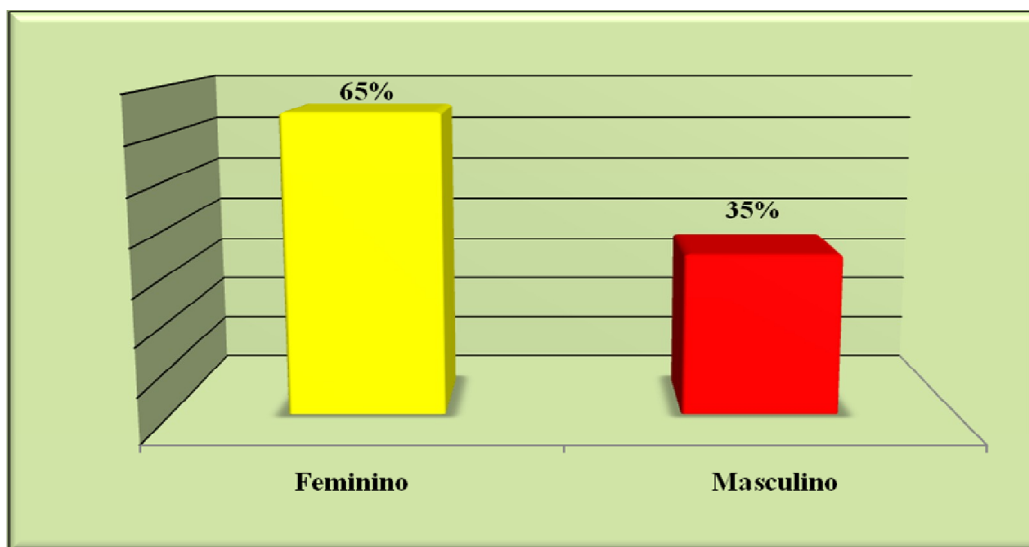
	Nº de Entrevistados	%
Feminino	90	65
Masculino	49	35
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Observa-se, na Tabela 18, que entre os entrevistados 65% é do sexo feminino. Por sua vez 35% dos entrevistados representam o sexo masculino.

Predomina o sexo feminino entre os funcionários do Hospital “Ômega”.

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 18.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)

Gráfico 18 - Sexo

Tabela 19 – Faixa etária (em anos)

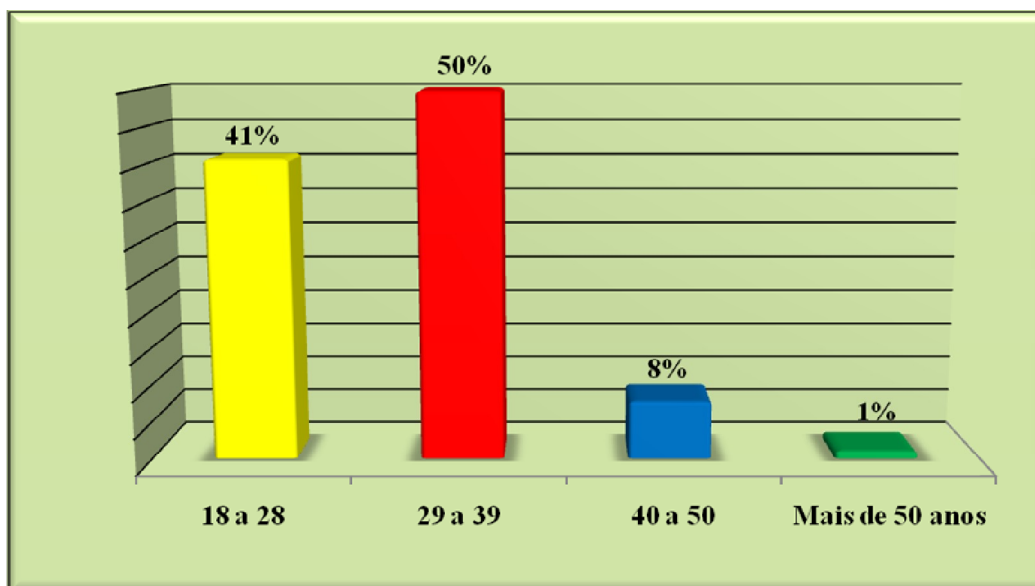
	Nº de Entrevistados	%
18 a 28	69	50
29 a 39	57	41
40 a 50	11	8
Mais de 50 anos	2	1
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Verifica-se, na Tabela 19, que a faixa etária (em anos) estar assim distribuída, 50% dos entrevistados entre 18 a 28 anos. No entanto, 41% correspondem aos entrevistados entre 29 a 39 anos.

De modo geral, pode-se afirma que, caracteriza-se um nível de funcionários jovens em sua maioria.

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 19.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)
Gráfico 19 – Faixa etária (em anos)

Tabela 20 – Estado Civil

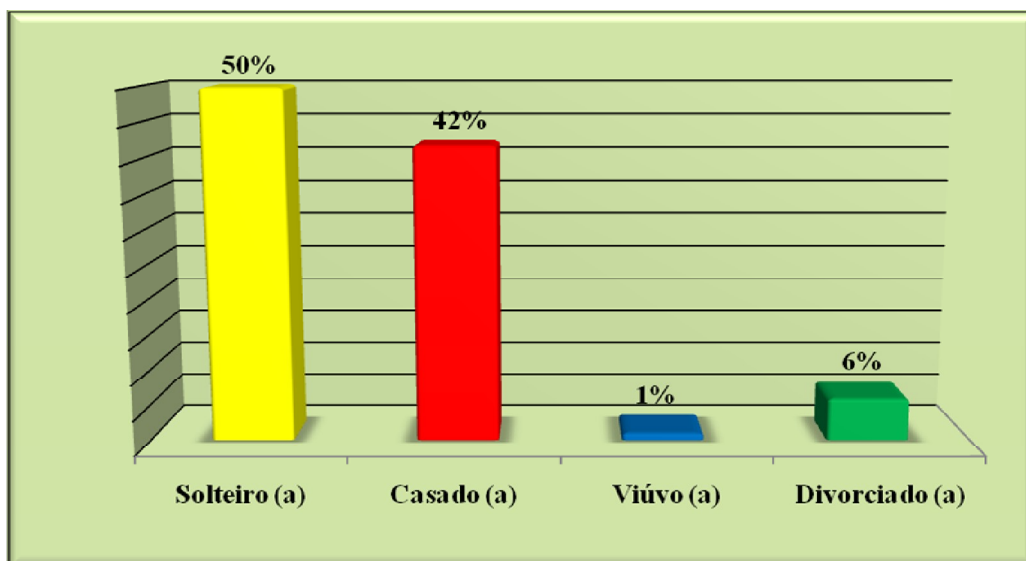
	Nº de Entrevistados	%
Solteiro (a)	70	50
Casado (a)	59	42
Viúvo (a)	2	1
Divorciado (a)	8	6
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Percebe-se, na Tabela 20, que 50% dos entrevistados afirma estar “Solteiro (a)”. Entretanto, 42% dos entrevistados afirma encontram-se “Casado (a)”.

Pode-se, evidenciar que, predomina os funcionários com estado civil solteiro (a).

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 20.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)
Gráfico 20 – Estado Civil

Tabela 21 – Escolaridade

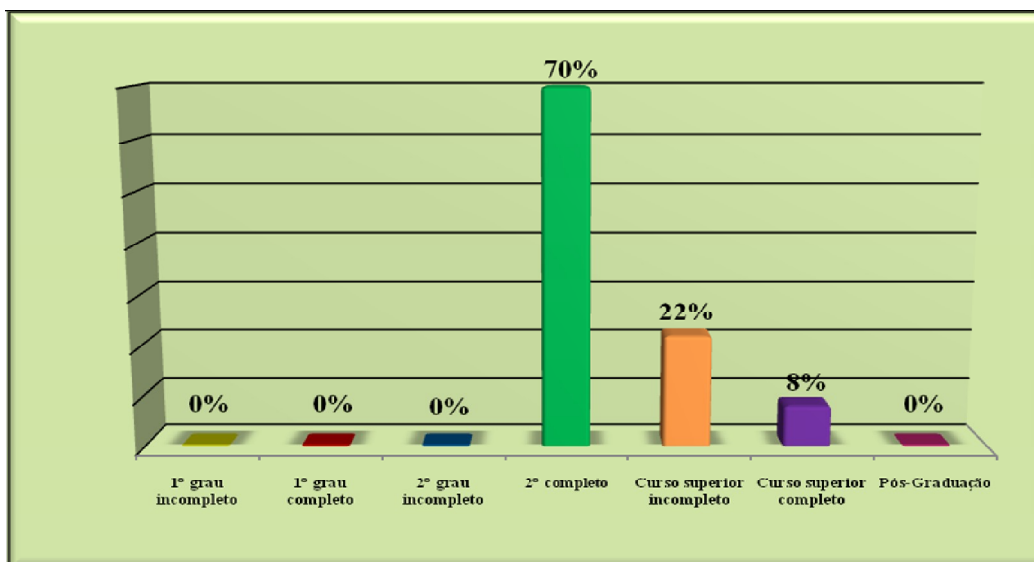
	Nº de Entrevistados	%
1º grau incompleto	0	0
1º grau completo	0	0
2º grau incompleto	0	0
2º completo	98	70
Curso superior incompleto	30	22
Curso superior completo	11	8
Pós-Graduação	0	0
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Visualiza-se, na Tabela 21, que quanto à variável escolaridade, 70% dos entrevistados, afirma possui o “2º grau completo”. Todavia, 22% afirma possuir “Curso superior incompleto”.

Com base nas informações acima, pode-se dizer que, os funcionários do Hospital “Ômega” possuem apenas o 2º grau completo.

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 21.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)

Gráfico 21 – Escolaridade

Tabela 22 – Renda (em salários mínimos – s. m.)

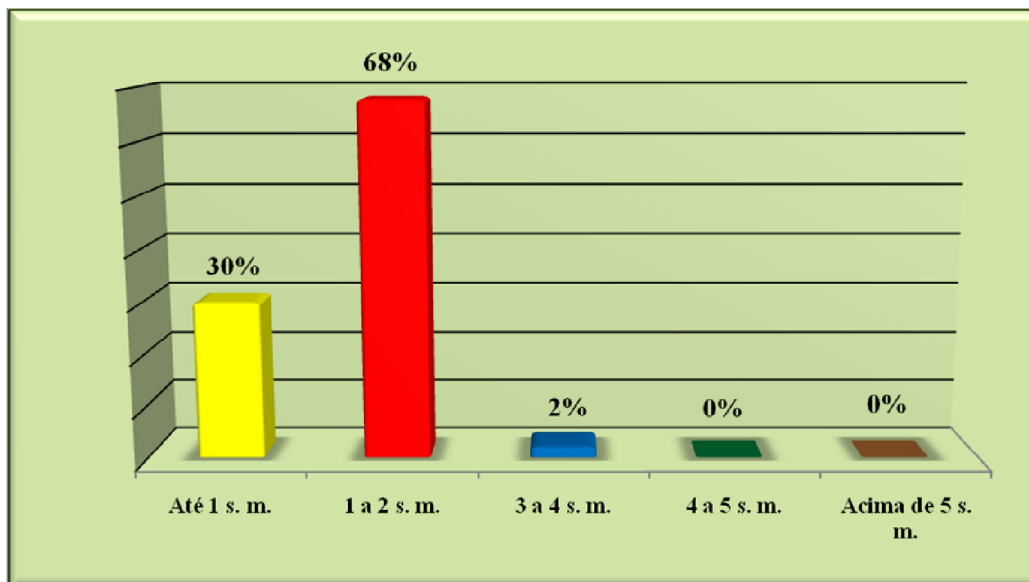
	Nº de Entrevistados	%
Até 1 s. m.	41	30
1 a 2 s. m.	95	68
3 a 4 s. m.	3	2
4 a 5 s. m.	0	0
Acima de 5 s. m.	0	0
Total	139	100

Fonte: Pesquisa realizada junto aos funcionários do Hospital “Ômega” (2009)

Observa-se, na Tabela 22, quanto à renda, 68% dos entrevistados afirma ter uma renda “1 a 2 s. m”. Porém 30% dos entrevistados afirma ter uma renda “Até 1 s. m”.

Pode-se, pois afirma que, os funcionários do Hospital “Ômega” em sua maioria se enquadram na faixa salarial que corresponde a 1 a 2 s. m.

Apresenta-se abaixo, outra forma de visualização da tabela 22.



Fonte: Pesquisa de Campo – (2009)

Gráfico 22 - Renda (em salários mínimos – s. m.)

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Com relação aos dados avaliativos, conclui-se que o Hospital “Ômega” oferece um ambiente de trabalho que satisfaz um número relevante de colaboradores. Desse modo, proporciona uma estrutura física adequada, juntamente com recursos suficientes para que os colaboradores possam desempenhar suas atividades com qualidade.

Nota-se uma distribuição justa das tarefas entregues a serem realizadas, possibilitando aos colaboradores um aperfeiçoamento no seu desempenho e nas suas habilidades. No que diz respeito à oferta de oportunidades de reciclar e adquirir novos conhecimentos o Hospital “Ômega” desenvolve iniciativas voltadas ao treinamento e ao desenvolvimento profissional dos colaboradores.

Percebe-se, também, que o Hospital “Ômega” prima por promover um ótimo relacionamento entre gerente e colaborador dentro de um ambiente satisfatório. Visando também o bom relacionamento entre os colegas de trabalho, dessa forma estimulando o trabalho em equipe, onde todos buscam os objetivos da organização como um todo.

Por fim, percebe-se que há oportunidades para que os colaboradores exponham suas idéias e sugestões, fazendo com que os colaboradores participem das mudanças e melhorias nos processos organizacionais.

No que concerne ao perfil do entrevistado, conclui-se que há uma predominância de colaboradores do sexo feminino, com faixa etária que varia entre 18 a 28 anos, possuindo estado civil, em sua maioria, solteiro (a), com 2º grau completo e apresentando uma renda que varia entre 1 a 2 s. m.

Recomenda-se, inicialmente, que o Hospital “Ômega” desenvolva iniciativas voltadas à política de valorização do funcionário. Torna-se, necessário envolver-los de forma motivadora fazendo com que os funcionários sintam-se parte integrante da organização.

Visando a melhoria constante do nível de satisfação recomenda-se, que o Hospital “Ômega” faça com que seus funcionários sintam-se seguros no emprego permite que possam programar melhor suas atividades cotidianas, Assim o estimulando a produzir melhor, desse modo a empresa pode esperar um maior desempenho na execução das funções exercidas pelo funcionário.

Recomenda-se, portanto que o Hospital “Ômega” proporcione reconhecimento profissional no que se refere a dar *feedback* com relação a avaliação de desempenho de seus funcionários.

Por último, recomenda-se priorizar a implantação de um programa estruturado de qualidade de vida no trabalho, que possa proporcionar aos colaboradores um ambiente de trabalho adequado e satisfatório.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução a Metodologia do trabalho Científico.**

São Paulo: Atlas, 1998.

BARROS, Aidel Jesus Paes de; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza.

Fundamentos de Metodologia. São Paulo: Makron Books, 1986.

CERVO, Amaro Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia Científica.** São Paulo:

Makron Books, 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas:** o novo papel dos recursos humanos nas organizações. São Paulo: Campus, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos.** São Paulo: Atlas, 1998.

ETZIONI, Amitai. **Organizações modernas.** São Paulo: Pioneira, 1976.

FERNANDES, eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho:** como medir pra melhorar. Salvador: Casa da qualidade, 1996.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia Científica.** São Paulo: Atlas, 1991.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Atlas, 2008.

MARTINS, Gilberto de Andrade; LINTZ, Alexandre. **Guia para elaboração de monografias e trabalho de conclusão de curso**. São Paulo: Atlas, 2000.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estatística geral e aplicada**. São Paulo: Atlas, 2000.

RODRIGUES, Marcos Vinicius. **Qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2004.

APÊNDICE

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

1 – Como você considera o salário que recebe em relação ao trabalho que executa?

() Muito Satisfeito () Satisfeito () Insatisfeito () Muito Insatisfeito

2 – Qual o seu nível de satisfação com relação ao seu ambiente de trabalho?

() Muito Satisfeito () Satisfeito () Insatisfeito () Muito Insatisfeito

3 – Qual o seu nível de satisfação com relação às tarefas que lhe são entregues para serem realizadas?

() Muito Satisfeito () Satisfeito () Insatisfeito () Muito Insatisfeito

4 – Existe na Organização algum plano de carreira e salários?

() Concordo totalmente () Concordo () Nem concordo, nem discordo () Discordo
() Discordo totalmente

5 – A organização oferece oportunidades de reciclar e adquirir novos conhecimentos?

() Concordo totalmente () Concordo () Nem concordo, nem discordo () Discordo
() Discordo totalmente

6 – A organização lhe proporciona um sentimento de segurança em relação à manutenção do seu emprego?

() Sempre () Às vezes () Raramente () Nunca

7 – Como você avalia seu relacionamento com os seus colegas de trabalho?

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim
() Péssimo

8 – Como você avalia o relacionamento com o seu gerente?

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim
() Péssimo

9 – Como você avalia os seguintes itens relacionados ao Hospital “Ômega”

Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Equipamentos					
Conforto dos ambientes					
Climatização					
Instalações Físicas					
Material de trabalho					

10 – Na organização você se sente à vontade para expor suas idéias e sugestões?

() Concordo totalmente () Concordo () Nem concordo, nem discordo () Discordo
() Discordo totalmente

11 – As normas e rotinas da organização são claramente transmitidas e aceitas pelos colaboradores?

() Sempre () Às vezes () Raramente () Nunca

12 – você consegue equilibrar o seu trabalho com outras atividades existentes na sua vida pessoal?

() Sempre () Às vezes () Raramente () Nunca

13 – Com que frequência a organização lhe dar retorno em relação à avaliação do seu desempenho?

() Sempre () Às vezes () Raramente () Nunca

14 – Sexo

() Feminino () Masculino

15 – Faixa Etária (em anos)

() 18 a 28 () 29 a 39 () 40 a 50 () Mais de 50 anos

16 - Estado Civil () Solteiro () Casado () Viúvo () Divorciado

17- Escolaridade

() 1º grau incompleto () 1º grau completo () 2º grau incompleto () 2º grau completo
() Curso superior incompleto () Curso superior completo () Pós-Graduação

18 – Renda (em salários mínimos - s. m.)

() até 1 s. m. () 1 a 2 s. m. () 3 a 4 s. m. () 4 a 5 s. m. () Acima de 5 s. m.