

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM UM POSTO DE SAÚDE NA CIDADE DE MONTES CLAROS - MG

Autoria

NAYARA RIBEIRO DIAS
ADMINISTRAÇÃO/FACULDADES SANTO AGOSTINHO

Professor Orientador

ROBERTO RODNEY FERREIRA JUNIOR

Resumo

Os projetos e ações sobre qualidade de vida realizadas no ambiente de trabalho, tem se tornado um diferencial para as empresas e um incentivo para os colaboradores dentro das Organizações. Devido ao trabalhador da área da Saúde estar diretamente ligado aos pacientes e pessoas que sofrem com dificuldades físicas e emocionais, fazem com que profissionais acabam trazendo consigo um desgaste físico e psíquico, assim colaborando para uma baixa qualidade de vida. Em razão disso, esse estudo apresenta resultados de uma pesquisa na qual foi desenvolvida em um Posto de Saúde na cidade de Montes Claros - MG, e possui como objetivo geral abordar o tema da QVT, e avaliar a influência da qualidade de vida no trabalho na satisfação dos colaboradores da Instituição. Em termos metodológicos foi empregada a pesquisa descritiva e bibliográfica, onde segundo Cervo (2002) a pesquisa bibliográfica é um meio de obter informações com excelência, e deve ser o primeiro passo básico para realização de trabalhos científicos. Para uma melhor análise foram utilizados livros e trabalhos acadêmicos. A pesquisa foi realizada na Instituição com a aplicação de um questionário contendo 20 questões fechadas, com perguntas referentes ao tema qualidade de vida no trabalho. Os resultados tabulados na análise dos dados revelam que mesmo diante de algumas faltas com as condições do ambiente a maioria dos colaboradores se encontra motivados para realização das suas tarefas e satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM UM POSTO DE SAÚDE NA CIDADE DE MONTES CLAROS - MG

RESUMO

Os projetos e ações sobre qualidade de vida realizadas no ambiente de trabalho, tem se tornado um diferencial para as empresas e um incentivo para os colaboradores dentro das Organizações. Devido ao trabalhador da área da Saúde estar diretamente ligado aos pacientes e pessoas que sofrem com dificuldades físicas e emocionais, fazem com que profissionais acabam trazendo consigo um desgaste físico e psíquico, assim colaborando para uma baixa qualidade de vida. Em razão disso, esse estudo apresenta resultados de uma pesquisa na qual foi desenvolvida em um Posto de Saúde na cidade de Montes Claros - MG, e possui como objetivo geral abordar o tema da QVT, e avaliar a influência da qualidade de vida no trabalho na satisfação dos colaboradores da Instituição. Em termos metodológicos foi empregada a pesquisa descritiva e bibliográfica, onde segundo Cervo (2002) a pesquisa bibliográfica é um meio de obter informações com excelência, e deve ser o primeiro passo básico para realização de trabalhos científicos. Para uma melhor análise foram utilizados livros e trabalhos acadêmicos. A pesquisa foi realizada na Instituição com a aplicação de um questionário contendo 20 questões fechadas, com perguntas referentes ao tema qualidade de vida no trabalho. Os resultados tabulados na análise dos dados revelam que mesmo diante de algumas faltas com as condições do ambiente a maioria dos colaboradores se encontra motivados para realização das suas tarefas e satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho, Motivação, Satisfação.

1. INTRODUÇÃO

No ritmo acelerado em que a sociedade se encontra, e na busca de cumprir com todas as atividades diárias, faz com que as pessoas se sintam mais cansadas e estressadas, o que afeta diretamente a vida profissional, uma vez que o ambiente de trabalho é o local onde se passam à maior parte do dia, conseqüentemente a qualidade de vida nesses ambientes faz-se necessário, pois o bem-estar do trabalhador reflete na qualidade do serviço e na produtividade na instituição.

Devido à necessidade de bem-estar e conforto, muitos têm aderido à qualidade de vida no trabalho como uma meta a ser alcançada, em busca de opções que possa colaborar para uma vida mais saudável.

O objetivo geral do estudo foi avaliar a influência da QVT na satisfação dos profissionais da área da saúde, em um Posto de Saúde na cidade de Montes Claros - MG. Os objetivos específicos da pesquisa foram: verificar e apresentar o perfil dos funcionários no que desrespeita a QVT e a produtividade dos profissionais; avaliar o quanto os profissionais estão satisfeitos com a sua qualidade de vida no trabalho e avaliar em que medida os profissionais estão motivados para a execução do trabalho.

Sabendo que colaboradores satisfeitos realizam um melhor resultado e um melhor atendimento aos seus clientes e pacientes, justifica-se a importância da

presente pesquisa devido o levantamento de dados e informações verídicas que foram coletados através de questionários. O presente artigo é relevante, pois irá contribuir com novos trabalhos científicos, e ajudará a profissionais e gerentes de empresas a entenderem melhor sobre a qualidade de vida no trabalho, e como ela pode influenciar na vida profissional e pessoal dos colaboradores.

Através deste artigo espera-se que as instituições da área da saúde, busquem investimentos que vão de encontro aos interesses e as necessidades dos colaboradores, oferecendo assim um ambiente mais confortável e seguro tanto para os profissionais como para os clientes e pacientes. Espera também que este assunto seja matéria de outros profissionais que desejam aprofundar a respeito da qualidade de vida nas instituições de saúde.

2. REFERENCIAL TEORICO.

2.1. Qualidade de Vida (QV).

A qualidade de vida considerada um assunto moderno, já foi uma preocupação para alguns filósofos no passado, entre eles Aristóteles que compreendeu a qualidade de vida como “boa vida”, com a junção de felicidade e do bem-estar do indivíduo. Alguns anos depois, posteriormente a Segunda Guerra Mundial, a expressão boa vida começou a ser utilizada, sendo vista como fruto de aperfeiçoamento do padrão de vida naquele contexto (Gordia *et.al.*, 2011; Meeberg, 1993).

Para Almeida (2012), a QV nos dias de hoje, faz com que surjam algumas controversas relacionadas com o seu conceito, onde muitos compreendem a qualidade de vida como a falta de doenças, uma boa alimentação e realização de atividades físicas, seguidas de uma alimentação saudável (ALMEIDA, *et.al.* 2012).

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define a qualidade de vida como algo além de uma simples falta de doenças no indivíduo, mas a presença de bem-estar físico, mental e social.

Segundo Who (2003 *apud* VILARTA *et.al.*, 2010, p.20) relata que para alguns autores a falta de qualidade de vida está diretamente ligada aos fatores relacionados à saúde, através de pesquisas realizadas com intuito de entender melhor a qualidade de vida, pode se afirmar que alguns fatores relacionados ao dia-a-dia das pessoas colaboram com a promoção da saúde e do bem-estar, como por exemplo: a dieta, a realização de exercícios físicos e o uso adequado do álcool e do cigarro, fazem com que realizados juntos eliminem 50% da possibilidade de um indivíduo aderir uma doença crônica.

2.2. Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho (QVT).

O ambiente de trabalho é o local onde as pessoas passam a maior parte do seu dia, este ambiente se caracteriza por condições físicas, materiais, psicológicas e sociais. A higiene, a segurança e principalmente a qualidade de vida no trabalho são considerados aspectos importantes dentro de uma organização, fazendo com que a empresa se torne um local respeitado e agradável para se trabalhar (CHIAVENATO, 2014).

Ainda de acordo com Chiavenato (2014) a expressão qualidade de vida no trabalho surgiu na década de 1960, através do professor Louis Davis, quando desenvolvia um projeto sobre desenhos de cargos. Para o professor Louis, a

qualidade de vida no trabalho era a preocupação com a saúde e o bem-estar dos colaboradores dentro das organizações.

Seguindo esta mesma linha de raciocínio Maximiano (2000) observa que a qualidade de vida no ambiente de trabalho, não está relacionada apenas com a saúde do funcionário, mas com o biopsicossocial, através do bem-estar biológico (genéticos bioquímicos), psicológico (estado de humor) e dos fatores sociais do colaborador (família). Além do aspecto biopsicossocial, Maximiano acredita que a qualidade de vida no trabalho tem como base a ética da condição humana, onde procura detectar e minimizar os riscos existentes dentro do ambiente de trabalho, como por exemplo, a segurança do ambiente físico e o esforço mental requerido por atividade realizada.

De acordo com Franco (2003, p.42):

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é um conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que representa o fator referencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.

Como descrito acima, a qualidade de vida no trabalho, é decorrência de ações promovidas pela empresa com o intuito de melhorar o ambiente do trabalhador, através de projetos e incentivos voltados para as pessoas.

É notável que para a sociedade o trabalho seja essencial para a sobrevivência, e para muitos o trabalho é a maior fonte de identificação pessoal, sendo assim é natural que para serem mais produtivos com suas tarefas, eles percebam que executam atividades de acordo com suas habilidades e qualificações (GIL, 2014).

Chiavenato (2014) é enfático ao afirmar que a qualidade de vida oferecida pelas empresas aos colaboradores interfere nitidamente nos resultados da organização, uma vez que a qualidade de vida fornecida é pobre faz com que os colaboradores se sintam insatisfeitos, causando descontentamento e automaticamente diminui a produtividade da organização. Caso a organização investe para que os funcionários tenham uma boa qualidade de vida no trabalho, ela transmite segurança e conduz os colaboradores a contribuírem mais com a Empresa.

2.3. Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho.

A relevância das necessidades humanas pode vir a variar de acordo a cultura do indivíduo e de cada organização.

Segundo Chiavenato (2014, pag.420-421):

“à QVT não é determinada apenas pelas características individuais (necessidades, valores, expectativas) ou situacionais (estrutura

organizacional, tecnologia, sistemas de recompensas, políticas internas), mas, sobretudo pela atuação sistêmica dessas características individuais e organizacionais”.

Devido a essas razões alguns autores apresentam modelos de QVT. Os modelos mais importantes e conhecidos são os de Walton, Hackman e Oldhan, e Nadler e Lawler. Para esses autores a proporção do cargo é determinante da qualidade de vida no trabalho, pois oferecem recompensas que produz a satisfação e motivam os colaboradores para o trabalho (CHIAVENATO 2014).

2.4. Modelo de QVT de Walton.

Na Tabela 01 representada abaixo, Walton apresenta em seu modelo oito fatores, onde cada um deles envolve várias dimensões, como uma renda adequada a cada trabalho, ambiente seguro e saudável e crescimento pessoal (CHIAVENATO 2014).

Fatores de QVT	Dimensões
1. Compensação justa e adequada	Renda adequada ao trabalho Equidade interna Equidade externa
2. Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Significado da tarefa Identidade da tarefa Variedade de habilidade Retroinformação
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Segurança no emprego
5. Integração social na empresa	Igualdade de oportunidades Relacionamento Senso comunitário
6. Constitucionalismo	Respeito às leis e direitos trabalhistas Privacidade pessoal Liberdade de expressão Normas e rotinas
7. O trabalho e o espaço total da vida	Papel balanceado no trabalho
8. Relevância social da vida no trabalho	Imagem da empresa Responsabilidade pessoal empregados Responsabilidade pelos produtos e serviços

TABELA 01: Modelo de QVT de Walton.

Fonte: Chiavenato (2014, pág.423).

2.5. Modelo de QVT de Hackman e Oldhan.

De acordo com Chiavenato (2014), Hackman e Oldhan apresenta um modelo de QVT dedicado ao desenho de cargos. Hackman e Oldhan usavam de um modelo de pesquisa acerca do diagnóstico do trabalho fundamentado em um inventário das características do cargo para que assim possa medir o nível de satisfação e o nível da motivação.

As dimensões do cargo do modelo de Hackman e Oldhan são:

Variedade de habilidades: o cargo deve requerer várias e diferentes habilidades, conhecimentos e competências da pessoa. Identidade da tarefa: o trabalho deve ser realizado do início até o fim para que a pessoa possa perceber que produz um resultado palpável. Significado da tarefa: a pessoa deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz consequências e impactos sobre o trabalho dos outros. Autonomia: a pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia própria e independência para desempenhar. Retroação do próprio trabalho: a tarefa deve proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa auto avaliar seu desempenho. Retroação extrínseca: deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho na tarefa (CHIAVENATO, 2014, p.421).

2.6. Modelo de QVT de Nadler e Lawer.

Chiavenato (2014) na sua obra explica que para Nadler e Lawer, a qualidade de vida no trabalho está fundamentada em quatro aspectos, e de acordo esses fatores são incrementados acontece uma melhora na QVT.

“1. Participação dos funcionários: nas decisões que os afetam. 2. Reestruturação do trabalho: pelo enriquecimento de tarefas e da adoção de grupos autônomos de trabalho. 3. Inovação no sistema de recompensas: para influenciar o clima organizacional. 4. Melhora no ambiente de trabalho: quanto a condições físicas e psicológicas e flexibilidade no horário e local de trabalho (CHIAVENATO, 2014.421).

2.7. Motivação.

Desempenho no trabalho é os resultados alcançados por uma pessoa com a aplicação de seus esforços. O desempenho na efetuação de algum objetivo é persuadido por forças chamadas motivos (MAXIMIANO 2009).

De acordo com Chiavenato (2014) para que as empresas alcancem níveis de qualidade e produtividade, elas necessitam de pessoas motivadas, que estejam ativas no trabalho e satisfeitas com os resultados.

O ser humano é motivado devido o desejo de alcançar algum objetivo, porém às vezes nem mesmo ele próprio reconhece os seus desejos. A motivação de uma pessoa pode variar de acordo os seus motivos ou suas necessidades, que ocorrem no interior de cada indivíduo. Esses motivos podem vir a alterar quando são saciados fazendo com que surgem outras necessidades competitivas.

O comportamento humano dos colaboradores dentro da empresa pode ser resultante de uma interação entre os motivos internos das pessoas e os estímulos da situação que se encontra o ambiente. Os motivos internos são os impulsos

interiores do indivíduo, sendo de natureza fisiológica e psicológica, onde motivos internos podem ser classificados como; necessidades, aptidões, interesses, valores, e habilidades das pessoas, fazem com que o ser humano seja capaz de realizar certas tarefas e outras não. Os motivos externos são os incentivos que o ambiente oferece para a pessoa, sendo capaz de satisfazer as suas necessidades e despertar sentimentos de interesse no colaborador (MAXIMIANO, 2014).

Devido à falta de clareza sobre o assunto motivação surgiram algumas teorias sobre o tema, tais como a Hierarquia de Necessidades de Maslow, a Teoria X e a Teoria Y de McGregor, a Teoria de dois Fatores de Herzberg e a Teoria da Motivação Comportamental (GIL, 2014).

Neste mesmo raciocínio Robbins (2004) fortalece a importância das primeiras teorias, na qual foram realizadas nos anos 50, mesmo causando um grande questionamento na época, essas teorias foram de grande relevância para o desenvolvimento dos conceitos de motivação. Ainda hoje a Teoria X e Teoria Y, a Teoria de Maslow, e a Teoria dos Dois Fatores de Herzberg também conhecida como a teoria motivação-higiene são consideradas as melhores teorias para explicações sobre a motivação e satisfação de funcionários dentro das empresas.

2.7.1. Teoria Motivacional de Maslow.

A Teoria de Maslow é citada por Chiavenato (2009) como uma das teorias mais conhecidas relacionada com as necessidades humanas. A Hierarquia das necessidades segundo Maslow correlaciona dentro de cada indivíduo uma pirâmide na qual existe uma hierarquia de cinco tipos de necessidades. Na sustentação da pirâmide encontra as necessidades mais baixas, que são chamadas de necessidades primárias, enquanto que na parte superior estão às necessidades secundárias, caracterizadas como mais sofisticadas, conforme apresentado na figura 01, abaixo.

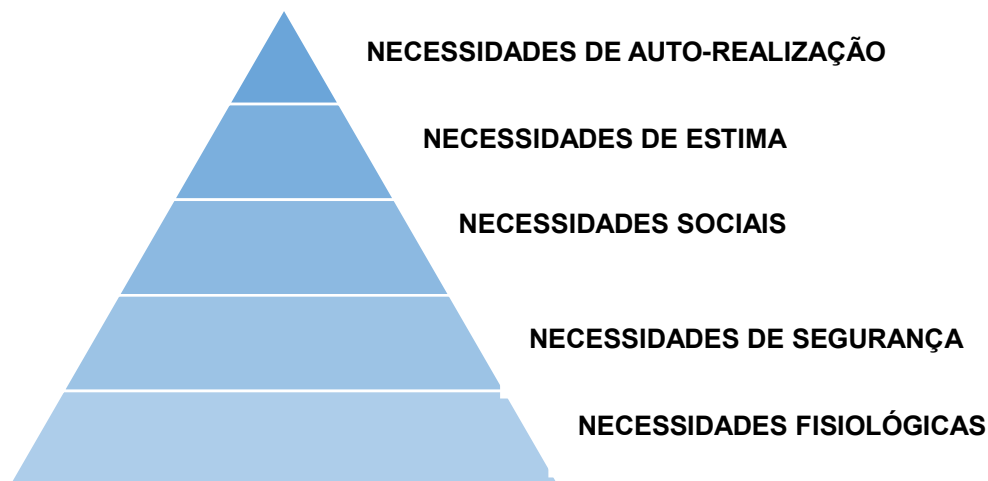


FIGURA 01 – Representação da Teoria de Maslow.

Fonte: Chiavenato (2009, p.53).

Maslow ainda ressalta que a necessidade em qualquer ponto da pirâmide precisa ser realizada antes que o nível posterior se manifeste, atendendo o nível primário aquelas necessidades deixam de serem prioridades, dando espaço para que outro nível possa ser alcançado.

2.7.2. Teoria X e Teoria Y.

A natureza humana para McGregor é distinta de duas opiniões diferentes, uma conhecida como a Teoria X, e a outra como a Teoria Y. A Teoria X é representada como negativa, já a Teoria Y é considerada positiva. O autor relata que após analisar a maneira com que os gerentes tratam seus funcionários ele chega à conclusão de que os gerentes moldam cada funcionário de acordo com essas duas suposições positivas ou negativas (ROBBINS, 2004).

O mesmo autor ainda explica que na visão do gerente os funcionários da Teoria X não gostam de trabalhar, devido a isso precisam ser monitorados e coagidos a todo o momento.

Já a Teoria Y na percepção dos gerentes são funcionários na qual gostam de trabalhar, e tem o trabalho como uma forma de lazer, são pessoas com responsabilidades.

2.7.3. Teoria dos Dois Fatores de Herzberg.

Em seu trabalho Marras (2011) descreve a Teoria dos Dois Fatores do professor Frederick Herzberg, na qual a teoria se divide em dois grupos. Os primeiros fatores que são os “fatores motivacionais”, como por exemplo, a realização e o reconhecimento podendo causar satisfação e motivação no indivíduo, mas caso o falte não necessariamente causa a desmotivação, apenas não apresenta nenhuma satisfação.

Já o segundo grupo são os “fatores higiênicos”, neles estão presentes os elementos de supervisão, condições de trabalho e salário, esses fatores não motivam o colaborador no trabalho, a sua presença no local não seria como forma de motivação, porém a sua ausência causa uma grande insatisfação.

2.8. Satisfação no Trabalho.

As atitudes de satisfação e insatisfação dos colaboradores dentro do ambiente de trabalho produzem importantes efeitos dentro das Instituições. Devido à maioria das empresas e instituições ainda não está no “negócio da satisfação do trabalho”, se torna ainda mais difícil fazer com que os gestores e supervisores percebam a importância de entender e melhorar o comportamento e os sentimentos dos seus colaboradores (WAGNER, e HOLLENBECK 2012).

Segundo Siqueira (2008), a satisfação e a motivação dentro do ambiente de trabalho estiveram juntas por um longo tempo nas teorias que tratavam das características individuais, tais como: a teoria de satisfação de necessidades (VROOM, 1964) e a Teoria de Motivação - Higiene (Herzberg, Mausner e Snyderman, 1959). Esses estudiosos acreditavam que a satisfação no trabalho servia como motivação que levava os colaboradores a apresentarem resultados importantes para as empresas, como aumento do desempenho e maior produtividade.

Seguidamente entre os anos de 1970 e 1980, quando o conceito de atitude dominava os pensamentos dos estudiosos, a satisfação passou a ser vista como uma atitude (SIQUEIRA 2008).

De acordo com Robbins (2002, p.67) “o termo *satisfação com o trabalho* se refere à atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza”. Uma pessoa que possui um grande nível de satisfação com o seu serviço apresenta

resultados e atitudes positivas, enquanto uma pessoa insatisfeita apresenta atitudes negativas.

Segundo Bergamini (2008) o fracasso e os problemas enfrentados pela maioria das organizações, não está relacionado à falta de conhecimentos técnicos, mas sim em relação de lidar com os colaboradores dentro da organização. Estar animado com o seu trabalho, e ter uma boa convivência com o seu líder, pode ser um fator gerador de satisfação.

Para o empregado estar satisfeito com o trabalho ele precisa estar satisfeito também com seu chefe, seu superior. É ele quem exerce a função de líder do grupo. O líder é quem tem a capacidade de influenciar pessoas para alcançar determinada meta ou objetivo. O chefe deve saber conduzir, trazer motivação aos seus subordinados, pois isso pode refletir positiva ou negativamente nos índices da organização (AZEVEDO; MEDEIROS, 2003, p.5).

Seguindo este mesmo raciocínio, onde o líder é capaz de colaborar para um melhor resultado da empresa, Robbins (2010, p.75) destaca que “trabalhos interessantes que fornecem treinamento, variedade, independência e controle, satisfaz a maioria dos funcionários”. Sendo assim, quanto mais a empresa se preocupa com o bom relacionamento dentro das organizações e proporciona formas de crescimento que venha favorecer os colaboradores, cada vez mais o empregado tende a ficar satisfeito.

2.9. Qualidade de Vida no Trabalho, Motivação e Produtividade.

As empresas vivem diariamente uma competitividade dentro do mercado empresarial, em busca de qualidade e uma melhor produtividade dentro das Organizações os gestores investem cada vez mais em seus funcionários.

Segundo Ghaiter *et.al.* (2002) a busca pela qualidade e produtividade dentro das empresas, faz com que os gestores trabalhem em busca de informações que contribuem para um melhor entendimento do comportamento humano, e quais os fatores que influenciam na produtividade dos empregados.

Com base nas ideias de Ghaiter *et.al.*, (2002) o desempenho dos empregados no trabalho é de difícil entendimento, pois cada indivíduo possui personalidade e interesses diferentes um do outro, e isto faz com que os tratamentos de desempenho realizados dentro das empresas não sejam eficazes para todos os colaboradores, onde a motivação talvez seja considerada como o fator mais complexo que estão ligadas a produtividade.

O autor Ghaiter *et.al.*, (2002) ainda ressalta que caso as empresas pudessem determinar em qual nível das necessidades da pirâmide de Maslow o funcionário se encontra, é possível que possam utilizar essa estrutura para motivarem os colaboradores. Caso os empregos percebam a produtividade como forma de satisfazer as suas necessidades, é possível que isso venha se transformar em uma elevada produtividade, pois colaboradores satisfeitos produzem mais, possui uma menor possibilidade de se ausentarem do trabalho e produz produtos e serviços com melhor qualidade.

De acordo com Huse & Cummings (1985), *apud* Rodrigues (2014), os programas de QVT dentro das organizações faz com que os colaboradores se sintam mais satisfeitos com os seus serviços, essas ações realizadas dentro das empresas afetam positivamente nos resultados finais, contribui com a coordenação e

a comunicação e motiva os funcionários satisfazendo as suas necessidades ajudando no desempenho de cada trabalhador, sendo assim é perceptível o quanto a qualidade de vida do trabalhador interfere nos resultados da empresa.

3. METODOLOGIA.

Esta pesquisa trata-se de um estudo de caso, que possui como objetivo analisar o nível de satisfação a respeito da qualidade de vida dos profissionais que trabalham em um Posto de Saúde na cidade de Montes Claros-MG.

Para YIN (2001), O estudo de caso é uma investigação empírica que “investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”.

Segundo Chizzotti (1998, p.102):

O estudo de caso é uma caracterização abrangente para designar uma diversidade abrangente de pesquisas que coletam e registram dados de um caso particular ou de vários a fim de organizar um relatório ordenado e crítico de experiência, ou avaliá-lo analiticamente objetivando tomar umas decisões a seu respeito ou propor uma ação transformadora.

Inicialmente foi realizada uma pesquisa bibliográfica, desenvolvida através de materiais já publicados, como livros e artigos para obter melhores informações sobre o tema abordado.

De acordo com Cervo (2002) a pesquisa bibliográfica é um meio de obter informações com excelência, e deve ser o primeiro passo básico para realização de trabalhos científicos.

Para Marconi e Lakatos (2009, p. 43-44) a pesquisa bibliográfica:

Trata-se de levantamento de toda a bibliografia já publicada, em forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo aquilo que foi escrito sobre determinado assunto.

A pesquisa realizada caracteriza-se como quantitativa e descritiva.

De acordo com Richardson (1999), a pesquisa quantitativa é peculiar pela aplicação da quantificação, tanto nas coletas de dados e também no tratamento dessas informações por meio de procedimentos estatísticos.

Segundo este mesmo raciocínio, a pesquisa descritiva de acordo com Cervo (2002) possui como característica a coleta de dados de determinados assuntos na qual merecem ser estudados, fazendo com que o pesquisador consiga analisar e correlacionar os fatos ou variáveis sem interferir no resultado.

Tendo este artigo como ênfase o estudo de caso, que segundo Cervo (2002, p.67) “é a pesquisa sobre um determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade que seja representativo do seu universo, para examinar aspectos variados de sua vida”. Foi utilizado o estudo de caso por amostragem não probabilística levando em consideração que talvez nem todos os colaboradores respondam o questionário.

A Instituição de estudo localiza-se na cidade de Montes Claros – MG, sendo a mesma um Posto de Saúde Público Municipal, que atende a uma população circunvizinha, ele foi fundado no ano de 2.000, e possui 35 profissionais da área,

dentre os quais citamos: médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, auxiliares administrativos, dentre outros.

A pesquisa realizada na Instituição foi através de observações e aplicação de um questionário contendo 20 questões fechadas com perguntas referentes ao tema qualidade de vida no trabalho. Dos 35 colaboradores apenas 22 responderam os questionários.

A coleta de dados dada através de questionários é vista por Marconi e Lakatos (2013, p.111) como “roteiro de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador”.

Para a realização da análise dos dados coletados, foi utilizada a análise descritiva uni variada, onde se utilizou de gráficos ou tabelas para demonstração dos resultados recolhidos, podendo oferecer ao leitor uma melhor visibilidade.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.

Baseado nas informações coletadas através dos questionários que foram distribuídos para os colaboradores do Posto de Saúde, avaliou-se a satisfação e qualidade de vida oferecida para cada colaborador, na qual obteve os seguintes resultados:

TABELA 01 - Perfil da Amostra

	Perfil da Amostra	n	%
1	Sexo		
	Masculino	07	31,8%
	Feminino	15	68,2%
2	Idade		
	18 a 25 anos	02	9%
	26 a 33 anos	05	23%
	34 a 41 anos	02	9%
	42 a 49 anos	09	40,9%
	Acima de 50 anos	04	18,1%
3	Estado Civil		
	Solteiro (a)	05	23%
	Casado (a) ou união estável	15	68%
	Viúvo (a)	01	4,5%
	Separado (a) divorciado (a)	01	4,5%
4	Escolaridade		
	Ensino fundamental completo	03	14%
	Ensino fundamental incompleto	02	9%
	Ensino médio incompleto	01	4,5%
	Ensino médio completo	04	18,1%
	Ensino Superior completo	06	27,2%
	Ensino Superior Incompleto	03	14%
	Pós-Graduação Completa	02	9%
	Pós-Graduação Incompleta	01	4,5%
5	Função exercida no Ambiente de Trabalho		
	Médico	02	9%
	Técnico de enfermagem	07	32%

	Agente comunitário de saúde	06	27,2%
	Recepcionista	01	4,5%
	Serviços gerais	02	9%
	Outros	04	18,1%
6	TOTAL	22	100

Fonte: Pesquisa do (a) autor (a) 2017.

4.1 Caracterizações dos Respondentes.

A pesquisa realizada mostra que a respeito do perfil dos colaboradores a uma predominância do sexo feminino entre os funcionários do Posto de saúde, sendo 68,2% feminino e 31,8% do sexo masculino. Destaca-se na, pesquisa que 9,0% dos colaboradores pesquisados possuem a idade entre 18 a 25 anos, 23,0% entre 26 a 33 anos e 18,1% com idade acima de 50 anos, através dos dados coletados pode se perceber que a maioria dos profissionais da área está na faixa etária de 42 a 49 anos, correspondendo a 40,9% dos pesquisados. Conforme demonstrado na tabela 01, acima.

4.2. Estado Civil.

Conforme explicita a Tabela 01 acima, de 22 colaboradores pesquisados 68% são casados ou mantém uma união estável, 23,0% solteiros e somente 4,5% viúvo e 4,5% divorciados.

Segundo Rodrigues (1994, p.93), “O empregado que possui uma vida familiar insatisfatória, tem o trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente, as sociais”. Sendo assim o trabalho assume um auto grau de importância na vida pessoal e profissional do trabalhador.

4.3 Escolaridade e Função Exercida no Ambiente de Trabalho.

Através dos dados demonstrados na tabela acima, existe uma predominância do ensino superior completo totalizando 27,2% dos entrevistados, 18,1% possui o ensino médio completo, o ensino superior incompleto totaliza 14,0% empatado com o ensino fundamental completo. O ensino fundamental incompleto representa 9,0% dos colaboradores, e 9,0% são representados por colaboradores que possui a pós-graduação completa. Já o ensino médio incompleto e a pós-graduação incompleta cada um deles representa 4,5% dos resultados recolhidos.

4.4. Em relação a sua Produtividade você considera que está.

A análise dos dados coletados revela que os funcionários da Instituição se encontram satisfeita com a sua produtividade no ambiente de trabalho, do total dos entrevistados 86,0% consideram ter uma boa produtividade, e 14,0% se caracterizam como regular. Os dados podem ser verificados no Gráfico 01 abaixo.

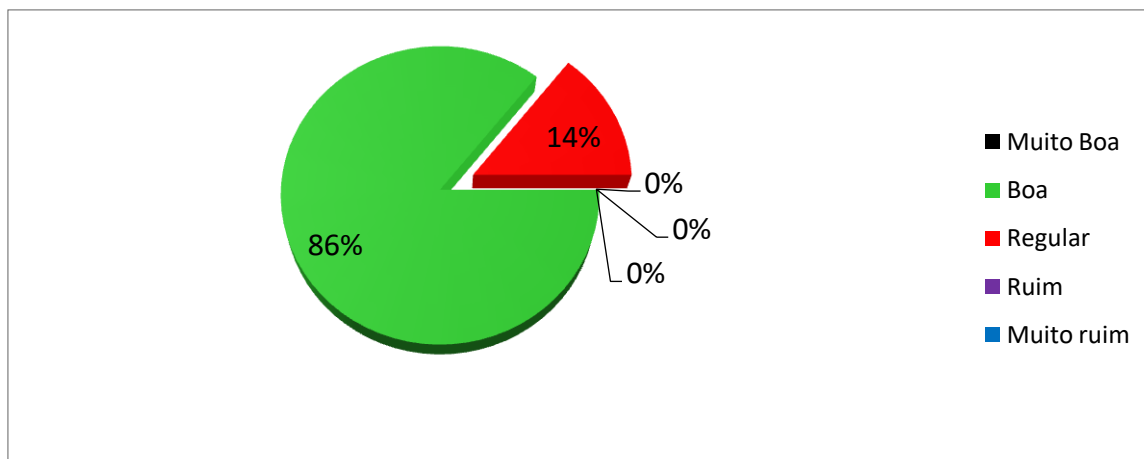


GRAFICO 01: Produtividades dos Entrevistados.

Fonte: Pesquisa do autor (a) 2017.

4.5. Em que medida você avalia a sua motivação para trabalhar.

Através dos resultados é possível verificar que os colaboradores da Instituição possuem um bom relacionamento com os colegas e subordinados, onde 95,0% consideram ter uma boa relação e 5,0% regular. Devido esse ambiente ser considerado agradável os profissionais do Posto de Saúde se considera estar motivados para a realização do trabalho, onde lidam diretamente com pacientes e ajudam no necessário.

De acordo com Chiavenato (1997) a motivação é uma das responsabilidades dos gestores, a influência dos gestores sobre seus colaboradores exige uma boa liderança e uma continua motivação do grupo. Sendo assim o administrado precisa procurar o que motiva cada colaborador, possibilitando uma satisfação individual.

De acordo com o gráfico abaixo é possível verificar o quanto os colaboradores se sentem motivados, 55,0% se consideram motivados para realização do trabalho e 45,0% nem motivados e nem desmotivados, obtendo um bom resultado. Conforme o Gráfico 02 representado abaixo.

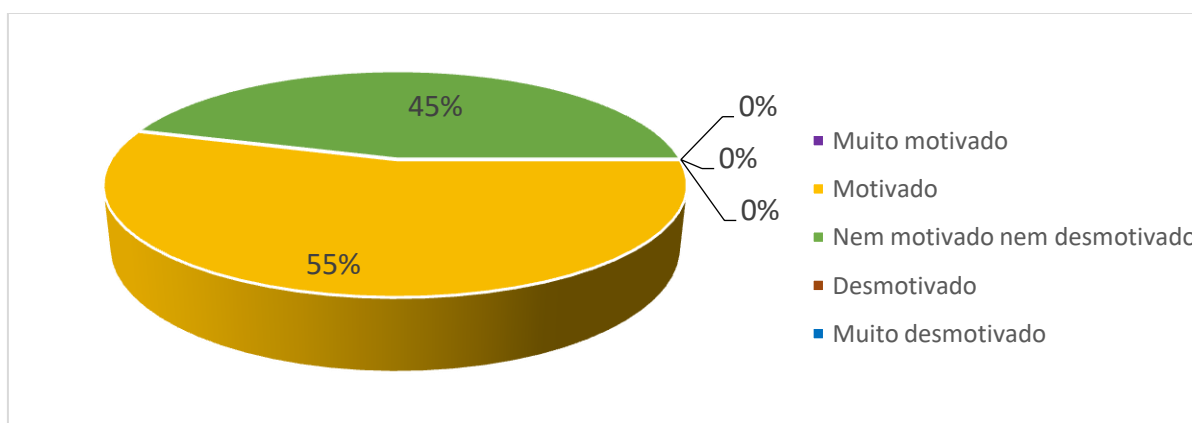


GRAFICO 02: Motivação dos Entrevistados.

Fonte: Pesquisa do autor (a) 2017.

4.6. Você está satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho.

Através dos resultados e observações é possível notar que mesmo o ambiente de trabalho não estando totalmente de acordo, com uma boa iluminação, ou com um ambiente adequado como cadeiras ergonômicas e materiais de escritórios necessários, os colaboradores da Instituição considera obterem uma boa qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Segundo Walton (1973), a insatisfação dos colaboradores no trabalho é prejudicial para o profissional e para o colaborador, faz se necessário que os gestores identifiquem as causas que estão interferindo e afetando a qualidade de vida do trabalhador. A representação a seguir revela que 82,0% dos entrevistados estão satisfeitos com a sua qualidade de vida no trabalho, e 18,0% se consideram nem motivados, mas também não estão desmotivados. Vide o Gráfico 03, abaixo.

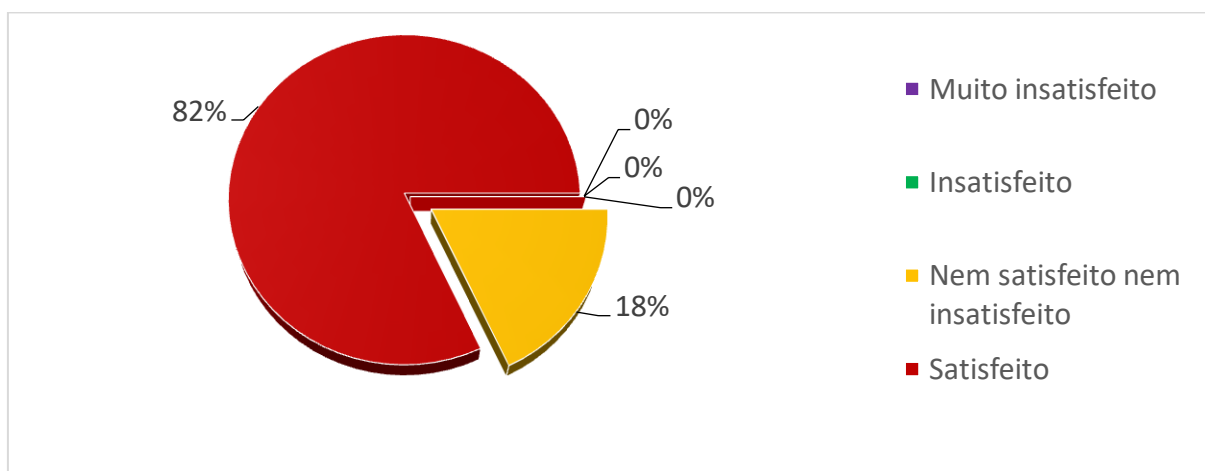


GRAFICO 03: Satisfação dos Entrevistados.

Fonte: Pesquisa do autor (a) 2017.

Apesar de um grande número significativo dos entrevistados estarem satisfeitos com a sua qualidade de vida no trabalho, e se sentirem motivados com o seu serviço prestado, foi percebido através dos questionários e observações que o ambiente não encontra totalmente de acordo, trazendo algum desconforto para os colaboradores que lá se encontra.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade de vida no trabalho dentro das organizações é um grande desafio para os gestores que lidam com pessoas. No ambiente relacionado a área da saúde, é de grande importância que a Instituição esteja investindo em projetos e ações que possam estar colaborando para obter um ambiente mais agradável.

Diante do exposto, podemos considerar que o nosso estudo obteve êxito tendo em vista que os objetivos de investigação propostos foram alcançados. Assim, identificados, conforme explicitado nos resultados e discussão e devidamente apresentados podemos verificar que no que diz respeito à satisfação quanto a QVT o percentual é de 82,0% e 18,0% dos entrevistados se encontram nem satisfeitos e nem insatisfeitos, sendo um resultado bastante expressivo e atraente, bem como no que diz respeito à motivação o percentual também se apresenta em alta onde 55,0% consideram estar motivados para a realização das atividades, e 45,0% dos entrevistados nem motivados e nem desmotivados. Através dos questionários e

observações tem o estudo evidenciado que 82,0% dos colaboradores estão satisfeitos com a qualidade de vida recebida na Instituição.

Para que os colaboradores possam se sentir mais satisfeitos e terem uma vida mais saudável no ambiente de trabalho, é necessário que os gestores estejam disponíveis a investirem em projetos e ações que estejam relacionados à QVT. É necessário que algumas medidas possam ser tomadas para que possa haver uma melhoria significativa no ambiente e na vida de cada profissional. Uma recompensação justa e adequada, um ambiente limpo e organizado, sem barulhos e luzes apagadas, com cadeiras confortáveis de acordo com a ergonomia são pontos internos que colaboram com um ambiente mais agradável e ajuda no bem-estar dos profissionais, pois ambientes estressantes e desorganizados traz um maior esforço físico e mental para o profissional e atrapalha no bem-estar de cada colaborador.

Sendo assim é notório que quanto maior o investimento na QVT, maior será o nível e retorno para a Instituição, pois os funcionários se sentirão mais satisfeitos e motivados realizando melhores resultados na prestação de serviços, prestando um melhor atendimento aos pacientes e gerando uma maior produtividade e qualidade no serviço.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marcos Antônio Bettine de. GUTIERREZ, Luis Gustavo, MÁRQUEZ, Renato. **Qualidade de Vida: Conceito e Interfaces com outras Áreas de Pesquisa**. 22^a. ed. São Paulo: Escola de Artes, Ciências e Humanidades – EACH/USP, 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando Pessoas, o passo Decisivo para a Administração Participativa**. 3^a. ed. Revisada e Ampliada. São Paulo: Makron Books, 1997.

_____. **Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. 4^a. ed. São Paulo: Manole, 2014.

_____. **Recursos Humanos: O Capital Humano das Organizações**. 9^a. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais**. 3^a. ed. São Paulo: Cortez, 1998.

FANCO, Dermeval. **As Pessoas em Primeiro Lugar**. Rio de Janeiro. Qualitymark, 2003.

GAITHER, Norman, FRAZIER, Greg. **Administração da Produção e Operações**. 2^a. Reimpr. da 1^a. ed. Brasileira 2002. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: Enfoque nos Papéis Profissionais**. 1^a. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

GORDIA, A. P. *et.al.* (2011). **Qualidade de Vida: Contexto Histórico, Definição, Avaliação e Fatores Associados**. Revista Brasileira de Qualidade de Vida, 3(1), 40-52.

LAKATOS, E. M. e MARCONI, M. A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 1991.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica**. 6ª. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: Do Operacional ao Estratégico**. 14ª ed. São Paulo: Saraiva 2011.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Fundamentos de Administração: Manual Compacto para as Disciplinas TGA e Introdução à Administração**. 2ª. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

_____. **Teoria Geral da Administração: Da Escola Científica à Competitividade na Economia Globalizada**. 2ª. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2000.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. 3ª. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROBBINS, Stephen P., DECENZO, David. **Fundamentos de Administração: Conceitos Essenciais e Aplicações**. 4ª. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho: Evolução e Análise no Nível Gerencial**. 14ª. ed. Petrópolis: Vozes, 2014.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho: Evolução e Análise no Nível Gerencial**. 7ª. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

VILARTA, Roberto, GUTIERREZ, Luís Gustavo, MONTEIRO, Inês Maria. **Qualidade de Vida: Evolução dos Conceitos e Práticas no Século XXI**. Campinas: Ipês, 2010.

WALTON, R. E. **Quality of working life: what is it? Slow Management Review**, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.