

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS (DCA)
COMISSÃO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO (COMGRAD – ADM)**

Guilherme Stoffel Messerschmidt

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO ALMOXARIFADO CENTRAL
DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE**

**PORTO ALEGRE
2008**

Guilherme Stoffel Messerschmidt

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO ALMOXARIFADO CENTRAL
DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE**

**Trabalho de conclusão de curso de graduação
apresentado ao Departamento de Ciências
Administrativas da Universidade Federal do Rio
Grande do Sul, como requisito parcial para a
obtenção do grau de Bacharel em Administração.**

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Valmíria Carolina Piccinini

**PORTO ALEGRE
2008**

Guilherme Stoffel Messerschmidt

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO ALMOXARIFADO CENTRAL
DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE**

**Trabalho de conclusão de curso de graduação
apresentado ao Departamento de Ciências
Administrativas da Universidade Federal do Rio
Grande do Sul, como requisito parcial para a
obtenção do grau de Bacharel em Administração.**

Conceito Final:

Aprovado em:

BANCA EXAMINADORA:

Prof.

Prof.

Orientadora – Prof^a. Dr^a. Valmíria Carolina Piccinini

AGRADECIMENTOS

À minha família, sempre presente, responsável por aquilo que sou hoje, por todo amor e incentivo dedicados.

A uma pessoa muito especial, Daniela, minha noiva, por todo amor, carinho e compreensão demonstrados em todos os momentos.

À minha orientadora, Prof^a. Dr^a. Valmíria Carolina Piccinini, por todo apoio e conhecimento compartilhado.

Ao professor e amigo, Paulo César D. Motta, por todos os ensinamentos.

Aos colegas do Almoxarifado Central do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, em especial ao Jovane, Ênio e Luciane, por terem possibilitado a realização deste trabalho.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo de Walton para aferição da QVT	19
Figura 2 – Modelo de Belanger para aferição da QVT	23
Figura 3 – Evolução do Conceito de QVT	26
Figura 4 – Modelo de Walton para aferição da QVT	35
Figura 5 – Organograma do HCPA	37
Figura 6 – Organograma Vice-Presidência Administrativa do HCPA	41

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Distribuição dos funcionários do Almoxarifado Central do HCPA de acordo com o Tempo de Empresa	48
Tabela 2 – Distribuição dos funcionários do Almoxarifado Central do HCPA de acordo com a Faixa Etária	49
Tabela 3 – Distribuição dos funcionários do Almoxarifado Central do HCPA de acordo com o Grau de Instrução	50
Tabela 4 – Número de citações pelos funcionários dos fatores do Modelo de Walton	51
Tabela 5 – QVT em geral no Almoxarifado Central do HCPA	51
Tabela 6 – Renda Adequada ao Trabalho	52
Tabela 7 – Equidade externa	53
Tabela 8 – Benefícios	53
Tabela 9 – Fator Compensação	54
Tabela 10 – Ambiente Físico	54
Tabela 11 – Limpeza e Organização	55
Tabela 12 – Equipamentos	55
Tabela 13 – Carga de Trabalho	56
Tabela 14 – Fator Condições de Trabalho	56
Tabela 15 – Autonomia	58
Tabela 16 – Tarefas Executadas	58
Tabela 17 – Grau de Responsabilidade Exigido pelo Trabalho	59

Tabela 18 – Desenvolvimento de Habilidades	59
Tabela 19 – Treinamentos e Cursos	60
Tabela 20 – Retro informação	60
Tabela 21 – Uso e Desenvolvimento de Capacidades	61
Tabela 22 – Oportunidades de Progresso	62
Tabela 23 – Estabilidade	62
Tabela 24 – Chance de Crescimento e Segurança	63
Tabela 25 – Relacionamento com a Chefia Imediata	64
Tabela 26 – Relacionamento com os Colegas	64
Tabela 27 – Igualdade de Tratamento	65
Tabela 28 – Desenvolvimento do Trabalho em Equipe	65
Tabela 29– Reconhecimento	66
Tabela 30 – Clima de Trabalho	66
Tabela 31 – Integração Social na Empresa	67
Tabela 32– Respeito às Leis Trabalhistas	67
Tabela 33 – Liberdade de Expressão	68
Tabela 34 – Clareza nas Decisões de Demissão	68
Tabela 35 – Constitucionalismo	69
Tabela 36 – Tempo para Atividades de Lazer	70
Tabela 37– Condições Físicas e Psicológicas para Realizar Atividades de Lazer	70
Tabela 38 – Trabalho e Espaço de Vida	71
Tabela 39 – Imagem Interna da Organização	71
Tabela 40 – Imagem Externa da Organização	72
Tabela 41 – Ações Sociais Promovidas pela Organização	72

Tabela 42 – Relevância Social do Trabalho	73
Tabela 43 – Troca de Atividade no Futuro	73
Tabela 44 – Saúde e Trabalho ao Longo do Tempo	74
Tabela 45 – Problemas de Saúde Relacionados ao Trabalho	74
Tabela 46 – Conhecimento sobre o Programa de QVT no HCPA	75
Tabela 47 - Resultados por Fatores do Modelo de Walton	76

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	OBJETIVOS DE PESQUISA	12
2.1	OBJETIVO GERAL	12
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
2.3	JUSTIFICATIVA	12
3	REVISÃO DA LITERATURA	17
3.1	CONCEITOS E MODELOS DE QVT	17
3.2	ORIGEM E EVOLUÇÃO	25
3.3	ESTUDOS SOBRE QVT	28
3.4	ABORDAGEM ESCOLHIDA	32
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	33
4.1	CARACTERIZAÇÃO	33
4.2	POPULAÇÃO ALVO, COLETA E ANÁLISE DE DADOS	33
5	CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	37
5.1	HISTÓRICO	37
5.2	SERVIÇOS	38
5.3	INFRA-ESTRUTURA	38
5.3.1	Recursos Humanos	38
5.3.2	Instalações Físicas	39

5.4	MISSÃO E VALORES	40
5.5	SERVIÇO DE ALMOXARIFADO	41
5.5.1	Almoxarifado Central	42
6	ANÁLISE DE DADOS	48
6.1	PERFIL DOS RESPONDENTES	48
6.2	POSICIONAMENTO DO PESSOAL DO ALMOXARIFADO CENTRAL SOBRE QVT	50
6.3	COMPENSAÇÃO	52
6.4	CONDIÇÕES DE TRABALHO	54
6.5	USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	57
6.6	CHANCE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	61
6.7	INTEGRAÇÃO SOCIAL NA EMPRESA	63
6.8	CONSTITUCIONALISMO	67
6.9	TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DE VIDA	69
6.10	RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO	71
6.11	TRABALHO NO AMANHÃ	73
6.12	CONHECIMENTO DO PROGRAMA DE QVT NO HCPA	75
7	CONCLUSÃO	77
8	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
	ANEXO A	84
	ANEXO B	89
	ANEXO C	90

1 INTRODUÇÃO

Décadas atrás, a competitividade das organizações era ligada ao tamanho e à complexidade da sua estrutura física. Hoje, fatores intangíveis vêm recebendo destaque e se tornando diferenciais competitivos importantes. Nesse contexto, a preocupação com o ambiente e as condições de trabalho vem recebendo maior atenção das organizações. Apesar da existência dessa preocupação com a forma de execução do trabalho e o aumento da percepção de importância das ações visando maior Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), alguns autores, como VASCONCELOS (2001, p. 32) realizaram pesquisas com trabalhadores demonstrando que “modernamente, o trabalho transformou-se numa fonte de supressão da liberdade” e que “[...] deixou de ser uma fonte de prazer e realização”.

Percebe-se então a existência de uma contradição: ao mesmo tempo em que as organizações parecem demonstrar uma maior preocupação com a qualidade de vida de seus trabalhadores os mesmos podem estar deixando de sentir bem-estar no ambiente de trabalho.

Criado em 1970, o Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) tem nos seus recursos humanos a base para execução das suas atividades e o alcance das suas metas. São mais de quatro mil funcionários atuando em diferentes áreas e com grande diversidade de funções. Em 2006, foi criado o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho do HCPA, buscando a sistematização de algumas ações de responsabilidade social que visam à qualidade de vida dos seus trabalhadores em consonância com o objetivo estratégico de valorização das pessoas. Tem como visão ser um referencial público de alta confiabilidade em saúde e, para que isso ocorra, deve oferecer aos seus funcionários condições favoráveis para que os mesmos possam desenvolver suas atividades, pois, conforme Fernandes (1996, p.13), “não se pode falar em qualidade de produtos e serviços se aqueles que vão produzi-los não têm qualidade de vida no trabalho”.

Para execução deste trabalho, o Almoxarifado Central do HCPA foi escolhido como o setor de aplicação do estudo, buscando fazer uma análise da Qualidade de Vida no Trabalho dos seus funcionários e o quanto ações nessa área podem influenciar o rendimento dos mesmos.

Sendo assim, busca-se responder à questão: Como os funcionários do Almoxarifado Central do Hospital de Clínicas de Porto Alegre avaliam a sua QVT?

Para tanto, o presente trabalho é constituído de cinco partes, a saber:

- a) Capítulo 1: são apresentados os objetivos do estudo e sua justificativa;
- b) Capítulo 2: apresenta o referencial teórico usado como base para o presente estudo;
- c) Capítulo 3: demonstra a metodologia escolhida para a realização da pesquisa;
- d) Capítulo 4: traz a descrição da organização analisada, sua estrutura e área de atuação; e
- e) Capítulo 5: apresenta a análise dos dados coletados; considerações finais e possíveis ações que possam ser desenvolvidas no setor.

2 OBJETIVOS DE PESQUISA

2.1 OBJETIVO GERAL

O presente estudo tem como objetivo geral:

- Avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho no Almojarifado Central do HCPA e propor ações que possibilitem melhorias.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para tanto, busca-se:

- Identificar na literatura os principais fatores que se relacionam à Qualidade de Vida no Trabalho;
- Avaliar o grau de satisfação dos funcionários com esses fatores; e
- Propor ações visando melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho no setor estudado.

2.3 JUSTIFICATIVA

O Hospital de Clínicas de Porto Alegre é uma organização com mais de trinta anos de atuação junto à comunidade rio-grandense. Hoje recebe destaque e reconhecimento na atuação em assistência, ensino e pesquisa.

Possuidor de uma grande estrutura física, conta com mais de quatro mil funcionários atuando em diferentes áreas, tais como administrativa, de enfermagem, médica, engenharia, entre outras. Todas essas pessoas são responsáveis pelos serviços oferecidos pela instituição e, para essas pessoas, o hospital oferece os seguintes benefícios:

- Academia: devido ao número reduzido de vagas diante do quadro funcional, os funcionários interessados são chamados por ordem de inscrição;
- Creche: conforme a necessidade do funcionário e o número de vagas, pode ser em turno integral;
- Estacionamento privativo: para aqueles que não utilizam vale-transporte, mediante pagamento de taxa anual;
- Ginástica Laboral: se solicitado pelo setor, estagiários de Educação Física vão até o setor e orientam os funcionários. A participação não é obrigatória.
- Consultas para dependentes: através da Central de Marcação (via telefone), funcionários podem marcar consultas em certas especialidades para si e seus dependentes;
- Refeitório: com um custo mínimo, variando conforme a faixa salarial, os funcionários podem utilizar o refeitório da instituição, que oferece desde o café da manhã até o lanche noturno;
- Plano de Saúde: o HCPA subsidia parte do valor do plano de saúde e o funcionário paga um valor reduzido para obter esse benefício.

Destaca-se ainda a existência de uma associação dos funcionários (ASHCLIN) que possui uma sede social com salões para festas, quiosques para confraternização,

campo de futebol, quadra de grama sintética, pista para caminhadas e corridas, praça para crianças e área verde.

Ao longo de sua existência, diversos grupos realizaram atividades visando promover o bem-estar e a prevenção de doenças por parte dos funcionários. Em 2006, visando centralizar as ações desses grupos, foi criado o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho no Hospital de Clínicas de Porto Alegre. O mesmo é composto pela Coordenadoria de Gestão de Pessoas, Serviço de Medicina Ocupacional, Serviço de Psicologia, Serviço Social, Grupo de Enfermagem e Vice-Presidência Administrativa e realiza reuniões semanais. Desde a criação as principais atividades são palestras e campanhas de prevenção da saúde. Durante o ano de 2006 foram realizados seis eventos e no ano de 2007 foi definido que, em cada ano, um assunto seria escolhido como temática. Para o ano de 2008, o tema proposto foi a Preservação do Planeta, conforme consta em documento do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho 2008 (p. 1):

O Hospital de Clínicas, dando continuidade ao trabalho que vem desenvolvendo desde 2006 de sistematização de algumas ações de responsabilidade social que visam à qualidade de vida dos seus trabalhadores em consonância com o objetivo estratégico de valorização das pessoas, propõe que em 2008 a temática central destas ações seja a Preservação do Planeta. O caráter institucional desta ação pretende ser instrumento de mudança de cultura, desenvolvendo junto ao corpo funcional desta organização ações de promoção, prevenção e educação que correlacionem os diversos aspectos da vida e trabalho com a preservação do meio ambiente.

O Programa tem por objetivo:

Oferecer à comunidade interna do hospital um espaço para reflexão, troca de conhecimentos e sensibilização para a relação entre diversos aspectos da vida e trabalho e a preservação do planeta.

A idéia central é que os participantes possam perceber o modo como o seu projeto de vida e trabalho, e o auto cuidado, bem como seus modos de viver e trabalhar impactam no meio ambiente.

Durante o ano de 2008, o Programa prevê:

- 1) Atividades especiais a serem realizadas em datas comemorativas como o Dia Internacional da Mulher e no Dia Mundial de Combate ao HIV/AIDS;
- 2) Realização da Semana de Qualidade de Vida onde está prevista a campanha de Prevenção do Risco Cardiovascular; e
- 3) Atividades e ações específicas correlacionadas à temática da Preservação do Planeta.

Não há no documento apresentado uma definição sobre como o grupo define Qualidade de Vida no Trabalho. Basicamente, através de ações coletivas que contemplem e congreguem trabalhadores do Hospital entre si e seus familiares, se espera trabalhar “os modos de vivenciar o trabalho coletivamente, a cooperação e a solidariedade corporativa, além do estilo de vida”.

Para a execução de suas atividades, os funcionários do HCPA recebem todo o material necessário. O abastecimento das unidades é realizado por um almoxarifado central e sub-almoxarifados distribuídos pela instituição. A reposição é feita conforme os pedidos dos funcionários atuantes em cada unidade e conforme levantamento realizado por funcionários do almoxarifado, que vão às áreas e realizam levantamento de materiais faltantes.

No Almoxarifado Central trabalham 29 pessoas. Dentre suas atividades estão o recebimento, a separação, a conferência, o carregamento e a distribuição dos materiais pelo hospital. São características do setor a existência de uma rotina e constante esforço físico por parte da maioria dos funcionários.

O problema de pesquisa apresentado parte da preocupação do pesquisador em avaliar o quanto os benefícios e as ações de QVT oferecidos pelo HCPA afetam positivamente a qualidade de vida dos funcionários do Almoxarifado Central, não só no curto prazo, mas também num futuro próximo, onde o “envelhecimento” do quadro funcional e conseqüente diminuição de algumas capacidades físicas poderão elevar

consideravelmente o nível de absenteísmo e licenças por problemas de saúde, visto as características do trabalho exercido no setor, que serão apresentadas neste estudo.

3 REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo será apresentada a revisão de literatura sobre Qualidade de Vida no Trabalho. Apresenta-se diferentes conceitos e modelos, a origem e a evolução do tema e estudos a respeito.

3.1 CONCEITOS E MODELOS

Nas últimas décadas, a maneira como o trabalho é executado vem se modificando. O surgimento de novas tecnologias, além de alterar a forma da execução da tarefa em si, fez com que diferentes formas de trabalho fossem criadas, buscando atender novas necessidades. O trabalhador também foi afetado, visto que teve que se adaptar a um novo jeito de trabalhar. Se por um lado as inovações beneficiaram muitos trabalhadores com a redução de esforços físicos ou com a diminuição de riscos no ambiente de trabalho, por outro, fez com que muitos passassem a conviver com a preocupação constante com o trabalho., uma vez que o final do expediente já não significa o fim das atividades. Outro fator que também surge como uma preocupação a mais na vida dos trabalhadores é a elevada concorrência por uma vaga. Isso faz com que o trabalhador tenha que conviver com a constante preocupação de estar bem preparado, sempre um passo a frente dos demais, sob o risco de ser “substituído” por alguém com melhor preparação ou capacidade. Não basta só saber executar o trabalho, deve-se ir além. Junto a isso, a oferta abundante de mão-de-obra perante o número de vagas obriga que muitos profissionais formados em certa área, por motivos de sobrevivência, tenham que trabalhar em cargos ou profissões que exijam níveis inferiores de conhecimentos ou ainda em outras áreas, que não a da sua formação, muitas vezes com uma remuneração que não faz jus a todo o conhecimento adquirido. Esses e outros fatores, como a existência de uma nova realidade social, o aumento da expectativa de vida e uma maior consciência de direitos e mudanças nas relações

trabalhistas fazem com que o estudo da Qualidade de Vida no Trabalho seja uma forma importante de análise para se ter idéia de como o trabalho tem influenciado positiva ou negativamente a vida dos trabalhadores, sendo cada vez mais valorizado no âmbito organizacional. Mas, o que é Qualidade de Vida no Trabalho? E como surgiu esse conceito?

Diferentes estudos realizados procuraram definir o que é Qualidade de Vida no Trabalho, além de fornecerem métodos de análise para a realização de pesquisas. Porém, cabe ressaltar que não há consenso no conceito de QVT. “O conceito engloba, além de atos legislativos que protegem o trabalhador, o atendimento a necessidades e aspirações humanas, calcado na idéia de humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa” (FERNANDES, 1996, p.40).

Percebe-se nessa frase, que a QVT não é algo restrito ao ambiente de trabalho, mas também que abrange aquilo que as pessoas aspiram para a sua vida e aquilo que as fazem se sentir bem.

Walton (*apud* TOLFO e PICCININI, 1998, p. 3, CD-ROM) define QVT da seguinte maneira:

A idéia de QVT é calcada em humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, envolvendo o entendimento de necessidades e aspirações do indivíduo, através da reestruturação do desenho de cargos e novas formas de organizar o trabalho, aliado a uma formação de equipes de trabalho com um maior poder de autonomia e uma melhoria do meio organizacional.

Nesse conceito, além da preocupação com as aspirações humanas, Walton abrange fatores como organização do trabalho, construção de equipes e autonomia na realização de atividades como integrantes da QVT. Um ambiente de trabalho onde somente se obedeça ordens, sem liberdade para pensar sobre a melhor maneira de executar diferentes tarefas, pode ter efeitos negativos para o trabalhador. Walton também propõe um modelo de análise, que apresenta oito critérios de mensuração, buscando dessa maneira identificar o que mais afeta a QVT dos trabalhadores, e

considera a hipótese de estabelecer novos critérios, dependendo do contexto e da organização a ser analisada (VIEIRA, 1996, p.43).

FATORES	DIMENSÕES
1 – Compensação justa e adequada	1 – Renda adequada ao trabalho 2 – Eqüidade interna 3 – Eqüidade externa
2 – Condições de trabalho	4 – Jornada de trabalho 5 – Ambiente físico seguro e saudável
3 – Uso e desenvolvimento das capacidades	6 – Autonomia 7 – Significado da tarefa 8 – Identidade da tarefa 9 – Variedade da habilidade 10 – Retroinformação
4 – Chances de crescimento e segurança	11 – Possibilidade de carreira 12 – Crescimento profissional 13 – Segurança de emprego
5 – Integração social na empresa	14 – Igualdade de oportunidades 15 – Relacionamento 16 – Senso comunitário
6 - Constitucionalismo	17 – Respeito às leis e direitos trabalhistas 18 – Privacidade pessoal 19 – Liberdade de expressão 20 – Normas e rotinas
7 – Trabalho e espaço total de vida	21 – Papel balanceado do trabalho
8 – A relevância social da vida no trabalho	22 – Imagem da empresa

	23 – Responsabilidade social pelos serviços
	24 – Responsabilidade social pelos produtos
	25 – Responsabilidade social pelos empregados

Figura 1 – Modelo de Walton para aferição da QVT

Fonte: VIEIRA, Adriane. **A qualidade de vida no trabalho e o controle de qualidade total.** Florianópolis: Insular, 1996. p.44.

No critério “Compensação Justa e Adequada”, é avaliado se o trabalhador recebe o suficiente para viver dignamente e atender suas necessidades pessoais e sociais (FERNANDES, 1996, p.49). Além disso, não deve haver diferenças entre a remuneração de profissionais que tenham um mesmo cargo na organização, além de equidade em relação a outros profissionais do mercado.

O critério “Condições de Trabalho” envolve além de um ambiente favorável e seguro para execução das atividades, a jornada de trabalho. Deve-se analisar se o tempo de trabalho estabelecido (por exemplo, jornada de 40 horas semanais) é compatível com o número de atividades imposta ao trabalhador. Outro fator importante é que nem sempre a organização consegue oferecer um horário fixo de trabalho. Sendo assim, o trabalhador tem que se submeter a escalas variadas, podendo trazer prejuízos para a QVT dos mesmos.

Ressalta-se no critério “Uso e Desenvolvimento das Capacidades”, a preocupação de que o trabalhador perceba o porquê e a importância de estar fazendo determinada atividade, além de poder aplicar suas aptidões profissionais. Entender como funciona a organização e o papel de cada um pode fazer com que ele busque maneiras de aperfeiçoar-se e também fazê-lo se sentir parte do produto/serviço oferecido pela organização.

“Chances de Crescimento e Segurança” são importantes para muitos trabalhadores. Trabalhar em um ambiente instável, sem segurança na manutenção do emprego ou ainda onde não existe possibilidade de ascensão e de aprendizado pode prejudicar o seu desempenho e afetar a sua QVT.

Os critérios “Integração Social na Organização” e “Constitucionalismo” são diretamente ligados ao ambiente de trabalho. O primeiro mede o “grau de integração social existente na instituição” e o segundo “o grau em que os direitos do empregado são cumpridos” (FERNANDES, 1996, p.51). O “sentir-se bem” na organização, sabendo que não há diferenciação nas oportunidades e que existe o respeito aos direitos do trabalhador fazem parte desses critérios.

O sétimo critério “Trabalho e Espaço Total de Vida” tem por objetivo mensurar o equilíbrio entre vida pessoal e trabalho. Na sociedade atual é comum trabalhadores que não conseguem se afastar das atividades relacionadas ao emprego, muitas vezes prejudicando outras esferas da vida, como a social e a familiar. Além disso, quando o trabalho retira dos trabalhadores, seja por esgotamento físico ou mental ou por questões de horário, a chance de executarem atividades que lhes tragam prazer, acaba por gerar malefícios à sua QVT.

A “Relevância Social da Vida no Trabalho” procura mensurar a percepção do trabalhador em relação à organização onde ele atua. Trabalhar em um local que funcione de forma contrária às suas convicções ou que fira seus princípios pode ocasionar queda de desempenho e redução da QVT dos trabalhadores.

Outros autores referem outros conceitos de QVT. Vieira (1996, p.39), com base em Guest (1979) afirma que é:

(...) um processo pelo qual uma organização tenta revelar o potencial criativo de seu pessoal, envolvendo-os em decisões que afetam suas vidas no trabalho. Uma característica marcante do processo é que seus objetivos não são simplesmente extrínsecos, focando melhora da produtividade e eficiência em si; eles também são intrínsecos no que diz respeito ao que o trabalhador vê como fins de auto-realização e auto-engrandecimento.

Eda Fernandes (1996, p.45) define QVT como sendo:

A gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas.

Outra definição é apresentada por Limongi-França (2003, p.80):

Qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto de ações das uma empresa que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial.

Esses são apenas alguns conceitos de QVT encontrados na literatura. Para a realização deste trabalho, com base nos conceitos apresentados, assume-se que QVT é o conjunto de fatores capazes de proporcionar bem-estar aos trabalhadores, dentro e fora da organização, no curto ou no longo prazo, elevando dessa maneira sua produtividade, sua realização e interesse no trabalho.

Além dos conceitos, diferentes pesquisadores elaboraram modelos visando uma análise dos fatores, critérios e indicadores para medição da QVT. Abaixo são apresentados alguns exemplos.

Belanger (1973)

O modelo proposto por Belanger aborda os aspectos internos à organização sem levar em conta fatores externos à organização, diferentemente de Walton, que considera o trabalho e o espaço que ele ocupa na vida do trabalhador.

<p>1 – O TRABALHO EM SI</p> <ul style="list-style-type: none">• Criatividade• Variabilidade• Autonomia• Envolvimento• Feedback
<p>2 – CRESCIMENTO PESSOAL E PROFISSIONAL</p> <ul style="list-style-type: none">• Treinamento• Oportunidades de crescimento• Relacionamento no trabalho• Papéis organizacionais
<p>1 – TAREFAS COM SIGNIFICADO</p> <ul style="list-style-type: none">• Tarefas completas• Responsabilidade aumentada• Recompensas financeiras / não-financeiras• Enriquecimento
<p>2 – FUNÇÕES E ESTRUTURAS ABERTAS</p> <ul style="list-style-type: none">• Clima de criatividade• Transferência de objetivos

Figura 2 – Modelo de Belanger

Fonte: FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da qualidade, 1996. p.55.

Westley (1979)

No modelo de Westley, quatro são os indicadores que devem ser utilizados para avaliação da QVT, a saber (FERNANDES, 1996, p.53):

- 1º) Indicador econômico: eqüidade salarial e eqüidade no tratamento recebido;
- 2º) Indicador político: conceito de segurança no emprego, o direito a trabalhar e não ser discriminatoriamente dispensado;
- 3º) Indicador psicológico: conceito de auto-realização; e
- 4º) Indicador sociológico: conceito de participação ativa em decisões diretamente relacionadas com o processo de trabalho, com a forma de executar as tarefas, com a distribuição de responsabilidade dentro da equipe.

Werther e Davis (1983)

O modelo proposto por Werther e Davis apresenta três elementos como influenciadores do projeto de cargos em termos de QVT (FERNANDES, 1996, p. 54):

- 1º) Elementos Organizacionais: tratam do fluxo e das práticas de trabalho;
- 2º) Elementos Ambientais: envolvem as habilidades e disponibilidade de empregados e as expectativas sociais; e
- 3º) Elementos Comportamentais: modos de comportamento dos trabalhadores e necessidades humanas.

Os Elementos Organizacionais os Ambientais e os Comportamentais dizem respeito aos

Ao revisar a literatura existente sobre QVT encontramos ainda diversos outros modelos. Porém, a maioria deles apresenta uma mesma base de critérios, como a melhoria do ambiente de trabalho, remuneração adequada e preocupação com o envolvimento do trabalhador nas atividades da organização. Alguns modelos são mais abrangentes que outros, levando em consideração não só o trabalho em si, mas visualizando a Qualidade de Vida do Trabalho como algo mais amplo, algo em que os hábitos e costumes do trabalhador fora da organização são influenciadores dos resultados obtidos durante a jornada de trabalho.

3.2 ORIGEM E EVOLUÇÃO

Os primeiros estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho datam de 1950 e são atribuídos a Eric Trist que, com seus colaboradores, realizaram estudos sobre as conseqüências sócio-psicológicas da introdução da mecanização no ambiente de trabalho, demonstrando as ligações entre “as relações sociais, os comportamentos individuais e o conjunto das estruturas sociais no local de trabalho” (VIEIRA, 1996, p.34).

Na década de 60 surgem diferentes iniciativas referentes à organização do trabalho. Buscando minimizar os efeitos negativos do trabalho na vida dos trabalhadores, foram criados, nos Estados Unidos, a “*National Comission on Productivity*” e o “*National Center for Productivity and Quality of Working Life*” tendo como objetivo analisar as causas da baixa produtividade e realizar estudos sobre produtividade e qualidade de vida dos trabalhadores (HUSE e CUMMINGS, 1985 *apud* FERNANDES, 1996, p.40).

A expressão “Qualidade de Vida no Trabalho” surge na década de 70, sendo usada pelo professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles). Nessa década, devido à crise

energética e a alta inflação que atingiram os países do Ocidente, diminuiu o interesse pelo tema Qualidade de Vida no Trabalho até 1979, quando um declínio da competitividade dos Estados Unidos e a falta de comprometimento com o trabalho levaram ao ressurgimento da preocupação com a QVT (VIEIRA, 1996, p.37).

Ao longo do tempo, a QVT passou por diferentes concepções, conforme quadro a seguir:

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DA QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
1 – QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a QVT para o indivíduo.
2 – QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3 – QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4 – QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos –administração participativa e democracia industrial- eram freqüentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5 – QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.

6 – QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem o futuro, não passará de apenas um “modismo” passageiro.
----------------------------	--

Figura 3 – Evolução do Conceito de QVT (Nadler e Lawler, 1983)

Fonte: FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996, p.42.

Desde os anos 80, a QVT tem adquirido cada vez mais importância. Segundo Limongi-França (2003, p.21) alguns desencadeadores de QVT na sociedade pós-industrial são os seguintes:

-vínculos e estrutura da vida pessoal: família, atividades de lazer e esporte, hábitos de vida, expectativa de vida, cuidados com a saúde, alimentação, combate à vida sedentária, grupo de afinidades e apoio;

-fatores socioeconômicos: globalização, tecnologia, informação, desemprego, políticas de governo, organizações de classe, privatização de serviços públicos, expansão do mercado de seguro-saúde, padrões de consumo mais sofisticados;

-metas empresariais: competitividade, qualidade do produto, velocidade, custos, imagem corporativa;

-pressões organizacionais: novas estruturas de poder, informação, agilidade, co-responsabilidade, remuneração variável, transitoriedade no emprego, investimento em projetos sociais.

Recentemente, a preocupação com a ambiente e condições de trabalho vem recebendo maior atenção das organizações. Segundo LIMONGI-FRANÇA e OLIVEIRA (2005):

A melhoria das condições de vida e da saúde tem sido um tema de crescente importância, já que impacta indiretamente ou diretamente a produtividade das pessoas, e os resultados obtidos pelas organizações.

RODRIGUES (1994, p.76) afirma que:

Já nas primeiras civilizações as preocupações com a forma de execução das tarefas existiam e que vários foram os métodos ou teorias que, aplicados, minimizaram o mal-estar ou esforço físico do trabalhador.

Apesar da existência dessa preocupação com a forma de execução do trabalho e o aumento da percepção de importância das ações visando maior Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), alguns autores, como VASCONCELOS (2001) realizaram pesquisas com trabalhadores demonstrando que:

[...] existe uma grande distância entre o discurso e a prática. Filosoficamente, todo mundo acha importante a implantação de programa de QVT, mas na prática prevalece o imediatismo e os investimentos de médio e longo prazo são esquecidos.

Portanto, é vital conhecer e reconhecer se os programas ou ações voltados para QVT são formas de verdadeiramente criar condições de melhorar a vida no trabalho e dos que trabalham ou se são atividades que servem apenas como marketing para as empresas.

3.3 ESTUDOS SOBRE QVT

No Brasil, como em outros países, muitos estudos acadêmicos foram realizados visando avaliar a QVT em organizações dos mais diferentes setores. Abaixo são apresentados alguns desses estudos e suas conclusões.

Morilha de Oliveira e Limongi-França (2005) pesquisaram a visão de administradores sobre a possibilidade de avaliar os resultados da Gestão de QVT buscando verificar “a percepção dos administradores sobre a avaliação dos resultados das ações e programas de gestão de pessoas, com ênfase nas questões de Qualidade de Vida no Trabalho - QVT?” e “Como é realizada a avaliação dos resultados de Gestão dos programas de Qualidade de Vida no Trabalho?”. Com base em um recorte teórico chegaram à conclusão de que “ainda é necessário difundir as ações e programas de Qualidade de Vida no trabalho (p.18), que “os administradores vêem a possibilidade de se mensurar os resultados das ações e programas de QVT” (p.18) e que os “administradores sentem a necessidade de se difundir um modelo de avaliação dos resultados de Qualidade de Vida no Trabalho” (p.18). Na forma de avaliar os resultados das ações e programas de Gestão de Pessoas concluem que, apesar de existirem métodos que podem trazer uma grande contribuição para avaliar os resultados de ações de QVT, os mesmos são desconhecidos de grande parte dos administradores. As autoras sugerem uma maior difusão desses recursos, para que os resultados dos programas de QVT estejam alinhados às estratégias organizacionais.

Tolfo e Piccinini (2001) realizaram um estudo sobre QVT nas melhores empresas para trabalhar no Brasil, segundo a revista Exame, nos anos de 1997, 1999 e 2000, baseando-se no modelo proposto por Walton (1973). Concluíram que o modelo apresenta significativa similaridade com os itens definidos como essenciais para uma empresa ser um excelente local para trabalhar. Dentre os fatores avaliados positivamente, destacam-se o orgulho do trabalho e da empresa nos anos de 1997 e 1999 e a oportunidade de carreira e crescimento no ano de 2000. Avaliados negativamente, citam os salários e benefícios. Outro ponto destacado foi a queda no número de avaliações positivas dos itens considerados essenciais para que as empresas sejam consideradas um excelente local para trabalhar. Com base nisso, as autoras afirmam que “a qualidade de vida no trabalho não pode ser considerada uma *core competition* das organizações brasileiras” (p.191).

Kengo Uto (2004) pesquisou a QVT em uma empresa de radiodifusão. Para tanto, realizou um estudo de caso descritivo-exploratório. O modelo escolhido foi o Modelo

para Aferição da QVT de Walton. Entre os pontos negativos encontrados cita: salários atrasados, baixo número de benefícios, falta de uma sala para descanso, baixa ventilação, falta de treinamentos e cursos, acúmulo de funções, falta de EPI's, falta de reconhecimento por parte da chefia quanto ao trabalho realizado e certa desorganização na realização das atividades. Os pontos positivos foram: salário na média do mercado, boa higienização do ambiente de trabalho, flexibilidade de horário quando justificado, incentivo à criatividade e autonomia, clima agradável e familiar; liberdade de expressão e boa imagem interna da empresa. A principal limitação do estudo foi o tamanho da empresa, restringindo a avaliação a um grupo pequeno de membros da organização.

Haenssger (2003) avaliou a Qualidade de Vida no Trabalho em uma empresa na área do transporte coletivo por meio de um estudo de caso, desenvolvendo uma pesquisa predominantemente quantitativa. Chegou a conclusão de que os trabalhadores estavam parcialmente satisfeitos com a sua QVT. As principais dificuldades citadas pelos trabalhadores foram o fluxo de informação, integração entre as áreas, disponibilidade de máquinas e equipamentos, e falta de oportunidades para participar da solução de problemas e tomada de decisões. Além disso, houve certa insatisfação dos trabalhadores quanto à igualdade de tratamento dispensada aos funcionários. Apresentou avaliação positiva no que diz respeito ao conteúdo do cargo, imagem interna da empresa, conhecimento dos objetivos, clima de trabalho, segurança, higiene e organização do local de trabalho e identificação e significação do cargo ocupado.

Pereira dos Santos (2004) pesquisou a QVT em uma empresa ligada à construção civil. Realizou um estudo de caso e uma pesquisa de caráter descritiva e exploratória. Os métodos utilizados foram Grupos Focais e, logo após, entrevistas com base no modelo proposto por Fernandes (1996). Os pontos considerados positivos foram a QVT Global, a Segurança, as Relações Interpessoais, a Aprendizagem, os Benefícios, a Imagem Interna e Externa da empresa, a Responsabilidade Ambiental, o Conhecimento das Metas, o Fluxo de Informações e os Veículos Formais. Os

problemas foram: Assistência Médica, Salubridade, Equidade Salarial Interna e Externa e Critérios para Promoções e Evoluções Salariais.

Grabarschi (2001) pesquisou a QVT em uma instituição de ensino de nível superior. Baseada no modelo de Walton (1973), a pesquisa exploratória apontou como positivas as dimensões condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, integração social no trabalho, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida e relevância social da vida no trabalho. A dimensão “compensação justa e adequada” foi a que apresentou as avaliações mais negativas.

Lacaz (2000), mostra em seu artigo que a QVT é vista de mais de uma maneira. Nele, destaca-se o fato de que, em 1976, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) lançou o Programa Internacional para o Melhoramento das Condições e dos Ambientes de Trabalho (PIACT), procurando articular duas vertentes: uma relacionada à melhoria da qualidade geral de vida como aspiração humana e que não poderia ser barrada no portão das fábricas e outra relativa à maior participação dos trabalhadores nas decisões que dizem respeito à vida e a atividade de trabalho. (p.159). Lacaz (2000, p.159), ao final do seu artigo, defende:

um debate que tenha como foco a possibilidade de organização a partir dos locais de trabalho, de forma a possibilitar uma discussão das demandas de maneira democrática e igualitária, visando submeter as questões ligadas à competitividade/produção e qualidade do produto à qualidade do trabalho e à defesa da vida e da saúde no trabalho. Daí ser necessária a utilização de outros indicadores sanitários que melhor espelhem as maneiras atuais de consumo da força de trabalho, acopladas à reengenharia produtiva em que prevalece a entrada de novos e desconhecidos insumos quanto à nocividade à saúde e ao ambiente, aliada ao aprofundamento da automação e informatização n(d)o processo produtivo.

Nos estudos pesquisados, o modelo de Walton (1973) foi o mais utilizado para analisar a QVT nas organizações. O Fator Compensação foi o que apresentou o maior número de avaliações negativas, demonstrando que, em diferentes setores, os salários e benefícios são dimensões que afetam negativamente a QVT. Dentre os pontos

positivos mais citados, destacam-se a imagem positiva das organizações e o ambiente de trabalho.

3.4 ABORDAGEM ESCOLHIDA

Devido às características do trabalho desenvolvido no Almojarifado Central do HCPA e a preocupação do autor com as condições que estão sendo dadas aos trabalhadores para que possam desenvolver suas atividades no longo prazo, optou-se por utilizar o modelo de Walton. O mesmo apresenta oito critérios abrangentes que permitem uma análise de diversos pontos pelos trabalhadores, procurando identificar aqueles considerados positivos ou negativos. Os critérios serão analisados e adaptados às características da organização estudada.

4 PROCEDIMENTOS METOLÓGICOS

Neste capítulo serão apresentados os procedimentos metodológicos utilizados para a realização deste trabalho. Apresenta-se a caracterização do estudo, população alvo, forma de coleta e análise dos dados.

4.1 CARACTERIZAÇÃO

Visando atender os objetivos do estudo, optou-se pela realização de uma pesquisa de caráter eminentemente quantitativo. Esse tipo de pesquisa permite mensurar opiniões, hábitos e atitudes de uma população ou amostra, sendo o mais indicado quando se busca apurar atitudes explícitas e conscientes dos entrevistados. A pesquisa quantitativa utiliza-se de instrumentos estruturados (questionários) para coleta de dados, oferecendo dessa maneira dados mais concretos e menos passíveis de erros de interpretação.

O trabalho classifica-se como um estudo de caso que, segundo Yin (2001, p.32) “é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real [...]”. Esse método apresenta grande abrangência e possibilita uma visão de como um grupo trata ou sente determinados problemas. Através dele, busca-se identificar quais fatores afetam a QVT dos funcionários do Almoxarifado Central do HCPA e como esses funcionários percebem a sua própria QVT.

4.2 POPULAÇÃO ALVO, COLETA E ANÁLISE DE DADOS

O Almoxarifado Central do HCPA tem 29 funcionários que respondem à chefia do Serviço de Almoxarifado, um auxiliar de higienização e oito funcionários do setor de Farmácia que utilizam o mesmo ambiente físico. Como o objetivo do estudo é avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho no Almoxarifado Central do HCPA para propor ações que possibilitem melhorias, fizeram parte da população alvo todos os funcionários citados. Foi explicado o objetivo do trabalho e assegurado o anonimato para os participantes.

A coleta de dados foi feita por meio de um questionário (ANEXO A) contendo questões objetivas e um espaço para comentários. Foi entrevistada (ANEXO B) a chefia do Almoxarifado Central, buscando dessa maneira obter-se uma visão de como a QVT é tratada pela mesma e visitados dois almoxarifados de hospitais de porte semelhante, afim de comparar outras realidades que não a do Almoxarifado Central do HCPA.

No questionário foi utilizada uma escala do tipo Likert, com os seguintes pontos:

- 1 - Totalmente insatisfeito
- 2 - Insatisfeito
- 3 - Indiferente
- 4 - Satisfeito
- 5 - Totalmente satisfeito

Foram coletadas também informações sobre tempo de empresa, idade e escolaridade dos funcionários, para um melhor conhecimento dos participantes, além da visão de cada respondente sobre QVT.

O questionário foi formulado com base no modelo de Walton (1973), sendo as perguntas divididas conforme os fatores definidos pelo autor e procurando abranger as dimensões que melhor se adaptam à realidade do setor e da organização.

FATORES	DIMENSÕES
1 – Compensação justa e adequada	1 – Renda adequada ao trabalho 2 – Eqüidade interna 3 – Eqüidade externa
2 – Condições de trabalho	4 – Jornada de trabalho 5 – Ambiente físico seguro e saudável
3 – Uso e desenvolvimento das capacidades	6 – Autonomia 7 – Significado da tarefa 8 – Identidade da tarefa 9 – Variedade da habilidade 10 – Retroinformação
4 – Chances de crescimento e segurança	11 – Possibilidade de carreira 12 – Crescimento profissional 13 – Segurança de emprego
5 – Integração social na empresa	14 – Igualdade de oportunidades 15 – Relacionamento 16 – Senso comunitário
6 - Constitucionalismo	17 – Respeito às leis e direitos trabalhistas 18 – Privacidade pessoal 19 – Liberdade de expressão 20 – Normas e rotinas
7 – Trabalho e espaço total de vida	21 – Papel balanceado do trabalho
8 – A relevância social da vida no trabalho	22 – Imagem da empresa 23 – Responsabilidade social pelos serviços 24 – Responsabilidade social pelos produtos 25 – Responsabilidade social pelos empregados

Figura 4 – Modelo de Walton para aferição da QVT

Fonte: VIEIRA, Adriane. **A qualidade de vida no trabalho e o controle de qualidade total.** Florianópolis: Insular, 1996. p.44.

Os resultados do questionário são apresentados em tabelas, utilizando-se o Programa Excel, sendo cada pergunta do questionário analisada de forma individual. Além disso, cada fator do modelo de Walton será analisado como um todo, somando-se o número de respostas das perguntas do critério correspondente. São analisadas de forma quantitativa, sendo os comentários escritos pelos respondentes e a entrevista com a chefia analisados separadamente, de forma qualitativa.

5 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

5.1 HISTÓRICO

Criado pela Lei 5.604, de 2 de setembro de 1970, o Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) é uma Empresa Pública de Direito Privado e nasceu com a missão de prestar serviços assistenciais à população gaúcha, servir de área de ensino para a Universidade e promover a realização de pesquisas científicas e tecnológicas. Vinculado academicamente à Universidade Federal do Rio Grande do Sul, o mesmo faz parte da rede de hospitais universitários do Ministério da Educação e apresenta o seguinte organograma:



Figura 5: Organograma do HCPA

Fonte: <http://www.hcpa.ufrgs.br>

A história do HCPA começou em 1938, com a compra do terreno pelo governo do Estado, que após dois anos o doou à Universidade. Em 1943 foi lançada a pedra fundamental, mas somente em 1971 começaram a funcionar alguns serviços assistenciais, ainda com o prédio inacabado. Com o passar do tempo foram sendo colocados em funcionamento mais serviços, como o Bloco Cirúrgico, unidades de internação e ambulatórios, laboratórios, radiologia, entre outros. Nesses anos a

integração hospital-universidade consolidou-se e houve a abertura de novos espaços para a atuação de docentes, acadêmicos e pesquisadores.

5.2 SERVIÇOS

O HCPA trabalha com base no tripé assistência, ensino e pesquisa. Na assistência, o Clínicas atende em mais de 60 especialidades, disponibilizando desde os procedimentos mais simples até os mais complexos. No ensino, o hospital coloca toda a sua estrutura à disposição para atividades de ensino nos níveis médio, de graduação e de pós-graduação. Na pesquisa, desenvolve pesquisas biomédicas, clínicas e epidemiológicas, em sintonia com diversos programas de pós-graduação.

5.3 INFRA-ESTRUTURA

Atualmente fazem parte da infra-estrutura que compõe o HCPA:

5.3.1 Recursos Humanos

- 4.078 funcionários
- 279 professores da UFRGS
- 314 médicos residentes

5.3.2 Instalações Físicas

- 125.256,38 m² de área construída
- 749 leitos
- 164 consultórios ambulatoriais
- Emergência de adultos com 17 leitos e pediátrica com 8
- Centro Cirúrgico com 12 salas
- Centro Cirúrgico Ambulatorial com 8 salas de procedimentos, 7 de procedimentos diagnósticos terapêuticos, uma para curativos e uma para fertilização
- Centro de Transplante de Medula Óssea com 6 leitos
- Centro Obstétrico e Berçário com 5 salas de parto e 38 berços
- CTIs neonatal (20 leitos), pediátrica (13) e de adultos (34)
- Centro de diagnósticos (exames clínicos e de imagens)
- Unidades de Radioterapia com 4 consultórios
- Unidade de Quimioterapia com 13 poltronas para adultos e 8 pediátricas
- Unidade de Hemodiálise com 20 poltronas
- Centro de Atenção Psicossocial com 6 consultórios e 1 leito
- Unidade Básica de Saúde com 14 consultórios
- Banco de Sangue
- 3 salas de Recreação Terapêutica
- Centro de Pesquisas
- Unidade de Pesquisa Clínica
- Casa de Apoio para pacientes e familiares
- 8 auditórios e um anfiteatro
- 31 salas de aula
- Creche para filhos de funcionários

No ano de 2006, o HCPA realizou 537.547 consultas, 36.822 cirurgias, 28.251 internações, 2.181.448 exames, 3.875 partos e 350 transplantes.

5.4 MISSÃO E VALORES

Missão

Prestar assistência de excelência e referência com responsabilidade social, formar recursos humanos e gerar conhecimento, atuando decisivamente na transformação de realidades e no desenvolvimento pleno da cidadania.

Visão

Ser um referencial público de alta confiabilidade em saúde.

Valores

- Respeito à pessoa
- Competência técnica
- Trabalho em equipe
- Comprometimento institucional
- Austeridade
- Responsabilidade social

Negócio

- Assistência, Ensino e Pesquisa em saúde.

Hoje o Hospital de Clínicas de Porto Alegre ocupa plenamente sua área física e seus recursos humanos e possui reconhecimento como centro de referência em assistência, formação de profissionais e geração de conhecimentos, recebendo continuamente reconhecimento e destaque por seu desempenho.

Para fins do estudo, será dado destaque ao Serviço de Almojarifado, foco do trabalho.

5.5 SERVIÇO DE ALMOXARIFADO

O Serviço de Almojarifado do Hospital de Clínicas de Porto Alegre é responsável pelo recebimento, armazenamento e distribuição de materiais e medicamentos utilizados por toda a instituição. Responde à Gerência de Suprimentos que, por sua vez, está ligada diretamente à Vice-Presidência Administrativa do hospital. Segue o organograma da Vice-Presidência Administrativa do HCPA:

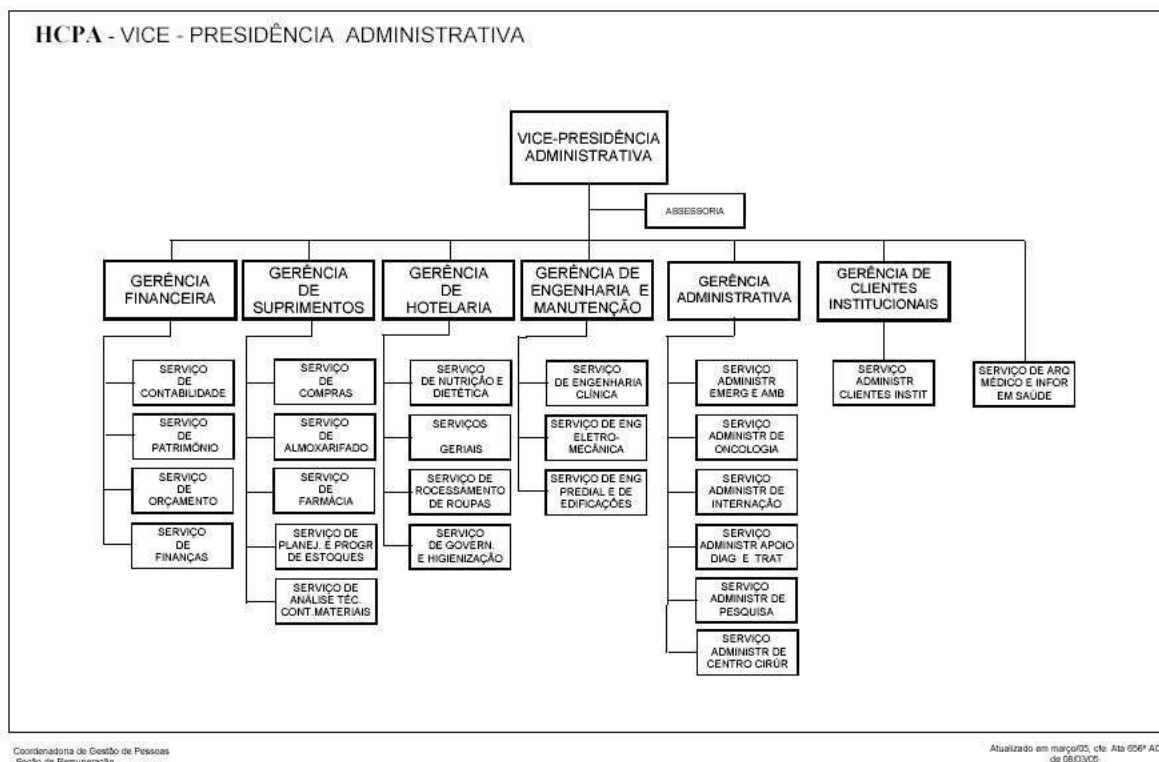


Figura 6: Organograma Vice-Presidência Administrativa do HCPA
Fonte: <http://www.hcpa.ufrgs.br>

O mesmo apresenta um Almoxarifado Central e sub-almoxarifados localizados em diferentes setores. Apresenta 3.336 itens estocáveis armazenados em diferentes grupos, a saber:

- Materiais médico-hospitalares;
- Materiais de expediente, papelaria e higienização;
- Materiais de órtese e prótese;
- Medicamentos; e
- Materiais de engenharia.

Dentro do Almoxarifado Central estão localizados o setor de Recebimento e a Central de Distribuição de Materiais, além dos grupos de materiais citados acima.

O Serviço de Almoxarifado possui tempo médio de estocagem de 40,72 dias e recebe em torno de 50.000 pedidos mensais, o que representa um consumo médio mensal de R\$ 6.800.000,00. Para realização das atividades conta com 29 funcionários no Almoxarifado Central e 17 outros distribuídos nos sub-almoxarifados.

5.5.1 Almoxarifado Central

Localizado no sub-solo do HCPA, tem 1750 m² e possui vestiários, sanitários e sala de lanche com fogão, geladeira e microondas. O ambiente é bem iluminado e apresenta boa organização. O Almoxarifado Central funciona de segunda a sexta-feira, das 07:00 as 19:00 horas, conforme as necessidades do hospital. A seguir é descrito o ambiente físico, seus recursos humanos, como estão organizados, como ocorre a execução do trabalho, e o processo de solicitação de materiais.

Recursos Humanos

O Almoxarifado Central do HCPA conta com 29 funcionários. Todos são concursados e regidos pela CLT (Consolidação das Leis do Trabalho). Destes, 28 ocupam cargos de nível médio e um ocupa cargo de nível superior, distribuídos da seguinte maneira:

- Um Chefe do Serviço de Almoxarifado (nível superior);
- Um Oficial Administrativo (nível médio);
- Seis Almoxarifes Encarregados (nível médio); e
- 21 Almoxarifes Auxiliares (nível médio).

Destes funcionários, 27 são do sexo masculino e dois do sexo feminino, os últimos ocupando uma o cargo de Chefe do Serviço de Almoxarifado e outra de Almoxarife Auxiliar.

Trabalham ainda no setor, porém respondendo a chefias diferentes, uma funcionária do Setor de Higienização e nove funcionários da Farmácia.

A jornada de trabalho é de 40 horas semanais, sendo cumpridas 8 horas diárias, com intervalo de uma hora e quinze minutos para almoço.

Para o seu correto funcionamento, o Almoxarifado Central conta com funcionários distribuídos em diferentes áreas. Abaixo é apresentado como cada área é estruturada e suas principais atividades.

Recebimento de Materiais

O setor de Recebimento de Materiais trabalha com dois horários distintos, um para atendimento externo (das 08:00 as 17:00 horas) e um de funcionamento interno (das 08:00 as 19:00 horas). O grupo responsável constitui-se de um almoxarife encarregado e 4 almoxarifes auxiliares, dentre eles, uma funcionária do sexo feminino. Dois funcionários trabalham atendendo e recebendo os fornecedores e três são

responsáveis por conferir e expedir o material recebido para as outras áreas do Almoxarifado Central.

Central de Distribuição de Materiais

A Central de Distribuição de Materiais é responsável por realizar todas as entregas de material no HCPA, exceto a de materiais da engenharia. Conta com oito almoxarifes auxiliares e um almoxarife encarregado. Funciona das 08:00 as 18:00 horas. A entrega de materiais segue cronograma definido e cada almoxarife auxiliar é responsável por determinadas unidades. Existem também unidades que são consideradas “coletivas”, ou seja, são abastecidas por qualquer um dos almoxarifes auxiliares. Além da entrega de materiais, a central é também responsável por conferir todos os materiais que saem do Almoxarifado Central e por fazer levantamento de necessidades de reposição de materiais no HCPA, permitindo que a equipe de enfermagem das unidades possa se dedicar integralmente aos pacientes.

Materiais Médico-hospitalares

No setor de materiais médico-hospitalares trabalham um encarregado e três auxiliares. O horário de funcionamento é das 07:00 as 18:00 horas e as principais atividades são: conferir materiais vindos do recebimento, armazená-los, separar materiais conforme solicitações e cronograma e realizar uma contagem semanal do estoque, visando identificar possíveis diferenças entre o estoque real e o indicado no sistema.

Materiais de expediente, Papelaria e Higienização

Neste setor atuam 2 funcionários, sendo um almoxarife encarregado e um auxiliar. O horário de funcionamento é das 08:00 as 18:00 horas e suas atividades são as mesmas desenvolvidas pela área de materiais médico-hospitalares.

Órtese e Prótese

O setor de órtese e prótese do Almoarifado Central funciona das 08:00 as 18:00 horas. Trabalham no mesmo um encarregado e três almoxarifes auxiliares e um almoxarife encarregado. Suas atividades são semelhantes às desenvolvidas no setor de materiais médico-hospitalares, com a diferença de trabalharem ainda com materiais consignados, o que faz com que estejam em permanente contato com fornecedores.

Materiais de Engenharia

O setor de Materiais de Engenharia é o único setor integrante do Almoarifado Central que está localizado em outro espaço físico. Conta com um almoxarife encarregado e um almoxarife auxiliar e seu horário de funcionamento é das 07:30 as 17:30 horas. Nesse setor, as atividades desenvolvidas incluem o recebimento do material dos fornecedores, além de armazená-los, separá-los (conforme solicitações) e realizarem a entrega dos mesmos aos requisitantes. Também executam uma contagem semanal do estoque.

Os principais processos realizados no Almoarifado Central são:

1) Processo de Recebimento de Materiais

- a) Conferir o material com a Nota Fiscal;
- b) Realizar conferência;
- c) Verificar prazos de validade;
- d) Encaminhar documentação; e
- e) Encaminhar divergências ao Serviço de Análise Técnica.

2) Processo de Armazenagem

- a) Localizar o espaço de estoque (endereçamento);
- b) Sistema PEPS (primeiro que entra, primeiro que sai);

- c) Avaliar periodicamente as validades; e
 - d) Avaliar materiais sem consumo regular
- 3) Processo de Separação e Entrega
- a) Receber solicitação via sistema;
 - b) Avaliar a quantidade solicitada com a média de consumo;
 - c) Adequar pedido (se necessário)
 - d) Entregar o material na área conforme cronograma; e
 - e) Solicitar assinatura do usuário.
- 4) Processo de Levantamento das Necessidades
- a) Verificar a quantidade de material existente na área;
 - b) Conversar com a equipe de enfermagem para verificar alguma mudança de perfil de consumo;
 - c) Solicitar justificativa, se necessário; e
 - d) Solicitar material via sistema.
- 5) Processo de Materiais de Órtese e Prótese
- a) Receber pedido do usuário;
 - b) Avaliar fonte pagadora;
 - c) Entregar material na unidade;
 - d) Receber nota de sala;
 - e) Receber comunicado de uso do material; e
 - f) Solicitar ao fornecedor nota fiscal para pagamento.

Solicitação de materiais

A solicitação de materiais para o Almoxarifado Central é informatizada. Ao acessar o sistema do hospital, o funcionário solicitante identifica o centro de custo requisitante e os códigos dos materiais solicitados. Ao salvar o pedido, a Requisição de Material (RM) é enviada automaticamente para o setor onde o material deverá ser separado, sendo impressa uma via, que fica com o *status* de “RM Confirmada”. Para cada RM é gerado um número, que deve ser anotado pelo requisitante para posterior consulta, se necessário. A geração de RM's pode ser realizada em qualquer dia ou

hora, porém, a separação e entrega dos materiais segue cronograma definido pelo Almoxarifado Central. Após separados os materiais, a RM recebe o *status* de “RM Efetivada”. Ao entregar o pedido, o funcionário do Almoxarifado recolhe assinatura e cartão ponto da pessoa responsável pelo recebimento, bem como a data da entrega. Pedidos de urgência ou que precisarem ser entregues fora do cronograma estabelecido são analisados pela Central de Distribuição de Materiais e, dependendo do caso, um funcionário da unidade requisitante se desloca até o Almoxarifado Central para buscar o material.

Analisando as atividades do Almoxarifado Central, pode-se perceber a existência de uma rotina e a necessidade de esforço físico para execução de certas atividades. Esse esforço físico pode variar em grau nas diferentes áreas que compõe o Almoxarifado. Cita-se como exemplo o esforço físico exigido na Central de Distribuição de Materiais, que entrega grande volume de materiais várias vezes ao dia (grau elevado de esforço físico) e no setor de Órtese e Prótese, que trabalha com materiais de volume menor e em menor quantidade (grau reduzido de esforço físico). Apesar dessas características, segundo informações adquiridas com a Chefe de Serviço do Almoxarifado, o setor apresenta um número reduzido de absenteísmo e de licenças por motivos de saúde.

6 ANÁLISE DE DADOS

Os resultados mostrados a seguir são frutos da análise do questionário (ANEXO A) aplicado aos funcionários do Almojarifado Central do HCPA no mês de maio de 2008. Foram distribuídos trinta e cinco questionários, sendo devolvidos trinta e quatro preenchidos e um em branco. O funcionário afirmou estar com problemas pessoais que impediram o preenchimento do mesmo.

6.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

A seguir será apresentado o perfil dos respondentes, referente a : Tempo de Empresa, Faixa Etária e Grau de Instrução.

Tempo de Empresa

A amostra apresentou o seguinte perfil:

Tabela 1 – Distribuição dos funcionários do Almojarifado Central do HCPA de acordo com o Tempo de Empresa

TEMPO DE EMPRESA	FREQÜÊNCIA	(%)	% ACUMULADO
Menos de 1 ano	0	0,0	
Entre 1 e 5 anos	5	14,7	14,7
Entre 6 e 10 anos	9	26,5	41,2
Mais de 10 anos	20	58,8	100,0
TOTAL	34	100,0	

Conforme a tabela acima, verifica-se que 59% dos funcionários do Almojarifado Central está a mais de 10 anos na empresa e nenhum funcionário está com menos de

um ano de trabalho no setor. O HCPA, por oferecer certa estabilidade profissional, possibilita que muitos profissionais trabalhem por longos períodos na organização.

Faixa Etária

A tabela a seguir apresenta a distribuição dos funcionários do Almoxarifado Central quanto à faixa etária:

Tabela 2 – Distribuição dos funcionários do Almoxarifado Central do HCPA de acordo com a Faixa Etária

FAIXA ETÁRIA	FREQÜÊNCIA	(%)	% ACUMULADO
de 20 a 29 anos	2	5,9	5,9
de 30 a 39 anos	12	35,3	41,2
de 40 a 49 anos	14	41,2	82,4
50 anos ou mais	6	17,6	100,0
TOTAL	34	100,0	

Verifica-se que 14 funcionários (41,2%) estão entre 40 e 49 anos. Uma constatação interessante é que o percentual de funcionários com mais de 40 anos (58,8%) é o mesmo que o de funcionários com mais de 10 anos de empresa, porém não são os mesmos respondentes.

Grau de Instrução

Avaliando-se o grau de instrução dos funcionários do Almoxarifado Central obtêm-se o seguinte:

Tabela 3 – Distribuição dos funcionários do Almoxarifado Central do HCPA de acordo com o Grau de Instrução

GRAU DE INSTRUÇÃO	FREQÜÊNCIA	(%)	% ACUMULADO
Ens. Fund. Incompleto	1	2,9	2,9
Ens. Fund. Completo	3	8,8	11,8
Ens. Médio Incompleto	0	0,0	11,8
Ens. Médio Completo	13	38,2	50,0
Ens. Sup. Incompleto	12	35,3	85,3
Ens. Sup. Completo	5	14,7	100,0
TOTAL	34	100,0	

O nível Médio Completo é predominante (38,2%) entre os funcionários do Almoxarifado Central, porém é acompanhado de perto pelos com Ensino Superior Incompleto (35,3%). Estas duas faixas representam a grande maioria dos funcionários (73,5%). O fato de não haver escalas variantes possibilita aos trabalhadores realizarem cursos externos.

6.2 POSICIONAMENTO DO PESSOAL DO ALMOXARIFADO CENTRAL SOBRE QVT

Entendimento por QVT

A questão sobre o que era entendido por QVT foi respondida pela maioria dos funcionários (ANEXO C). Os fatores de Walton (1973) foram citados conforme tabela a seguir:

Tabela 4 – Número de citações pelos funcionários dos fatores do Modelo de Walton

FATORES	NÚMERO DE CITAÇÕES
1 – Compensação justa e adequada	4
2 – Condições de trabalho	19
3 – Uso e desenvolvimento das capacidades	8
4 – Chances de crescimento e segurança	4
5 – Integração social na empresa	9
6 - Constitucionalismo	4
7 – Trabalho e espaço total de vida	5
8 – A relevância social da vida no trabalho	1

Com base nessas respostas percebe-se que condições de trabalho é o fator mais citado pelos funcionários quando questionados sobre o que é QVT. Além disso, muitos citaram também a integração social na empresa e o uso e desenvolvimento de capacidades. O fator menos associado a QVT foi relevância social da vida no trabalho, percebendo-se dessa maneira que os mesmos não associam as ações sociais da organização e a qualidade dos serviços prestados como influenciadores da sua QVT.

QVT em geral no Almojarifado Central

Tabela 5 – QVT em geral no Almojarifado Central do HCPA

Em relação à Qualidade de Vida no Trabalho no Almojarifado Central do HCPA, você se sente			
GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	0	0,0	0,0
Insatisfeito	6	18,2	18,2
Indiferente	14	42,4	60,6
Satisfeito	12	36,4	97,0
Totalmente Satisfeito	1	3,0	100,0
TOTAL	33	100,0	

Ao serem questionados sobre como vêem a QVT no Almojarifado Central, 42,4% optou pela resposta central, ou seja, indiferente. Porém, ao somarmos os funcionários satisfeitos ou totalmente satisfeitos, o número é muito próximo (39,4%) e mais que o dobro de funcionários que sentem insatisfeitos (18,2%) com a QVT do Almojarifado Central. Isso será confirmado ao serem analisados, um a um, os fatores do modelo escolhido.

6.3 COMPENSAÇÃO

No fator Compensação, visa-se mensurar a QVT em relação à remuneração recebida pelo trabalho desenvolvido.

Tabela 6 – Renda adequada ao trabalho

1. Quanto ao seu salário, considerando o trabalho que você executa, você está			
GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	0	0,0	0,0
Insatisfeito	4	11,8	11,8
Indiferente	2	5,9	17,6
Satisfeito	22	64,7	82,4
Totalmente Satisfeito	6	17,6	100,0
TOTAL	34	100,0	

A maioria dos funcionários do Almojarifado Central do HCPA (64,7%) está satisfeita com o salário que recebe para executar seu trabalho. Muitos afirmam que não é o salário que gostariam de ganhar, mas, analisando as suas atividades e a média dos salários do mercado, consideram-se satisfeitos.

Tabela 7 – Equidade externa

2. Quanto ao seu salário, perante o mercado, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	0	0,0	0,0
Insatisfeito	1	2,9	2,9
Indiferente	3	8,8	11,8
Satisfeito	24	70,6	82,4
Totalmente Satisfeito	6	17,6	100,0
TOTAL	34	100,0	

Na dimensão Equidade Externa, o total de funcionários satisfeitos ou totalmente satisfeitos foi de 88,2%. Dentre os Hospitais de Porto Alegre, o HCPA é um dos que melhor remuneram os trabalhadores, fato este que se reflete no elevado índice de satisfação por parte dos funcionários do Almojarifado Central.

Tabela 8 – Benefícios

3. Quanto aos benefícios oferecidos pelo HCPA aos seus funcionários, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	0	0,0	0,0
Insatisfeito	2	5,9	5,9
Indiferente	7	20,6	26,5
Satisfeito	24	70,6	97,1
Totalmente Satisfeito	1	2,9	100,0
TOTAL	34	100,0	

Apesar de muitos funcionários não usufruírem de todos os benefícios oferecidos pelo HCPA, a maioria (70,6%) considera-se satisfeita. Novamente a comparação com o mercado tem influenciado para este resultado positivo.

Tabela 9 – Compensação

COMPENSAÇÃO				
Pergunta	Resposta			TOTAL
	1+ 2	3	4+ 5	
1	4	2	28	34
2	1	3	30	34
3	2	7	25	34
TOTAL	7	12	83	102
(%)	6,9	11,8	81,4	100,0

Ao analisarmos o fator Compensação como um todo, chega-se ao percentual de satisfação mais elevado, tendo-se 81,4% de funcionários satisfeitos ou muito satisfeitos com aquilo que lhes é oferecido, percentual considerado elevado perante a realidade da maioria das organizações brasileiras e diferente dos resultados encontrados nos estudos citados anteriormente, como, por exemplo, o de Uto (2004) onde nenhum funcionário declarou estar satisfeito com o salário que recebe.

6.4 CONDIÇÕES DE TRABALHO

Neste item, analisa-se a QVT em relação às condições existentes no local de trabalho.

Tabela 10 – Ambiente Físico

4. Em relação às condições do ambiente físico de trabalho, em geral, você está				
GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO	
Totalmente Insatisfeito	1	2,9	2,9	
Insatisfeito	12	35,3	38,2	
Indiferente	11	32,4	70,6	
Satisfeito	9	26,5	97,1	
Totalmente Satisfeito	1	2,9	100,0	
TOTAL	34	100,0		

O número de funcionários insatisfeitos (12) é superior ao de satisfeitos (9) ou indiferentes (11) com o ambiente físico onde executam suas atividades, mostrando que esse fator merece receber atenção por parte da chefia do setor. No estudo realizado por Uto (2004), o ambiente físico de trabalho teve 87% de funcionários satisfeitos, principalmente pelo espaço físico adequado para os trabalhadores realizarem suas atividades. Ventilação, espaço físico para circulação de materiais e equipamentos e presença de odores provenientes de outras áreas estão entre os fatores apontados pelos colaboradores do Almojarifado Central para o resultado insatisfatório.

Tabela 11 – Limpeza e Organização

5. Em relação à limpeza e organização do ambiente, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	0	0,0	0,0
Insatisfeito	6	17,6	17,6
Indiferente	5	14,7	32,4
Satisfeito	21	61,8	94,1
Totalmente Satisfeito	2	5,9	100,0
TOTAL	34	100,0	

O Almojarifado Central possui uma funcionária de Higienização exclusiva para o setor, o que reflete no fato de que a maioria dos funcionários (67,7%) está satisfeita ou muito satisfeita com a limpeza e organização do ambiente.

Tabela 12 – Equipamentos

6. Em relação aos equipamentos disponibilizados para execução do trabalho, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	0	0,0	0,0
Insatisfeito	7	20,6	20,6
Indiferente	10	29,4	50,0
Satisfeito	16	47,1	97,1
Totalmente Satisfeito	1	2,9	100,0
TOTAL	34	100,0	

Em relação aos equipamentos disponibilizados, a resposta com maior percentual foi a de funcionários satisfeitos, com 47,1%, sendo mais que o dobro daqueles que se consideram insatisfeitos. Porém, ressalta-se que a renovação dos equipamentos deve ocorrer continuamente, de forma a evitar que os mesmos fiquem ultrapassados, o que acarretará em insatisfação por parte dos funcionários, como ocorreu no estudo realizado por Uto (2004).

Tabela 13 – Carga de Trabalho

7. Em relação à carga de trabalho, você está			
GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	1	2,9	2,9
Insatisfeito	7	20,6	23,5
Indiferente	8	23,5	47,1
Satisfeito	16	47,1	94,1
Totalmente Satisfeito	2	5,9	100,0
TOTAL	34	100,0	

Quanto à carga de trabalho a maioria dos funcionários (18) está, no mínimo, satisfeita, demonstrando que, no geral, eles consideram que não há excesso de trabalho.

Tabela 14 – Condições de Trabalho

CONDIÇÕES DE TRABALHO				
Pergunta	Resposta			TOTAL
	1+ 2	3	4+ 5	
4	13	11	10	34
5	6	5	23	34
6	7	10	17	34
7	8	8	18	
TOTAL	34	34	68	136
(%)	25,0	25,0	50,0	100,0

O fator Condições de Trabalho apresenta exatamente 50% de respostas de funcionários satisfeitos ou totalmente satisfeitos, demonstrando que o fator merece atenção. A principal dimensão que deve ser verificada é a que diz respeito ao ambiente físico de trabalho. Em entrevista com a Chefe do Almoxarifado Central, a mesma afirmou que o ambiente físico não é o ideal, mas que, em tratando-se de almoxarifados de hospitais desse porte, é um dos melhores.

Nas visitas realizadas em outros dois almoxarifados, confirmou-se a informação fornecida pela chefia. Um deles (público) apresenta um ambiente com falta de espaço e organização, além de uma aparência de má conservação. Os materiais estão distribuídos em três andares, possuindo um elevador de serviço para realizar o transporte entre eles. O ambiente apresenta corredores estreitos e o teto é baixo, o que prejudica a iluminação. O outro almoxarifado (privado) apresentava um ambiente bem mais agradável em relação ao primeiro e melhor ou igual ao do HCPA, com boa iluminação e organização. Possui bom acesso para os fornecedores e um bom setor de recepção. A iluminação é excelente e o ambiente não transmite a sensação de falta de espaço. Cabe ressaltar que esse segundo é, de tamanho bem inferior ao primeiro e ao do HCPA. Por ser privado, o estoque possui maior giro, não dependendo de processos burocráticos comuns aos órgãos públicos, possibilitando uma menor quantidade de materiais estocados.

6.5 USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES

O fator Uso e Desenvolvimento de Capacidades visa mensurar a QVT em relação às oportunidades oferecidas aos funcionários para os mesmos aplicarem suas aptidões e conhecimentos.

Tabela 15 – Autonomia

8. Quanto a sua autonomia para execução das atividades, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	0	0,0	0,0
Insatisfeito	2	5,9	5,9
Indiferente	8	23,5	29,4
Satisfeito	22	64,7	94,1
Totalmente Satisfeito	2	5,9	100,0
TOTAL	34	100,0	

A maioria dos funcionários (64,7%) está satisfeita com a autonomia para execução das atividades. Um fato que colabora para esse resultado é a própria natureza das atividades desenvolvidas, que podem ser executadas de várias formas, conforme o funcionário deseje se organizar.

Tabela 16 – Tarefas Executadas

9. Quanto às tarefas executadas, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	0	0,0	0,0
Insatisfeito	2	5,9	5,9
Indiferente	8	23,5	29,4
Satisfeito	21	61,8	91,2
Totalmente Satisfeito	3	8,8	100,0
TOTAL	34	100,0	

A maioria dos funcionários (61,8%) considera-se satisfeita com as tarefas que executa, e sabem exatamente as tarefas que lhes competem. Os índices de satisfação foram semelhantes aos encontrados nos estudos pesquisados.

Tabela 17 – Grau de Responsabilidade Exigido pelo Trabalho

10. Quanto ao grau de responsabilidade exigido pelo trabalho que você desempenha, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	0	0,0	0,0
Insatisfeito	4	11,8	11,8
Indiferente	3	8,8	20,6
Satisfeito	24	70,6	91,2
Totalmente Satisfeito	3	8,8	100,0
TOTAL	34	100,0	

Novamente a maioria (70,6%) dos funcionários demonstrou-se satisfeita. Consideram que as atividades exigem um grau de responsabilidade compatível com a função.

Tabela 18 – Desenvolvimento de Habilidades

11. Quanto ao incentivo para desenvolvimento de habilidades, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	0	0,0	0,0
Insatisfeito	6	17,6	17,6
Indiferente	13	38,2	55,9
Satisfeito	14	41,2	97,1
Totalmente Satisfeito	1	2,9	100,0
TOTAL	34	100,0	

Quanto ao Desenvolvimento de Habilidades, 14 (41,2%) consideram-se satisfeitos com o incentivo oferecido. Mais que o dobro dos que estão insatisfeitos (17,6%). Como os funcionários apresentam autonomia para execução das atividades, os mesmos têm a oportunidade de utilizar-se do próprio conhecimento para executá-las, porém, devido ao fato de as atividades serem repetitivas, poucas são as chances de desenvolvimento de novas habilidades.

Tabela 19 – Treinamentos e Cursos

12. Quanto às oportunidades para participar de treinamentos e cursos, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	0	0,0	0,0
Insatisfeito	10	29,4	29,4
Indiferente	12	35,3	64,7
Satisfeito	10	29,4	94,1
Totalmente Satisfeito	2	5,9	100,0
TOTAL	34	100,0	

Dentro do seu planejamento estratégico, cada setor do HCPA possui como meta um mínimo de horas de cursos e treinamentos para seus funcionários. Porém, verifica-se que o maior número de respondentes (35,3%) está indiferente, ou seja, nem satisfeito e nem insatisfeito, quanto às oportunidades que lhes são dadas. Além disso, o número de funcionários satisfeitos e insatisfeitos é o mesmo, dez em cada. Atualmente, a chefia do Almoxarifado Central tem buscado oferecer cursos de aperfeiçoamento ministrados por profissionais do próprio HCPA. Ressalta-se que, além de oferecer os cursos, deve-se oferecer condições para os funcionários participarem, como por exemplo, uma carga horária que não acarrete em grande acúmulo de trabalho, gerando uma posterior insatisfação por parte dos funcionários.

Tabela 20 – Retro informação

13. Quanto às informações fornecidas pelos superiores sobre o andamento do seu trabalho, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	1	2,9	2,9
Insatisfeito	3	8,8	11,8
Indiferente	9	26,5	38,2
Satisfeito	19	55,9	94,1
Totalmente Satisfeito	2	5,9	100,0
TOTAL	34	100,0	

Nesse quesito, verifica-se que a maioria (55,9%) dos funcionários está satisfeita com a retro informação dos seus superiores sobre o andamento do trabalho. Anualmente é realizada a Gestão de Desempenho com cada funcionário, onde são avaliados pontos positivos e negativos do andamento do trabalho, sendo todos os dados armazenados de forma eletrônica e passíveis de consulta quando necessário, tanto pelo avaliador quanto pelo avaliado.

Tabela 21 – Uso e Desenvolvimento de Capacidades

USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES				
<i>Pergunta</i>	<i>Resposta</i>			TOTAL
	1+ 2	3	4+ 5	
8	2	8	24	34
9	2	8	24	34
10	4	3	27	34
11	6	13	15	34
12	10	12	12	34
13	4	9	21	34
TOTAL	28	53	123	204
(%)	13,7	26,0	60,3	100,0

O fator Uso e Desenvolvimento de Capacidades apresentou 60,3% de funcionários satisfeitos ou totalmente satisfeitos. A dimensão que diminuiu a avaliação positiva desse fator foi oportunidade de treinamentos e cursos que, como já foi explicado, vem recebendo maior atenção por parte da chefia, que tem procurado realizar cursos com assuntos sugeridos pelos próprios trabalhadores.

6.6 CHANCES DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA

O fator Chance de Crescimento e Segurança mede a QVT em relação às oportunidades que a organização oferece para o desenvolvimento e crescimento pessoal dos seus funcionários.

Tabela 22 – Oportunidades de Progresso

14. Em relação às oportunidades de progresso profissional na organização, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	3	8,8	8,8
Insatisfeito	10	29,4	38,2
Indiferente	9	26,5	64,7
Satisfeito	11	32,4	97,1
Totalmente Satisfeito	1	2,9	100,0
TOTAL	34	100,0	

O HCPA possuía um Plano de Cargos e Salários que não possibilitava grandes progressões verticais na carreira dentro do HCPA, fato este refletido no número maior de funcionários insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos (38,2%) com essa dimensão. Neste ano está sendo implantado um novo Plano de cargos e Salários, que tem como um dos objetivos possibilitar aos funcionários chances maiores de crescimento profissional.

Tabela 23 – Estabilidade

15. Em relação à estabilidade no emprego, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	0	0,0	0,0
Insatisfeito	4	11,8	11,8
Indiferente	11	32,4	44,1
Satisfeito	17	50,0	94,1
Totalmente Satisfeito	2	5,9	100,0
TOTAL	34	100,0	

O HCPA é uma organização que oferece estabilidade profissional, desde que sejam cumpridas as obrigações por parte dos funcionários. A maioria (55,9%) está satisfeita ou totalmente satisfeita com esta dimensão. Porém, cabe ressaltar que, segundo informações distribuídas em panfletos pelo SINDISAÚDE, um elevado número de funcionários foi demitido num curto período de tempo, indicando que o HCPA está

realizando uma “limpeza” no quadro funcional, afetando principalmente os empregados com maior tempo de casa, podendo gerar assim um clima desfavorável entre os trabalhadores que permanecem.

Tabela 24 – Chance de Crescimento e Segurança

CHANCE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA				
<i>Pergunta</i>	<i>Resposta</i>			TOTAL
	1+ 2	3	4+ 5	
14	13	9	12	34
15	4	11	19	34
TOTAL	17	20	31	68
(%)	25,0	29,4	45,6	100,0

A avaliação geral do fator Chance de Crescimento e Segurança demonstrou que 45,6% dos trabalhadores está satisfeita ou totalmente satisfeita com o oferecido. A dimensão que apresentou índices mais baixos de satisfação foi a relacionada às oportunidades de progresso, o que deve melhorar com a implantação do novo Plano de Cargos e Salários. Ressalta-se que existe um número elevado de funcionários do Almoxarifado Central que estuda, demonstrando interesse por parte dos mesmos em ascender profissionalmente.

6.7 INTEGRAÇÃO SOCIAL NA EMPRESA

O fator Integração Social na Empresa objetiva medir a integração social existente entre os funcionários no ambiente de trabalho.

Tabela 25 – Relacionamento com a Chefia Imediata

16. Quanto ao relacionamento com a Chefia Imediata, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	1	2,9	2,9
Insatisfeito	1	2,9	5,9
Indiferente	4	11,8	17,6
Satisfeito	23	67,6	85,3
Totalmente Satisfeito	5	14,7	100,0
TOTAL	34	100,0	

A maioria (67,6%) dos trabalhadores está satisfeita com a relação com a chefia imediata. Contato constante entre chefia e funcionários e elevado grau de conhecimento sobre o trabalho a ser realizado são fatores que colaboram para esse resultado.

Tabela 26 – Relacionamento com os Colegas

17. Quanto ao relacionamento com os colegas, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	0	0,0	0,0
Insatisfeito	0	0,0	0,0
Indiferente	0	0,0	0,0
Satisfeito	24	70,6	70,6
Totalmente Satisfeito	10	29,4	100,0
TOTAL	34	100,0	

Nessa dimensão, a totalidade dos funcionários está satisfeita ou totalmente satisfeita. Há um ótimo relacionamento entre os trabalhadores, com um clima de alegria e respeito entre os mesmos.

Tabela 27 – Igualdade de Tratamento

18. Quanto à igualdade de tratamento entre as pessoas, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	1	2,9	2,9
Insatisfeito	3	8,8	11,8
Indiferente	10	29,4	41,2
Satisfeito	15	44,1	85,3
Totalmente Satisfeito	5	14,7	100,0
TOTAL	34	100,0	

Quanto à igualdade de tratamento entre as pessoas, 58,8% estão satisfeitos ou totalmente satisfeitos. O bom clima de trabalho e o conhecimento das responsabilidades de cada um colaboram para esse resultado. A importância de dispensar um tratamento justo e igualitário a todos os funcionários está no fato de que a desigualdade no tratamento “em nada contribui para a manutenção de um ambiente harmônico e agradável” (HAENSSGEN, 2003, p.51).

Tabela 28 – Desenvolvimento do Trabalho em Equipe

19. Quanto ao desenvolvimento do trabalho em equipe, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	0	0,0	0,0
Insatisfeito	2	5,9	5,9
Indiferente	7	20,6	26,5
Satisfeito	23	67,6	94,1
Totalmente Satisfeito	2	5,9	100,0
TOTAL	34	100,0	

Vinte e três (67,6%) dos funcionários estão satisfeitos com o desenvolvimento do trabalho em equipe dentro do Almoxarifado Central do HCPA. O conhecimento da importância do bom funcionamento do setor estabelece um ambiente de ajuda mútua a fim de alcançar os objetivos.

Tabela 29– Reconhecimento

20. Quanto ao reconhecimento do trabalho realizado, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	0	0,0	0,0
Insatisfeito	4	11,8	11,8
Indiferente	9	26,5	38,2
Satisfeito	19	55,9	94,1
Totalmente Satisfeito	2	5,9	100,0
TOTAL	34	100,0	

A maioria (55,9) dos funcionários está satisfeita com o reconhecimento do trabalho realizado. É importante ressaltar que parte desse resultado vem de funcionários externos ao Almojarifado Central que, ao disporem dos materiais necessários conseguem executar plenamente suas atividades.

Tabela 30 – Clima de Trabalho

21. Quanto ao clima de trabalho, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	1	2,9	2,9
Insatisfeito	1	2,9	5,9
Indiferente	10	29,4	35,3
Satisfeito	20	58,8	94,1
Totalmente Satisfeito	2	5,9	100,0
TOTAL	34	100,0	

O clima de trabalho no Almojarifado Central do HCPA apresenta 58,8% dos funcionários satisfeitos. Um dos fatores que colaboram para esse resultado é o fato de que a maioria trabalha junto há muito tempo, além da liberdade de expressão que existe no grupo.

Tabela 31 – Integração Social na Empresa

INTEGRAÇÃO SOCIAL NA EMPRESA				
Pergunta	Resposta			TOTAL
	1+ 2	3	4+ 5	
16	2	4	28	34
17	0	0	34	34
18	4	10	20	34
19	2	7	25	34
20	4	9	21	34
21	2	10	22	34
TOTAL	14	40	150	204
(%)	6,9	19,6	73,5	100,0

A análise do fator Integração Social na Empresa apresentou um elevado índice de satisfação (73,5%), ficando atrás apenas do fator Compensação, que alcançou 81,4% de funcionários satisfeitos ou totalmente satisfeitos. Esse número reflete o clima positivo do ambiente para realização das atividades.

6.8 CONSTITUCIONALISMO

O fator Constitucionalismo mede o grau em que os direitos dos trabalhadores são respeitados pela organização.

Tabela 32– Respeito às Leis Trabalhistas

22. Em relação ao respeito às leis trabalhistas pela organização, você está			
GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	1	2,9	2,9
Insatisfeito	5	14,7	17,6
Indiferente	10	29,4	47,1
Satisfeito	15	44,1	91,2
Totalmente Satisfeito	3	8,8	100,0
TOTAL	34	100,0	

No que diz respeito ao cumprimento das Leis Trabalhistas, 15 respondentes (44,1%) responderam que estão satisfeitos nesta dimensão. O HCPA procura manter uma imagem positiva perante a comunidade e os seus funcionários tem importante papel nesse sentido. Além disso, a área de Recursos Humanos do HCPA está sempre a disposição para esclarecer dúvidas trabalhistas dos seus funcionários.

Tabela 33 – Liberdade de Expressão

23. Em relação à liberdade de expressão no ambiente de trabalho, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	1	2,9	2,9
Insatisfeito	3	8,8	11,8
Indiferente	10	29,4	41,2
Satisfeito	19	55,9	97,1
Totalmente Satisfeito	1	2,9	100,0
TOTAL	34	100,0	

A maioria dos funcionários (55,9%) está satisfeita com a liberdade de expressão no setor. Em sua entrevista, a chefia afirmou que os funcionários possuem liberdade para manifestar suas opiniões. Além disso, o bom clima de trabalho permite uma maior liberdade de expressão e uma melhor comunicação entre as pessoas.

Tabela 34 – Clareza nas Decisões de Demissão

24. Em relação à clareza nas decisões de demissão, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	4	11,8	11,8
Insatisfeito	8	23,5	35,3
Indiferente	17	50,0	85,3
Satisfeito	4	11,8	97,1
Totalmente Satisfeito	1	2,9	100,0
TOTAL	34	100,0	

Neste fator, o número de insatisfeitos (8) é o dobro do de satisfeitos (4). A alternativa com maior percentual de respostas foi a de indiferença (50%). Supõe-se que contribuíram para esse resultado a distribuição de um panfleto pelo SINDISAUDE aos funcionários cobrando explicações do HCPA quanto ao elevado número de demissões num curto período de tempo e, além disso, as demissões ocorridas no último ano no próprio Almoxarifado Central.

Tabela 35 – Constitucionalismo

CONSTITUCIONALISMO				
<i>Pergunta</i>	<i>Resposta</i>			TOTAL
	1+ 2	3	4+ 5	
22	6	10	18	34
23	4	10	20	34
24	12	17	5	34
TOTAL	22	37	43	102
(%)	21,6	36,3	42,2	100,0

O fator Constitucionalismo foi o que apresentou o menor índice de satisfação (42,2%), sendo que a Clareza nas Decisões de Demissão a dimensão que mais influenciou neste resultado.

6.9 TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DE VIDA

O fator Trabalho e Espaço Total de Vida visa mensurar a QVT em relação ao equilíbrio entre a vida pessoal e a vida no trabalho dos empregados.

Tabela 36 – Tempo para Atividades de Lazer

25. Quanto ao tempo disponível para realizar atividades de lazer, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	1	2,9	2,9
Insatisfeito	5	14,7	17,6
Indiferente	7	20,6	38,2
Satisfeito	19	55,9	94,1
Totalmente Satisfeito	2	5,9	100,0
TOTAL	34	100,0	

O Almoxarifado Central do HCPA não funciona nos finais de semana e nem em feriados, possibilitando aos trabalhadores disporem de tempo livre para o lazer em família e amigos. Além disso, dificilmente os funcionários têm que ficar após o expediente. Estes fatos colaboram para o índice de 55,9% de funcionários satisfeitos com a dimensão.

Tabela 37– Condições Físicas e Psicológicas para Realizar Atividades de Lazer

26. Quanto às condições físicas e psicológicas para realizar atividades de lazer após o expediente, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	2	5,9	5,9
Insatisfeito	7	20,6	26,5
Indiferente	4	11,8	38,2
Satisfeito	18	52,9	91,2
Totalmente Satisfeito	3	8,8	100,0
TOTAL	34	100,0	

A maioria (52,9%) dos funcionários afirmou estar satisfeita com as condições físicas e psicológicas para realizar atividades de lazer. Porém, o mesmo não se aplica à chefe do setor, que na entrevista afirmou muitas vezes não conseguir se desligar do trabalho para aproveitar seu tempo livre.

Tabela 38 – Trabalho e Espaço de Vida

TRABALHO E ESPAÇO DE VIDA				
Pergunta	Resposta			TOTAL
	1+ 2	3	4+ 5	
25	6	7	21	34
26	9	4	21	34
TOTAL	15	11	42	68
(%)	22,1	16,2	61,8	100,0

Numa análise geral fica demonstrado que a maioria (61,8%) dos funcionários está satisfeita ou totalmente satisfeita com o fator Trabalho e Espaço de Vida. O trabalho desenvolvido no setor envolve esforço físico e é rotineiro, porém não faz com os trabalhadores levem preocupações para fora do horário de expediente, possibilitando dessa maneira a execução de outras atividades complementares à sua vida.

6.10 RELEVÂNCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO

O fator Relevância Social da Vida no Trabalho objetiva medir a QVT em relação à percepção dos empregados quanto à responsabilidade social da organização na comunidade e a qualidade da prestação de seus serviços.

Tabela 39 – Imagem Interna da Organização

27. Em relação à imagem interna (como você vê) da organização, você está				
GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO	
Totalmente Insatisfeito	0	0,0	0,0	
Insatisfeito	1	2,9	2,9	
Indiferente	9	26,5	29,4	
Satisfeito	22	64,7	94,1	
Totalmente Satisfeito	2	5,9	100,0	
TOTAL	34	100,0		

Vinte e dois funcionários (64,7%) demonstraram estarem satisfeitos com a imagem interna da organização. Ao trabalharem com pessoas doentes, muitos vêm no seu trabalho uma maneira de fazer algo para a sociedade e sentem orgulho disso. Além disso, consideram que a empresa cumpre os seus objetivos perante o quadro funcional.

Tabela 40 – Imagem Externa da Organização

28. Em relação à imagem externa (como as pessoas de fora vêem a organização), você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	0	0,0	0,0
Insatisfeito	0	0,0	0,0
Indiferente	6	17,6	17,6
Satisfeito	25	73,5	91,2
Totalmente Satisfeito	3	8,8	100,0
TOTAL	34	100,0	

Em relação à Imagem Externa da Organização, 28 (82,3%) demonstram estarem satisfeitos ou totalmente satisfeitos com a organização. Colaboram para isso a divulgação de resultados de avaliações externas quanto ao funcionamento do HCPA e os elogios recebidos, seja através da Ouvidoria ou diretamente dos pacientes.

Tabela 41 – Ações Sociais Promovidas pela Organização

29. Em relação às ações sociais promovidas pela organização, você está

GRAU DE SATISFAÇÃO	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Totalmente Insatisfeito	0	0,0	0,0
Insatisfeito	3	8,8	8,8
Indiferente	14	41,2	50,0
Satisfeito	16	47,1	97,1
Totalmente Satisfeito	1	2,9	100,0
TOTAL	34	100,0	

Essa dimensão apresentou 50% de funcionários satisfeitos ou totalmente satisfeitos e 8,8% insatisfeitos. O HCPA atua com base no tripé assistência, ensino e pesquisa atuando diretamente na sociedade. Pode-se citar como exemplos dessa atuação a existência de uma Unidade de Pesquisa, do CAPS e da casa de Apoio, que acolhe pessoas em tratamento com poucas condições financeiras.

Tabela 42 – Relevância Social do Trabalho

RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO				
<i>Pergunta</i>	<i>Resposta</i>			TOTAL
	1+ 2	3	4+ 5	
27	1	9	24	34
28	0	6	28	34
29	3	14	17	34
TOTAL	4	29	69	102
(%)	3,9	28,4	67,6	100,0

O fator Relevância Social do Trabalho alcançou um índice de apenas 3,9% de funcionários insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos com o mesmo. Isso demonstra que a maneira como os funcionários percebem a responsabilidade social da organização e a qualidade de seus serviços é satisfatória (67,6%).

6.11 TRABALHO NO AMANHÃ

Tabela 43 – Troca de Atividade no Futuro

30. Planeja trocar de atividade no futuro?			
RESPOSTA	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Sim	23	67,6	67,6
Não	11	32,4	100,0
TOTAL	34	100,0	

A maioria dos funcionários (67,6%) do Almojarifado Central do HCPA planeja partir para outra atividade no futuro. Esse fato pode ser associado ao desejo de crescimento profissional e, conforme será visto a seguir, muitos acreditam que as atividades não possam ser executadas por muito tempo sem ocasionar problemas físicos ou psicológicos.

Tabela 44 – Saúde e Trabalho ao Longo do Tempo

31. Considera que as tarefas e condições de trabalho oferecidas hoje possibilitam a sua execução sem ocasionar problemas físicos ou psicológicos ao longo do tempo?			
RESPOSTA	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Sim	11	32,4	32,4
Não	23	67,6	100,0
TOTAL	34	100,0	

Vinte e três funcionários (67,6%) afirmaram que as tarefas e condições de trabalho oferecidas hoje poderão ocasionar problemas físicos ou psicológicos ao longo do tempo. A rotina e o elevado esforço físico empenhados na execução de algumas atividades do Almojarifado Central são fatores determinantes para esse resultado.

Tabela 45 – Problemas de Saúde Relacionados ao Trabalho

32. Sofre ou já sofreu com problemas de saúde relacionados ao seu trabalho?			
RESPOSTA	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Sim	19	55,9	55,9
Não	15	44,1	100,0
TOTAL	34	100,0	

A maioria (55,9%) dos trabalhadores do Almojarifado Central do HCPA afirma já terem sofrido ou sofrerem com problemas de saúde relacionados ao trabalho. Considerando a faixa etária dos respondentes, este é um fato que precisa ser visto com

atenção, pois, apesar do absenteísmo ser quase nulo (informação obtida na entrevista com a chefia), poderá elevar-se no futuro, gerando uma sobrecarga de trabalho e um aumento no número de problemas de saúde relacionados ao trabalho.

6.12 CONHECIMENTO DO PROGRAMA DE QVT NO HCPA

Tabela 46 – Conhecimento sobre o Programa de QVT no HCPA

Tem conhecimento de Programa de Qualidade de Vida no Trabalho no HCPA?			
RESPOSTA	RESPONDENTES	(%)	% ACUMULADO
Sim	16	47,1	47,1
Não	18	52,9	100,0
TOTAL	34	100,0	

Essa pergunta foi feita visando analisar se os funcionários possuem conhecimento sobre a existência de um Programa de Qualidade de vida no Trabalho no HCPA. Verificou-se que a maioria (52,9%) não o conhece, apesar de o mesmo existir desde 2006.

A tabela a seguir mostra o nível de satisfação dos funcionários do Almoxarifado Central do HCPA com todos os fatores do modelo de Walton (1973), excluindo-se as respostas de indiferença:

Tabela 47 – Resultados por Fatores do Modelo de Walton

FATORES	Insatisfeitos + Totalmente Insatisfeitos (%)	Satisfeitos + Totalmente Satisfeitos (%)
Compensação	6,9	81,4
Condições de Trabalho	25,0	50,0
Uso e Desenvolvimento de Capacidades	13,7	60,3
Chance de Crescimento e Segurança	25,0	45,6
Integração Social na Empresa	6,9	73,5
Constitucionalismo	21,6	42,2
Trabalho e Espaço de Vida	22,1	61,8
Relevância Social do trabalho	3,9	67,6

Concluí-se pela análise dos resultados de pesquisa feita, que, na sua maioria os funcionários do Almojarifado Central do HCPA apresentam níveis satisfatórios em relação à sua QVT. Mesmo no fator Compensação, em que pesquisas realizadas em outros setores quase sempre refletem insatisfação, neste caso houve concordância e aceitação do que recebem pelo seu trabalho.

7 CONCLUSÃO

O HCPA é uma organização com mais de quatro mil funcionários, que trabalham em diferentes funções, lugares e com diferentes cargas horárias. Procurando atender às necessidades de seus trabalhadores quanto a Qualidade de Vida, em 2006 foi criado o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho do HCPA.

O Almoxarifado Central do HCPA conta com 29 funcionários que respondem ao Serviço de Almoxarifado, mais nove funcionários da Farmácia e uma Auxiliar de Higienização, totalizando 39 funcionários do hospital trabalhando em sua área física. O objetivo geral deste trabalho foi o de avaliar a QVT destes funcionários e propor ações que possibilitem melhorias. Para tanto, foi realizado uma pesquisa de caráter eminentemente quantitativo sendo a coleta de dados feita através de um questionário, uma entrevista com a Chefia do Setor e visitas à outros dois almoxarifados de hospitais de mesmo porte, sendo um público e um privado.

O modelo usado como referência para a pesquisa foi o de Walton (1973), devido ao fato de ser um dos mais completos e que apresenta mais variáveis para analisar a QVT dos trabalhadores em uma organização.

No fator **Compensação**, o resultado encontrado foi muito positivo, obtendo-se um índice de 81,4% de satisfação. Tal índice é surpreendente, visto que nos estudos pesquisados este fator é um dos apresenta elevado índice de insatisfação.

A dimensão **equidade externa** foi a que apresentou o maior número (30) de funcionários satisfeitos ou muito satisfeitos. Os mesmos consideram que, em relação ao mercado, recebem uma remuneração diferenciada. Além disso, acham justo o salário para o cargo que exercem. Os benefícios oferecidos pelo HCPA é um outro ponto que merece destaque, possibilitando aos funcionários muito mais que um salário, mas outras formas de reconhecimento, aumentando assim a satisfação dos mesmos nesse fator.

O fator **Condições de Trabalho** foi avaliado de forma positiva, ou seja, mais de 50% de funcionários satisfeitos, nas dimensões Limpeza e Organização e Carga de

Trabalho. O fato de o Almojarifado Central dispor de uma funcionária responsável pela higienização e a consciência dos funcionários quanto a preservação do local de trabalho são influenciadores dessa satisfação com a limpeza e organização do setor.

Quanto à **carga de trabalho**, como há uma rotina, cada funcionário sabe o que lhe cabe realizar durante o dia e dificilmente ficam tarefas pendentes. Porém, cabe ressaltar que isso ocorre com o quadro funcional completo, pois o afastamento de algum funcionário pode gerar sobrecarga de outros.

A dimensão **Equipamentos** recebeu exatamente 50% de satisfação. Para melhorias nesse índice, sugere-se a atualização de alguns equipamentos utilizados, como por exemplo, os carros utilizados pela Central de Distribuição de Materiais. A maioria dos carros é feita de madeira, sendo pesados e de difícil manuseio. Além disso, muitos possuem as rodas mal posicionadas, podendo acarretar lesões. Na própria área já existe um modelo mais moderno, feito de plástico e com as rodas localizadas mais ao centro, que poderia ser utilizado em substituição dos antigos.

A dimensão **Ambiente Físico** foi avaliada de forma negativa pelos funcionários. Em entrevista, a chefia do setor disse que o ambiente não era o ideal, mas que também não era o pior existente. Nas visitas aos outros almojarifados constatou-se que o Almojarifado do HCPA, em comparação aos outros, possui bom espaço físico e boa iluminação. Sugere-se para melhoria nessa dimensão a instalação de um bebedouro dentro do setor, algumas reformas, como em portas quebradas e paredes e a construção de uma área de repouso e leitura, visto que muitos funcionários estudam nos intervalos de almoço e não possuem área própria para isso. Essa sugestão não abrange somente ao almojarifado, mas sim ao HCPA como um todo, que ao incentivar o aprimoramento dos seus funcionários pode fornecer-lhes condições para que isso ocorra.

Em relação ao fator **Uso e Desenvolvimento de Capacidades**, a maioria dos funcionários considerou-a satisfatória. Destacam-se como pontos positivos a autonomia dada aos trabalhadores, as tarefas executadas, o grau de responsabilidade exigido e a retro informação. Os pontos negativos ficaram por conta do incentivo ao desenvolvimento de habilidades e as oportunidades para participar de treinamentos e

cursos. Como o trabalho é rotineiro, após aprendida a execução do mesmo, dificilmente os trabalhadores tem que desenvolver novas aptidões e dificilmente encontram situações que os obriguem a pensar em possibilidades diferentes, mesmo que possuam autonomia para isso. Em relação ao incentivo para participarem de cursos e treinamentos, poucos são os cursos disponibilizados para o trabalho realizado no almoxarifado. Cabe ressaltar que a chefia do setor está ouvindo os funcionários e coletando sugestões de treinamentos, o que pode vir a mudar esse índice no futuro.

Quanto ao fator **Chance de Crescimento e Segurança**, a maioria dos funcionários não está satisfeita. A dimensão **Oportunidades de Progresso** apresentou índices negativos e a dimensão **Estabilidade** foi considerada positiva. Por ser uma empresa pública onde a entrada ocorre através de concursos, muitos têm seu crescimento limitado pelos mesmos. Porém o Plano de Cargos e Salários do HCPA está em mudança e busca justamente possibilitar mais oportunidades aos seus funcionários, incentivando o desenvolvimento e o crescimento pessoal. Muitos funcionários vêm nesse novo Plano a chance de serem recompensados pelo trabalho desenvolvido, visto que a possibilidade de crescimento também estará diretamente relacionada a Gestão de Desempenho dos mesmos.

A **Integração Social na Empresa** também foi avaliada de forma positiva pelos funcionários, alcançando um índice de satisfação de 73,5%. A maioria trabalha a mais de dez anos de HCPA e conhecem-se há muito tempo, possibilitando grande integração entre os mesmos. Exemplo disso foi o fato de a dimensão **Relacionamento com os Colegas** apresentar a totalidade de respondentes satisfeitos ou muito satisfeitos. Destaca-se também a **relação dos funcionários com a Chefia Imediata**, apresentando índice de satisfação de 82,3%, demonstrando que a boa relação entre os funcionários não ocorre somente entre colegas de função, mas também entre superiores e subordinados.

No fator **Constitucionalismo**, 42,2% consideraram-se satisfeitos. As dimensões **Respeito às Leis Trabalhistas e Liberdade de Expressão** foram avaliadas positivamente. Já em relação à **Clareza nas Decisões de Demissão** tem-se mais que o dobro de funcionários insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos. É reflexo do elevado

número de demissões ocorridas no HCPA em um curto período de tempo, inclusive no Almojarifado Central. Como sugestão, a fim de evitar um clima de preocupação no setor, indica-se uma postura mais esclarecedora por parte da Chefia, reforçando não as causas das demissões, mas sim o que é necessário dos trabalhadores para possuir estabilidade no emprego. Além disso, a Gestão de Desempenho implementada no HCPA deve ser realizada com o máximo de sinceridade, procurando informar o funcionário caso o mesmo demonstre alguma dificuldade na execução das atividades, dando a chance de melhoria ao mesmo e evitando demissões inesperadas.

O fator **Trabalho e Espaço de Vida** também foi considerado satisfatório por parte dos funcionários. O fato de não haver expediente nos finais de semana e nem em feriados é um grande colaborador para esse resultado. Além disso, o horário de trabalho é fixo, o que possibilita a programação de atividades externas. As condições oferecidas para execução dessas atividades também foram consideradas positivas, permitindo que os trabalhadores usem seu tempo livre não somente para recuperarem as forças, mas sim para realizarem atividades que lhes possibilitem bem-estar.

O último fator do Modelo de Walton, **Relevância Social da Vida no Trabalho**, também foi avaliado de forma satisfatória. Percebe-se grande orgulho por parte dos funcionários em trabalhar no HCPA, pela própria razão de existir da instituição, que está associada ao fazer bem para a sociedade. Além do atendimento médico diferenciado, o HCPA também atua na formação de profissionais e no desenvolvimento de pesquisas. Também é reforçado pela Administração Central que cada funcionário é responsável por todo o trabalho desenvolvido, tendo papel fundamental pela boa imagem da organização perante a sociedade.

Um dos aspectos que gera preocupação é o aumento da faixa etária dos funcionários associado aos problemas ocasionados pela natureza das atividades desenvolvidas no Almojarifado Central. A maioria dos funcionários afirmou já ter sofrido ou sofrer com problemas relacionados ao desenvolvimento do trabalho e 67,6% afirmou que as condições de trabalho e tarefas desenvolvidas hoje não possibilitam a execução sem ocasionar problemas de saúde no futuro. Com isso, pode ocorrer de o nível de absenteísmo subir, gerando sobrecarga de trabalho nos funcionários, o que pode gerar

mais problemas. Na entrevista, a chefia afirmou já estar ciente do problema, mas que ainda não foi realizado nada de concreto quanto a isso. Sugere-se então uma postura preventiva, verificando a possibilidade de rodízio de tarefas e um maior incentivo à participação na ginástica laboral.

A limitação do estudo consiste no fato de que a análise da QVT abrangeu apenas o Almoxarifado Central, não podendo ser visto o resultado do estudo como característica de todo o Hospital de Clínicas de Porto Alegre.

Para trabalhos posteriores, sugere-se um estudo sobre como melhorar o ambiente de trabalho de um almoxarifado e a realização de grupos de foco visando buscar soluções para diminuir os danos à saúde desses trabalhadores.

Na análise geral, apenas dois fatores não alcançaram índices superiores a 50% de satisfação, permitindo assim afirmar-se que os funcionários do Almoxarifado Central do HCPA possuem uma boa Qualidade de Vida no Trabalho.

8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

GRABARSCHI, Idvani Valéria Sena de Souza. **Qualidade de Vida no Trabalho e sua influência na percepção da Qualidade dos serviços – estudo de caso em instituição de nível superior**. Florianópolis: 2001. 115 f. Dissertação (Pós-Graduação em Engenharia da Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, 2001.

GUEST, R. H. Quality of work Life: Learning from Tarrytown. **Harvard Business Review**, 76-87, Jul.-Aug. 1979.

HAENSSGEN, Patrícia. **Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo de caso na área do transporte coletivo**. Porto Alegre: 2003. 55 f. Monografia (Pós-Graduação em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2003.

LACAZ, Francisco Antonio de Castro. **Qualidade de Vida no Trabalho e Saúde/Doença. Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro. v. 05, nº 01, 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232000000100013> Acesso em: 27 abr. 2008.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas, 2003.

MEDEIROS, Elisa Girardi. **Análise da Qualidade de Vida no Trabalho: um Estudo de Caso na Área da Construção Civil**. Porto Alegre: 2002. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2002.

OLIVEIRA, Patrícia Morilha; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Avaliação da Gestão de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho**. RAE-eletrônica, v. 4, n. 1, Art. 9, jan./jul. 2005.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis: Vozes, 1994.

SANTOS, Alan Pereira dos. **Qualidade de Vida no Trabalho: estudo de caso em uma empresa da região do Vale dos Sinos ligada à construção civil**. Porto Alegre: 2004. 163 p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação

em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2004.

TOLFO, Suzana da Rosa; PICCININI, Valmíria Carolina. **As melhores empresas para trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho: disjunções entre a teoria e a prática.** In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO. **Anais.** Foz do Iguaçu: ANPAD, 1998, 1 CD-ROM.

UTO, Kengo. **Qualidade de Vida no trabalho em uma Empresa de Radiofusão.** Porto Alegre: 2004. 83 f. Monografia (Graduação em Administração) – Departamento de Ciências Administrativas, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 08, nº 1, janeiro/março 2001.

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

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 2ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ANEXO A

QUESTIONÁRIO

Caro respondente,

O presente questionário faz parte do meu trabalho de conclusão do curso de Administração de Empresas da UFRGS. A pesquisa, baseada no modelo de aferição da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) de Walton, visa a coleta de dados para a análise da satisfação dos funcionários do Almojarifado Central do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) quanto a sua QVT.

Os dados de identificação serão mantidos sob sigilo, sendo analisados de forma anônima e quantitativa. Dependendo da sua maior colaboração para que a pesquisa corresponda realmente à opinião do grupo.

Obrigado.

Guilherme Stoffel Messerschmidt

.....

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

Tempo de empresa:

() Menos de 1 ano

() Entre 1 e 5 anos

() Entre 6 e 10 anos

() Mais de 10 anos

Idade:

20 a 29 anos

30 a 39 anos

40 a 49 anos

50 anos ou mais

Escolaridade:

Ensino Fundamental incompleto

Ensino Fundamental completo

Ensino Médio incompleto

Ensino Médio completo

Ensino Superior incompleto

Ensino Superior completo

Outros: _____

Marque nos parênteses a resposta que corresponde à sua opinião: o 1 representa totalmente insatisfeito e o 5 totalmente satisfeito.

	1	2	3	4	5
1. Quanto ao seu salário, considerando o trabalho que você executa, você está	() Totalmente Insatisfeito	() Insatisfeito	() Indiferente	() Satisfeito	() Totalmente Satisfeito
2. Quanto ao seu salário, perante o mercado, você está	() Totalmente Insatisfeito	() Insatisfeito	() Indiferente	() Satisfeito	() Totalmente Satisfeito
3. Quanto aos benefícios oferecidos pelo HCPA aos seus funcionários, você está	() Totalmente Insatisfeito	() Insatisfeito	() Indiferente	() Satisfeito	() Totalmente Satisfeito
4. Em relação às condições do ambiente físico de trabalho, em geral, você está	() Totalmente Insatisfeito	() Insatisfeito	() Indiferente	() Satisfeito	() Totalmente Satisfeito
5. Em relação à limpeza e organização do ambiente, você está	() Totalmente Insatisfeito	() Insatisfeito	() Indiferente	() Satisfeito	() Totalmente Satisfeito

6. Em relação aos equipamentos disponibilizados para execução do trabalho, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
7. Em relação à carga de trabalho, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
8. Quanto a sua autonomia para execução das atividades, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
9. Quanto às tarefas executadas, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
10. Quanto ao grau de responsabilidade exigido pelo trabalho que você desempenha, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
11. Quanto ao incentivo para desenvolvimento de habilidades, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
12. Quanto às oportunidades para participar de treinamentos e cursos, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
13. Quanto às informações fornecidas pelos superiores sobre o andamento do seu trabalho, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
14. Em relação às oportunidades de progresso profissional na organização, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
15. Em relação à estabilidade no emprego, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
16. Quanto ao relacionamento com a Chefia Imediata, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
17. Quanto ao relacionamento com os colegas, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito

18. Quanto à igualdade de tratamento entre as pessoas, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
19. Quanto ao desenvolvimento do trabalho em equipe, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
20. Quanto ao reconhecimento do trabalho realizado, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
21. Quanto ao clima de trabalho, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
22. Em relação ao respeito às leis trabalhistas pela organização, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
23. Em relação à liberdade de expressão no ambiente de trabalho, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
24. Em relação à clareza nas decisões de demissão, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
25. Quanto ao tempo disponível para realizar atividades de lazer, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
26. Quanto às condições físicas e psicológicas para realizar atividades de lazer após o expediente, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
27. Em relação à imagem interna (como você vê) da organização, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
28. Em relação à imagem externa (como as pessoas de fora vêem a organização), você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito

29. Em relação às ações sociais promovidas pela organização, você está	()	()	()	()	()
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
30. Planeja trocar de atividade no futuro?	()				()
	Sim				Não
31. Considera que as tarefas e condições de trabalho oferecidas hoje possibilitam a sua execução sem ocasionar problemas físicos ou psicológicos ao longo do tempo?	()				()
	Sim				Não
32. Sofre ou já sofreu com problemas de saúde relacionados ao seu trabalho?	()				()
	Sim				Não

1. Tem conhecimento de Programa de Qualidade de Vida no Trabalho no HCPA?

() *Sim*

() *Não*

2. Em relação à Qualidade de Vida no Trabalho no Almojarifado Central do HCPA, você se sente

() *Totalmente Insatisfeito* () *Insatisfeito* () *Indiferente* () *Satisfeito* () *Totalmente Satisfeito*

3. O que você entende por Qualidade de Vida no Trabalho?

ANEXO B

ENTREVISTA – ROTEIRO

Para realização da pesquisa sobre QVT no Almojarifado Central do HCPA, será feita uma entrevista com a chefia do setor, abordando os seguintes aspectos:

- 1- Visão da entrevistada sobre o que é QVT;
- 2- Visão da entrevistada sobre a QVT (Modelo de Walton) dos funcionários do almojarifado
- 3- Quais problemas que a entrevistada vê no Almojarifado Central relacionados a QVT?

Obs.: nesse ponto, levantar questões sobre esforço físico, envelhecimento do quadro e carga de trabalho, possibilidade de aproveitamento de funcionários em outros setores ou atividades)

- 4- O que está sendo feito atualmente pela chefia do setor que tenha alguma influência na QVT dos funcionários?
- 5- Como a entrevistada avalia a sua própria QVT.

ANEXO C

VISÃO DOS FUNCIONÁRIOS SOBRE QVT

1. “[...] um conjunto de ações que proporcionam uma ambiente onde se possa crescer, inovar e opinar [...] É ter uma ambiente adequado as tarefas a serem realizadas proporcionando um bem-estar a todos os trabalhadores.”
2. “A satisfação vem com o bem-estar do funcionário. Isto que é qualidade de vida.”
3. “Trabalhar com alegria, sem *stress*, sem pressão, mas com responsabilidade e dedicação.”
4. “[...] ambiente de trabalho favorável para o pleno desenvolvimento das atividades, saúde do trabalhador e o seu lazer.”
5. “[...] bom ambiente físico associado com condições psicológicas satisfatórias[...].”
6. “[...] saúde, bons salários e bom local de trabalho.”
7. “[...] local onde você consiga realizar suas atividades com um bom desempenho sem ter prejuízos a saúde do trabalhador [...] e com um local adequado para o funcionário descansar no horário de intervalo.”
8. “[...] satisfação maior para os trabalhadores tendo um retorno de produção maior para a organização”

9. “Ter um ambiente para trabalhar, com uma boa infra-estrutura, sendo respeitado pela chefia.”
10. “Ambiente de trabalho na organização, identificação clara de materiais, relacionamento com os colegas e chefias, climatização e horários adequados para um bom desempenho evitando sempre o *stress*.”
11. “Um ambiente de respeito, união, coleguismo e condições de realizar as atividades com qualidade.”
12. “Significa trabalhar com condições que lhe permitam satisfação profissional e pessoal, como ter um salário compatível com a satisfação básica das necessidades fisiológicas e sociais.”
13. “Ambiente propício ao trabalho com móveis e equipamentos; área física adequada, relacionamento interpessoal e incentivo por parte da empresa através de campanhas de prevenção à saúde.”
14. “É poder realizar todas as suas atividades com possibilidade de voltar para casa após a jornada com tempo e disposição para realizar outras atividades. E não só dormir de tanto que trabalhou.”
15. “Um bom ambiente de trabalho, as pessoas com quem trabalha, ter autonomia no que faz.”
16. “Estar satisfeito com as condições oferecidas pela empresa para a execução das atividades e com as suas obrigações referentes a leis trabalhistas e pagamento de salário que satisfaça as necessidades mínimas.”
17. “Esforço físico e psicológicos adaptados”
18. “Gozar de boa saúde, bom ambiente de trabalho, boa estrutura psicológica para estar bem em casa com seus familiares e um emprego para suportar tudo isso.”

19. “Bem estar biopsicossocial do funcionário.”
20. “Um ambiente com divisão adequada das tarefas, profissionais éticos, chefias flexíveis que dão suporte no momento necessário, firmando com essas atitudes uma harmonia entre os colaboradores.”
21. “Oportunidade de crescimento; área salubre; oportunidade de dar idéias e sugestões; metas discutidas junto aos funcionários e cursos de qualificação.”
22. “Bom relacionamento, honestidade, transparência, confiança, humanidade, coleguismo, amizade, etc.”
23. “Proporcionar condições de trabalhar. Ex. Equipamentos como ar central, cadeiras, mesas, etc.”
24. “Um trabalho desenvolvido para melhorar o desempenho dos colaboradores da empresa.”
25. “São todos os fatores que permitem realizar o seu trabalho de forma que possa acrescentar melhorias no seu emprego quanto na sua vida pessoal.”
26. “Ter um emprego digno não pensando só no salário do final do mês ou porque a empresa é boa e tem nome de peso. Mas sim estar satisfeito com o trabalho que desempenha para poder executar suas tarefas com qualidade dando um excelente retorno para a empresa.”
27. “Trabalhar sem pressão e com tempo suficiente para executar as tarefas, com bom relacionamento entre os colegas.”
28. “ As condições que o meio (local de trabalho) oferecem ao funcionário para exercer seu trabalho.”