

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CAMPUS PALMEIRA DAS MISSÕES
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Cintia de Siqueira

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O CASO DOS
COLABORADORES DO HOSPITAL DE CONDOR**

Palmeira das Missões, RS
2019

Cintia de Siqueira

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O CASO DOS COLABORADORES DO
HOSPITAL DE CONDOR**

Relatório de estágio obrigatório apresentado ao Curso de Graduação em Administração, área de Gestão de Pessoas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, *Campus* Palmeira das Missões), como requisito parcial para obtenção do grau de **Bacharel em Administração**.

Orientadora: Prof^a Dr^a. Sílvia Patricia Cavalheiro de Andrade

Palmeira das Missões, RS
2019

Cintia de Siqueira

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O CASO DOS COLABORADORES DO
HOSPITAL DE CONDOR**

Relatório de estágio obrigatório apresentado ao Curso de Graduação em Administração, área de Gestão de Pessoas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, *Campus* Palmeira das Missões), como requisito parcial para obtenção do grau de **Bacharel em Administração**.

Aprovado em 03 de Julho de 2019:

Sílvia Patricia Cavalheiro de Andrade, Dra. (UFSM)
(Presidente/Orientadora)

Vânia Beatriz Paz, Dra. (UFSM)

Claudio Camfield, Dr. (UFSM)

Palmeira das Missões, RS
2019

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus que permitiu que tudo isso fosse possível, por me amparar e me dar forças nos momentos que precisei. Aos meus pais, por todo amor e incentivo que me deram ao longo do percurso para que eu nunca desistisse de conquistar os meus sonhos. Aos meus irmãos por sempre acreditarem em mim. Ao meu namorado e companheiro, que de forma especial sempre me deu forças e apoio nos momentos difíceis. Amo muito todos vocês.

Aos meus amigos e colegas de trabalho que tornam os meus dias mais leves e alegres. Há todos o meu carinho e agradecimento, estão todos no meu coração.

Um agradecimento especial à minha orientadora Professora Silvia, por toda dedicação, ensinamentos e suporte dado no decorrer do trabalho, minha profunda admiração pela pessoa e profissional que és. Agradeço, também, aos demais professores pela dedicação, paciência e conhecimentos transmitidos.

Muito obrigada, ainda, ao Hospital de Condor por ter me permitido realizar o estágio, agradecer por toda disponibilidade e acesso para realização do trabalho. Agradeço, também, a toda a equipe de profissionais do hospital pela disponibilidade em participar da minha pesquisa.

Aos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação.

A todos, o meu mais sincero, obrigada!

RESUMO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O CASO DOS COLABORADORES DO HOSPITAL DE CONDOR

AUTORA: Cintia de Siqueira

ORIENTADORA: Sílvia Patricia Cavalheiro de Andrade

O presente estudo tem por objetivo principal avaliar a satisfação dos colaboradores do Hospital de Condor em relação aos fatores que interferem na Qualidade de Vida no Trabalho. Esta pesquisa caracteriza-se como estudo de caso, com caráter descritivo e abordagem, predominantemente, quantitativa. Foram aplicados 22 questionários dos quais retornaram 15. O principal instrumento de coleta de dados foi o questionário, constituído por questões de identificação, questões fechadas sobre fatores influenciadores da qualidade de vida no trabalho estabelecidos por Walton (1973) e uma questão aberta relacionada às propostas de melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho. A análise qualitativa foi realizada junto aos dados obtidos por meio da análise documental e observação livre não-participante. Os dados obtidos através do questionário foram tabulados e analisados, estatisticamente, no programa *Excel*. Assim, foi possível verificar que, em sua maioria, os colaboradores estão satisfeitos quanto aos fatores que influenciam na qualidade de vida no trabalho, destacando-se os fatores “uso e desenvolvimento de capacidades”, “condições de trabalho”, “oportunidade de crescimento e segurança”, “integração social no trabalho”, e “relevância social da vida no trabalho”. Porém, algumas melhorias são necessárias no que se refere aos fatores “compensação justa e adequada”, *feedback*, investimentos da instituição na qualificação, capacitação e treinamento das colaboradoras, no fator “constitucionalismo”, e no “espaço total do trabalho na vida”, os quais podem afetar negativamente na qualidade de vida no trabalho.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Satisfação. Hospital.

ABSTRACT

QUALITY OF LIFE AT WORK: THE CASE OF CONTRIBUTORS OF THE CONDOR HOSPITAL

AUTHORESS: Cintia de Siqueira

ADVISOR: Sílvia Patricia Cavalheiro de Andrade

The present study has as main objective to evaluate the satisfaction of the employees of the Condor Hospital in relation to the factors that interfere in the Quality of Life in the Work. This research is characterized as a case study, with descriptive character and approach, predominantly, quantitative. Twenty-two questionnaires were returned. The main instrument for data collection was the questionnaire, consisting of identification questions, closed questions about factors influencing the quality of life at work established by Walton (1973) and an open question related to the proposals quality of life at work. The qualitative analysis was performed together with the data obtained through documentary analysis and free non-participant observation. The data obtained through the questionnaire were tabulated and analyzed, statistically, in the Excel program. Thus, it was possible to verify that, for the most part, the employees are satisfied with the factors that influence the quality of life at work, highlighting the factors "use and capacity development", "working conditions", "opportunity for growth and social security, "" social integration at work, "and" social relevance of life at work. " However, some improvements are necessary in relation to the factors "fair and adequate compensation", feedback, investments of the institution in the qualification, training and training of employees, in the "constitutionalism" factor, and in the "total space of work in life" which can negatively affect quality of life at work.

Keywords: Quality of life at work. Satisfaction. Hospital.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1– Idade x Tempo de trabalho no Hospital.....	37
Tabela 2– Compensação Justa e Adequada	41
Tabela 3– Condições de trabalho.....	45
Tabela 4– Uso e desenvolvimento de capacidades.....	47
Tabela 5– Oportunidade de crescimento e segurança	50
Tabela 6– Integração social no trabalho	53
Tabela 7– Constitucionalismo	55
Tabela 8- Espaço total do trabalho na vida.....	57
Tabela 9- Relevância social da vida no trabalho	58
Tabela 10 - Tempo de trabalho no Hospital x Perspectiva quanto ao aumento de salário	60
Tabela 11- Salário recebido relacionado à função x Perspectiva quanto ao aumento de salário	61
Tabela 12- Salário recebido relacionado à função x Salário da média do mercado	61
Tabela 13-Nível de instrução x Salário recebido relacionado à função	62
Tabela 14-Tem filhos x Salário relacionado com as necessidades pessoais e socioeconômicas	63
Tabela 15- Equilíbrio entre a vida pessoal e profissional x Carga de trabalho e nível de estresse durante o trabalho	64

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1- Idade	36
Figura 2 - Tempo de trabalho no Hospital.....	37
Figura 3- Turno que trabalha com mais frequência.....	38
Figura 4 - Nível de instrução	39
Figura 5- Estado civil	40
Figura 6 – Tem filhos	40

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 TEMA E PROBLEMA.....	9
1.2 OBJETIVOS	10
1.2.1 Objetivo geral.....	10
1.2.2 Objetivos específicos.....	10
1.3 JUSTIFICATIVA	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	12
2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E A SATISFAÇÃO.....	14
2.3 PROGRAMAS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	16
2.4 MODELOS PARA AVALIAÇÃO DA QVT	20
2.4.1 Modelo de avaliação da QVT de Nadler e Lawler.....	21
2.4.2 Modelo de avaliação da QVT de Hackman e Oldham	22
2.4.3 Modelo de avaliação da QVT de Walton.....	23
2.5 QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE HOSPITALAR	24
3 METODOLÓGIA	27
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	27
3.2 UNIVERSO DA PESQUISA	28
3.3 COLETA DE DADOS	28
3.4 ANÁLISE DOS DADOS	30
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADO	31
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	31
4.1.1 Estrutura organizacional	33
4.1.2 Políticas de gestão de pessoas	33
4.2 SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES QUANTO AOS FATORES QUE AFETAM A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	35
4.2.1 Perfil dos respondentes	36
4.2.2 Análise dos fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho.....	41
4.2.2.1 <i>Compensação justa e adequada</i>	41
4.2.2.2 <i>Condições de trabalho</i>	44
4.2.2.3 <i>Uso e desenvolvimento de capacidades</i>	47
4.2.2.4 <i>Oportunidade de crescimento e segurança</i>	50
4.2.2.5 <i>Integração social no trabalho</i>	52
4.2.2.6 <i>Constitucionalismo</i>	55
4.2.2.7 <i>Espaço total do trabalho na vida</i>	57
4.2.2.8 <i>Relevância social da vida no trabalho</i>	58
4.2.3 Análise das tabelas cruzadas	60
4.2.4 Análise da questão aberta	64
4.3 SUGESTÕES	66
5 CONCLUSÃO	67
REFERÊNCIAS	69
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	75

1 INTRODUÇÃO

1.1 TEMA E PROBLEMA

Em um mercado de trabalho onde a pressão é constante por maior produtividade, conhecimento e inovações, um ambiente de trabalho agradável, onde há boa convivência entre os colaboradores e seus superiores pode ser uma variável importante na organização. Nesse sentido, a Qualidade de Vida no Trabalho tem sido aprimorada nas organizações como um fator positivo, tanto para o empregado, que busca bem-estar e satisfação no desempenho de suas tarefas, quanto para o empregador, que busca maior produtividade e qualidade nos produtos e serviços prestados.

A qualidade de vida no trabalho é o conjunto de vários elementos que possibilitam a estabilidade e a satisfação do ser humano no que se refere ao seu estado de bem-estar não só físico, mas também social e psicológico. A construção da QVT ocorre no momento em que se olha empresas e pessoas como um todo (BONFANTE; OLIVEIRA; NARDI, 2015).

Ferreira (2017) realça que não faz sentido falar em qualidade de produto ou serviço sem considerar a qualidade no ambiente em que está inserido um colaborador, e esse pode ser o caminho para maior produtividade e competitividade empresarial, promovendo a satisfação no ambiente de trabalho, aumentando a motivação e comprometimento perante a organização.

A Qualidade de Vida no Trabalho pode criar uma organização mais humanizada, fazer com que seus colaboradores sejam mais responsáveis e de maior autonomia no trabalho, permite um ambiente onde haja mais receptividade do *feedback* sobre desempenho, maior variedade e adequação de tarefas, sempre dando ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo (GIL, 2014).

Os colaboradores começam a fazer parte do ambiente organizacional a partir do momento em que sentem-se valorizados e satisfeitos, através de ações e atividades que mostrem a importância dessa pessoa estar inserida no meio organizacional. O interesse da organização pelo bem-estar do colaborador, através de um ambiente seguro e confortável faz com que sintam-se estimulado e valorizado (PIZZOLI, 2005).

Através de estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho pode-se entender como a forma que se trabalha impacta na vida do colaborador, sendo profissionalmente ou pessoalmente (VELOSO; BOSQUETTI; LIMONGI-FRANÇA, 2005). A preocupação com o colaborador começou a surgir no decorrer dos anos, pois por muito tempo as organizações

focavam principalmente no maquinário e nos processos, e pouco pensavam nas pessoas que iriam realizar o manuseio das maquinas (CHIAVENATO, 2014).

Neste sentido, torna-se relevante avaliar a satisfação dos colaboradores diante dos fatores que afetam a Qualidade de Vida no Trabalho. Deste modo, têm-se o seguinte problema de pesquisa: Como está a satisfação dos colaboradores do Hospital de Condor em relação aos fatores que interferem na Qualidade de Vida no Trabalho?

Na sequência, apresentam-se os objetivos (geral e específicos), a justificativa, o referencial teórico, o método de estudo utilizado na pesquisa, o cronograma das atividades para a realização da pesquisa, seguido das referências utilizadas.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Avaliar a satisfação dos colaboradores do Hospital de Condor em relação aos fatores que interferem na Qualidade de Vida no Trabalho.

1.2.2 Objetivos específicos

- Verificar quais as ações relacionadas à Qualidade de Vida no Trabalho que são desenvolvidas na organização;
- Verificar os fatores positivos e negativos que afetam na Qualidade de Vida no Trabalho;
- Propor ações de melhorias, se for o caso, nas práticas que afetam, diretamente, a Qualidade de Vida no Trabalho.

1.3 JUSTIFICATIVA

A busca por cargos e funções que valorizem o potencial de um profissional aumenta cada vez mais. Além de estabilidade financeira, uma das questões com grande proporção é a estabilidade emocional do ser humano, portanto, onde o ambiente de trabalho é favorável, as

organizações têm maiores ganhos de produtividade e maior atratividade para profissionais qualificados.

Para Gil (2014), cada vez mais os empregados buscam por lugares agradáveis para se trabalhar, e isso se torna um desafio para as empresas na hora de atrair talentos e manter a produtividade. Além disso, as empresas são desafiadas a implantar programas de qualidade de vida no trabalho que envolvam dimensões de modos de gerenciar, liberdade na tomada de decisões e tarefas mais significativas.

Para Cavassani, Cavassani e Biazin (2006), a organização percebe cada vez mais a importância do ser humano para o alcance de resultados na organização, através da capacidade de raciocínio, da criatividade e habilidade de solucionar problemas, e isso está presente nas pessoas e não nas máquinas. Dessa forma, a organização passa a se preocupar em oferecer um ambiente propício e que favoreça o uso de suas capacidades.

A avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho é relevante tanto para o indivíduo e para a organização de trabalho pela importância de uma gestão da saúde do colaborador, visto que a partir da valorização de fatores essenciais na saúde do colaborador, a organização pode melhor direcionar esse indivíduo e fundamentar ações de melhores condições de trabalho, oferecendo-lhe a oportunidade de utilizar todo o seu potencial produtivo (PIZZOLI, 2005).

Para Carvalho et al. (2013), como a maior parte da vida das pessoas acontece dentro das organizações, nada mais justo que estejam inseridas em um ambiente de trabalho agradável e que possa atender necessidades humanas básicas dos trabalhadores.

Gil (2014) destaca que os empregados devem se sentir felizes e para produzirem devem sentir que o trabalho que eles executam é adequado as suas habilidades. Não se pode esquecer que a maior parte da vida das pessoas é dedicada ao trabalho e isso traz uma identificação pessoal para cada um, e é importante que se identifiquem com o seu trabalho.

A qualidade de vida no trabalho pode influenciar em diversos aspectos positivos e negativos, e esses aspectos influenciam, diretamente, na produtividade e qualidade do serviço prestado por um profissional. Desta forma, percebe-se a importância em avaliar a satisfação dos colaboradores com as ações de qualidade de vida no trabalho e identificar quais os fatores positivos e negativos que a influenciam.

Através deste estudo, a acadêmica obterá um maior conhecimento a respeito da temática explorada, contribuindo para a sua preparação profissional e, também, podendo colaborar com prováveis melhorias na organização estudada.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Durante muito tempo o trabalhador viveu em condições precárias, não havendo amparo que pudesse servir de apoio em relação a carga horária e direitos trabalhistas, o que contava era a produção, ou seja, enquanto produzia tinha serventia. Com o passar do tempo, o homem começou a lutar por seus direitos, modificando o significado do trabalho, o qual de sofrimento e insatisfação passou a ser fonte de satisfação e realização (FERREIRA, 2017).

Desde os primórdios da civilização, o homem teve a preocupação em trabalhar com qualidade de vida, mesmo sendo primitivo preocupou-se em estabelecer relações dinâmicas com o ambiente com objetivo de obter resultados favoráveis com esforços reduzidos. A elaboração de ferramentas e a realização de métodos destinados à minimizar o esforço e sofrimento na execução de um trabalho, são exemplos encontrados na história (SÁ, 2000 apud SOUZA et al. 2005).

O bem-estar ou o modo de viver são aspectos importantes na manutenção de uma força de trabalho produtiva no negócio da organização. Sendo que o estilo de vida e o bem-estar dentro dela representam um dos principais atrativos que incentivam a permanência de profissionais qualificados em uma organização (CHIAVENATO, 2014). A procura por maneiras de diminuir o esforço físico dos trabalhadores surgiu a muito tempo atrás, há fatos históricos como os ensinamentos de Euclides sobre os princípios da geometria que serviram de inspiração para a melhoria do método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo, assim como a Lei das Alavancas, de Arquimedes, que veio a diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores (BONFANTE; OLIVEIRA; NARDI, 2015).

Segundo Tolfo e Piccinini (2001), os estudos ligados à Qualidade de Vida no Trabalho iniciaram nos anos 50 com Eric Trist e alguns colaboradores, onde eles formularam a abordagem sócio técnica para a organização do trabalho, a qual envolvia a satisfação e o bem estar do trabalhador. Mas foi somente nos anos 60 que o movimento se expandiu, a partir da conscientização da importância de melhor conceber o trabalho, para reduzir os seus efeitos negativos sobre o trabalhador e alcançar o seu bem-estar geral.

A concepção de Qualidade de Vida no Trabalho evoluiu muito no passar dos anos, o trabalho de um ponto de vista de sobrevivência e até mesmo escravidão, passou a ser visto como algo importante para o homem, fazendo com que ele se sentisse um cidadão importante na

sociedade, e esse sentimento acaba se tornando um diferencial no processo produtivo, pois para esse capital humano produzir, precisa estar bem, sentir-se feliz, motivado e satisfeito, e a empresa tem procurado criar um ambiente favorável ao desenvolvimento, averiguando as variáveis que influenciam os ambientes tecnológicos, psicológicos, social, político e econômico no trabalho (FRANÇA JR; PILATTI, 2004).

De acordo com Walton (1973), a ideia de QVT é a humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, envolvendo o entendimento e atendimento de necessidades e aspirações do indivíduo, através da reestruturação de cargos e novas formas de organizar o trabalho.

Qualidade de Vida no Trabalho pode ser definido como o conjunto de ações que a organização realiza para implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, e isso começa a ocorrer a partir do momento em que se olha a organização e os colaboradores como um todo (FERREIRA, 2017).

Diante de vários conceitos de qualidade de vida no trabalho, nota-se a grande importância das exigências pessoais do trabalhador para o sucesso organizacional. Rodrigues (1994, p. 76) retrata que “a qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início da sua existência com outros títulos e outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa”.

Para Ribeiro e Santana (2015), o termo QVT parte do princípio de que o comprometimento e a motivação do trabalhador ocorre de maneira mais natural em ambientes em que possam ter a liberdade de interagir com as decisões da organização e participar de atividades propostas que transmitam prazer e satisfação.

A qualidade de vida no trabalho pode ser abordada através de aspectos operacionais, onde a ideia da tomada de decisões participativa e envolvimento das pessoas em diversos níveis de hierarquia das organizações é um aspecto central, pois faz com que a pessoa se sinta parte da organização. Outro aspecto trata de reestruturar o modo de realizar o trabalho e o local de trabalho na organização, para que os empregados sintam o trabalho mais compatível com as necessidades individuais. As maneiras inovadoras de recompensar o esforço do empregado é outra maneira importante que deve ser considerada (BOWDITCH; BUONO, 2009).

A proposta básica de um programa de QVT é proporcionar ambientes de trabalho que sejam tão bons para as pessoas como para a saúde econômica da empresa, onde possa se enfatizar o desenvolvimento das habilidades dos funcionários e a redução do estresse ocupacional (DAVIS; NEWSTROM, 2001).

Para Walton (1973), há oito categorias que podem ser adotadas para entender o conceito: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social no trabalho, constitucionalismo na organização, trabalho e espaço total na vida e relevância social da vida no trabalho, onde o foco da conceituação está na humanização e responsabilidade social.

Diniz (2013) destaca que há um denominador comum para quem tem como objetivo a qualidade de vida relacionada à saúde ou qualidade de vida no trabalho: considerar, nas avaliações e práticas de cada área, a influência da percepção do indivíduo em relação aos aspectos biopsicossociais presentes, tornando esse construto multidimensional e subjetivo.

Davis e Newstrom (2001) destacam que a QVT produz um ambiente de trabalho mais humanizado, onde o propósito é contribuir tanto nos anseios mais altos dos trabalhadores quanto nas suas necessidades mais básicas. Ao usufruir das habilidades mais requintadas dos funcionários pode-se prover um ambiente que os encoraje a desenvolver melhor seu potencial.

Há várias perspectivas de autores ao conceituar Qualidade de Vida no Trabalho, no entanto, todos compreendem que o termo QVT surge com o intuito de encontrar um meio termo entre o indivíduo e a organização em si, considerando tanto as necessidades do colaborador, quanto da empresa (FERREIRA, 2017).

Tendo em vista os conceitos apresentados pelos autores percebe-se que para a empresa ter funcionários mais produtivos e comprometidos, ela deve preocupar-se com a qualidade de vida e a satisfação destes funcionários no ambiente organizacional.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E A SATISFAÇÃO

Walton (1973) enfatiza que a insatisfação com a vida no trabalho é um problema que afeta grande parte dos colaboradores, independentemente de sua ocupação. Essa insatisfação é prejudicial tanto para o colaborador, quanto para a organização. É necessário que a organização saiba identificar as causas responsáveis por afetar a qualidade de vida no trabalho.

Para Pazini e Stefano (2009), a satisfação no trabalho é o quanto as pessoas fazem o que gostam ou quanto elas se realizam na execução de suas tarefas organizacionais. A satisfação no trabalho se diferencia de indivíduo para indivíduo, é percebida de maneira distinta entre os sujeitos de qualquer empresa, o que pode ser importante para um, pode, simplesmente, ser insignificante para outro. A satisfação no trabalho difere de um indivíduo para o outro, pois o que satisfaz um funcionário, poderá não satisfazer outro no mesmo setor.

Para a organização colocar em prática a Qualidade de Vida no Trabalho, deve proporcionar um ambiente laboral saudável, onde possibilite ao trabalhador condições de desenvolver suas atividades com satisfação e bem-estar (WALTON, 1973).

Conforme Kanaane (2017), o trabalho pode provocar diferentes graus de satisfação no trabalhador, principalmente quanto à forma e ao meio em que suas tarefas são desempenhadas. O autor destaca o quanto é difícil atender às necessidades do trabalhador, pois elas nem sempre são vistas da mesma forma, assim como é complexo satisfazê-las. Muitas organizações, também, questionam-se quanto ao que oferecer e como gerir a satisfação de seus funcionários, sem que haja desperdícios.

Ainda, segundo o autor, a ênfase na responsabilidade deve estar presente nas ações do trabalhador e fazer surgir o comprometimento com o sistema produtivo, o que proporciona o alcance dos objetivos organizacionais refletidos em melhor qualidade no trabalho e na satisfação e realização do trabalhador, produtividade e competitividade.

De acordo com Chiavenato (2014), para alcançar altos níveis de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas que participem, ativamente, nos trabalhos que executam e que sejam recompensadas pelas suas contribuições. O autor enfatiza, ainda, que para atender bem o cliente externo, a organização não deve esquecer o cliente interno. Portanto, para satisfazer o cliente externo, as organizações, primeiramente, precisam satisfazer os seus colaboradores que são responsáveis pelo produto ou serviço que é oferecido.

A qualidade de vida no trabalho representa o grau em que os membros da organização conseguem satisfazer suas necessidades pessoais pelo trabalho na organização e conseguir com que se sintam satisfeitos e felizes (Ibid.).

Segundo Hackman e Suttle (1977) apud Kanaane (2017), a qualidade de vida retrata a satisfação das necessidades do indivíduo, as quais acaba afetando atitudes pessoais e comportamentais, a criatividade, a vontade de inovar ou aceitar mudanças, e de adaptar-se às mudanças no ambiente de trabalho, sendo esses fatores de extrema importância para o alcance da produtividade. A qualidade de vida está, diretamente, relacionada ao desenvolvimento do indivíduo na organização; isto é, voltada para aspectos de satisfação no cargo e valorização do trabalho.

A qualidade de vida no trabalho evidencia a importância das exigências pessoais do trabalhador para o sucesso organizacional. Com a união entre colaborador e organização, ambas as partes são beneficiadas no que diz respeito à satisfação do ser humano, condições ambientais saudáveis e suas repercussões no desempenho empresarial (BONFANTE; OLIVEIRA; NARDI, 2015).

A satisfação dos colaboradores reflete, positivamente ou negativamente, na organização, pois estes estando satisfeitos estarão em constante busca em obter melhores resultados e a organização, em consequência, terá maiores ganhos de produtividade. Pensando sempre em melhorar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores, o que impacta, também, na satisfação dos mesmos, algumas organizações desenvolvem programas de QVT.

2.3 PROGRAMAS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Segundo Ferreira (2017), cada vez mais se procura reter e atrair talentos para dentro das empresas e umas das estratégias para isso é investir em programas de QVT.

A QVT envolve todas as áreas de uma empresa, e através desse envolvimento procura implantar melhorias internas entre pessoas e o ambiente de trabalho, buscando proporcionar aos funcionários maior satisfação e qualidade de vida, para que busquem sempre a felicidade e realização no seu cotidiano, tanto profissional como nas demais áreas da vida (GIMENES et al. 2018).

Para os autores, a implantação de programas de QVT tem como objetivo principal, a valorização de cada funcionário dentro da empresa, e a busca constante de melhorias e da satisfação do funcionário na sua prestação de serviço.

Para Alves (2011), a QVT só acontece a partir do momento que a empresa consegue ver seus funcionários como parte da organização, fazendo com que eles se sintam fundamentais e de grande importância.

Segundo Chiavenato (2014), os programas de QVT são adotados nas empresas para se obter uma melhor e maior prevenção nos problemas de saúde dos colaboradores, fazendo com que esses comecem a analisar e melhorar o seu padrão de saúde. Também servem para diminuir os custos elevados que as empresas possuem com tratamentos de saúde de seus funcionários.

Para Chiavenato (2014), um programa de QVT auxilia os colaboradores, geralmente, em três aspectos:

- Ajuda-los a identificar riscos potenciais de saúde;
- Educa-los a respeito de riscos de saúde, como pressão alta, fumo, obesidade, má alimentação, estresse;
- E encoraja-los a mudar seus estilos de vida por meio de exercícios, aconselhamento, orientação, boa alimentação e monitoramento periódico da saúde.

Para que haja a implantação e ação de programas de QVT, é essencial e fundamental que haja um planejamento; pois envolve toda uma análise de implantação de melhorias, inovações, visando proporcionar condições plenas para que possa haver um melhor desenvolvimento na realização do trabalho (ALVES, 2011).

Segundo Alves (2011), muitas empresas desenvolvem programas de QVT não por bondade, mais sim pensando nos ganhos que a empresa terá com isso, como aumento da produtividade, competitividade e redução de custos gerados pelos trabalhadores.

Segundo Ferreira (2017), no Brasil, os programas de QVT possuem diversos focos, mas os mais aplicados são voltados para a inserção de ações de cuidados com a saúde, como o lazer, saúde e segurança, atendimento clínico e educacional para a saúde, assistência psicológica, produtividade, redução de acidentes, absenteísmo e preservação do meio ambiente.

A autora ainda enfatiza que existem componentes dos programas de QVT que devem ser adotados por exigências legais, como:

- PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional), tem como objetivo promover a preservação da saúde dos trabalhadores, a prevenção e obtenção de um possível diagnóstico de doenças relacionadas às funções desempenhadas;
- PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais), possui o objetivo de definir ações que garantam a preservação da saúde e a integridade dos trabalhadores diante dos riscos existentes nos ambientes de trabalho;
- CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) é um meio pelo qual os trabalhadores tratam de assuntos como a prevenção de acidentes do trabalho, as condições do ambiente de trabalho e dos aspectos que possam afetar a saúde e a segurança.
- SIPAT é uma semana voltada à prevenção e tem como objetivo orientar os funcionários da importância da prevenção de acidentes e doenças no ambiente de trabalho, e fazer com que eles pratiquem a segurança (FERREIRA, 2017).

Além dos programas exigidos legalmente, muitas empresas procuram ir além para ter uma boa qualidade de vida no trabalho, buscando por uma força de trabalho mais saudável física e psicologicamente, e possibilitando ganhos também para a empresa, em termos de aumento de produtividade e qualidade de seus produtos e serviços (RANGEL, 2016).

Rangel (2016) enfatiza que para obter um ambiente de trabalho, com mais vantagens para os trabalhadores e para o empregador, pode-se adotar cinco ações:

- **Capacitar as lideranças:** para que possa haver promoções dentro de uma empresa, é preciso que os funcionários estejam capacitados, e que se sintam seguros para assumir uma responsabilidade maior. Caso contrário, perde-se em qualidade de vida e em produtividade.
- **Dar feedback:** as pessoas querem crescer profissionalmente e, com isso, o feedback contínuo é essencial e possibilita ao funcionário saber se ele está ou não no caminho certo. Isso faz com que ele se sinta bem orientado e seguro, melhora a sua autoestima e tem mais segurança no que faz.
- **Reconhecimento:** O ser humano gosta e se motiva quando recebe elogios. Valorizar um trabalho bem-feito, parabenizar, elogiar em público quando se tem oportunidade faz com que o funcionário sinta que é reconhecido pelo seu trabalho e esforço. Caso tenha que criticar, fazer sempre em particular, jamais em público, isso faz com que se crie um respeito de ambas as partes.
- **Condições de trabalho:** propiciar um ambiente físico com todas as condições adequadas, são fatores que não levam à motivação, mas que podem acarretar em insatisfação, o que faz diminuir a qualidade de vida e a produtividade da empresa.
- **Horário de trabalho:** fazer cumprir, rigorosamente, os horários pode acarretar em problemas na qualidade da produtividade. Ser flexível, exigir dos colaboradores mais planejamento e mais organização para a realização das tarefas, isso faz com que trabalhem com mais qualidade de vida e produzam mais, melhor e mais rápido.

Segundo Magalhães, Andreoni e Marcelino (2013), quando é investido em programas de QVT, essas ações podem acarretar em retornos financeiros consideráveis. Esses retornos podem ser percebidos através de mudanças de comportamento dos funcionários, tais como:

- Diminuição das faltas por motivo de doença;
- Diminuição da rotatividade;
- Eliminação dos custos de demissão e de admissão;
- Aumento da produtividade.

Alves (2011) identifica diversas ações de promoção da QVT que já foram implantadas por grandes empresas e obtiveram resultados positivos, tornando-se modelo para outras empresas. Essas ações podem ser observadas no quadro 1 a seguir:

Quadro 1 – Ações e/ou programas de promoção da QVT e seus resultados.

Ações/Programas	Principais resultados observados
Exercícios físicos (Ex: Ginástica laboral)	Aumenta a disposição e satisfação dos trabalhadores, aumenta a tolerância ao estresse, redução do absenteísmo, melhora do relacionamento interpessoal, redução dos acidentes de trabalho, redução dos gastos médicos.
Treinamento e desenvolvimento dos trabalhadores	Aumento do capital intelectual, aperfeiçoamento das atividades, satisfação profissional, aumento da produtividade.
Ergonomia	Aumento do desempenho nas atividades, redução dos acidentes de trabalho.
Ginástica Laboral	Prevenção e reabilitação de doenças ocupacionais, prevenção de acidentes de trabalho, melhor integração entre os trabalhadores, diminuição do absenteísmo, aumento da produtividade.
Benefícios	Motivação, satisfação profissional, satisfação das necessidades pessoais, aumento da produtividade.
Avaliação de desempenho	Aumento do desempenho do trabalhador, aumento da produtividade, aumento da satisfação profissional.
Higiene e segurança do trabalho	Gera um ambiente mais saudável, prevenção de riscos à saúde, diminuição dos acidentes de trabalho, diminuição do absenteísmo e rotatividade, aumento da produtividade.
Estudo de cargos e salários	Mantêm seus recursos humanos, aperfeiçoamento da administração dos recursos humanos, aumento da motivação e satisfação dos trabalhadores, aumento da produtividade
Controle de álcool e drogas	Redução de riscos, melhora na segurança operacional e da saúde dos trabalhadores, melhora na autoestima, diminuição dos acidentes de trabalho e absenteísmo.
Preparação para aposentadoria	Motivação, satisfação profissional, aumento da autoestima, melhora na relação interpessoal,

	descobrimto de novas habilidades e competências, benefícios na vida social e familiar do trabalhador.
Orientações nutricionais	Diminuição da obesidade, mudança no comportamento de risco, aumento do desempenho e disposição, aumento da produtividade.
Terapias alternativas	Aumento da tolerância ao estresse, melhora no relacionamento interpessoal, aumento da produtividade.
Musicoterapia	Aumento da autoestima, aumento do desempenho profissional, melhora no relacionamento interpessoal, aumento da tolerância ao estresse, prevenção de doenças.
Anti-tabagismo	Aumento da autoestima, aumento do desempenho e disposição, prevenção de doenças.

Fonte: ALVES (2011, p. 67).

Conforme pode ser visto no Quadro 1, os programas trazem benefícios tanto para o colaborador como para a empresa, pois quando os funcionários trabalham satisfeitos, a produtividade é bem maior. Magalhães, Andreoni e Marcelino (2013) enfatizam que funcionários saudáveis e felizes produzem mais e são motivados, pois através das ações de programas de QVT possuem maior empenho no serviço e um considerável aumento da capacidade de produzir.

Tendo em vista a importância da QVT para os colaboradores e para a organização, é fundamental investigar como está a satisfação de seus colaboradores em relação a este aspecto e para isto pode-se fazer uso de alguns modelos que foram desenvolvidos para esta finalidade.

2.4 MODELOS PARA AVALIAÇÃO DA QVT

Todos as dimensões do ambiente de trabalho são de grande importância na caracterização da QVT. Tanto a atividade exercida pela pessoa quanto o clima organizacional ao seu redor, representam fatores importantes. Se a qualidade do trabalho for fraca, conduzirá ao desinteresse do funcionário e à insatisfação, à má vontade, decadência da produtividade, e comportamentos negativos (CHIAVENATO, 2014).

Uma qualidade do trabalho elevada conduz a um clima de confiança e respeito mútuo, e isso faz com que as pessoas tendem a aumentar suas contribuições e elevar suas oportunidades

de êxito psicológico e em contrapartida a administração tende a reduzir mecanismos de controle social (Ibid.).

De acordo com Ferreira (2017), os modelos de QVT oferecem um referencial para investigar e avaliar a satisfação dos trabalhadores, cada um enfatizando algumas categorias e indicadores que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho.

A seguir, são apresentados alguns modelos de avaliação da qualidade de vida no trabalho.

2.4.1 Modelo de avaliação da QVT de Nadler e Lawler

Nadler e Lawler (1983) apud Pedroso e Pilatti (2010) partem do preceito de que o conceito da QVT expressa quais os resultados esta pode proporcionar, quais os benefícios e quais as condições para que esta produza os resultados desejados; possibilitando à organização alcançar melhores níveis de produtividade, não deixando de lado a motivação e satisfação de seus colaboradores.

A qualidade de vida no trabalho está fundamentada em quatro aspectos. Na medida que esses aspectos são incrementados, há uma melhora na QVT. São eles:

- Participação dos funcionários nas decisões que os afetam.
- Reestruturação do trabalho, a qual ocorre por meio do enriquecimento de tarefas e da adoção de grupos autônomos de trabalho.
- Inovar o sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional.
- Melhoria nas condições físicas e psicológicas, e flexibilidade no horário e local de trabalho (NADLER; LAWLER, 1983 apud CHIAVENATO, 2014).

Além dos aspectos, os autores destacam, ainda, seis questões a serem consideradas para o sucesso dos projetos de QVT: percepção da necessidade; o foco do problema que é destacado na organização; estrutura para identificação e solução do problema, modelo de projeto de treinamento e participantes; compensações projetadas tanto para os processos quanto para os resultados; sistemas múltiplos afetados; e envolvimento amplo da organização (NADLER; HACKMAN; LAWLER, 1983 apud ALVARES; ZIVIANI, 2015).

Estes pontos sugerem um processo de diagnóstico de QVT na organização, onde é preciso a participação ativa da organização no processo, e isso porque a organização deve

reconhecer o problema e viabilizar as estratégias de solução dos mesmos (NADLER; HACKMAN; LAWLER, 1983 apud ALVARES; ZIVIANI, 2015).

Conforme Santos, Mattos e Pinto (2011), o modelo é estabelecido conforme a evolução em que vai sendo aplicado e com as diferentes pessoas que utilizam, buscando a participação de todos os funcionários de diferentes níveis da organização.

2.4.2 Modelo de avaliação da QVT de Hackman e Oldham

Segundo Hackman e Oldham (1974 apud PEDROSO E PILATTI, 2010), resultados como motivação interna, satisfação no trabalho, qualidade no desempenho e baixo absenteísmo e rotatividade são obtidos quando alguns estados psicológicos estão presentes em um determinado trabalho.

Os três estados psicológicos são descritos a seguir:

- Sentido encontrado na função exercida: Grau na qual a pessoa percebe o trabalho como importante, valioso e significativo.
- Responsabilidade percebida: Até que ponto o indivíduo se sente responsável pelos resultados do trabalho que executa.
- Conhecimento dos resultados do trabalho: Em que medida a pessoa entende, de forma regular e constante, o real resultado, e o impacto de seu trabalho.

Quanto maior for a presença desses estados psicológicos, maior será a motivação intrínseca do empregado com o trabalho. Esta é uma motivação baseada no trabalho e não em recompensas externas. Os estados psicológicos são criados por meio de sete dimensões básicas do trabalho, expostas a seguir (FERREIRA, 2017).

1. Variedade de habilidades: nível que uma tarefa envolve uma variedade de atividades e requer dos executantes uma quantidade de habilidades e conhecimentos diferentes.

2. Identidade da tarefa: nível em que a tarefa é executada de forma completa, do começo ao fim.

3. Significado da tarefa: nível em que a tarefa tem impacto significativo na vida ou no trabalho de alguém.

4. Autonomia: nível que a tarefa proporciona a quem executa, independência e liberdade de planejamento e execução.

5. *Feedback* intrínseco: nível em que a execução do trabalho fornece informações suficientes ao ocupante de cargo sobre a efetividade do desempenho.

6. *Feedback* extrínseco: grau em que a pessoa recebe informações claras de seus supervisores e de colegas sobre o seu desempenho.

7. Inter-relacionamento: grau em que o trabalho precisa que o indivíduo lide com outras pessoas, inclusive clientes (FERREIRA, 2017).

De acordo com o modelo, as dimensões do cargo afetam os resultados pessoais do trabalho em relação a QVT, e está baseado em um inventário de diagnóstico das características do cargo para medir o grau de satisfação geral e o grau de motivação interna (CHIAVENATO, 2014).

2.4.3 Modelo de avaliação da QVT de Walton

Para Walton (1973), as organizações devem ser mais humanizadas e a QVT visa proteger o empregado e lhe proporcionar melhores condições de vida dentro e fora da organização.

No modelo de Walton (1973) é identificadas oito categorias de QVT, cada uma com seus respectivos fatores, os quais permitem analisar os aspectos a serem abrangidos em cada uma das categorias propostas. Destaca-se a seguir as dimensões propostas pelo autor:

1. *Compensação justa e adequada*: busca-se a obtenção de remuneração adequada pelo trabalho realizado, assim como o respeito à equidade interna (comparação com outros colegas) e à equidade externa (mercado de trabalho);
2. *Condições de segurança e saúde no trabalho*: mede-se as condições preexistentes no ambiente de trabalho. Envolve a jornada e carga de trabalho, materiais e equipamentos disponibilizados para a execução das tarefas e ambiente saudável;
3. *Oportunidade de uso imediato e desenvolvimento de capacidades*: nível de autonomia no trabalho, o quanto demanda a utilização de habilidades múltiplas, a existência de informações e de perspectivas, a complexidade de tarefas e a possibilidade de planejamento.
4. *Chances de crescimento contínuo e segurança de emprego*: oportunidade de carreira e de crescimento contínuo, considerando as dificuldades do trabalhador em face das suas limitações relacionadas, por exemplo, à educação formal, que impedem ou dificultam o crescimento.

5. Integração social na empresa: pode-se, efetivamente, observar se há igualdade de oportunidades, independente da orientação sexual, classe social, idade e outras formas de discriminação, bem como se há o cultivo ao bom relacionamento.
6. Constitucionalismo: mede o grau em que os direitos do empregado são atendidos na organização. Implica o respeito aos direitos trabalhistas, à privacidade pessoal, e à liberdade de expressão;
7. Trabalho e espaço total de vida: como devemos encontrar o equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho. O trabalho não deve absorver todo o tempo e energia do trabalhador, a fim de que ele possa realizar atividades de lazer e dar mais atenção para a sua família;
8. Relevância social da vida no trabalho: investiga-se a percepção do empregado em relação à imagem da empresa, à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade dos produtos e à prestação dos serviços.

Os modelos propostos tem o intuito de avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho e averiguar quais as medidas que devem ser tomadas para melhor atender as necessidades dos colaboradores. O modelo de Walton (1973) servirá como base para alcançar o objetivo proposto, com isso é importante ter um método traçado para ir em busca do resultado desejado.

2.5 QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE HOSPITALAR

Segundo Lima e Machado (2012), vive-se cada vez mais o século da informação e da tecnologia. A rotina sempre corrida, sem tempo para lazer, descanso, vivendo em um mundo onde a dedicação ao trabalho é algo fundamental para o sucesso. É nessa mesma era que, também, vivencia-se o tempo em que cada vez mais as pessoas têm ficado doentes, não só fisicamente, mas mentalmente.

O ambiente hospitalar, de modo geral, é conhecido como algo insalubre, penoso e até perigoso para os que ali trabalham, e os profissionais que estão, diretamente, ligados aos pacientes são os que mais são afetados com isso, pois estão à frente de situações de dor e sofrimento. Essa exposição prolongada pode acarretar em um processo de adoecimento para os profissionais da equipe hospitalar (NEUMANN, 2007).

Existem vários fatores que podem gerar sofrimento e desgaste mental do colaborador, tais como pressão por maior produtividade, o estresse, diferentes turnos de trabalho, a falta de

humanização no ambiente de trabalho. No ambiente hospitalar, onde profissionais têm responsabilidade com a vida de pessoas que estão dependentes do seu trabalho, a tendência de um desgaste e estresse é muito maior (LIMA E MACHADO, 2012).

Conforme Felix, Machado e Sousa (2017), o estresse ocupacional resulta de uma série de exposições a fatores psicossociais que estão relacionados com a organização do trabalho. É a sensação de desequilíbrio entre o trabalho e o emocional do colaborador, e pode ser causado por medo do fracasso, cansaço físico e emocional, falta de apoio dos superiores, competitividade, jornada longa de trabalho, diferentes turnos, dentre outros (SILVA E SALLES, 2016).

Muitas são as abordagens que buscam entender e explicar o estresse. Os fatores do estresse ocupacional são divididos em seis grupos (SILVA E SALLES, 2016):

- **Fatores intrínsecos ao trabalho:** condições inadequadas de trabalho, diferentes turnos, carga horária, remuneração baixa, riscos, quantidade de trabalho;
- **Estressores relacionados ao papel no trabalho:** envolvem tarefas ambíguas, conflitos na execução de tarefas e grau de responsabilidade;
- **Relações no trabalho:** envolvem relações difíceis com os superiores, colegas, clientes e subordinados;
- **Estressores da carreira:** envolvem falta de perspectiva de desenvolvimento, insegurança devido a reorganizações funcionais ou crises que afetam o emprego;
- **Estrutura organizacional:** envolve falta de participação em decisões, estilos problemáticos de gerenciamento e pobre comunicação no trabalho;
- **Interface trabalho-casa:** envolve os problemas que surgem da relação de conflito entre as exigências do trabalho e familiares.

Conforme as autoras, o índice de estresse pode ser ainda mais elevado em profissões que é necessário o contato direto com o cliente, como, por exemplo, profissões da área da saúde, atendente, recepcionista, assistência social, recursos humanos, entre outros (Ibid).

Segundo Neumann (2007), como o ambiente hospitalar oferece um serviço em que os profissionais da saúde precisam lidar, diretamente, com algo tão sensível, que é o ser humano e seus sentimentos, as organizações de saúde deveriam prestar um serviço de forma diferenciada e mais humanizada, tanto aos seus funcionários quanto aos seus clientes.

Preocupados com as ações de humanização em hospitais, o Ministério da Saúde elaborou em 2003 a Política Nacional de Humanização (PNH). O programa visa melhorar a

saúde pública no país e instigar a comunicação entre trabalhadores, gestores e usuários (BRASIL, 2008).

A implantação da Política Nacional de Humanização propõe ações de Qualidade de vida no trabalho no ambiente hospitalar, dentre as quais é possível compreender e assegurar a participação coletiva dos profissionais da saúde nos processos de discussão e decisão, fazendo com que esses profissionais se sintam mais fortalecidos e valorizados, obtendo maior autodesenvolvimento e crescimento profissional (BRASIL, 2008).

Observa-se que a realidade de trabalho imposta aos profissionais da saúde, onde, muitas vezes, é preciso trabalhar com uma grande demanda de atividades variadas e em turnos diferentes, acaba afetando a qualidade de vida no trabalho desses profissionais. Assim, tendo em vista a importância de ações de QVT neste contexto, torna-se importante investigar como está a satisfação dos colaboradores em relação a este aspecto.

3 METODOLÓGIA

Nesta seção é descrita o método utilizado para o alcance dos objetivos estipulados. Segundo Ramos (2009), método é um conjunto de técnicas e procedimentos necessários na busca de um resultado desejado e que formam os passos do caminho até a verdade, a qual sempre é relativa.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

A pesquisa pode ser entendida como um processo sistemático que tem como objetivo descobrir respostas para problemas perante à aplicação de procedimentos científicos (GIL, 2010).

Quanto aos objetivos, as pesquisas podem ser caracterizadas como exploratórias, explicativas e descritivas. Esta pesquisa se caracteriza como sendo descritiva, pois é descrita a situação do Hospital de Condor no que diz respeito à qualidade de vida no trabalho dos colaboradores. As pesquisas descritivas têm como finalidade o delineamento das características de determinada população, fatos ou fenômenos, ou estabelecimento das relações entre variáveis (GIL, 2012).

Quanto à abordagem do problema, este estudo é quantitativo. Conforme Creswell (2010), pesquisa quantitativa se caracteriza por tudo que pode ser mensurado em números, classificados e analisados, utilizando-se de técnicas estatísticas. Para Dalfovo, Lana e Silveira (2008), a pesquisa quantitativa, tanto na coleta quanto no tratamento das informações, utiliza-se de técnicas estatísticas, proporcionando resultados que evitem possíveis distorções de análise e interpretação, possibilitando, assim, uma maior margem de segurança.

Quanto ao método usado para a investigação do problema trata-se de um estudo de caso, tendo em vista que permite estudar de maneira aprofundada um objeto de pesquisa. O estudo de caso é um método de estudo experimental no qual os pesquisadores investigam um fenômeno atual dentro do mundo real; além disso, surge da vontade em entender fenômenos sociais. Trata-se de um método aplicado para avaliar ou descrever situações em que o elemento humano está presente (MARTINS, 2008; YIN, 2015). No estudo em questão, é analisada a satisfação dos colaboradores do Hospital de Condor quanto aos fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho.

3.2 UNIVERSO DA PESQUISA

O termo universo ou população, é um conjunto definido por pessoas ou elementos que possuem determinadas características. De modo geral, fala-se de população quando refere-se ao total de habitantes de determinado lugar (GIL, 2012). A determinação do universo consiste em explicar que pessoas ou coisas serão alvo de pesquisas, onde poderá ser enumerado diversos tipos de características (MARKONI; LAKATOS, 2009).

Neste estudo, foi analisada toda a população do Hospital de Condor, no ano de 2019, totalizando 28 colaboradores efetivos. Tem-se uma administradora, uma psicóloga, duas nutricionistas, uma fisioterapeuta, uma farmacêutica, duas assistentes administrativas, cinco enfermeiras, oito técnicas em enfermagem, três auxiliares de cozinha e três serventes de limpeza.

No entanto, no momento da aplicação do questionário uma das nutricionistas estava afastada de licença maternidade. Foi realizada, ainda, a aplicação do pré-teste com quatro colaboradores, os quais não participaram, de fato, da coleta de dados da pesquisa. Participaram, dessa forma, efetivamente, da pesquisa, 22 colaboradoras e retornaram 16 questionários.

A coleta dos dados foi realizada nas duas últimas semanas do mês de abril de 2019, nos turnos da manhã, tarde e noite.

3.3 COLETA DE DADOS

De acordo com Marconi e Lakatos (2009), esta etapa do trabalho de pesquisa é fundamental, pois se realiza a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas escolhidas para a coleta dos dados. As técnicas de coleta de dados que foram aplicadas para a obtenção dos dados primários e secundários, fundamentais para a produção deste estudo, foram o questionário, a observação livre não-participante e a análise documental.

O principal instrumento de coleta de dados primários utilizado foi o questionário (APÊNDICE A). Conforme Gil (2012, p. 121), “pode-se definir questionário como a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações [...]”. De acordo com Marconi e Lakatos (2017), o questionário é um instrumento que compreende um conjunto de perguntas previamente elaboradas, e deve ser respondido por escrito e enviado ao pesquisador.

Após observado o número de colaboradores a serem questionados, optou-se por utilizar um questionário elaborado com base nas oito dimensões de qualidade de vida no trabalho propostas por Walton (1973). O questionário foi dividido em três partes. Na primeira parte identificou-se o perfil dos respondentes. Na segunda parte foram estabelecidas algumas questões objetivas, as quais foram organizadas com base em uma escala de cinco pontos para as alternativas de respostas. Através delas se buscou avaliar a satisfação dos colaboradores pesquisados quanto aos fatores que podem afetar a qualidade de vida no trabalho estabelecidos por Walton (1973), a saber: compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso e desenvolvimento de capacidades; oportunidade de crescimento e segurança; integração social na empresa; constitucionalismo; o trabalho e o espaço total da vida; e relevância social da vida no trabalho. Já a terceira parte do questionário contou com uma pergunta aberta, na qual os colaboradores puderam propor sugestões para a melhoria da qualidade de vida no trabalho.

O pré-teste foi aplicado com quatro colaboradoras, sendo elas, uma técnica em enfermagem, uma servente, uma cozinheira e uma auxiliar administrativa. Os dados obtidos por meio do pré-teste não foram tabulados, sendo apenas usados para verificar a existência de erros que poderiam prejudicar a compreensão do questionário pelos respondentes. Segundo Gil (2012), a finalidade do pré-teste é evidenciar e corrigir possíveis falhas antes da sua utilização definitiva. O pré-teste deve assegurar que o questionário esteja bem elaborado, que tenha, portanto, clareza e precisão dos termos.

Foi aplicado um total de 22 questionários. O instrumento de coleta de dados foi entregue a cada participante nas duas últimas semanas do mês de abril de 2019, nos turnos da manhã, tarde e noite. Na ocasião foi explicada a razão da pesquisa e estipulado o prazo de 3 dias para a devolução do questionário, o qual foi deixado pelas participantes em uma caixa localizada na recepção do hospital. Houve um retorno de 16 questionários.

A observação é outro procedimento utilizado para a obtenção de dados primários. A observação é uma técnica de coleta de dados que utiliza dos sentidos para obter aspectos da realidade (MARCONI E LAKATOS, 2017). A observação realizada foi a livre não-participante, na qual a autora do estudo realizou suas observações sem relacionar-se com o grupo. A observação livre não participante é empregada como instrumento para coleta de dados primários, onde o pesquisador tem contato com o grupo estudado, mas não interage com o mesmo (WALLIMAN, 2015).

Os dados secundários foram obtidos por meio de análise documental. Michel (2015) explica que a mesma é realizada através de consultas a documentos, registros pertencentes ou

não ao objeto de pesquisa analisada, aos quais se recorre para buscar informações úteis para o conhecimento e análise do problema.

3.4 ANÁLISE DOS DADOS

Após a coleta, os dados quantitativos foram tabulados por meio do programa *Excel 2013* e analisados estatisticamente. De acordo com Marconi e Lakatos (2017), a análise de dados pressupõe a quantificação dos assuntos pesquisados para, em etapa seguinte, realizar sua classificação, mensuração e análise. A análise estatística é realizada através da tabulação dos dados, os quais irão contribuir não apenas para a caracterização e resumo dos dados, mas também para o estudo das relações que existem entre as variáveis (GIL, 2012).

Realizou-se o cálculo da média e desvio padrão de cada afirmativa da categoria e da categoria como um todo. Segundo Malhotra (2012, p.363), a média é a medida tendência central mais usada dos dados, é o “valor obtido somando todos os elementos de um conjunto e dividindo a soma pelo número de elementos”. A variância representa o quão longe os valores se encontram da média, “é o desvio quadrático médio em relação à média.”, e o desvio padrão “é a raiz quadrada da variância” (MALHOTRA, 2012, p.364).

Para calcular a média e o desvio padrão das categorias averiguadas, estabeleceu-se valores a cada grau da escala utilizada, sendo representados da seguinte forma: muito insatisfeito representado pelo valor 1; insatisfeito pelo valor 2; neutro pelo valor 3; satisfeito pelo valor 4; e muito satisfeito pelo valor 5. Para se obter a média e o desvio padrão de um fator foi efetuado, primeiramente, com o auxílio do programa *Excel 2013*, o cálculo das medidas de forma individual para cada afirmativa, e após, foram calculadas para a categoria como um todo. Para obter o valor da variância elevou-se o desvio-padrão ao quadrado, tanto para cada alternativa como para o fator como um todo.

Foi possível, também, com o auxílio do *Excel 2013*, elaborar tabelas cruzadas, através das quais se buscou cruzar informações entre variáveis.

A análise qualitativa foi realizada junto aos dados obtidos por meio da análise documental. Esta se deu junto aos documentos disponibilizados pela empresa e tidos como importantes para o estudo. Os registros da observação livre não-participante foram feitos em um diário de campo, sendo estes, posteriormente, analisados qualitativamente.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADO

Neste capítulo são apresentados os dados que foram obtidos durante a realização da pesquisa, bem como a análise e interpretação destes. Primeiramente, é caracterizada a organização estudada, através de um breve histórico da mesma, após é apresentada a sua estrutura organizacional e a descrição e funcionamento dos processos de Gestão de Pessoas. Em seguida, demonstra-se a satisfação dos colaboradores quanto aos fatores que interferem na qualidade de vida no trabalho.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Em 16 de janeiro de 1952, um grupo de 33 pessoas reuniram-se para discutir uma forma de melhorar a qualidade de vida da comunidade, com assistência médico/hospitalar local, na qual foi decidido pela criação da sociedade hospitalar e construção de um hospital. Na ocasião foi realizada a eleição da primeira diretoria e ficou escolhida uma comissão encarregada da elaboração dos estatutos e obtenção de uma planta de hospital.

Em 19 de julho de 1952, concretizou-se, a fundação da Associação Protetora do Hospital Boa Esperança, que visava construir, dirigir e auxiliar na manutenção de um hospital na então Vila Condor. Em 1957, obteve-se a planta baixa do hospital e assim, pôde ser iniciada, finalmente, a construção no exercício de 1957/1958. As obras avançaram aos poucos. Depois da conclusão do fundamento e antes de levantar as paredes, houve uma parada por falta de verbas. Em setembro do ano seguinte, a diretoria, o conselho fiscal e a comissão de construção decidiram pela continuação imediata das obras, criando uma campanha para angariar fundos necessários para edificação do prédio.

A edificação do hospital representa uma das maiores mobilizações e envolvimento de todo povo condorense na história de Condor, em favor de uma causa de interesse comum. E, finalmente, em 18 de março de 1962, todas as mobilizações, campanhas, doações e serviços prestados na edificação do prédio desembocaram na tão esperada inauguração do hospital.

Em 1962, portanto dez anos depois da fundação da Associação Protetora do Hospital Boa Esperança, o primeiro médico começou a prestar serviços no hospital. A sociedade caberia a aquisição e instalação de camas, mesas, cadeiras e cozinha.

Em 25 de maio de 1970, a assembleia geral alterou a denominação para Hospital Beneficente de Condor. Dois anos mais tarde, nova alteração de estatutos. Seu primeiro artigo

passou a seguinte redação: "A Sociedade Hospital Beneficente de Condor... é sucessora da Associação Protetora do Hospital Boa Esperança...". Em 26 de junho de 1979, foi fundada a Farmácia Boa Esperança Ltda., da qual a sociedade hospitalar foi sócia majoritário.

Em 2001, foi instalado um gerador automático de energia elétrica e firmado um convênio de parceria entre hospital e secretaria municipal de saúde, no sentido de unir forças para melhor atendimento aos munícipes na área da saúde. Em meados de 2005 á 2010 verificou-se o desgaste natural da edificação, havendo a necessidade de reforma e manutenção.

Procurou-se adequar todos os pontos as normas hospitalares vigentes, atendendo aos requisitos básicos da Coordenadoria Regional de Saúde de Ijuí, Vigilância Sanitária, além de oferecer melhores condições de trabalho aos colaboradores do hospital e população em geral.

A Sociedade Hospital Beneficente de Condor, em sua trajetória de mais de 65 anos, tem trabalhado com a comunidade para a comunidade. São inúmeras as atividades e parcerias desenvolvidas com as entidades e com a comunidade.

O Hospital de Condor é uma entidade de caráter filantrópico, ou seja, sem fins lucrativos, presta atividades em prol dos mais desprovidos, sem distribuir lucros e sem remunerar seus dirigentes, é reconhecida de utilidade pública federal, estadual e municipal, considerada de pequeno porte e a única instituição hospitalar do município. Ressalta-se que os governos municipais, estaduais e federais exercem papel fundamental no desenvolvimento das ações de saúde da população, especialmente porque a partir de 1988 quando a nova constituição passou a garantir ao cidadão acesso à saúde de forma igualitária e gratuita.

O Hospital possui Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na área da saúde e é regida pelo Estatuto Social. Tem seu funcionamento baseado em convênios com o Ministério da Saúde, Secretaria Estadual da Saúde e Secretarias Municipais de Saúde de Condor. Atende os usuários do SUS e presta, também, atendimentos particulares e aos conveniados do Ipê e Unimed. Realiza procedimentos clínicos, cirúrgicos, obstétricos e psiquiátricos.

O Hospital de Condor conta, atualmente, com uma área construída de 1.088 m², dividida em setor de internações, ambulatório, centro cirúrgico e obstétrico, conjugados (sala de cirurgias, sala de partos e sala de recuperação), setores administrativo e de apoio.

Possui 19 leitos, dos quais 17 são destinados ao SUS. Os leitos encontram-se distribuídos em quartos semiprivativos, privativos e apartamentos. Possui uma Unidade de Atendimento Integral em Saúde Mental com 5 leitos de internação para usuários do SUS, servindo de referência para os 20 municípios de abrangência da 17^o CRS de Ijuí, cujos leitos são regulados pela Central Estadual de Regulação.

4.1.1 Estrutura organizacional

Sua direção é formalmente estruturada, sendo composta por um quadro de associados, Diretoria e Conselho Fiscal, estes eleitos em Assembleia Geral Ordinária pelos associados. A Diretoria, assim como o Conselho Fiscal não atuam diretamente no hospital, ou seja, realizam um trabalho voluntário, pois não podem perceber remuneração ou vantagem de qualquer natureza.

Seu quadro funcional compreende uma equipe multiprofissional dividida em setor administrativo, assistencial e serviço de apoio. Emprega 28 funcionários, contratados de acordo com a CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas e mantém contratos de prestação de serviços de saúde com pessoas jurídicas. O trabalho compreende às 24 horas do dia, dividido em três turnos, todos os dias do ano, sem interrupção.

4.1.2 Políticas de gestão de pessoas

O Hospital de Condor não possui um departamento de gestão de pessoas estruturado, essa função é atribuída pela administração, e possui auxílio de um escritório de contabilidade. No entanto, há intenção pela parte administrativa de ter um departamento exclusivo dentro da instituição para que possa cuidar melhor do ambiente de trabalho, e zelar pelas relações interpessoais.

Contudo, a direção e administração reconhece que para conseguir formar uma equipe qualificada que faça o trabalho de gestão de pessoas, há um caminho longo a percorrer, pois as dificuldades financeiras enfrentadas pelos hospitais filantrópicos faz com que os recursos sejam escassos, o que dificulta na contratação e melhorias na remuneração dos funcionários.

Além das atividades burocráticas, o administrativo desenvolve o processo de atração e seleção de pessoas, conforme os pré-requisitos do cargo (experiência profissional, escolaridade e outros). Este processo pode ocorrer de duas formas: o recrutamento interno e externo.

No recrutamento interno é realizada uma análise do perfil, desempenho, comprometimento, e responsabilidade, oferecendo possibilidade de promoção, gerando oportunidade de crescimento.

No recrutamento externo a divulgação é realizada de duas formas, dependendo da função as vagas são divulgadas na *fanpage* do hospital, e instituições de ensino da região. Na fase de seleção é realizada triagem de currículos, convidados os candidatos interessados e

efetuadas entrevistas, envolvendo representantes do setor específico, e o administrativo. O resultado dos processos de avaliação é discutido entre a administração e o presidente da entidade para definir a contratação. Após a definição do candidato selecionado, o mesmo apresenta documentação necessária para o registro do contrato de experiência e realiza a consulta admissional.

Buscando integrar o colaborador à cultura organizacional e facilitar o processo de socialização, o Hospital repassa informações de forma rápida das políticas seguidas na organização, noções referentes aos serviços da organização, bem como sua história, atuação e cultura. São visitados os setores da organização e o novo colaborador é apresentado aos demais funcionários. O responsável pelo setor irá acompanhar e orientar este novo funcionário em suas tarefas. Já o processo de desligamento ocorre por meio de um diálogo informal.

O Hospital possui um Código de Conduta e Princípios que é entregue aos servidores da enfermagem no processo de integração, o qual visa manter a cultura, socializar os valores defendidos e nortear as ações, atitudes e relações do colaborador na instituição. Nas outras áreas do hospital não é realizado o processo de integração.

A organização possui definição dos cargos, mas não tem um plano de cargos e salários, pois adota o que está convencionado nas negociações sindicais, cujas convenções coletivas ou dissídios são disponibilizados para as categorias correspondentes.

Não é aplicado um meio de avaliação do desempenho profissional que possa medir o grau de satisfação dos serviços prestados. Ocasionalmente ocorre um processo de avaliação de desempenho com *feedback*, realizado pelo responsável de cada setor.

Sobre programas de treinamento, a organização incentiva, apoia e proporciona condições, quando possível, para um processo de qualificação dos colaboradores. Eventualmente participa de cursos oferecidos pelo Ministério da Saúde, Federação das Santas Casas e Hospitais filantrópicos, pela Associação dos Hospitais do Noroeste do estado do Rio Grande do Sul, pela Secretaria Estadual de Saúde, Coordenadoria Regional de Saúde, e Vigilância Sanitária.

Os profissionais que fazem cursos profissionalizantes passam a ter oportunidades de atuar em funções técnicas. Assim como existem oportunidades para profissionais da enfermagem, por exemplo, que queiram atuar em áreas restritas, como o Centro Cirúrgico e/ou Obstétrico. A identificação das expectativas normalmente é realizada pelos chefes de setor e em momentos oportunos é considerada pela administração.

Quanto à remuneração, obedece-se ao estabelecido nas convenções coletivas para a maior parte das colaboradoras, no entanto, há exceções em algumas categorias profissionais, e

para os cargos de chefias em que é oferecido gratificação de responsabilidade. Não é oferecido nenhum tipo de benefícios para os colaboradores.

Em relação à gestão de riscos, a instituição possui contrato com uma empresa prestadora de Serviço de Planejamento e Assessoria em Medicina do Trabalho, a qual realiza exames médicos periódicos, disponibiliza Técnico em Segurança do Trabalho para orientação e levantamento de situações que demandam ações.

A organização possui um banco de dados no qual se encontram diversas informações referentes aos dados pessoais de cada funcionário, salários e incentivos, programas de treinamento, exames médicos de admissão e periódicos e dados de candidatos a emprego.

Os funcionários são monitorados pelas chefias do setor, as quais acompanham o desempenho dos colaboradores durante o desenvolvimento das atividades, visando garantir que se execute de maneira e que os objetivos sejam alcançados adequadamente.

A instituição hospitalar não possui programa específico de qualidade de vida no trabalho, porém desenvolve algumas ações que agem sobre este aspecto, tais como a realização de reuniões com os setores, onde a pauta é estabelecida pela própria equipe do setor. O hospital é composto por uma equipe multiprofissional (enfermagem, psicóloga, nutricionista, fisioterapeuta, farmacêutica) que pode oferecer suporte na respectiva área de atuação em situações específicas. Todos os servidores possuem fácil acesso à administração e direção do Hospital, o que favorece o diálogo entre as partes, além de participarem da definição de algumas prioridades de investimento da organização.

Tendo como base as oito categorias de avaliação da QVT estabelecidas por Walton (1973), percebe-se a existência de algumas ações por parte da organização em todas elas. Em suma, a remuneração é estabelecida como base em convenções coletivas. As condições de trabalho e segurança são constantemente observadas e os colaboradores possuem autonomia para executar as suas funções. Há possibilidade de crescimento na carreira e igualdade de oportunidades. As leis e direitos trabalhistas são respeitados e a organização realiza algumas atividades de integração fora do Hospital.

4.2 SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES QUANTO AOS FATORES QUE AFETAM A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

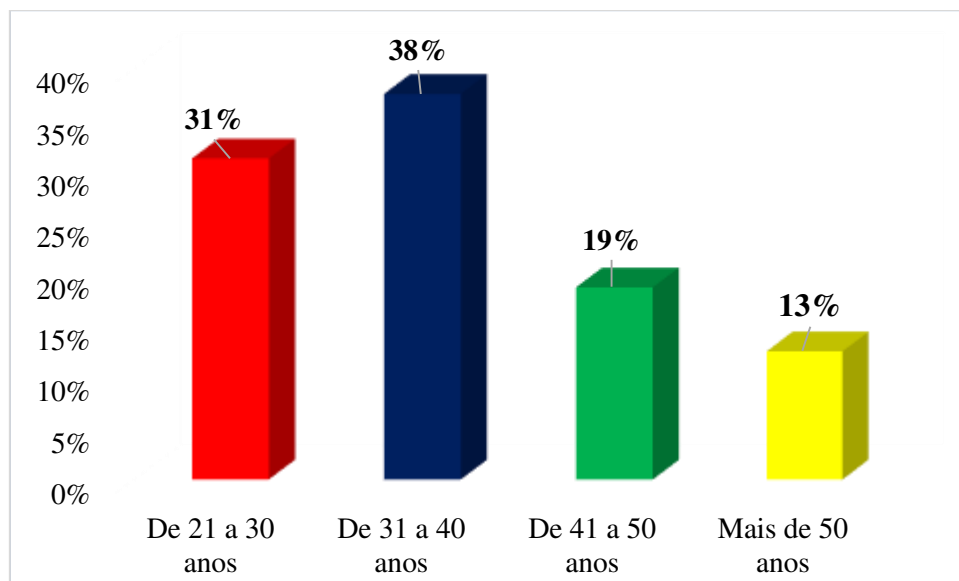
Neste item é apresentado o perfil das respondentes, bem como os resultados da análise dos fatores que podem afetar a qualidade de vida no trabalho na organização investigada.

4.2.1 Perfil dos respondentes

Após a tabulação dos dados coletados por meio do questionário, foi possível caracterizar a população pesquisada. Foram aplicados 22 questionários dos quais 16 retornaram.

Todas as colaboradoras da instituição são do sexo feminino. A idade das colaboradoras pode ser observada na Figura 1.

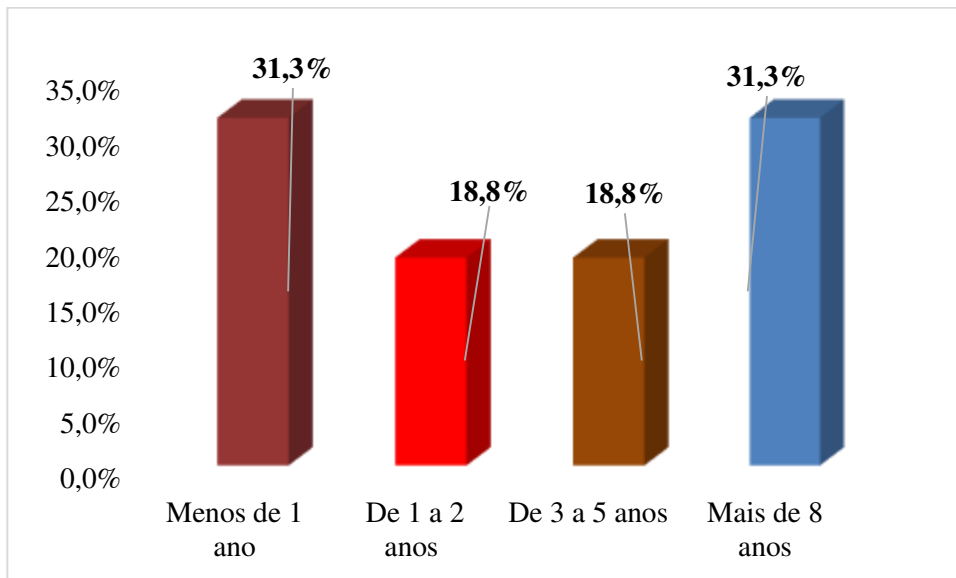
Figura 1- Idade



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Percebe-se que os maiores percentuais são das respondentes que possuem de 31 a 40 anos e de 21 a 30 anos. Na Figura 2 pode-se verificar o tempo de trabalho destas respondentes.

Figura 2 - Tempo de trabalho no Hospital



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Através da Figura 2, percebe-se que 31,3% (5) trabalham no hospital há um bom tempo, assim como a mesma quantidade inclui os que entraram na instituição há menos de um ano. Essa rotatividade pode ser ocasionada pela idade do colaborador, visto que na figura 1 constata-se um percentual baixo para funcionários acima de 50 anos de idade.

Relacionando-se a idade das respondentes com o tempo que estas trabalham no Hospital, foi elaborada uma tabela cruzada, como pode ser visualizado na Tabela 1.

Tabela 1– Idade x Tempo de trabalho no Hospital

		Tempo de trabalho no Hospital:				Total
		Menos de 1 ano	De 1 a 2 anos	De 3 a 5 anos	Mais de 8 anos	
Idade	De 21 a 30 anos	3	2			5
	De 31 a 40 anos	2	1	2	1	6
	De 41 a 50 anos			1	2	3
	Mais de 50 anos				2	2
Total		5	3	3	5	16

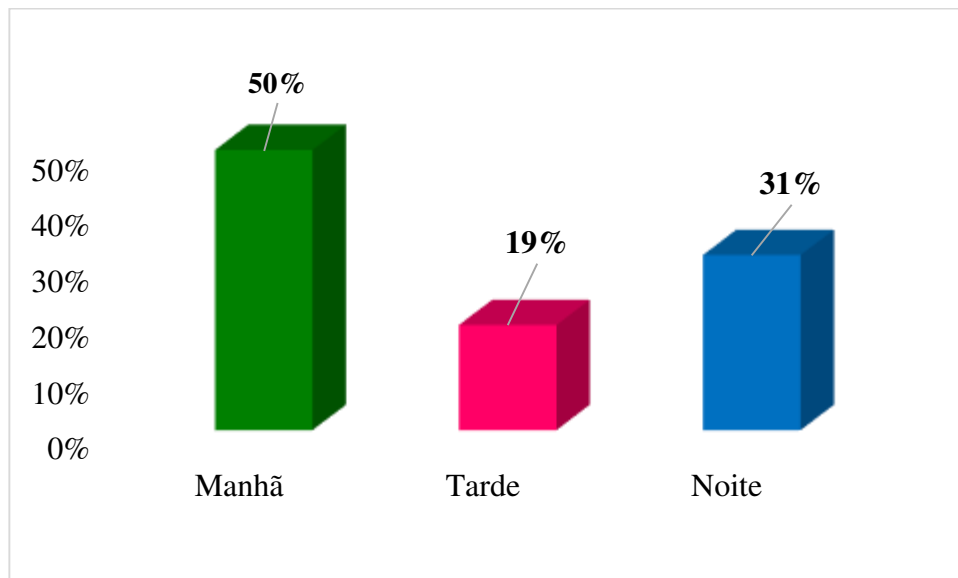
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

As respondentes (5) que possuem de 21 a 30 anos trabalham há pouco tempo no hospital (até 2 anos), possivelmente, são profissionais que se formaram recentemente ou que vieram para suprir a vaga de alguém que tenha se desligado da instituição. Já as respondentes que possuem a idade entre 31 a 40 anos (6), (2) entraram recentemente (menos de 1 ano), (1) que trabalha de um a dois anos e (2) respondentes que estão entre três e cinco anos no hospital. Destaca-se, ainda, o fato de (1) respondente desta faixa etária trabalhar a mais de 8 anos na organização.

Quanto às respondentes que possuem de 41 até 50 anos, há (3) que trabalham de três a mais de 8 anos. Com idade maior que 50 anos há (2) respondentes que trabalham a mais de 8 anos. Nota-se que há um número significativo de colaboradoras que estão a mais de oito anos na organização.

Na Figura 3 é possível observar o turno em que as respondentes da pesquisa trabalham com mais frequência.

Figura 3- Turno que trabalha com mais frequência



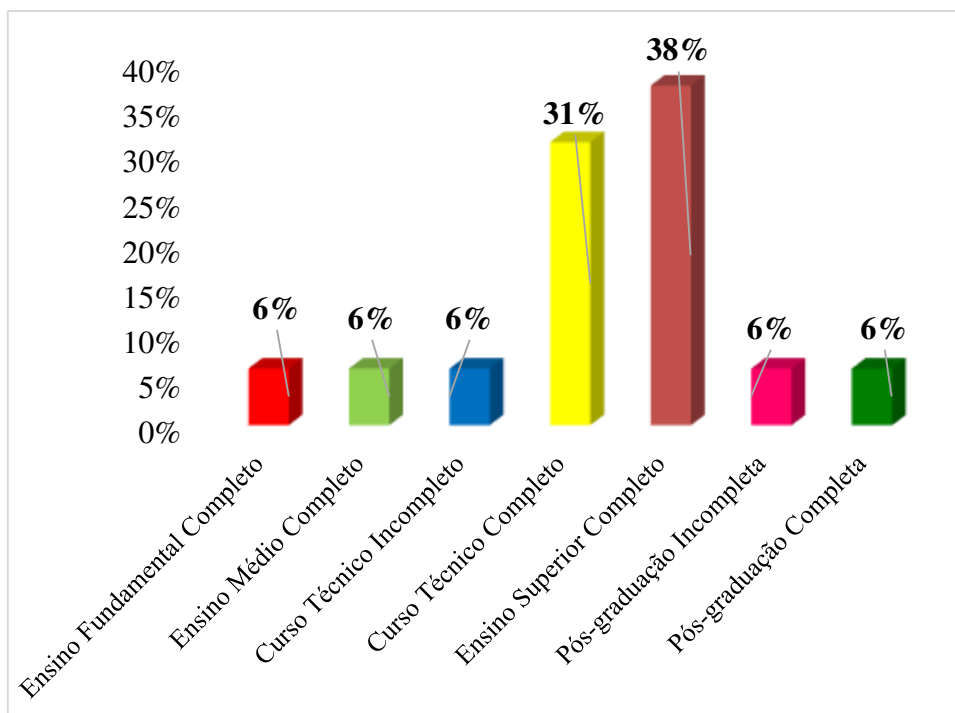
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Nota-se que o maior número de respostas se encontra nos turnos da noite e da manhã. Das respondentes, apenas 19% (3) citaram o turno da tarde como sendo o que trabalham

normalmente. De acordo com o que foi observado, as respondentes do setor de enfermagem, da cozinha e da limpeza trabalham com base em uma escala de horários, tendo optado por trabalharem, algumas vezes, no turno da manhã e outras no turno da tarde, assim como os da enfermagem que optam, também, pelo turno da noite. Isto se deve ao fato de alguns colaboradores exercerem outras atividades fora do Hospital.

Conforme é exposto na Figura 4, a qual diz respeito ao nível de instrução das respondentes, a maioria possui ensino superior completo 38% (6), o que se justifica pelo fato do quadro de colaboradores ser composto por farmacêutica, nutricionista, psicóloga e enfermeiras. O segundo maior percentual é das que possuem curso técnico completo 31% (5), estando enquadradas, neste nível de escolaridade, as técnicas em enfermagem.

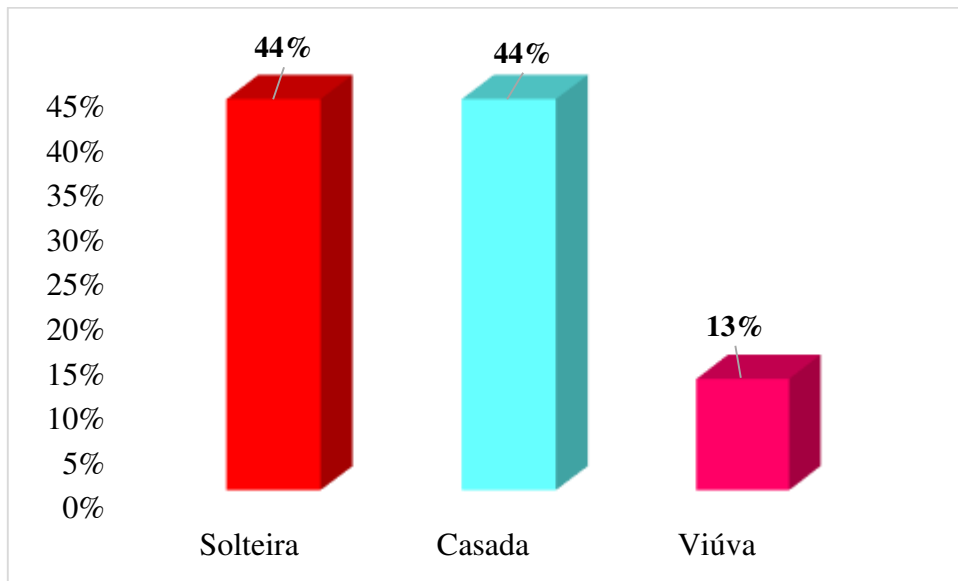
Figura 4 - Nível de instrução



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Quanto ao estado civil, prevaleceu com maior representatividade, casada e solteira, ambas com 7 respostas, como pode ser visto na Figura 5.

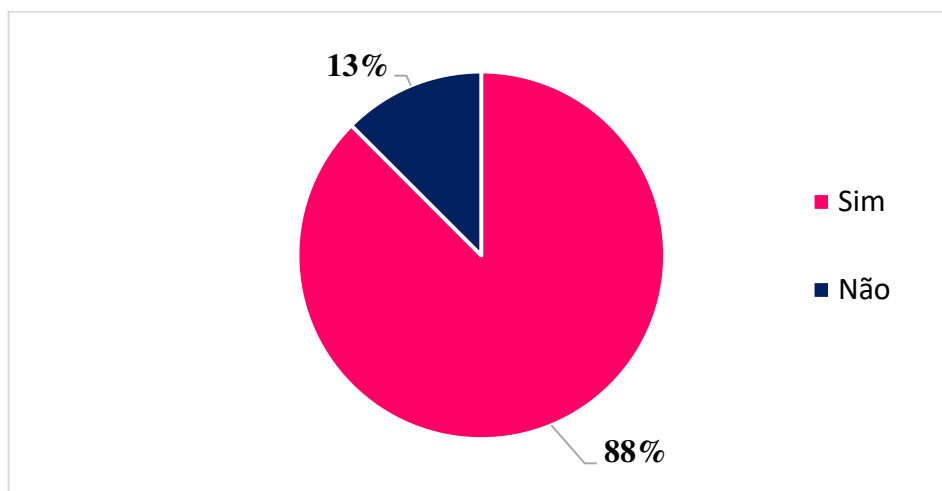
Figura 5- Estado civil



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Sobre possuir ou não filhos, conforme é apresentado na figura 6, 88% (14) responderam que sim e 13% (2) não. Com base em um dos fatores estabelecidos por Walton (1973), considera-se relevante questionar os colaboradores se possuem ou não filhos, pois o trabalho pode interferir no equilíbrio entre o tempo dedicado para vida pessoal e profissional.

Figura 6 – Tem filhos



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Dessa forma, foi possível identificar o perfil das respondentes, destacando-se que em sua maioria possuem ensino superior completo e curso técnico completo, praticamente metade são casadas e metade solteiras, e grande parte possui filhos. Tendo-se obtido estas informações partiu-se para a análise dos fatores de QVT propostos por Walton (1973), os quais foram utilizados para avaliar a qualidade de vida no trabalho das colaboradoras da organização investigada.

4.2.2 Análise dos fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho

Nesta etapa, é analisada a satisfação dos colaboradores quanto aos fatores que interferem na qualidade de vida no trabalho, segundo o modelo estabelecido por Walton (1973).

4.2.2.1 *Compensação justa e adequada*

Segundo Bohlander e Snell (2015), a remuneração é uma medida que constitui o valor relativo de um funcionário para a organização. Representa a recompensa que o funcionário recebe em troca de suas contribuições, a qual de acordo com a teoria da equidade, deve ser condizente com essas contribuições.

Na Tabela 2, observa-se o grau de satisfação das respondentes da pesquisa referente ao fator “compensação justa e adequada”, o qual envolve o salário comparado com a função exercida, às necessidades pessoais e socioeconômicas e a média do mercado. Abrange, também, os benefícios oferecidos pela organização e a perspectiva dos colaboradores quanto a aumento de salário.

Tabela 2– Compensação Justa e Adequada

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito
1. Salário recebido relacionado à função que exerce:	6,3%	25,0%	31,3%	37,5%	0,0%
2. Salário relacionado com as necessidades	12,5%	31,3%	56,3%	0,0%	0,0%

3. Salário comparado com a média do mercado:	12,5%	31,3%	31,3%	25,0%	0,0%
4. Quanto aos benefícios oferecidos:	6,3%	6,3%	37,5%	43,8%	6,3%
5. Quanto à perspectiva de aumento de salários:	6,3%	18,8%	62,5%	12,5%	0,0%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Na primeira questão, buscou-se avaliar a satisfação das respondentes a respeito do salário recebido relacionado à função que exerce. Percebe-se que prevaleceu a satisfação, estando 37,5% (6) respondentes satisfeitos e 31,3% (5) permaneceram neutros. No entanto, o somatório de insatisfação totaliza 31,3% respostas (5), evidenciando que há respondentes que acreditam que o seu salário não é compatível com a função exercida.

Para realizar o cálculo da média e do desvio padrão de cada afirmativa, estabeleceu-se um valor para cada opção de resposta. Desta forma, atribui-se valor 1 para a opção muito insatisfeito; 2 para a opção insatisfeito; 3 para neutro; 4 para satisfeito; 5 para muito satisfeito. Assim sendo, nesta afirmativa obteve-se uma média de 3,0 e um desvio padrão de 0,97.

Para verificar o quanto de distância os percentuais identificados estão em relação à média é necessário elevar o desvio padrão ao quadrado, ou seja, fazer o cálculo da variância. Sendo assim, nesta questão, a variância encontrada é de 0,93, ou seja, os valores se afastam 0,93 pontos para mais ou para menos em relação à média. Desta forma, grande parte das respostas reside no intervalo de 2,07 (insatisfação) a 3,93 (satisfação).

Na segunda afirmação, foi avaliada a satisfação das respondentes quanto ao salário recebido levando em consideração as suas necessidades pessoais e socioeconômicas. Percebe-se que 56,3% (9) se mantiveram neutras em relação à questão. Já 43,8% (7) representam a soma de muito insatisfeito ou insatisfeito. A média calculada para essa afirmativa é de 2,44 e o desvio padrão encontrado foi de 0,73. A variância calculada é de 0,53, o que indica pouca heterogeneidade nas respostas e que grande parte das respostas se encontra entre a insatisfação e neutros, ou seja, entre o intervalo de 1,91 e 2,97. Verifica-se, portanto, que a maior porcentagem de respondentes permaneceu neutra quanto a este aspecto. Destaca-se que há um percentual relevante para insatisfação nesta questão.

Quanto ao salário comparado com a média de mercado, afirmativa três, 31,3% respondentes (5) disseram estar insatisfeitas, e 31,3% (5) permaneceram neutras. Destaca-se que 25% respondentes (4) se dizem satisfeitas neste aspecto e 12,5% (2) muito insatisfeitas. Dessa forma, nota-se que o campo da insatisfação atinge 43,8%, sendo um número significativo de pessoas que acreditam que seu salário não é compatível com a média de mercado. A média apurada nesta questão é de 2,69 e o desvio padrão de 1,01. A variância encontrada é de 1,03, o que demonstra que houve uma variação nas respostas em relação à média, tendo em vista que quanto mais próximo de zero menor é a variação. Há uma concentração de respostas no intervalo de 1,66 (insatisfação) a 3,72 (satisfação).

Quanto ao questionamento a respeito dos benefícios oferecidos pelo hospital, afirmativa 4, mesmo não sendo oferecido nenhum benefício espontâneo, parte das respondentes se dizem satisfeitas, onde 43,8% (7) estão satisfeitas, 6,3% (1) está muito satisfeita, 37,5% (6) se mantiveram neutras e 12,6% (2) representam, respectivamente, as opções de muito insatisfeito e insatisfeitos. A média calculada é de 3,38, o desvio padrão de 0,96 e a variância é de 0,92. Assim, grande parte das respostas reside no intervalo de 2,46 e 4,29, isto é, grande parte está próximo da posição neutra e da satisfação.

Quando perguntados sobre a perspectiva em relação aos aumentos de salário, afirmativa cinco, é possível observar que 62,5% respondentes (10) preferem se manter neutras em relação à questão. No entanto, 25,1% respondentes (4), demonstram que estão insatisfeitas 18,8% (3) ou muito insatisfeitas 6,3% (1), apenas 12,5% das respondentes (2) se dizem satisfeitas em relação à perspectiva de aumento salarial. A média apurada para esta alternativa é de 2,81, o desvio padrão encontrado é de 0,75 e a variância calculada é de 0,56, o que demonstra que não houve muita variância em relação à média. Assim sendo, as respostas residem no intervalo de 2,25 (insatisfação) a 3,38 (satisfação).

Analisando o fator “compensação justa e adequada” num todo, percebe-se que os maiores percentuais de cada afirmativa se encontram no campo neutro, o que mostra que grande parte das respondentes preferem não demonstrar se estão satisfeitos ou não. No entanto, os percentuais de insatisfação são significativos. O que revela que há necessidade de melhorias no que se refere à compensação oferecida na organização investigada.

Através da observação livre não participante pôde-se notar que mesmo explicando que não precisava se identificar e que seria mantido o anonimato referente as respostas dos questionários, as respondentes mantiveram-se com medo e receio de responder algumas questões.

De acordo com o que foi colocado pela administradora da instituição e obtido na análise documental, a remuneração de parte dos colaboradores é definida em convenções coletivas e das enfermeiras e auxiliares administrativas é estabelecida conforme a função, o que pode ser um fator que gere a insatisfação das respondentes. A oferta de benefícios espontâneos, segundo à administradora, fica difícil por ser uma instituição sem fins lucrativos, na qual os resultados positivos obtidos precisam ser reinvestidos na instituição.

Mesmo sendo difícil a oferta de benefícios espontâneos o hospital segue a CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e cumpre com suas obrigações, oferecendo os benefícios que são obrigatórios como o FGTS, férias, décimo terceiro salário e adicional noturno.

A apuração da média para o fator foi feita através do cálculo da média das médias e do desvio padrão por meio da média dos desvios. Encontrou-se, dessa forma, 2,98 como média do fator e 0,88 como desvio padrão do fator. A variância do fator é de 0,79 revelando que não houve grande variação nas respostas em torno da média. Dessa forma, as respostas residem entre a insatisfação (2,19) e a satisfação (3,77).

De modo geral, é possível observar que, neste fator, os maiores percentuais de respostas se encontram no campo neutro, porém foram identificados percentuais significativos no campo da insatisfação, principalmente no que se refere às necessidades pessoais e socioeconômicas relacionadas ao salário e o salário comparado com a média do mercado. A questão que ficou mais relevante negativamente de acordo com as médias foi salário relacionado com as necessidades pessoais e socioeconômicas, já, a relevante positivamente foi quanto aos benefícios oferecidos. Sendo assim, este fator deve ser monitorado pela organização pois pode afetar negativamente na QVT. É importante verificar o porquê de grande parte dos colaboradores não se manifestarem quanto à satisfação ou insatisfação em relação às questões.

4.2.2.2 Condições de trabalho

Quanto às condições de trabalho, buscou-se avaliar a satisfação das colaboradoras em relação aos aspectos que envolvem este fator, tais como a carga horária relacionada às atividades desenvolvidas, flexibilidade na mudança de horários, carga horária relacionada ao estresse, proteção e segurança, ambiente físico e limpeza, e organização do ambiente de trabalho, conforme é exposto na Tabela 3.

Tabela 3– Condições de trabalho

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito
1. Carga horária relacionada às atividades desenvolvidas:	0,0%	12,5%	31,3%	56,3%	0,0%
2. Quanto a flexibilidade na mudança de horários:	0,0%	6,3%	25,0%	37,5%	31,3%
3. Carga horária e nível de estresse percebido:	0,0%	31,3%	25,0%	37,5%	6,3%
4. Proteção e segurança no ambiente de trabalho:	0,0%	12,5%	56,3%	12,5%	18,8%
5. Quanto ao ambiente físico:	0,0%	12,5%	37,5%	43,8%	6,3%
6. Quanto à limpeza e organização do ambiente de trabalho:	0,0%	0,0%	18,8%	50,0%	31,3%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A respeito da satisfação quanto à carga horária relacionada às atividades que precisam ser desenvolvidas neste período, afirmativa um, 56,3% (9) afirmaram estar satisfeitas. A média apurada para este item é de 3,44, o desvio padrão é de 0,73 e a variância é de 0,53. Grande parte das respostas se encontra no intervalo de 2,91 (insatisfeito) e 3,97 (satisfação).

Em relação à afirmativa dois, quanto à flexibilidade na mudança de horários, 37,5% das respondentes (6) estão satisfeitas, e 31,3% (5) muito satisfeitas, 25% (4) se mantiveram neutras e apenas 6,3% (1) respondeu estar insatisfeita. A média calculada é de 3,94 e o desvio padrão de 0,93. A variância obtida é de 0,86, o que revela que as respostas não variaram muito em relação à média, pois, maior parte das respondentes estão satisfeitas ou muito satisfeitas, estando, localizadas no intervalo de 3,08 (neutro) e 4,80 (muito satisfeito).

Em relação à carga de trabalho e ao nível de estresse percebido durante à jornada de trabalho, afirmativa três, destaca-se o fato de 37,5% (6) das respondentes estarem satisfeitas, e 31,3% (5) estão insatisfeitas, apenas 6,3% (1) muito satisfeita, e o restante (25%) se mantiveram neutros. Nota-se que as respostas ficaram equilibradas, a média calculada é de 3,19, e o desvio

padrão de 0,98. A variância obtida é de 0,96, o que mostra que variou um pouco em relação da média, estando localizadas no intervalo de 2,23 (insatisfação) e 4,15 (satisfação).

O estresse no trabalho tem se tornado um problema cada vez maior nas instituições, e, normalmente, é ocasionado pela carga de trabalho excessiva, pressão por parte dos superiores e maiores responsabilidades. Com isso, as pessoas podem ficar mais preocupadas, irritadas, agressivas, cansadas e ansiosas, sintomas que podem prejudicar seu desempenho no trabalho e, conseqüentemente, a saúde (CHIAVENATO, 2014).

Quanto à proteção e segurança no ambiente de trabalho, afirmativa quatro, grande parte das respondentes 56,3% (9) se mantiveram neutras, e 18,8% (3) estão muito satisfeitas. As opções “satisfeito” e “insatisfeito” obtiveram, ambas, 12,5% (2) das respostas. A média apurada é de 3,38, o desvio padrão é de 0,96 e a variância obtida é de 0,92, o que demonstra que houve uma certa variância em relação à média, pois, mesmo grande parte das respondentes não demonstrarem satisfação ou insatisfação, as respostas se encontram em um intervalo de 2,46 (insatisfeito) e 4,29 (satisfeito).

Ao que se refere ao ambiente físico de trabalho (móveis, iluminação, materiais e equipamentos, entre outros), afirmativa cinco, a prevalência das respostas está no campo da satisfação, totalizando 50,1% (8) respostas. Seis (37,5%) se mantiveram neutras e 2 (12,5%) insatisfeitas. A média para esta afirmativa é de 3,44, o desvio padrão é de 0,81 e a variância é de 0,66, não havendo uma significativa variação de respostas em torno da média. Grande parte das respostas se encontra entre o intervalo de 2,78 (insatisfação) e 4,10 (satisfação).

Ao que remete a limpeza e organização do ambiente de trabalho, afirmativa seis, percebe-se que a maior quantidade de respondentes 13 (81,3%) está no campo da satisfação e 3 (18,8%) se mantiveram neutros. Ou seja, as respondentes, em sua maioria, considera o ambiente de trabalho limpo e organizado. A média para esta afirmativa é de 4,13, o desvio padrão é de 0,72 e a variância é de 0,52. Dessa forma, significativa parte das respostas reside no intervalo de 3,61 e 4,64, ou seja, entre satisfação e muita satisfação, não havendo grande variação de respostas em relação à média.

A média apurada para o fator “condições de trabalho” é de 3,58, o desvio padrão de 0,85 e a variância é de 0,74, indicando certa homogeneidade nas respostas. Dessa forma, há uma concentração de respostas no intervalo de 2,84 (neutro) e 4,32 (satisfação).

Pôde-se observar que as condições de trabalho no hospital são favoráveis, o ambiente é sempre limpo e organizado, todas as colaboradores recebem o material e EPI necessários para sua segurança, há disponibilidade de trocas de turno sempre que preciso e a carga horária é distribuída, igualmente, conforme o cargo ocupado.

Segundo Alencar (1998), o ambiente de trabalho é um forte fator dentro da organização, pois um ambiente favorável influencia e inspira o indivíduo na execução das tarefas. As condições de trabalho no ambiente podem contribuir tanto para promover a criatividade como para inibi-la.

Percebe-se, ao observar este fator, a prevalência de grandes percentuais no campo da satisfação. No entanto, foram identificados percentuais de insatisfação nas questões referentes à carga horária e as atividades a serem desenvolvidas, à carga horária e estresse percebido, proteção e segurança no ambiente de trabalho e referente ao ambiente físico de trabalho, além de uma neutralidade expressiva, a qual pode tanto representar, futuramente, satisfação ou insatisfação.

A questão do fator com maior relevância negativamente foi carga horária e nível de estresse percebido, e com maior relevância positivamente foi em relação a limpeza e organização do ambiente de trabalho. Assim, há alguns aspectos que precisam ser observados, pois podem influenciar, negativamente, na prestação do serviço e na qualidade de vida do trabalho dos colaboradores.

4.2.2.3 *Uso e desenvolvimento de capacidades*

Tabela 4– Uso e desenvolvimento de capacidades

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito
1. Valorização pelos superiores:	0,0%	12,5%	25,0%	31,3%	31,3%
2. Liberdade para decidir como fazer o trabalho:	0,0%	12,5%	12,5%	37,5%	37,5%
3. Valorização do cargo:	0,0%	12,5%	12,5%	43,8%	31,3%
4. Valorização como membro da equipe:	0,0%	0,0%	37,5%	31,3%	31,3%
5. Em relação ao cargo:	0,0%	0,0%	31,3%	37,5%	31,3%
6. Retorno de informação pelos superiores:	6,3%	12,5%	43,8%	25,0%	12,5%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Referente à valorização das competências por parte dos superiores, afirmativa um, nota-se que a maior quantidade de respondentes se encontra no campo da satisfação, onde ambas as opções “satisfeito” e “muito satisfeito”, obtiveram, 31,3% (5) das respostas. Outros 25% (4) estão neutras e 12,5% (2) se dizem insatisfeitas. A média encontrada para esta questão é de 3,81, o desvio padrão calculado é de 1,05 e a variância é de 1,10, o que indica que houve uma variância em relação à média. A maior parte das respostas se encontram no intervalo entre o neutro (2,72) e a muita satisfação (4,91).

Quanto à liberdade para decidir sobre como fazer o seu trabalho, afirmativa dois, a maior parte das respondentes se mostram satisfeitos e muito satisfeitos, ambos obtiveram 37,5% (6) respostas. No campo da “insatisfação” e “neutro” ambos, obtiveram, 12,5% (2) respostas. A média calculada é de 4,00, o que pode ser justificado pela predominância de respostas no campo da satisfação (75%). O desvio padrão é de 1,03 e a variância é de 1,07, o que demonstra a variância das respostas. Dessa forma, o intervalo no qual reside significativa parte das respostas é de 2,93 e 5,07, isto é, entre neutro e muito satisfeito.

Em relação à valorização do cargo ocupado pelas respondentes do estudo, afirmativa três, percebe-se que a maior quantidade de respostas se encontra no campo da satisfação, totalizando 75,1% (12). No campo da “insatisfação” e “neutro” ambos, obtiveram, 12,5% (2) das respostas. A média encontrada é de 3,94, estando próxima da satisfação e o desvio padrão apurado é de 1,0. A variância obtida é de 1,0, dessa forma, o intervalo no qual reside significativa parte das respostas é de 2,94 e 4,94, isto é, entre neutro e muito satisfeito.

A respeito da valorização como membro da equipe, afirmativa quatro, não houve nenhuma resposta no campo da insatisfação e no campo da satisfação 62,6% (10) se encontram na opção “satisfeito”. A média apurada para este item é de 3,94, o que se justifica pela maioria das respostas estarem no campo da satisfação. O desvio padrão encontrado é de 0,85 e a variância é de 0,73, o que indica que houve homogeneidade nas respostas, residindo, estas, no intervalo de 3,21 (neutro) e 4,67 (muita satisfação).

O trabalho em equipe é importante para o aprimoramento das habilidades, surge como forma de estratégia possibilitando que os colegas possam redesenhar e aperfeiçoar suas habilidades através das habilidades e experiências do outro. Dessa forma, possibilita uma melhora na qualidade do serviço (PINHO, 2006).

Questionados quanto a sua satisfação em relação ao cargo exercido, afirmativa 5, novamente, não se obteve grau de insatisfação. Destaca-se que a maior parte das respondentes do estudo está satisfeita 37,5% (6) e muito satisfeita 31,3% (5). Apesar de todos os problemas e situações desgastantes vivenciadas pelos profissionais da área de saúde, as colaboradoras do

Hospital de Condor que participaram do estudo demonstram estar satisfeitas em relação ao cargo, e a sua profissão. A média calculada para esta afirmativa é de 4,0, o desvio padrão de 0,82 e a variância é de 0,67. As respostas estão concentradas no intervalo de 3,33 e 4,67, isto é, entre neutro e muito satisfeito.

Quanto ao retorno de informações, por parte dos superiores, ou seja, o *feedback*, afirmativa 6, em relação ao seu desempenho e ações, houve respostas em todas as opções, desde “muito insatisfeito” até “muito satisfeito”. No entanto, o que mais prevaleceu foi 43,8% das respondentes (7) que se colocaram na posição neutra. No campo da satisfação soma-se 37,5% das respondentes e 18,8% no campo da insatisfação. A média encontrada é de 3,25, o que se justifica pela concentração de respostas no campo neutro e o desvio padrão é de 1,06. A variância é de 1,13, indicando que houve significativa variação de respostas em torno da média, o que é constatado pela existência de respostas em todas as opções. Assim sendo, a concentração de respostas está no intervalo de 2,12 (insatisfeito) e 4,38 (satisfeito).

O retorno de informações por parte dos superiores possui grande importância na vida do colaborador, não só corrige erros, como influencia, positivamente, na execução das tarefas. Receber um *feedback* positivo faz com que o funcionário se sinta reconhecido pela organização. É através do *feedback* que o funcionário poderá corrigir suas falhas, e, simultaneamente, aperfeiçoá-las (GIL, 2014).

A média apurada para este fator é de 3,82, estando próxima da satisfação, o desvio calculado é de 0,97 e a variância é de 0,95 o que revela que não há grande variação em torno da média. O intervalo no qual reside grande parte das respostas é de 3,97 e 4,77, ou seja, entre satisfação e muita satisfação.

Na categoria “Uso e desenvolvimento de capacidades” de modo geral, percebe-se que a maior parte das respostas se encontra no campo da satisfação e que os índices de insatisfação são consideravelmente baixos. Há a existência de pequenos índices de insatisfação nas questões referentes à valorização pelos superiores, liberdade para decidir como fazer o trabalho, valorização do cargo e o retorno de informações por parte dos superiores. É importante analisar estes itens, destacando-se a questão que diz respeito ao *feedback*.

Em relação ao fator, a questão com maior relevância negativa foi retorno de informações pelos superiores, e com maior relevância positiva foram liberdade para decidir com fazer o trabalho e satisfação em relação cargo ocupado. Em geral, a categoria afeta, positivamente, a QVT das colaboradoras.

4.2.2.4 Oportunidade de crescimento e segurança

A organização que possui um plano de carreira mostra que se preocupa com a vida profissional de seu colaborador. Através de um plano de carreira bem estruturado é possível ter um melhor direcionamento para cada colaborador, evitando a perda de tempo, interligando o conhecimento do funcionário com as necessidades da organização. Com isso o profissional se sente mais seguro, fazendo com que este se dedique mais ao trabalho, aumentando a sua produtividade e buscando atingir as metas da organização (OLIVEIRA, 2013).

Na Tabela 5 é possível observar a satisfação das colaboradoras em relação à oportunidade de crescimento e segurança oferecida pela organização, a qual envolve oportunidade e crescimento na carreira, estabilidade no emprego, investimentos da organização na qualificação e capacitação do colaborador e treinamentos necessários disponibilizados para a qualidade do trabalho.

Tabela 5– Oportunidade de crescimento e segurança

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito
1.Oportunidade de crescimento na carreira:	0,0%	6,3%	50,0%	31,3%	12,5%
2.Estabilidade no emprego:	0,0%	0,0%	56,3%	43,8%	0,0%
3.Investimentos da organização em qualificação e capacitação:	12,5%	12,5%	31,3%	43,8%	0,0%
4.Treinamentos necessários e disponibilizados para a qualidade do trabalho:	12,5%	18,8%	37,5%	25,0%	6,3%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Quanto à satisfação em relação à oportunidade de crescimento na carreira oferecida pela organização, afirmativa um, a maior parte das respondentes (50%) se mantiveram neutras, porém, houve um número significativo de resposta no campo da satisfação, onde, 31,3% das respondentes (5) estão satisfeitas e 12,5% (2) muito satisfeitas, apenas 6,3% (1) está insatisfeita em relação a oportunidades de crescimento. Dessa forma, nota-se que mesmo a maior parcela

de respondentes permanecendo neutras, a outra parcela está satisfeita de alguma forma com a oportunidade de crescimento oferecida pela instituição.

A oportunidade de crescimento dos colaboradores do Hospital de Condor ocorre pelo reconhecimento de funcionários capacitados e que demonstram interesse em se responsabilizar por determinado setor do hospital.

A média apurada para esta afirmativa é de 3,50, o que justifica pela grande parte de respondentes neutros, o desvio padrão é de 0,82 e a variância é de 0,67. Dessa forma, uma parte significativa das respostas se encontra no intervalo de 2,83 e 4,17, ou seja, entre neutro e satisfação.

Em relação à estabilidade no emprego, afirmativa dois, não houve respondentes no campo da insatisfação, porém, 56,3% (9) se mantiveram neutras e 43,8% (7) estão satisfeitas quanto à estabilidade no emprego. A questão da estabilidade pode ser percebida pelos anos de trabalho das respondentes na organização, tendo em vista que cinco respondentes trabalham a mais de 8 anos no hospital e 3 de 3 a 5 anos.

A média encontrada para esta questão é de 3,44, o desvio padrão é de 0,51 e a variância é de 0,26, o qual se deve por haver percentuais de respostas somente nas opções “neutro” e “satisfeito”, os quais não se distanciam muito da média. Assim sendo, percebe-se que não houve, praticamente, variância nas respostas, estando estas localizadas no intervalo de 3,18 (neutro) e 3,70 (satisfeito).

A respeito dos investimentos da organização em qualificação e capacitação geral, afirmativa três, 43,8% (7) se dizem estar satisfeitas quanto à afirmativa, 31,3% (5) se mantiveram neutras e no campo “insatisfeito” e “muito insatisfeito” ambos obtiveram 12,5% (2) respostas. Portanto, mesmo que prevaleça a satisfação, há um grande índice de insatisfação, o que sinaliza que este fator deve ser trabalhado pela instituição para que não afete, negativamente, a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores. A média deste item é de 3,06, o que justifica pelas respostas neutras e o desvio padrão encontrado é de 1,06. A variância encontrada é de 1,13, o que aponta certa variação em relação à média. O intervalo no qual reside considerável parte das respostas é de 1,93 (insatisfeito) e 4,19 (satisfeito).

Quanto à satisfação em relação aos treinamentos necessários e disponibilizados para a realização e qualidade do trabalho, afirmativa quatro, houve respostas em todas as opções, desde “muito insatisfeito” até “muito satisfeito”, porém o maior número de respondentes, 37,5% (6) se mantiveram neutras, no campo da satisfação e insatisfação, ambos somam um percentual de 31,3% (5). A média para esta afirmativa é de 2,94, o desvio padrão calculado é de 1,12 e a variância é de 1,26, evidenciando grande variação em relação à média, que pode ser

constatado por haver respostas em todas as opções. Portanto, a concentração de respostas está no intervalo de 1,68 e 4,20, isto é, entre insatisfeito e satisfeito.

Em relação aos programas de treinamento, o Hospital de Condor procura incentivar e sempre que possível proporcionar condições para a qualificação dos colaboradores. A organização participa de cursos oferecidos pela Coordenadoria da Saúde e outros órgãos vinculados a ele, bem como possui um programa de educação continuada interno.

Para Noe (2015), o treinamento é um meio pelo qual a empresa busca facilitar o aprendizado de competências, técnicas, conhecimentos e habilidades relacionados ao trabalho, a fim de que os funcionários tenham maior domínio das atividades e possam desenvolver essas habilidades no dia a dia. O autor enfatiza que uma organização a qual busca o conhecimento, continuamente, possibilita que todos os funcionários adquiram e compartilhem conhecimento, e, conseqüentemente, as melhorias na qualidade dos serviços não são interrompidas quando o treinamento acaba, o aprendizado é contínuo.

A média apurada para o fator é de 3,23 e o desvio padrão é de 0,88. A variância obtida é de 0,83, indicando certa homogeneidade nas respostas e concentração de respostas no intervalo de 2,4 (insatisfeito) e 4,06 (satisfeito).

Avaliando o fator “oportunidade de crescimento e segurança” como um todo, percebe-se que os maiores percentuais foram de neutros e satisfação. Há um percentual de respondentes que apresenta certa insatisfação no que se refere aos investimentos da organização em qualificação, capacitação e treinamentos necessários disponibilizados. A questão com maior relevância negativa foi em relação a treinamentos necessários e disponibilizados para a qualidade do trabalho, já, a maior relevância positiva é em relação a oportunidade de crescimento na carreira. De maneira geral, este fator pode afetar positivamente a QVT.

4.2.2.5 Integração social no trabalho

Na Tabela 6 observa-se a satisfação dos colaboradores em relação à categoria “integração social no trabalho”, a qual envolve o clima de trabalho, relacionamento com colegas e superiores e a igualdade de oportunidades.

Tabela 6– Integração social no trabalho

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito
1. Clima de trabalho:	0,0%	12,5%	31,3%	37,5%	18,8%
2. Relacionamento com os colegas:	0,0%	12,5%	31,3%	18,8%	37,5%
3. Relacionamento com os superiores:	0,0%	12,5%	18,8%	31,3%	37,5%
4. Igualdade de oportunidades:	6,3%	0,0%	37,5%	37,5%	18,8%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Em relação ao clima de trabalho, afirmativa um, 37,5% (6) das respondentes se dizem satisfeitas, em seguida 31,3% (5) das respondentes se mantiveram neutras, 18,8% (3) afirmam estar muito satisfeitas e apenas 12,5% (2) se dizem insatisfeitas. A média encontrada é de 3,63 e o desvio padrão é de 0,96. A variância encontrada é de 0,92, o que revela que houve uma variação em relação à média, visto que um percentual de respondentes está insatisfeito neste aspecto, bem como há alguns que se colocaram como neutro. Assim sendo, grande parte das respostas reside no intervalo de 2,71 (neutro) e 4,54 (satisfeito).

Um ambiente de trabalho agradável contribui para a realização das necessidades dos integrantes, melhora no direcionamento dos colaboradores para que possam atingir as metas e os objetivos propostos. Um clima organizacional favorável, ajuda a aumentar a eficiência na organização, pois permite um melhor desenvolvimento das atividades, melhora na comunicação, no relacionamento entre as pessoas, fazendo com que haja maior comprometimento e colaboração entre colegas e superiores (FERREIRA,2017).

A administração do Hospital acredita que mantendo um bom relacionamento e comunicação entre os colaboradores faz com que o clima organizacional seja melhor. A comunicação e o acesso às informações faz com que os colaboradores interajam com a organização e, com isso, possam juntos tomar decisões para o melhoramento do clima organizacional. No que diz respeito à comunicação entre colaboradores e administração, a mesma ocorre de forma verbal e direta. São realizadas reuniões para repassar informações, como também se faz uso do meio digital e telefonia fixa, e móvel para envio de informações, procurando sempre manter uma comunicação clara e eficaz entre a equipe.

Quanto ao relacionamento com os colegas de trabalho e a existência de respeito e apoio mútuo, afirmativa dois, 37,5% (6) das respondentes estão muito satisfeitas e 18,8% (3) estão satisfeitas. No entanto, 12,5% (2) das respondentes acreditam que o relacionamento com as colegas poderia ser melhor, tendo em vista que estão insatisfeitas em relação a este item e o restante (5 ou 31,3%) se manteve neutro em relação a isso. A média calculada é de 3,81, estando próxima da satisfação, o desvio padrão calculado é de 1,11. A variância obtida é de 1,23, o que demonstra que houve variação nas respostas e que estas, em grande parte, se encontram no intervalo entre a 2,58 (insatisfeito) e 5,04 (muito satisfeito).

Questionados a respeito do relacionamento com os superiores, afirmativa três, o que prevaleceu foi o campo da satisfação, onde, 37,5% (6) estão muito satisfeitas, seguidos de 31,3% (5) das respondentes que estão satisfeitas. Há uma parcela de 18,8% (3) das respondentes que se mantiveram neutras e apenas 12,5% (2) demonstram estar insatisfeitas em relação ao relacionamento com os superiores. A média obtida para esta afirmativa é de 3,94, o desvio padrão é de 1,06, e a variância calculada foi 1,13, o que revela que houve variação nas respostas em relação à média, visto que, alguns respondentes ficaram neutros e a maior parte muito satisfeitos. Portanto, percebe-se uma concentração de respostas no intervalo de 2,81 (neutro) e 5,07 (muito satisfeito).

Almeida (2012) enfatiza que uma das melhores formas de encorajar o diálogo entre o colaborador e o superior é permitir que os trabalhadores sugiram inovações para melhorar suas próprias condições de trabalho e a produtividade, fazendo com que haja uma comunicação mais efetiva entre gestor e trabalhador.

Quanto à igualdade de oportunidades, considerando a inexistência de qualquer tipo de preconceito e discriminação, afirmativa quatro, no campo “neutro” e “satisfeito” ambos obtiveram 37,5% (6) das respondentes, 18,8% (3) das respondentes se dizem estar muito satisfeitas e somente 6,3% (1) se encontra muito insatisfeita em relação a questão. A média encontrada é de 3,63, o desvio padrão é de 1,02 e a variância é de 1,05, o que indica que houve variação nas respostas, pois há respostas tanto na opção muito insatisfeito quanto muito satisfeito. Dessa forma, as respostas se encontram no intervalo de 2,58 e 4,68, ou seja, insatisfeito e satisfeito.

A média apurada para o fator é de 3,75, próxima da satisfação e o desvio padrão é de 1,04. A variância do fator é de 1,08, revelando que houve uma variação nas respostas. O intervalo no qual se concentra grande parte das respostas é de 2,67 (insatisfeito) e 4,83 (muito satisfeito).

De modo geral, analisando o fator “integração social no trabalho” é possível observar que os maiores percentuais de respostas se encontram no campo da satisfação, havendo apenas pequenos percentuais de insatisfação. A questão com maior relevância negativa é em relação ao clima de trabalho, e positiva em relação ao relacionamento com os superiores.

4.2.2.6 *Constitucionalismo*

Na Tabela 7 aborda-se sobre o cumprimento, por parte da organização, das obrigações trabalhistas, o tratamento imparcial em situações e decisões que dizem respeito aos funcionários e o respeito da organização pela privacidade e liberdade de expressão de cada colaborador.

Tabela 7– Constitucionalismo

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito
1.Cumprimento das leis trabalhistas:	0,0%	0,0%	37,5%	43,8%	18,8%
2.Tratamento imparcial nas situações e decisões referente aos funcionários:	0,0%	25,0%	18,8%	37,5%	18,8%
3.Respeito pela privacidade e liberdade de expressão dos funcionários:	0,0%	18,8%	18,8%	43,8%	18,8%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Em relação à satisfação das respondentes quanto ao cumprimento, por parte da organização, das obrigações trabalhistas, afirmativa um, a maior parte das respondentes está satisfeita 43,8% (7), seguida das respondentes que permaneceram neutras 37,5% (6). Três (18,8%) das respondentes estão muito satisfeitas e não houve respostas no campo da insatisfação, o que demonstra que o hospital cumpre com suas obrigações. A média encontrada é de 3,81, o desvio padrão é de 0,75 e a variância é de 0,56. Dessa forma, grande parte das respostas se localiza no intervalo de 3,25(neutro) e 4,38 (satisfação).

De acordo com as informações da administração do Hospital, a direção da instituição participa de convenção coletiva com o Sindicato dos Trabalhadores em Estabelecimentos de Serviço de Saúde de Ijuí/RS e obedece às cláusulas de todas as convenções.

Quanto ao tratamento imparcial nas situações e decisões referentes aos funcionários, afirmativa dois, 37,5% (6) das respondentes estão satisfeitas, seguidos de 25% (4) que se dizem insatisfeitas, no campo “neutro” e “muito satisfeito” ambos somam 18,8% (3) das respondentes. Dessa forma, nota-se um percentual de insatisfação, o qual sinaliza uma necessidade de atenção por parte da organização, buscando sempre tratar da mesma forma todos os colaboradores. A média encontrada para esta afirmativa é de 3,50, o desvio padrão de 1,10 e a variância é de 1,20, demonstrando que houve variação de respostas em torno da média. Assim sendo, grande parte das respostas reside no intervalo de 2,30 e 4,70, isto é, entre a insatisfação e muita satisfação.

Em relação ao respeito pela privacidade e liberdade de expressão, afirmativa três, a maioria das respondentes está satisfeita 43,8% (7) e 18,8% (3) estão muito satisfeitas. No campo “insatisfeito” e “neutro” ambos somam 18,8% (3) das respondentes. Portanto, o campo da satisfação prevalece, mostrando que as respondentes possuem a oportunidade de expressar o que sentem, tornando esse fator positivo para a QVT dos colaboradores da instituição. A média obtida é de 3,63, estando próxima da satisfação, o desvio padrão é de 1,02 e a variância é de 1,05, indicando que houve variância nas respostas em relação à média. As respostas residem no intervalo de 2,58 (insatisfação) e 4,68 (muita satisfação).

De acordo com informações repassadas pela administradora do Hospital, são realizadas reuniões mensais da equipe de cada setor, onde as colaboradoras possuem a liberdade de expressar a sua opinião e participar das decisões, buscando formas de melhorias constantes na instituição.

O valor obtido para a média do fator é de 3,65, estando próximo da satisfação e para o desvio padrão é de 0,96. A variância calculada é 0,94, apontando pequena variância nas respostas. Portanto, a concentração de respostas se dá no intervalo de 2,71 (neutro) e 4,59 (satisfação).

De modo geral, percebe-se que no fator “Constitucionalismo” os maiores percentuais de respostas se encontram no campo satisfação, no que diz respeito ao tratamento imparcial e no respeito, privacidade e liberdade de expressão existe um percentual de insatisfação. No fator a maior relevância negativa é em relação ao tratamento imparcial nas situações e decisões referente aos funcionários, já, a positiva é em relação ao cumprimento das leis trabalhistas. Assim, os aspectos precisam ser monitorados pois podem afetar, negativamente, a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores.

4.2.2.7 Espaço total do trabalho na vida

A Tabela 8, busca compreender a satisfação dos colaboradores a respeito da categoria “espaço total do trabalho na vida”, abordando questões referentes ao equilíbrio entre a vida pessoal e profissional e as atividades sociais, e de lazer proporcionadas pelo Hospital, como pode ser visto a seguir.

Tabela 8- Espaço total do trabalho na vida

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito
1. Equilíbrio entre a vida pessoal e profissional:	0,0%	18,8%	12,5%	50,0%	18,8%
2. Atividades sociais e de lazer proporcionadas pela instituição:	12,5%	18,8%	43,8%	18,8%	6,3%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Em relação ao equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, afirmativa um, a maior parte das respondentes está satisfeita 50% (8), seguida de 18,8% (3) que se encontram muito satisfeitas em relação a questão. O campo “insatisfeito” possui 18,8% (3) das respondentes e o “neutro” possui 12,5% (2) das respondentes. O que se evidencia que por mais que a rotina de trabalho seja cansativa, grande parte das respondentes conseguem equilibrar a vida pessoal e profissional. A média encontrada para esta questão é de 3,69, o desvio padrão é de 1,01 e a variância é de 1,03. O intervalo no qual se encontra grande parte das respostas é de 2,66 (neutro) a 4,72 (muito satisfeito).

Para Almeida (2012), a conciliação entre a vida profissional e a pessoal procura reduzir os conflitos e manter um equilíbrio entre as duas áreas, podendo contribuir para o aumento da satisfação e da motivação do trabalhador, a consequência disso para a organização é a redução do absentismo, do *turnover*, o aumentar a produtividade.

Quanto às atividades sociais e de lazer proporcionadas pela instituição, afirmativa dois, grande parte das respondentes se mantiveram neutras 43,8% (7), “insatisfeito” e “satisfeito” possuem ambos 18,8% (3) das respondentes, 12,5% (2) se dizem muito insatisfeitas e apenas 6,3% (1) está muito satisfeita.

A instituição hospitalar realiza uma festa de confraternização no final do ano com funcionários e acompanhantes. Há encontros recreativos entre equipes de setores fora do ambiente hospitalar. A média obtida nesta questão é de 2,88, o desvio padrão é de 1,09 e a variância é de 1,18, revelando que houve variância nas respostas relacionada a média. Estas se concentram no intervalo de 1,69 (insatisfeito) a 5,33 (muito satisfeito).

A média encontrada para o fator “espaço total do trabalho na vida” é de 3,25 e o desvio padrão é de 1,12. A variância obtida é de 1,25, isto revela que a grande parcela de respostas reside no intervalo entre a insatisfação (2,00) e a satisfação (4,50).

De modo geral, percebe-se que no fator “Espaço total do trabalho na vida” há insatisfação em relação aos itens, a maior relevância negativa foi no que diz respeito as atividades sociais e de lazer proporcionadas pela instituição. Assim, estes aspectos precisam ser monitorados pois podem afetar, negativamente, a qualidade de vida no trabalho das colaboradoras.

4.2.2.8 Relevância social da vida no trabalho

Na Tabela 9 buscou-se compreender a satisfação dos colaboradores, quanto ao fator “relevância social da vida no trabalho”, sendo esta a última categoria proposta por Walton (1973).

Tabela 9- Relevância social da vida no trabalho

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito
1.Orgulho e satisfação pessoal em trabalhar na instituição:	6,3%	0,0%	18,8%	31,3%	43,8%
2.Qualidade dos serviços prestados:	6,3%	6,3%	25,0%	25,0%	37,5%
3.Valorização do seu trabalho, pela organização e pela comunidade:	0,0%	18,8%	12,5%	37,5%	31,3%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Abordados a respeito do orgulho e satisfação pessoal em trabalhar na instituição, a maioria das respostas foi no campo da satisfação, onde, 43,8% (7) das respondentes estão muito satisfeitas e 31,3% (5) estão satisfeitas, 18,8% (3) se mantiveram neutras e apenas 6,3% (1) está muito insatisfeita. A média apurada é de 4,06 e o desvio padrão calculado é de 1,12. A variância obtida é de 1,26, que se justifica pelo respondente que optou por muito insatisfeito e pelos que permaneceram neutros, fazendo com que haja uma variância considerável em relação à média. Assim sendo, o intervalo no qual reside grande parte das respostas é de 2,80 a 5,33, ou seja, neutro e muito satisfeito.

Quanto à qualidade dos serviços prestados pela organização, afirmativa dois, 37,5% (6) se mostram muito satisfeitas em relação aos serviços prestados, no campo “neutro” e de “satisfação”, ambos obtiveram 25% (4) das respondentes, já no campo da insatisfação, ambos tiveram 6,3% (1) das respondentes. A média identificada é de 3,81, o desvio padrão é de 1,22 e a variância é de 1,50, revelando houve grande variação em relação à média, em consequência de todas as opções receberem resposta. As respostas concentram-se no intervalo de 2,32 (insatisfeito) e 5,31 (muito satisfeito).

A respeito da valorização do seu trabalho, considerando a importância que a organização e a comunidade atribuem a ele, afirmativa três, a maior parte das respondentes se encontram satisfeitos 37,5% (6), e 31,3% (5) estão muito satisfeitas, 18,8% (3) estão insatisfeitas e o restante 12,5% (2) se mantiveram neutras. A média calculada é de 3,81 e o desvio padrão é de 1,11. A variância obtida é de 1,23, assim sendo, percebe-se que houve uma variação nas respostas em relação à média, o que se evidencia pelo intervalo de 2,58 e 5,04, ou seja, de insatisfeito a muito satisfeito.

Buscando mostrar sempre o quanto o colaborador é importante, a organização procura sempre lembrar de datas comemorativas, e por exemplo, colocar uma lembrança de aniversário, para o aniversariante, no painel dos funcionários.

A média encontrada no fator é de 3,90, o desvio padrão foi de 1,15 e a variância foi de 1,33. O intervalo no qual se localiza significativa parte das respostas é de 2,57 a 5,23, ou seja, insatisfação e muita satisfação. Esse foi o fator em que mais obteve variância em relação à média. A maior relevância positiva no fator é em relação ao orgulho e satisfação pessoal em trabalhar na instituição.

Analisando a categoria de modo geral, nota-se que houve poucas respostas no campo da insatisfação e a maior parte foi no campo da satisfação, o que revela que este fator pode afetar positivamente, a qualidade de vida no trabalho das respondentes do estudo em questão.

4.2.3 Análise das tabelas cruzadas

Através das tabelas cruzadas, buscou-se analisar duas variáveis, simultaneamente, observando se há ou não relação entre elas. Na tabela 10, procurou-se entender se existe alguma relação entre o tempo que se trabalha no hospital e a perspectiva de aumento do salário, ou seja, se os que estão a menos ou mais tempo trabalhando se sentem mais ou menos satisfeitos em relação a esta perspectiva.

Tabela 10 - Tempo de trabalho no Hospital x Perspectiva quanto ao aumento de salário

		Tempo de trabalho no Hospital x Perspectiva quanto ao aumento de salário				
		Perspectiva quanto ao aumento de salário?				
		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Total
Tempo de trabalho no Hospital?	Menos de 1 ano			4	1	5
	De 1 a 2 anos	1	2			3
	De 3 a 5 anos			3		3
	Mais de 8 anos		1	3	1	5
Total		1	3	10	2	16

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Analisando a Tabela 10, constata-se que as respondentes que estão de um a dois anos e há mais de oito anos na instituição sentem algum tipo de insatisfação em relação a aumento salarial, e somente uma respondente que está há mais de oito anos se sente satisfeita. Já a maioria das respondentes que estão há pouco tempo na instituição, preferiu permanecer na opção neutro, somente uma respondente se sente satisfeita. Percebe-se que os que possuem de três a cinco anos não manifestaram se estão satisfeitos ou não.

Buscando compreender a relação entre o salário recebido e a perspectiva de aumento, elaborou-se a Tabela 11.

Tabela 11- Salário recebido relacionado à função x Perspectiva quanto ao aumento de salário

Salário recebido relacionado à função x Perspectiva quanto ao aumento de salário						
		Perspectiva quanto ao aumento de salário?				Total
		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	
Salário recebido relacionado à função?	Muito Insatisfeito		1			1
	Insatisfeito	1	1	2		4
	Neutro			4	1	5
	Satisfeito		1	4	1	6
Total		1	3	10	2	16

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Percebe-se que duas respondentes sentem-se insatisfeitas e uma está muito insatisfeita em relação ao salário estão, também, insatisfeitos quanto a perspectiva de aumento. Nota-se, também, que há respondentes (6) que estão satisfeitas quanto ao item salário comparado com a função, porém, grande maioria, permanece neutro em relação a possíveis aumentos salariais. É importante a organização procurar saber o que as respondentes que permanecem neutras pensam em relação ao salário, visto que, este item pode influenciar na qualidade de vida das mesmas.

Buscou-se verificar, também, se há relação entre o salário recebido e o salário comparado a média do mercado, como pode ser visto na Tabela 12.

Tabela 12- Salário recebido relacionado à função x Salário da média do mercado

Salário recebido relacionado à função x Salário comparado a média do mercado						
		Salário comparado a média do mercado?				Total
		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	
Salário recebido relacionado à função?	Muito Insatisfeito		1			1
	Insatisfeito	2	2			4
	Neutro		2	3		5
	Satisfeito			2	4	6
Total		2	5	5	4	16

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Quatro das respondentes que estão insatisfeitas e uma que está muito insatisfeita com o salário recebido, também, estão insatisfeitas comparando o salário com a média do mercado. Porém, há as que estão satisfeitas (4) tanto com o salário recebido, quanto com o comparado ao mercado. Teve respondentes que permaneceram neutros quanto ao salário e neutros comparando o salário com a média do mercado. A pesquisa salarial é importante, pois a instituição pode perder um bom funcionário por ele não receber na média de mercado. Chiavenato (2015, p. 365) ressalta que “A pesquisa salarial é uma investigação do mercado de salários. Na realidade, é uma pesquisa de mercado de salários para verificar os valores salariais pagos pelas outras empresas.”

O nível de insatisfação referente ao salário e a média do mercado pode ser um fator de insatisfação, pois o salário das enfermeiras e das colaboradoras do administrativo, diferente das demais colaboradoras, não é estabelecido por convenção coletiva.

Relacionou-se, ainda, o nível de instrução e o salário recebido relacionado à função, a fim de se verificar se há relação de satisfação ou insatisfação referente ao salário recebido e o grau de escolaridade, como pode ser visto na Tabela 13.

Tabela 13-Nível de instrução x Salário recebido relacionado à função

Nível de instrução x Salário recebido relacionado à função						
		Salário recebido relacionado à função?				Total
		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	
Nível de instrução?	Ensino Fundamental Completo				1	1
	Ensino Médio Completo				1	1
	Curso Técnico Incompleto		1			1
	Curso Técnico Completo			2	3	5
	Ensino Superior Completo	1	3	1	1	6
	Pós-graduação Incompleta			1		1
	Pós-graduação Completa			1		1
Total		1	4	5	6	16

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Nota-se, que as respondentes que possuem somente o ensino fundamental (1) e somente o ensino médio (1), estão satisfeitas quanto ao salário recebido. Das que possuem nível técnico completo, duas permanecem neutras e três estão satisfeitas. Porém, nota-se, que algum tipo de insatisfação há entre as respondentes que possuem um ensino superior completo, onde, quatro respondentes estão com algum nível de insatisfação. Analisando e comparando com a porcentagem de respondentes (43,8%) que estão com algum tipo de insatisfação quanto ao salário comparado a média do mercado, os quais são apresentados na tabela 12, percebe-se, que, as respondentes com graduação estão entre eles. Portanto, é importante a organização investir em um plano de cargos e salários, para que seja possível uma maior valorização e reconhecimento do trabalho realizado em termos salariais.

Cruzou-se, também, informações referentes a ter filhos e salário relacionado com as necessidades pessoais e socioeconômicas, que pode ser visto na Tabela 14.

Tabela 14-Tem filhos x Salário relacionado com as necessidades pessoais e socioeconômicas

Tem filhos x Salário relacionado com as necessidades pessoais e socioeconômicas					
		Salário relacionado com as necessidades?			Total
		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	
Tem filhos?	Sim	1	5	8	14
	Não	1		1	2
Total		2	5	9	16

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Pode-se observar que, seis das respondentes que têm filhos apresentam algum nível de insatisfação quanto ao salário relacionado às necessidades. Nota-se, que oito respondentes que, também, têm filhos permaneceram neutros, não demonstrando se há ou não alguma insatisfação quanto ao salário e as necessidades. É relevante destacar que não houve nenhum grau de satisfação mesmo entre as respondentes que não possuem filhos (2).

Buscou-se verificar, ainda, se há alguma relação entre equilíbrio da vida pessoal e profissional com a carga de trabalho e nível de estresse, o qual pode ser visto na Tabela 15.

Tabela 15- Equilíbrio entre a vida pessoal e profissional x Carga de trabalho e nível de estresse durante o trabalho

Equilíbrio entre a vida pessoal e profissional x Carga de trabalho e nível de estresse durante o trabalho						
		Carga de trabalho e nível de estresse?				Total
		Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito	
Equilíbrio entre a vida pessoal e profissional?	Insatisfeito	2		1		3
	Neutro	1		1		2
	Satisfeito	1	2	4	1	8
	Muito Satisfeito	1	2			3
Total		5	4	6	1	16

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Percebe-se, que a maioria (8) das respondentes estão satisfeitas em relação ao equilíbrio da vida pessoal e profissional, e, dessas, cinco sentem algum grau de satisfação com a carga de trabalho e nível de estresse. Somente duas respondentes se sentem insatisfeitas referente aos dois itens, e três respondentes que estão muito satisfeitas quanto ao equilíbrio da vida pessoal e profissional, sendo que uma delas está insatisfeito quanto á carga de trabalho e estresse, e duas permaneceram neutros. Nota-se, portanto, que o nível de satisfação prevalece, demonstrando que grande parte das respondentes conseguem equilibrar a vida profissional e pessoal, mesmo que haja uma carga de trabalho e estresse.

4.2.4 Análise da questão aberta

Através de uma questão aberta, foi solicitado que as respondentes dessem sugestões que pudessem melhorar a sua qualidade de vida no trabalho. Oito colaboradoras responderam a esta questão. Dentre esses, 12,5% (2) sugeriram melhorias no salário, tendo em vista o cargo e a categoria ocupada, e que o hospital procure valorizar mais o profissional, promovendo palestras e encontros para toda a equipe e, juntamente, a isso possibilite mais integração entre os setores. Já 12,5% (2) das respondentes sugerem que melhore o trabalho em equipe; 12,5% (2) respondentes sugerem que a escala de horários seja fixa para melhor organização e equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, e uma respondente entende que melhorando a infraestrutura,

o atendimento ficará melhor, e uma respondente (6,3%) acredita que está bom do jeito que está, visto que há ginástica laboral e intervalo para descanso.

A sugestão dada referente a melhora no salário tendo em vista o cargo e categoria ocupada, pode estar relacionada aos percentuais de insatisfação na categoria “Compensação justa e adequada”, tendo em vista que 31,3% (5) respondentes se mostraram com algum nível de insatisfação quanto a este aspecto, e quatro respondentes de nível superior se encontram insatisfeitos, relacionando nível de instrução com salário recebido. Assim sendo, este fator precisa ser avaliado, cuidadosamente, pela instituição, pois pode afetar de forma negativa a QVT dos funcionários.

Em relação à sugestão de que o hospital promova palestras e encontros para toda a equipe, a fim de possibilitar mais integração entre os setores, pode ser melhor entendida pela questão 2 da categoria “Espaço total do trabalho na vida”, pois 31,3% (5) das respondentes estão com algum grau de insatisfação em respeito a isso. No entanto, em conversa com a administradora, uma parcela das respondentes não participa das confraternizações que são realizadas pelo hospital, porém pode-se buscar mais meios para incentivar esta participação.

A sugestão referente a melhora no trabalho em equipe, pode ser atrelada à questão referente ao relacionamento com os colegas de trabalho e a existência de respeito e apoio mútuo, a qual consta na categoria “Integração social no trabalho”, visto que referente à equipe somente esta questão teve percentuais de insatisfação.

A proposta de melhoria que diz respeito à escala de horários fixa para melhor equilíbrio da vida pessoal e profissional, pode ser entendida através das questões categoria que compõem a “Condições de trabalho” e da questão sobre equilíbrio da vida pessoal e profissional, onde, ambas, tiveram respondentes insatisfeitos. Referente à escala de horários fixa, em conversa com a administradora, sempre que possível, segundo ela, se procura colocar o colaborador em turnos fixos, com revezamento em determinados períodos, para que todos possam ter oportunidade e benefícios. Somente não há revezamento para os colaboradores que não demonstram interesse e bom desempenho em outros turnos.

Sobre a sugestão de melhora na infraestrutura, a administração mostra interesse em melhorar os ambientes tanto para o colaborador quanto para o paciente, mas em virtude de questões financeiras, há bastante dificuldade de investimento. Contudo, o hospital conta com parcerias e emendas destinadas por deputados, há projetos encaminhados que estão em tramitação, e com isso será possível melhorar a infraestrutura.

4.3 SUGESTÕES

Baseando-se nos resultados obtidos, recomenda-se ao administrativo do Hospital de Condor algumas ações relacionadas aos fatores que podem influenciar a qualidade de vida no trabalho das colaboradoras, visando proporcionar maior satisfação dos indivíduos e melhorias na qualidade de vida no trabalho.

Desta forma, sugere-se os itens a serem melhorados:

- Inserir um plano de cargos e salários; visto que o fator compensação justa e adequada afeta negativamente na QVT.
- Carga horária;
- Retorno das informações pelos superiores;
- Treinamentos;
- Clima de trabalho;
- Tratamento imparcial nas decisões relacionadas aos funcionários;
- Atividades sociais e de lazer;
- Qualidade dos serviços;
- Identificar os motivos pelos quais grande maioria não demonstra insatisfação nem satisfação em relação a alguns itens;
- Desenvolver uma pesquisa de clima organizacional afim de identificar fatores positivos e negativos para os colaboradores.

5 CONCLUSÃO

No estudo em questão teve-se o propósito de avaliar a satisfação dos colaboradores do Hospital de Condor em relação aos fatores que interferem na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

A pesquisa apoiou-se em quatro objetivos específicos, onde, foi necessário a aplicação de questionário, análise documental e observação livre não participativa para que se pudesse, então, alcançar os resultados desejados.

O primeiro objetivo específico foi alcançado por meio da observação e análise documental. Pôde-se analisar quais as ações de QVT que são realizadas na prática e as políticas de gestão de pessoas desenvolvidas no hospital.

O segundo objetivo foi alcançado através da aplicação do questionário, onde foi possível identificar os aspectos negativos e positivos que afetam a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores investigados. Portanto, nota-se que os fatores que obtiveram maiores índices de satisfação, e que são positivos para a qualidade de vida dos trabalhadores, são aqueles que se referem às condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social no trabalho, e relevância social da vida no trabalho.

Em relação ao fator uso e desenvolvimento de capacidades, destaca-se o elevado índice de satisfação quanto a liberdade para decidir como fazer seu trabalho e a satisfação quanto ao cargo ocupado pelo colaborador. Portanto, os colaboradores tem autonomia de decidir como deve ser feito seu trabalho e se sentem satisfeitos quanto a isso, e quanto ao cargo que ocupam.

No que se refere o fator condições de trabalho, destaca-se a limpeza e organização do ambiente de trabalho, visto que esse fator é importante, pois um ambiente limpo e organizado é importante para a realização das tarefas com mais qualidade e eficiência. No que diz respeito a integração social no trabalho, destaca-se o alto índice de satisfação quanto ao relacionamento com os superiores.

Quanto ao fator oportunidade de crescimento e segurança destaca-se os índices de satisfação quanto a oportunidade de crescimento na carreira e a estabilidade. O fator relevância social da vida no trabalho, também, afeta positivamente a QVT, visto que, os colaboradores se sentem orgulhosos de trabalhar na instituição, e estão satisfeitos quanto ao serviço prestado e o retorno de reconhecimento que recebem.

Quanto aos fatores que afetam, negativamente, a qualidade de vida no trabalho, destaca-se o fator compensação justa e adequada, devido aos percentuais de colaboradores que não estão satisfeitos em relação ao salário recebido e as necessidades, quanto aos benefícios e o salário

comparado com a média do mercado, e, também, a perspectiva de possíveis aumentos. No fator condições de trabalho há alguns aspectos negativos, a carga horária e as atividades a serem desenvolvidas e a carga horária e o estresse são aspectos que afetam negativamente a qualidade de vida no trabalho.

Outro aspecto que afeta negativamente é o *feedback* que se refere ao retorno de informações por parte dos superiores. Houve, também, significativos índices que afetam negativamente no que diz respeito aos investimentos da instituição na qualificação das colaboradoras e conseqüentemente na capacitação e treinamento.

Em relação ao fator constitucionalismo, destaca-se os elevados índices de insatisfação quanto ao tratamento imparcial e no respeito, privacidade e liberdade de expressão e afetam negativamente a qualidade de vida no trabalho. No que diz respeito ao espaço total do trabalho na vida há insatisfação em relação aos itens de equilíbrio da vida pessoal e profissional e quanto as atividades social realizadas pela instituição.

Portanto, é importante que a organização busque medidas que possam solucionar ou amenizar a insatisfação dos colaboradores nestes aspectos.

Após analisar os fatores que podem afetar, positivamente e negativamente, na qualidade de vida no trabalho, sugeriu-se algumas ações que podem ser discutidas, analisadas e se viáveis, aplicadas na gestão do Hospital, sendo possível melhorar a QVT dos colaboradores. Com isso, foi possível alcançar o último objetivo específico.

No decorrer da pesquisa houve alguns fatores limitantes, a demora pela parte dos colaboradores na devolução do questionário, visto que foi necessário lembrá-los, constantemente, da importância do mesmo para a pesquisa. Foi constatado que por mais que não precisassem se identificar e mesmo explicando que seria apresentado, quanto aos resultados, somente dados estatísticos para os superiores, os colaboradores tinham receio de responder algumas questões e isso refletiu no grande número de respostas neutras.

Por mais que haja um alto índice de satisfação no acesso e nas relações com os superiores, ao mesmo tempo existe um receio de responder certas questões. Foi um fator limitante, também, o fato de somente a metade das colaboradoras terem respondido a questão aberta, dificultando uma análise mais ampla de melhorias sugeridas por eles.

De modo geral, o objetivo principal do estudo foi alcançado, visto que, foi possível avaliar a satisfação dos colaboradores do hospital em relação aos aspectos que interferem na QVT. Assim sendo, conclui-se que a maioria das colaboradoras se encontram satisfeitas em relação a maior parte dos fatores.

REFERÊNCIAS

- ALENCAR, E. M. L. S. PROMOVENDO UM AMBIENTE FAVORÁVEL À CRIATIVIDADE NAS ORGANIZAÇÕES. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, v.38, n.02, p. 18-25, 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v38n2/a03v38n2.pdf>>. Acesso em: 16 mai. 2019.
- ALMEIDA, P. P. Boas práticas laborais nas empresas. **Dirigir: A revista para chefias e quadros**, n°117, p.37-40. 2012. Disponível em:<https://www.iefp.pt/documents/10181/702845/DIRIGIR_117.pdf/22b564b8-d3b7-41a3-96c7-cd3de249f258>. Acesso em: 15 mai. 2019.
- ALVARES, M. da S.; ZIVIANE, F. Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso de docentes e funcionários na ETFG-BH. **Revista FACEF Pesquisa: desenvolvimento e gestão**, v.18, n.01, p. 95-127, 2015. Disponível em: <<http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/facefpesquisa/article/view/1014>>. Acesso em: 18 nov. 2018.
- ALVES, E.F. Programas e ações em qualidade de vida no trabalho. *Revista InterfacEHS-Revista de saúde, meio ambiente e sustentabilidade*, São Paulo, v.6, n.1, 2011. Disponível em: <http://www3.sp.senac.br/hotsites/blogs/InterfacEHS/wp-content/uploads/2013/08/4_ARTIGO_vol6n1.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2019.
- ARAÚJO, L.F. S.d. et al. Diário de pesquisa e suas potencialidades na pesquisa qualitativa em saúde. **Revista Brasileira Pesquisa Saúde**, Vitória, p. 53-61, 2013. Disponível em: <<http://periodicos.ufes.br/RBPS/article/view/6326/4660>>. Acesso em: 24 out. 2018.
- BOHLANDER, G. W.; SNELL, S. A. **Administração de recursos humanos**, 16. Ed. São Paulo: Cengage, 2015. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522122691/cfi/0!/4/4@0.00:0.00>>. Acesso em: 15 mai. 2019.
- BONFANTE, J. G.; OLIVEIRA, L. M.; NARDI, A. O Impacto da Qualidade de Vida no Trabalho sobre a Produtividade. **Rev. Científica Eletrônica**, Ribeirão Preto, v.6, n.6, p. 114-129, jul/dez.2015. Disponível em: <<http://estacioribeirao.com.br/revistacientifica/arquivos/revista6/9.pdf>>. Acesso em: 08 nov. 2018.
- BOWDITCH, J. L.; BUONO, A. F. **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo: Cengage Learning, 2009.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **HumanizaSUS: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS**, 4. ed. – Brasília : Editora do Ministério da Saúde, 2008. 72 p (Série B. Textos Básicos de Saúde). Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus_gestores_trabalhadores_sus_4ed.pdf>. Acesso em: 06 abr. 2019.

CARVALHO, J. F. et al. Qualidade de Vida no Trabalho e Fatores Motivacionais dos Colaboradores nas Organizações. **Educação em Foco**, São Paulo, n 7, p. 21- 31, 2013. Disponível

em: <http://unifia.edu.br/revista_eletronica/revistas/gestao_foco/artigos/ano2013/setembro/qualidade_motivacao.pdf>. Acesso em: 08 set. 2018.

CAVASSANI, A. P.; CAVASSANI, E. B.; BIAZIN, C. C. Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações. In: XIII Simpósio de Engenharia da Produção, 2006, Bauru, São Paulo. **Anais eletrônicos...** Bauru: UNESP, 2006. Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/784.pdf>. Acesso em: 09 set. 2018.

CHIAVENATO, I. **Comportamento Organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**, 3. Ed. Barueri: Manole, 2014. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788520447345/cfi/0!/4/2@100:0.00>>. Acesso em: 06 nov. 2018.

_____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014

_____. **Gerenciando com as pessoas: transformando o executivo em um excelente gestor de pessoas**. 5. ed. Barueri, SP: Manole, 2015. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788520447947/cfi/0!/4/2@100:0.00>>. Acesso em: 12 jun. 2019.

CRESWELL, W. J. **Projeto de Pesquisa: Métodos Qualitativo, Quantitativo e Misto**, 3.Ed. Porto Alegre: Artmed, 2010. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536323589/cfi/0!/4/2@100:0.00>>. Acesso em: 16 out. 2018.

DALFOVO, M. S.; LANA, R. A.; SILVEIRA, A. Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**. Blumenau, v. 2, n. 4, p. 1-13, 2008. Disponível em: <<http://rica.unibes.com.br/index.php/rica/article/view/243/234>>. Acesso em: 16 out. 2018.

DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. **Comportamento Humano no Trabalho- Uma abordagem organizacional**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2001.

FELIX, D. B.; MACHADO, D. Q.; SOUSA, E. F. Análise dos níveis de estresse no ambiente hospitalar: Um estudo com profissionais da área de enfermagem. **ReCaPeRevista de Carreiras e Pessoas**, v. 7, n. 02, p. 530-543, 2017. Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/ReCaPe/article/view/32749/22616>>. Acesso em: 03 abr. 2019.

FERREIRA, P. I. **Clima Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho**. 1. ed. reimpr. Rio de Janeiro: LTC, 2017. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-216-2383-0/cfi/0!/4/4@0.00:0.00>>. Acesso em: 23 set. 2018

FRANÇA JR, N. D. R.; PILATTI, L. A. **Gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT): modelos que os líderes e gestores podem utilizar para propiciar uma melhor qualidade de vida**

no trabalho. In: XI SIMPEP, 2004, Bauru, São Paulo. **Anais**. Bauru: UNESP, 2004. Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_11/copiar.php?arquivo=561-FRANCAJR_NR_gestaodequalidade.pdf>. Acesso em: 05 out. 2018

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed.reimpr. São Paulo: Atlas, 2012. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522484959/cfi/3!/4/4@0:35.9>>. Acesso em: 12 out. 2018.

_____. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. 1.ed. 15. reimpr. São Paulo: Atlas, 2014.

GIMENES, A. M. et al. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: IMPACTOS DOS PROGRAMAS DE QVT FRENTE À MOTIVAÇÃO E OS RESULTADOS EMPRESARIAIS ALCANÇADOS. **Anais eletrônicos...** 2018. Disponível em: <https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arq-idvol_57_1544649205.pdf>. Acesso em: 24 mar. 2019.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações: o desafio dos líderes no relacionamento intergeracional**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2017. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597012873/cfi/6/10!/4/16@0:0>>. Acesso em: 15 nov. 2018.

LIMA, D. G; MACHADO, B. ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR: Um enfoque na qualidade de vida do trabalhador hospitalar. **ANAIS CEAD & CIESTEC**, 2012. Disponível em: <<http://revista.fafijan.br/index.php/ACC/article/view/35/30>>. Acesso em 29 mar. 2019.

LIMONGI-FRANÇA; A. C. **As pessoas na Organização**. São Paulo. Atlas, 2002.

MAGALHÃES, A. N; ANDREONI, B.; MARCELINO, F. F. L. PROPOSTA DE ROTEIRO PARA IMPLANTAÇÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO. In: IX CONGRESSO NACIONAL DE EXCELENCIA EM GESTÃO. **Anais eletrônicos...** 2013. Disponível em: <<http://www.inovarse.org/filebrowser/download/15552>>. Acesso em: 15 mar. 2019.

MALHOTRA, N.K. **Pesquisa de marketing [recurso eletrônico]: uma orientação aplicada**. 6.ed. Dados eletrônicos. Porto Alegre: Bookman, 2012. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788540700628/cfi/0!/4/2@100:0.00>>. Acesso em: 20 mai. 2019.

MARCITELLI, C. R. de A. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS PROFISSIONAIS DE SAUDE. **Revista Ensaios e Ciência: Ciências Biológicas, Agrárias e da Saúde**, v. 15, n. 4, p. 215-228, 2011. Disponível em: <<http://revista.pgsskroton.com.br/index.php/ensaioeciencia/article/view/2872/2731>>. Acesso em: 28 mar. 2019.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

_____. **Metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2017. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597011845/cfi/6/10!/4/2@0:0>>. Acesso em: 23 out. 2018.

MARTINS, G. Estudo de caso: uma reflexão sobre a aplicabilidade em pesquisa no Brasil. **Revista de Contabilidade e Organizações**, v. 2, n. 2, p. 9-18, 2008. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rco/article/view/34702>>. Acesso em: 20 out. 2018.

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2015. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-970-0359-8/cfi/6/36!/4/2@0:0>>. Acesso em: 24 out. 2018

MONACO, F. F.; GUIMARÃES, V. N. Gestão da qualidade total e Qualidade de vida no Trabalho: o caso da gerência de administração dos Correios. **RAC – Revista de Administração Contemporânea**, v. 4, n. 3, p. 67-88, 2000.

NEUMANN, V. N. **Qualidade de vida no trabalho**: percepções da equipe de enfermagem na organização hospitalar. 2007. 163 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007. Disponível em: <<http://www.enf.ufmg.br/pos/defesas/359M.PDF>>. Acesso em: 30 mar. 2019.

NOE, R. A. **Treinamento e desenvolvimento de pessoas**: teoria e prática. 6. ed. Porto Alegre: AMGH, 2015. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788580554854/cfi/6/2!;vnd.vst.idref=cap_a.xhtml>. Acesso em: 18 mai. 2019.

OLIVEIRA, D. P. R. **Plano de carreira**: foco no indivíduo. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2013. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522479047/cfi/0!/4/2@100:0.00>>. Acesso em: 18 mai. 2019.

OLIVEIRA, R. C. M. d. (Entre)linhas de uma pesquisa: o diário de campo como dispositivo de (in)formação na/da abordagem (auto)biográfica. **Revista Brasileira de Educação de Jovens e Adultos**, v.2, n.4, 2014. p. 69-87. Disponível em: <<https://www.revistas.uneb.br/index.php/educajovenseadultos/article/download/1059/730>>. Acesso em: 24 out. 2018.

PAZINI, M. H.; STEFANO, S. R. A Qualidade de Vida no Trabalho e Satisfação: um estudo multi-casos com os funcionários das empresas do sistema “S”. In: II Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho. **Anais...ANPAD**, 2009. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EnGPR150.pdf>>. Acesso em: 10 nov. 2018.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Revisão literária dos Modelos Clássicos de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho: um Debate Necessário. **Qualidade de vida: evolução dos conceitos e práticas no século XXI**. Campinas, SP: Ipês, 2010. Disponível em: <https://www.fef.unicamp.br/fef/sites/uploads/deafa/qvaf/evolucao_cap21.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2018.

PINHO, M. C. G. Trabalho em equipe de saúde: limites e possibilidades de atuação eficaz. **Ciências & Cognição**, Rio de Janeiro, v.08, p. 68-87, 2006. Disponível em: <<http://cienciasecognicao.org/revista/index.php/cec/article/view/582/364>>. Acesso em: 16 mai. 2019.

PIZZOLI, L. M. L. Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso das enfermeiras do Hospital Heliópolis. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.10, n.4, p. 1055-1062, 2005. Disponível em: <<https://www.scielo.org/article/csc/2005.v10n4/1055-1062/>>. Acesso em: 20 set. 2018.

RAMOS, A. **Metodologia da pesquisa científica**: como uma monografia pode abrir o horizonte do conhecimento. São Paulo: Atlas, 2009. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522465989/cfi/4!/4/4@0.00:65.3>>. Acesso em: 12 out. 2018.

RANGEL, A. 5 dicas para melhorar a qualidade de vida na sua empresa. **Revista Exame**. Abr, 2016. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/pme/5-dicas-para-melhorar-a-qualidade-de-vida-na-sua-empresa/>>. Acesso em: 13 mar. 2019.

RIBEIRO, L. A.; SANTANA, L. C. Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional. **Revista de Iniciação Científica**, Cairu, vol. 02, n. 02, p. 75-96, Jun, 2015. Disponível em: <https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06_QUALIDADE_VIDA_TRABALHO.pdf>. Acesso em: 08 nov. 2018.

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

SANTOS, E. G.; MATTOS, T. S.; PINTO, R. S. Qualidade de vida no trabalho diante de um cenário de mudança organizacional: relato dos servidores do campus porto – UFPEL. In: XI Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul. **Anais...** 2011. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/28938/5.45.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 19 nov. 2018.

SILVA, L. C.; SALLES, T. L.A. O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento. **ReCaPeRevista de Carreiras e Pessoas**, v. 6, n. 02, p. 534-547, 2016. Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/index.php/ReCaPe/article/viewFile/29361/20473>>. Acesso em: 06 abr. 2019.

SOUZA, W. J. et al. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): Interfaces com a Qualidade em Serviços no Ramo da Comercialização de Combustíveis Automotivos. In: Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. **Anais...** ANPAD, 2005. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad2005-gpra-1586.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. C. As melhores empresas para trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho: disjunções entre a teoria e a prática. **RAC**, Curitiba, vol.5, no.1, Jan./Apr. 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-6552001000100010>. Acesso em: 06 nov. 2018.

VELOSO, H. M; BOSQUETTI, M. A.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. A Concepção Gerencial dos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Setor Elétrico. In: VIII SEMEAD, 308, 2005, São Paulo, **Tópicos Temáticos**, São Paulo: Seminário em Administração, 2005, p. 1-12. Disponível em: <<http://sistema.semead.com.br/8semead/resultado/trabalhosPDF/308.pdf>>. Acesso em 08 nov. 2018.

WALLIMAN, N. Métodos de Pesquisa. São Paulo: Saraiva, 2015. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502629857/cfi/4!/4/4@0.00:10.8>>. Acesso em: 23 out. 2018.

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

YIN. R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788582602324/cfi/2>>. Acesso em: 20 out. 2018.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA CAMPUS PALMEIRA DAS MISSÕES - RS CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Prezado(a) colaborador(a),

Tendo em vista a conclusão do curso de Administração, pela Universidade Federal de Santa Maria, solicito a sua colaboração no preenchimento do questionário abaixo. Este fornecerá subsídios para a construção do trabalho final de conclusão do curso e por meio dos resultados obtidos poderão ser implementadas melhorias em relação à qualidade de vida no trabalho no Hospital de Condor. Não é necessária sua identificação. Desde já agradeço a colaboração.

Cintia de Siqueira

1) Assinale um “X” na resposta que melhor lhe identifica:

Idade:

- Até 20 anos
- De 21 a 30 anos
- De 31 a 40 anos
- De 41 a 50 anos
- Mais de 50 anos

- Curso Técnico Incompleto
- Curso Técnico Completo
- Ensino Superior Incompleto
- Ensino Superior Completo
- Pós-graduação Incompleta
- Pós-graduação Completa

Estado Civil:

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

Tempo de trabalho no Hospital:

- Menos de 1 ano
- De 1 a 2 anos
- De 3 a 5 anos
- De 6 a 8 anos
- Mais de 8 anos

Tem filhos:

- Sim Não

Turno que trabalha com mais frequência (só marque uma opção):

- ##### Nível de instrução:
- Ensino Fundamental Completo
 - Ensino Médio Completo

- Manhã
- Tarde
- Noite

2) Marque com um “X” a opção que melhor descreve a sua opinião. Atenção, não existe opção certa nem errada, o que importa é a sua opinião.

Onde:

MI =muito insatisfeito I = insatisfeito N=neutro S= satisfeito MS= muito satisfeito

1. COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	MI	I	N	S	MS
1.1 Quanto ao salário recebido, relacionado à função que exerço, estou:					
1.2 Quanto ao salário recebido, levando em consideração às minhas necessidades pessoais e socioeconômicas, me sinto:					
1.3 Em relação ao meu salário, comparado com a média do mercado, estou:					
1.4 Quanto aos benefícios oferecidos pela instituição, como, por exemplo, atendimento diferenciado no hospital em caso de doença, refeições e outros, estou:					
1.5 Quanto à perspectiva em relação aos aumentos de salário estou:					
2 CONDIÇÕES DE TRABALHO					
2.1 Quanto à carga horária, relacionada às atividades que precisam ser desenvolvidas no meu período de trabalho, me sinto:					
2.2 Quanto a flexibilidade na mudança de horários, quando preciso alterar, estou:					
2.3 Quanto à carga de trabalho e nível de estresse percebido durante a jornada de trabalho estou:					
2.4 Quanto à proteção e segurança no ambiente de trabalho me sinto:					
2.5 Quanto ao ambiente físico de trabalho (móveis, iluminação, materiais e equipamentos) me sinto:					
2.6 Quanto à limpeza e organização do ambiente de trabalho me sinto:					
3 USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES					

3.1 Quanto à valorização, pelos superiores, de minhas competências estou:					
3.2 Em relação à liberdade para decidir sobre como fazer meu trabalho, me sinto:					
3.3 Em relação à valorização do cargo que exerço estou:					
3.4 Quanto à valorização como membro da equipe me sinto:					
3.5 Em relação ao cargo que exerço estou:					
3.6 Em relação ao retorno de informação, por parte dos superiores, quanto ao meu desempenho como um todo e de minhas ações, estou:					
4 OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA					
4.1 Quanto à oportunidade de crescimento na carreira oferecida pela organização estou:					
4.2 Quanto à estabilidade no emprego, me sinto:					
4.3 Quanto a investimentos da organização na qualificação e capacitação dos funcionários, me sinto:					
4.4 Quanto a treinamentos necessários e disponibilizados para a realização e qualidade do trabalho estou:					
5 INTEGRAÇÃO SOCIAL NO TRABALHO					
5.1 Com relação ao clima de trabalho estou:					
5.2 Quanto ao relacionamento com os colegas de trabalho e a existência de respeito e apoio mútuo, estou:					
5.3 Quanto ao relacionamento com os superiores, me sinto:					
5.4 Em relação à igualdade de oportunidades, considerando a inexistência de qualquer tipo de preconceito e discriminação, estou:					
6 CONSTITUCIONALISMO					
6.1 Quanto ao cumprimento, por parte da instituição, das obrigações trabalhistas junto aos funcionários estou:					
6.2 Quanto ao tratamento imparcial nas situações e decisões referentes aos funcionários, não existindo favoritismo, estou:					
6.3 Quanto ao respeito da organização pela privacidade e liberdade de expressão dos funcionários, me sinto:					

7 ESPAÇO TOTAL DO TRABALHO NA VIDA					
7.1 Em relação ao equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, me sinto:					
7.2 Quanto às atividades sociais e de lazer proporcionadas pela instituição, visando a integração de funcionário e familiares, estou:					
8 RELEVÂNCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO					
8.1 Em relação ao orgulho e satisfação pessoal em trabalhar na instituição estou:					
8.2 Quanto à qualidade dos serviços prestados pela organização estou:					
8.3 Quanto à valorização do seu trabalho, considerando a importância que a organização e a comunidade atribuem a ele, você está:					

Questão aberta

1) Na sua opinião o que poderia ser proposto para a melhoria da sua Qualidade de Vida no Trabalho?
