

**FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA - FACER**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS**

**DANÚBIA MOREIRA ALVES**

**AVALIAÇÃO DA GESTÃO DA QVT: UM ESTUDO COM OS**  
**FUNCIONÁRIOS DO HOSPITAL BOM JESUS DA CIDADE**  
**DE CERES**

**RUBIATABA – GO**

**2008**

FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA - FACER  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

DANÚBIA MOREIRA ALVES

**AVALIAÇÃO DA GESTÃO DA QVT: UM ESTUDO COM OS  
FUNCIONÁRIOS DO HOSPITAL BOM JESUS DA CIDADE  
DE CERES**

Monografia apresentada à Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba – FACER, como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Administração de Empresas sob a orientação do Prof. Serigne Ababacar Cissé BA.

**RUBIATABA – GO**

**2008**

## FICHA CATALOGRÁFICA

Alves, Danúbia Moreira

Avaliação da Gestão da QVT: um estudo com os funcionários do Hospital Bom Jesus da cidade de Ceres / Danúbia Moreira Alves – Rubiataba - GO: FACER- Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba, 2008.

75f.

Orientador: Serigne Ababacar Cissé BA (Mestre )

Monografia (Graduação) FACER- Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba.

Curso de Graduação em Administração de Empresas

Bibliografia.

1 Ambiente no trabalho. 2. Satisfação no trabalho 3. QVT: Hospital I. Danúbia Moreira Alves. II. FACER- Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba. Curso de Graduação em Administração de Empresas. III. Título.

**CDU658.3:331(817.3)**

Elaborada pela biblioteconomista Célia Romano do Amaral Mariano – CRB/1-1528

**DANÚBIA MOREIRA ALVES**

**AVALIAÇÃO DA GESTÃO DA QVT: UM ESTUDO COM OS  
FUNCIONÁRIOS DO HOSPITAL BOM JESUS DA CIDADE DE CERES**

COMISSÃO JULGADORA  
MONOGRAFIA PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE GRADUADO PELA FACULDADE  
DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO DE RUBIATABA

RESULTADO: \_\_\_\_\_

Orientador

---

Serigne Ababacar Cissé BA/ Mestre em Administração

2º Examinador

---

Wilson Luiz da Silva / Especialista em Docência Universitária

3º Examinador

---

Gilda Aparecida Nascimento/ Especialista em Administração de Sistema de Informação

Rubiataba, 12 de dezembro de 2008.

## DEDICATÓRIA

*À Deus pelo dom da vida.*

*Aos meus pais, Abílio e Glaucimar,  
meus primeiros mestres.*

*Aos meus irmãos, Poliana e Diego. Ao meu esposo,  
Wesley dedico a conquista desta etapa profissional.*

*A vocês que sempre se fazem presentes, me realiza,  
me alegra, e a quem amo tanto.*

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente a Deus por todas as bênçãos que me concedeu que muitas pessoas chamam de sorte ou de coincidência.

A minha família, que sempre me apoiaram em cada etapa da minha vida, me ajudando, me incentivando em tudo.

Ao meu orientador Professor Serigne Ababacar Cissé BA pela paciência, dedicação, companheirismo e incentivo que muito me ajudou a prosseguir os estudos nesta área.

Aos colegas da graduação pela convivência e amizade durante todo o curso.

A todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização deste trabalho.

Meu especial agradecimento a todas as pessoas que colaboram como sujeitos da pesquisa.

## LISTA DE FIGURA

Figura 01: Organograma do Hospital Bom Jesus	67
--	----

## LISTA DE QUADROS

Quadro 01: Características de um trabalho que tem sentido e princípios de organização	18
Quadro 02: A Teoria X e a Teoria Y como diferentes concepções da natureza humana	23
Quadro 03: Evolução do conceito de QVT	26
Quadro 04: SEBRAE	28



## LISTA DE GRÁFICOS

### Administração

Gráfico 01: Sexo	38
Gráfico 02: Escolaridade dos funcionários	38
Gráfico 03: Estado Civil	39
Gráfico 04: Quanto ao conhecimento do que é Qualidade de Vida no Trabalho	39
Gráfico 05: Quanto aos fatores de grande importância em relação ao bem-estar no ambiente de trabalho	40
Gráfico 06: Se o Hospital Bom Jesus é considerado como um bom empregador	40
Gráfico 07: Quanto à satisfação com seu ambiente de trabalho.	41
Gráfico 08: Se você sente estimulado ao trabalho	41
Gráfico 09: Se o Hospital Bom Jesus oferece Qualidade de Vida no Trabalho	42
Gráfico 10: Qualidade de Vida no Trabalho é relevante para a sua produtividade	42
Gráfico 11: Quanto os impactos positivos que a Qualidade de Vida no Trabalho podem trazer para sua vida	43
Gráfico 12: Quanto à idéia se demitir desta empresa por falta de Qualidade de Vida no Trabalho	44
Gráfico 13: Tem sugestões de melhorias para a Qualidade de Vida no Trabalho	44

### Enfermagem

Gráfico 14: Sexo	45
Gráfico 15: Escolaridade dos funcionários	45
Gráfico 16: Estado Civil	46
Gráfico 17: Quanto ao conhecimento do que é Qualidade de Vida no Trabalho	46
Gráfico 18: Quanto aos fatores de grande importância em relação ao bem-estar no ambiente de trabalho	47
Gráfico 19: Se o Hospital Bom Jesus é considerado como um bom empregador	47
Gráfico 20: Quanto à satisfação com seu ambiente de trabalho.	48
Gráfico 21: Se você sente estimulado ao trabalho	48
Gráfico 22: Se o Hospital Bom Jesus oferece Qualidade de Vida no Trabalho	49
Gráfico 23: Qualidade de Vida no Trabalho é relevante para a sua produtividade	50

Gráfico 24: Quanto os impactos positivos que a Qualidade de Vida no Trabalho podem trazer para sua vida	50
Gráfico 25: Quanto à idéia se demitir desta empresa por falta de Qualidade de Vida no Trabalho	51
Gráfico 26: Tem sugestões de melhorias para a Qualidade de Vida no Trabalho	51

### **Serviços Gerais (manutenção e limpeza; telefonista e cozinheira)**

Gráfico 27: Sexo	52
Gráfico 28: Escolaridade dos funcionários	52
Gráfico 29: Estado Civil	53
Gráfico 30: Cargo dos funcionários	53
Gráfico 31: Quanto ao conhecimento do que é Qualidade de Vida no Trabalho	53
Gráfico 32: Quanto aos fatores de grande importância em relação ao bem-estar no ambiente de trabalho	54
Gráfico 33: Se o Hospital Bom Jesus é considerado como um bom empregador	55
Gráfico 34: Quanto à satisfação com seu ambiente de trabalho.	55
Gráfico 35: Se você sente estimulado ao trabalho	56
Gráfico 36: Se o Hospital Bom Jesus oferece Qualidade de Vida no Trabalho	56
Gráfico 37: Qualidade de Vida no Trabalho é relevante para a sua produtividade	57
Gráfico 38: Quanto os impactos positivos que a Qualidade de Vida no Trabalho podem trazer para sua vida	57
Gráfico 39: Quanto à idéia se demitir desta empresa por falta de Qualidade de Vida no Trabalho	58
Gráfico 40: Tem sugestões de melhorias para a Qualidade de Vida no Trabalho	58

## RESUMO

Este trabalho apresenta os principais resultados de uma pesquisa, tendo como objetivo geral avaliar como está a gestão da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) do Hospital Bom Jesus, da cidade de Ceres. Os objetivos específicos serviram para analisar o grau de satisfação dos funcionários quanto ao ambiente de trabalho oferecido pelo hospital. No referencial teórico foi descrito sobre: a evolução do trabalho; os sentidos do trabalho; o trabalho e o homem; as pessoas e sua gestão nas organizações; o capital humano; o capital intelectual; as condições do trabalho e sua evolução no tempo; QVT – origem, evolução e conceitos; aplicação da QVT nas micro, pequenas e médias empresas do Brasil; dentre outros. A pesquisa foi desenvolvida com vinte e oito funcionários, sendo três departamentos diferentes (administração, enfermagem, e serviços gerais). O resultado que se pode inferir desta pesquisa é que, de modo geral os funcionários consideram boa a QVT oferecida a eles, e que o hospital sabe dos riscos que os funcionários correm em contrair qualquer tipo de doença, e para que isso não venha a acontecer, oferece todos os equipamentos necessários para os funcionários terem segurança no trabalho. Sendo assim, conclui-se que os funcionários estão trabalhando motivados e dentro de uma boa condição de convivência.

**Palavras-chave:** Hospital Bom Jesus, satisfação dos funcionários, Qualidade de Vida no Trabalho.

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
1 PROBLEMÁTICA	13
2 OBJETIVOS	14
2.1 Objetivo Geral	14
2.2 Objetivos Específicos	14
3 JUSTIFICATIVA	15
4 REFERENCIAL TEÓRICO	16
4.1 A Evolução do Trabalho na História (Etimologia)	16
4.2 Os Sentidos do Trabalho	16
4.3 O Homem e o Trabalho	19
4.4 As pessoas e sua Gestão nas Organizações	19
4.5 O Capital Humano	20
4.6 O Capital Intelectual	20
4.7 As condições do Trabalho e sua Evolução no Tempo	21
4.8 Qualidade de Vida no Trabalho – “Origem, Evolução e Conceitos”	22
4.9 Aplicação da QVT nas Micro, Pequenas e Médias Empresas do Brasil	28
4.10 Estudo de QVT em Instituições Hospitalares e Instituições Privadas no Mundo, no Brasil e no Estado de Goiás	29
5 METODOLOGIA	35
5.1 Tipo de Estudo	35
5.2 Caráter do Estudo	35
5.3 Cunho do Estudo	36
5.4 Procedimentos de Coleta de Dados	36
6 RESULTADOS E DISCUSSÕES	38
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	59
8 SUGESTÕES	60
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
APÊNDICE	65

APÊNDICE A	66
APÊNDICE B	69
APÊNDICE C	71

## INTRODUÇÃO

Atualmente, as organizações passam por constantes e inovadoras evoluções. Decorrente dessas evoluções percebe-se a importância de desenvolver uma análise do desempenho para a empresa, com o objetivo de avaliar tanto os indivíduos/colaboradores, quanto à organização como um todo. Mostrar a necessidade de criar uma metodologia que programe na prática o gerenciamento contínuo e sistematizado do desempenho, compondo integralmente aos demais processos gerenciais, uma ferramenta de gestão das pessoas na sua relação com o trabalho e com os objetivos da organização.

Neste trabalho, foram expostos alguns conceitos sobre o desempenho e alternativas de como avaliar os funcionários nos diversos departamentos, de maneira a melhorar os rendimentos da empresa e a relação dos mesmos com a organização.

Sabe-se da necessidade que as empresas têm de fazer uma avaliação contínua e contar com a parceria de seus colaboradores, sendo esta fundamental para que a empresa apresente um bom desempenho no final de seu exercício, pois, é através da avaliação que se pode detectar o problema e imediatamente propor soluções para os mesmos. Desta forma, ambos estarão contribuindo para que ela alcance seus objetivos. A lógica do processo de avaliação demonstra claramente que todas as ações empreendidas deverão estar orientadas para a busca da missão empresarial, traduzida em objetivos econômico-sociais.

Todavia, o objetivo deste trabalho foi a aplicação da avaliação da gestão da QVT, estabelecendo padrões para o processo de gerenciamento e desempenho disponibilizando ferramentas comuns e de fácil uso para todos. A avaliação do desempenho, no entanto, é um programa amplo, que deve antes de qualquer coisa, servir como retroalimentação sobre o desempenho do empregado na criação do clima de diálogo entre superior e subordinado.

A pesquisa foi desenvolvida com os funcionários do Hospital Bom Jesus, da cidade de Ceres-GO, uma empresa que foi fundada há mais de trinta anos. Atualmente, conta com muitos funcionários, distribuído em vários departamentos. De acordo com uma conversa realizada com o diretor-clínico pode-se observar que será útil para empresa desenvolver um estudo, visando avaliar a satisfação dos funcionários em relação à qualidade de vida no trabalho que o hospital oferece.

## 1 PROBLEMÁTICA

Sabe-se que a relação do indivíduo com o trabalho é de fundamental importância, sendo por meio dele que o homem consegue o seu sustento e o suprimento de suas necessidades mais elevadas, como realização, crescimento, desenvolvimento de habilidades e utilização mais ampla de suas potencialidades. Porém, a relação do ser humano com o trabalho é bastante complexa, caracterizando-se como um paradoxo, ou seja, o trabalho apresenta-se freqüentemente, como enobrecedor e capaz de elevar o *status*, proporcionando ao trabalhador uma identidade, um sentido à sua vida, impulsionando o seu crescimento.

O estudo serviu para aprofundar uma pesquisa sobre a Avaliação da Gestão da QVT do Hospital Bom Jesus, tendo como objeto de estudo uma empresa de médio porte, que presta serviços na área de atendimento à saúde, que é de fundamental importância para a sociedade, pois esta exige muita atenção, cuidado redobrado no seu atendimento. Pode-se dizer também que no que, diz respeito à área de saúde, é uma questão muito delicada, pois sabe-se que esta é uma área, onde os mais atingidos são as pessoas mais carentes financeiramente, pois existe uma demanda muito grande.

De acordo com Roesch (2006, p. 90) um problema pode ser definido tanto a partir da observação, como da teoria, ou de um método que se queira testar. No contexto de um projeto de prática profissional, um problema é uma situação não resolvida, mas também pode ser a identificação de oportunidades até então não percebidas pela organização.

A preocupação básica da pesquisa é identificar os mecanismos utilizados pela empresa para alcançarem seus objetivos e avaliá-los para que haja um desempenho integrado, tendo como foco principal um melhor desempenho dos funcionários do hospital. A falta de direcionamento dos objetivos pessoais com os da organização podem dificultar o bom andamento da empresa, gerar sérios conflitos entre avaliador e avaliado e com isso, atrapalhar o bom desempenho de ambos. Pretende-se avaliar alguns parâmetros que se julgam ser essenciais para o bom andamento da organização, dentre eles destacam-se: a satisfação com ambiente de trabalho, motivação, qualificação e capacitação dos recursos humanos, segurança do trabalho, plano de saúde e etc.

O problema de pesquisa envolve: Por que avaliar a gestão da QVT? Qual o grau de satisfação dos funcionários do Hospital Bom Jesus, da cidade de Ceres?

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo Geral**

- ✓ Avaliar a Gestão da QVT dos funcionários do Hospital Bom Jesus, da cidade de Ceres.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Conhecer e estudar os departamentos do Hospital Bom Jesus;
- ✓ Analisar os componentes da QVT nos departamentos;
- ✓ Analisar os benefícios que a Gestão da QVT trás para o Hospital Bom Jesus;
- ✓ Sugerir um plano de ação para melhorar a Gestão da QVT do Hospital Bom Jesus.



### **3 JUSTIFICATIVA**

Este tema foi escolhido por sua grande importância no sucesso empresarial, como futura administradora de empresas pude perceber a importância de se ter um programa de QVT nas organizações. A empresa em estudo atua no ramo hospitalar, o que exige de seus funcionários transparência e precisão. Baseando-se nesse aspecto, cabe levantar dois questionamentos: os funcionários sabem dos riscos de contrair doenças? Quais as medidas adotadas pelo hospital para evitar a contaminação de doenças?

Diante da necessidade de se ter uma boa Qualidade de Vida no Trabalho, é que foi decidido analisar a questão da satisfação dos funcionários, onde foi realizada a pesquisa junto aos mesmos. Sendo assim, acredita-se que melhorando a qualidade de vida no trabalho, tanto os funcionários quanto a própria unidade se beneficiarão.

A proposta deste trabalho foi de estudar a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários do Hospital Bom Jesus, da Cidade de Ceres. Foi realizada uma pesquisa com intuito de descobrir o estado da QVT dos funcionários do hospital, a fim de identificar o que poderá ser feito para alcançar uma melhoria ou, até mesmo, a excelência no ambiente de trabalho para os funcionários, e também para descobrir até que ponto os mesmos estão satisfeitos ou insatisfeitos com o hospital.

## 4 REFERENCIAL TEÓRICO

### 4.1 A Evolução do Trabalho na História (Etimologia)

A etimologia do trabalho vem do latim vulgar *tripalium*, que significa instrumento de tortura composto de três paus ou varas cruzadas, ao qual se prendia o réu. A definição indica a concepção do trabalho como algo degradante para o homem.

Desde a origem da humanidade, o homem busca meios e estratégias para vencer os desafios da sua sobrevivência, desenvolveu sua capacidade de obter conhecimentos para gerar idéias, inovações e tecnologia em seu benefício e da própria humanidade.

A História do Trabalho traz na sua essência a cultura do trabalho de cada época. Historicamente e culturalmente conhecido, os “senhores” usaram o trabalho de forma escrava para atender as suas necessidades de vida. Os diferentes povos que foram utilizados, os negros, os índios, começaram a trabalhar na tentativa de sobrevivência, onde não exigia experiência e o trabalho era trocado por alimento, moradia, mercadoria e mais tarde moeda (DREWS, 2008).

Os acontecimentos do passado eram dominados mentalmente pelos detentores de conhecimentos que manipulavam os menos esclarecidos tornando-os submissos a deuses e fenômenos da natureza que destruíam sua capacidade de raciocínio. O homem organizou-se e venceu os desafios com o uso do conhecimento.

### 4.2 Os Sentidos do Trabalho

O trabalho tem um lugar importante na sociedade. Com o passar do tempo a tecnologia vem buscando novos mercados, devido à falta de qualificação que as pessoas estão vivendo. Para Morin (2002, p. 71), “construir ou reconstruir, os sentidos do trabalho é projeto de renovada importância, tanto para os profissionais como para as empresas”.

O trabalho é considerado como uma fonte de relacionamento, sentimento como ter algo para fazer, para ter um objetivo na vida. Para que o trabalho tenha sentido é necessário estar ligado à produtividade e a motivação. Alguns especialistas crêem que os problemas de desempenho organizacional dependem da organização do trabalho e do grau de correspondência entre as características das pessoas e as propriedades das atividades desempenhadas.

Segundo Morin (2002, p. 72), “vários modelos foram propostos para organizar o trabalho a fim de estimular o comprometimento, como o das características do emprego de Hackman e Oldham e o da concepção de sistemas sociotécnicos de Emery e Trist.”

Hockman e Oldham buscaram um modelo que tenta explicar como as interações, as características de um emprego e as diferenças individuais influenciam a motivação, a satisfação e a produtividade dos trabalhadores. Segundo Morin (2002, p. 72) este modelo possui três características que contribuem para dar sentido ao trabalho.

1. **a variedade das tarefas:** a capacidade de um trabalho requerer uma variedade de tarefas que exigem uma variedade de competências, ou seja não deixar o trabalho cair na rotina;
2. **a identidade do trabalho:** a capacidade de um trabalho permitir a realização de algo do começo ao fim, com um resultado tangível, identificável. Consegue ver o resultado de seu trabalho;
3. **o significado do trabalho:** a capacidade de um trabalho ter um impacto significativo sobre o bem-estar ou sobre o trabalho de outras pessoas, seja em sua organização, seja no ambiente de trabalho. A pessoa se sentir útil com o seu trabalho.

A contribuição sociotécnica foi desenvolvida na década de 1950, por Eric Trist do Instituto Tavistock (experiência inglesa – TGA), que mostrava que a insatisfação dos trabalhadores no setor de minas no Reino Unido era causada menos pelo salário do que pela organização do trabalho. Junto com seus colegas, propôs a abordagem sociotécnica (MORIN, 2002, p. 72).

De acordo com Morin (2002, p. 72) após as pesquisas realizadas por Emery e Trist, o trabalho apresenta seis propriedades para estimular o engajamento daquele que o realiza:

1. **A variedade e o desafio:** o trabalho deve ser razoavelmente exigente – em outros termos que o de resistência física – e incluir variedade. Esse aspecto estimula desafios e metas para os funcionários;
2. **A aprendizagem contínua:** o trabalho deve oferecer oportunidades de aprendizagem em uma base regular, permitindo estimular a necessidade de crescimento pessoal, nunca parar a aprendizagem;
3. **Uma margem de manobra e autonomia:** o trabalho deve invocar a capacidade de decisão da pessoa. Devem-se reconhecer a necessidade de autonomia e o prazer retirado do exercício de julgamentos pessoais no trabalho. Permite mostrar que somos capazes de tomar decisões;
4. **O reconhecimento e o apoio:** o trabalho deve ser reconhecido pelos outros na organização. Este tipo de aspecto estimula a necessidade de afiliação e vinculação;

- 5. Uma contribuição social que faz sentido:** o trabalho deve permitir a união entre o exercício de atividades e suas conseqüências sociais. Esse âmbito do trabalho reconhece o prazer de contribuir para a sociedade, o prazer de poder ser útil para ajudar as outras pessoas (trabalho social);
- 6. Um futuro desejável:** o trabalho deve permitir a consideração de um futuro desejável, como atividades de aperfeiçoamento profissional.

Conforme Morin (2002, p. 73) o que os modelos têm em comum é a possibilidade de realizar algo que tenha sentido, tanto para o trabalhador quanto para a organização. O quadro a seguir irá mostrar uma síntese das características do trabalho e os princípios de organização.

Quadro 01: Características de um trabalho que tem sentido e princípios de organização.

UM TRABALHO QUE TEM SENTIDO É UM TRABALHO QUE...	CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO	PRINCÍPIOS DE ORGANIZAÇÃO
É realizado de forma eficiente e leva a um resultado	Finalidade	Clareza e importância dos objetivos. Utilidade, valor dos resultados.
	Eficiência	Racionalidade das tarefas
É intrinsecamente satisfatório	Aprendizagem e desenvolvimento de competências	Correspondência entre as exigências do trabalho e as competências da pessoa
	Realização e atualização	Desafios e ideais
	Criatividade e autonomia	Margem de manobra sobre a administração das atividades e a resolução de problemas
	Responsabilidade	Feedback sobre o desempenho
É moralmente aceitável	Retidão das práticas sociais e organizacionais	Regras do dever e do saber viver em sociedade
	Contribuição social	Valores morais, éticos e espirituais.

É fonte de experiências de relações humanas satisfatórias	Afiliação e vinculação	Trabalho em equipe
	Serviço aos outros	Relações do tipo cliente-fornecedor
Garante a segurança e a autonomia	Independência financeira	Salário apropriado e justo
	Saúde e segurança	Boas condições de trabalho
Mantém ocupado	Ocupação	Carga de trabalho adequada

Quadro 01: Características de um trabalho que tem sentido e princípios de organização

Fonte: Morin (2002, p. 75).

### 4.3 O Trabalho e o Homem

O homem é o único ser vivo capaz de transformar o meio em que vive, adequando-o as suas necessidades e a dos demais, numa evolução contínua. É o único capaz de decidir como realizar essas mudanças, é o único ser que trabalha. O homem tem uma força que o impulsiona ao progresso e à evolução, pois essa é a razão de sua existência.

Para Bueno (1996, p. 647) o trabalho é uma tarefa; aplicação das forças humanas para alcançar um determinado fim. O homem é um animal racional; indivíduo da espécie animal que apresenta o maior grau de complexidade na escala evolutiva; o ser humano. Através do trabalho o homem é capaz de construir sua identidade e sua profissão. O trabalho é essencial para que o ser humano consiga concretizar seus sonhos e ideais, pois é por meio dele que ele cria e constrói bens necessários à sua sobrevivência e à de seus familiares.

Outra influência que modifica as atitudes do sujeito em relação ao seu trabalho é o clima organizacional aliado à qualidade de vida no trabalho, onde dependendo do modo como se manifesta no ambiente de trabalho, pode resultar no pleno desenvolvimento do indivíduo e da organização, ou pode ocasionar atitudes negativas por parte do indivíduo, por não estar satisfeito com as normas, regras e políticas organizacionais exercidas pela organização.

De acordo com Chiavenato (1991, p. 33) “É importante que o indivíduo se sinta pessoalmente responsável pelo sucesso ou falha das tarefas que possa decorrer de seus esforços. O indivíduo descobre seu próprio desempenho enquanto executa o trabalho”.

### 4.4 As Pessoas e sua Gestão nas Organizações

As pessoas são partes essenciais para as organizações, pois não existem organizações sem pessoas e vice-versa.

As pessoas compõem o quadro mais valioso das organizações. São elas que tomam decisões, administram todo o processo organizacional. Chiavenato, (1999, p. 83) fala que, “as organizações são pessoas; organizações são grupos; e organizações são organizações. Gerentes administram pessoas; gerentes administram grupos; e gerentes administram organizações. Gerentes são pessoas; gerentes são membros de grupos; e gerentes são membros de organizações”. Assim, se as organizações são compostas por pessoas, o estudo das pessoas constitui a unidade básica para estudar as organizações.

A tendência hoje é fazer com que todas as pessoas, em qualquer nível dentro da organização, sejam administradores ou gestores e não simplesmente executores de suas tarefas.

#### **4.5 O Capital Humano**

O capital humano é de grande importância para as empresas, pois é a fonte de criação e de inovação. As pessoas são um ativo intangível. Esses ativos são considerados como: educação, habilidades, especialidades, treinamentos, competências e etc. As máquinas trabalham, mas não criam. O dinheiro é poder, mas não pensa. Segundo Hirata (2006, p. 48) “salário não compra mais a felicidade do funcionário. Para melhorar seu desempenho, prazer é essencial”. O capital financeiro na era industrial está cedendo lugar para o capital humano na era do conhecimento, como base fundamental para o crescimento da competitividade e inovação das organizações.

A criatividade e a inovação surgem através de idéias, e que provêm do conhecimento por sua vez, conhecimento está na cabeça das pessoas. Organizações que vêem o futuro precisam investir cada vez mais nesse capital intelectual visando o seu progresso, seu crescimento e sua inovação.

#### **4.6 O Capital Intelectual**

O capital humano é composto por pessoas, são estas que formam as organizações desenvolvendo-as e mantendo-as através de talentos. Mais do que isso, capital humano significa basicamente capital intelectual.

O profissional de hoje precisa ter conhecimento, talento e saber trabalhar com as tecnologias da informação e da comunicação: analisando dados e informações e comunicando-se intensivamente com os membros de sua equipe, num trabalho cooperativo. É

um profissional com conhecimentos globais do negócio e com especialização em sua área de atuação, que é capaz de vender produtos, serviços, imagem e marcas. Um número maior de pessoas está executando trabalho do conhecimento, pois está aumentando o conteúdo de conhecimento independentemente da área de atuação.

As empresas precisam estar atentas às diversas formas e ritmos de trabalho de seus profissionais, oferecendo tratamento individualizado a cada um e saber onde colocá-los para atuar dentro da empresa, de acordo com sua eficiência operacional ou estratégica.

Segundo Carmo (2004), o conhecimento gerado constitui um patrimônio. O capital intelectual de uma organização é a diferença entre o seu valor de mercado e o seu valor patrimonial, ou seja,  $\text{capital intelectual} = \text{valor de mercado} - \text{valor patrimonial}$ .

O capital intelectual é considerado como um capital invisível composto de ativos intangíveis. Capital intelectual não é o mesmo que capital humano. Capital intelectual é mais amplo do que capital humano e seus ativos são totalmente diferentes. Alguns ativos intangíveis do capital intelectual são: conhecimentos dos funcionários, marcas e registro de patentes, competências, informações estratégicas, relacionamentos, domínio sobre as tecnologias utilizadas pela organização, dentre outras.

Para Chiavenato (2000, p. 65) a perspectiva do capital intelectual mostra que:

1. Para reter e desenvolver o conhecimento, as organizações devem oferecer um trabalho desafiante que agregue experiências e conhecimentos às pessoas.
2. O conhecimento proporcionado pelos funcionários constitui a riqueza mais importante das organizações.
3. As organizações precisam desenvolver estratégias claras de RH para poderem conquistar, reter e motivar seus funcionários.
4. Os funcionários que detêm conhecimento são os principais contribuintes para o sucesso da organização.
5. As organizações precisam transformar-se rapidamente em organizações de aprendizagem, para poderem aplicar adequadamente o conhecimento.
6. Para serem bem-sucedidos na Era da Informação, as organizações devem adotar a perspectiva do conhecimento e investir nele.

#### **4.7 As Condições do Trabalho e sua Evolução no Tempo**

As condições de trabalho mudam relativamente com o tempo. Para entender os efeitos do trabalho sobre a saúde pode-se partir da análise de como o ser humano se modificou ao

longo da sua história. As condições de trabalho eram consideradas mal para a saúde, com uma intensa carga horária, atividades com grandes esforços, locais sem higiene, dentre outros.

No decorrer do século XX houve muitas mudanças em relação às condições de trabalho alcançadas como os benefícios de férias, redução do esforço físico e da jornada de trabalho, melhorias na higiene e segurança e principalmente no que se refere à tecnologia.

Sabe-se que no trabalho tudo gira em um cenário de atitudes, emoções e sentimentos de enormes diversidades. O trabalho representa a forma particular de cada indivíduo lidar com toda essa realidade, cria nas relações do dia-a-dia uma atmosfera singular de cada organização ou mesmo de cada departamento, sendo que cada setor vive um clima diferente. Ao refletir sobre a forma de tratamento particular entre membros, surgem maneiras próprias de discutir seus problemas, de forma que os líderes possam conduzir o trabalho e as pessoas.

Pode-se dizer que o indivíduo deve ter responsabilidade pessoal no trabalho, mas a empresa deve proporcionar-lhe um ambiente agradável onde ele possa se sentir bem e motivado para realizar suas funções dentro da empresa.

O ser humano torna-se cada vez mais responsável pelos resultados de seu trabalho, as exigências sobre ele crescem em ritmo acelerado. E as empresas que não estiverem capacitadas não permanecerão no mercado e a capacitação depende do ser humano.

No Hospital Bom Jesus, de acordo com um conversa com o diretor-clínico, alguns funcionários vêem o trabalho como uma necessidade, outros dizem que gostam do trabalho, ainda completou que muitos juntam o útil ao agradável e fazem do trabalho uma meta alcançada, de acordo com a experiência vivida diariamente.

#### **4.8 Qualidade de Vida no Trabalho – “Origem, Evolução e Conceitos”**

A origem da preocupação com a saúde no trabalho pode significar o motivo da transformação da natureza pelo homem. Sendo que, a partir do momento em que o ser humano se utiliza de ferramentas e cria métodos para aperfeiçoar sua forma de subsistência, procurando de alguma forma reduzir seu esforço e diminuir seu sofrimento, pode-se dizer que há o conceito de saúde ligado ao trabalho.

Como investigação científica na esfera do trabalho, a QVT surgiu na década de 1950 com os estudos de Elton Mayo na *Western Electric* e de Eric Trist no *Tavistock Institute of Human Relations* de Londres, para designar experiências calcadas na relação indivíduo-trabalho-organização, com base na reestruturação da tarefa, estudaram variáveis que



futuramente serviriam para desenvolver o conceito de QVT, tornando a vida dos trabalhadores menos penosa (FERNANDES, 1996 apud JULIÃO, 2001, p. 4). Porém o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho surgiu somente na década de 70, por Louis Davis.

Com o passar do tempo foi possível perceber diversas mudanças, cujo foco, é entender a relação do indivíduo com o seu trabalho. Ainda que todos estes trabalhos possam ser entendidos como essencialmente importantes para que o trabalho ganhe em qualidade de vida, é necessário destacar que o movimento de qualidade de vida no trabalho possui origens formalmente delimitadas na história do pensamento administrativo. Herzberg, McGregor e Maslow são considerados como um complemento dos movimentos de qualidade de vida no trabalho por estudar os fatores favoráveis tanto ao funcionário quanto à organização.

Herzberg desenvolveu a teoria dos dois fatores para explicar o comportamento de trabalho dos indivíduos, dentre eles: Fatores higiênicos ou fatores extrínsecos - não estão sob o controle do indivíduo, pois são administrados pela empresa. E fatores motivacionais ou fatores intrínsecos - estão sob o controle do indivíduo e englobam os sentimentos de auto-realização, crescimento individual e reconhecimento profissional (CHIAVENATO, 2000, p. 306-307). McGregor distingue duas concepções opostas de estilo de liderança.

Pressuposições da Teoria X	Pressuposições da Teoria Y
<ul style="list-style-type: none"> <li>• As pessoas são preguiçosas e indolentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As pessoas são esforçadas e gostam de ter o que fazer.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• As pessoas evitam o trabalho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O trabalho é uma atividade tão natural como brincar de descansar.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• As pessoas evitam a responsabilidade, a fim de se sentirem mais seguras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As pessoas procuram e aceitam responsabilidades e desafios.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• As pessoas precisam ser controladas e dirigidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As pessoas não precisam serem controladas e dirigidas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• As pessoas são ingênuas e sem iniciativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As pessoas são criativas e competentes.</li> </ul>

Quadro 02 – A Teoria X e a Teoria Y como diferentes concepções da natureza humana

Fonte: Chiavenato, (2000, p. 289).

Segundo Maslow apud Chiavenato (2000, p. 83), “as necessidades humanas estão arranjadas em uma pirâmide de importância e de influência do comportamento humano”. Na base da pirâmide estão às necessidades mais baixas, chamadas de necessidades primárias,

já no topo estão as mais sofisticadas e intelectualizadas, chamadas de necessidades secundárias, podendo ser assim relacionadas:

1. **Necessidades fisiológicas:** é constituída no nível mais baixo de todas as necessidades. São as necessidades inatas, como alimentação, de sono ou repouso, de abrigo ou desejo sexual. Sua principal característica é a premência: quando alguma dessas necessidades não está satisfeita, ela domina a direção do comportamento da pessoa.
2. **Necessidades de segurança:** é constituída no segundo nível das necessidades. Levam as pessoas a se proteger de qualquer perigo real ou imaginário, físico ou abstrato (defesa ou proteção).
3. **Necessidades sociais:** é as necessidades relacionadas com a vida associativa do indivíduo junto as outras. Ela surge no comportamento quando as necessidades mais baixas (fisiológicas e de segurança) se encontram satisfeitas.
4. **Necessidades de estima:** são as necessidades relacionadas com a maneira pela qual a pessoa se vê e se avalia, com auto-estima, reconhecimento, status e etc. A satisfação dessas necessidades conduz a sentimentos de autoconfiança, valor, força, prestígio, poder, capacidade e utilidade.
5. **Necessidade de auto-realização:** é a necessidade do topo da pirâmide, a mais elevada. São consideradas necessidades que levam cada pessoa a tentar realizar seu próprio potencial e se desenvolver ao longo de sua vida. Tem como elemento o desenvolvimento pessoal e a conquista.

As necessidades assumem formas que podem variar de uma pessoa para outra. Nem todas as pessoas conseguem chegar ao topo da pirâmide de necessidades. Para Chiavenato (2000, p. 305) “O comportamento humano pode ter mais de uma motivação. O comportamento motivado é uma espécie de canal pelo quais muitas necessidades podem ser satisfeitas isolada ou simultaneamente”.

Maslow (1991) diz que: ... as necessidades humanas estão organizadas numa hierarquia de valor ou premência, quer dizer, a manifestação de uma necessidade se baseia geralmente na satisfação prévia de outra, mais importante ou premente. O homem é um animal que sempre deseja. Não há necessidade que possa ser tratada como se fosse isolada; toda necessidade se relaciona com o estado de satisfação ou insatisfação de outras necessidades (RODRIGUES, 1994, p. 40).

O ato conhecido como QVT tem suas origens formais vinculadas ao desenvolvimento da abordagem sócio-técnica. Segundo Rodrigues (1994, p. 77) “A abordagem sócio-técnica

tinha como princípio maior a organização do trabalho a partir da análise e da reestruturação da tarefa”.

A noção de socio-técnica é de um sistema aberto, em constante interação com o ambiente, formado por dois subsistemas inter-relacionados: o técnico e o social. O primeiro determina a eficiência potencial da organização, englobando instalações físicas, equipamentos, tarefas e tecnologia; o segundo, o social, engloba pessoas, valores, cultura organizacional e relações no ambiente de trabalho, sendo responsável pela transformação da eficiência potencial em real (MEDEIROS, 2002, p. 26).

Os autores dão à idéia e deixam claros os vários estudos referentes à Qualidade de Vida no Trabalho, evidenciando o enriquecimento do cargo como um dos aspectos mais importantes, e que a QVT caracteriza-se na tentativa de tornar os cargos mais produtivos aos trabalhadores e mais satisfatórios.

A qualidade de vida no trabalho (QVT) representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer as necessidades pessoais através de suas experiências na organização. A qualidade de vida no trabalho afeta atitudes pessoais e comportamentos importantes para a produtividade individual, tais como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças (CHIAVENATO, 1991, p. 40).

A idéia de QVT é uma idéia dinâmica e que vem sendo usada por evoluções processadas em diferentes campos. A tabela abaixo ilustra de forma clara, a evolução desse conceito:

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DA QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
1. QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
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 vista 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 no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

Quadro 03 – Evolução do conceito de QVT

Fonte: Walton apud Fernandes apud Vasconcelos (2001, p. 28).

QVT não significa apenas que o indivíduo ou o grupo social tenham saúde física e mental, mas que esteja de bem consigo mesmo, com a vida, com as pessoas queridas, enfim, é estar em equilíbrio. Esse equilíbrio diz respeito ao próprio controle sobre aquilo que acontece, como por exemplo, sobre os relacionamentos sociais. Mas, se o indivíduo não tem ou não consegue ter esse controle, poderá controlar a maneira com que reage a esses acontecimentos, essas ações.

Pode-se ilustrar através do seguinte trecho que:

Qualidade de vida são aspectos considerados para se garantir bem-estar social, como habitação, alimentação, saúde, educação, lazer, cultura etc. Pode-se incluir como aspecto de uma boa qualidade de vida viver em um ambiente ecologicamente equilibrado (SEGAL, 2007, p. 182).

A qualidade de vida no trabalho funciona em um contexto de organização, pois as pessoas precisam se relacionar, ou seja, estar em constante convívio para promover um trabalho eficiente.

A qualidade de vida trata da experiência emocional da pessoa com seu trabalho, no momento em que tantas mudanças sociais e tecnológicas instalam-se de forma intensa e acelerada, abordando os efeitos desta realidade no bem-estar da pessoa, do ponto de vista emocional e profissional, enfocando as conseqüências do trabalho sobre ela e seus efeitos nos resultados da organização.

A qualidade de vida no trabalho representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através de sua atividade na organização. A qualidade de vida no trabalho envolve uma constelação de fatores como: a satisfação com o trabalho executando, as possibilidades de futuro na organização, o reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, os benefícios auferidos, o relacionamento humano dentro do grupo e da organização, o ambiente psicológico e físico de trabalho, a liberdade de decidir, as possibilidades de participar, e coisas assim (CHIAVENATO, 2000, p. 297).

Desta forma, pode-se concluir que um programa de qualidade de vida no trabalho é um grande destaque na atual competitividade empresarial e no aumento da produtividade, pois quando um indivíduo está corretamente motivado e satisfeito com seu ambiente de trabalho não tende a se sentir reprimido e desvalorizado e, conseqüentemente, levando a empresa possuidora de tal programa a chegar à frente na competitividade do mercado em que atua.

De acordo com relatos de experiência brasileira Fernandes e Gutierrez (1998, p. 185, apud LIMONGI-FRANÇA, 2007, p. 34), ressaltam que a melhoria da saúde por meio de novas formas de organizar o trabalho, tem sido objeto de inúmeros artigos e obras públicas sobre a denominação QVT. No Brasil, o tema tem despertado interesse de empresários e administradores pela contribuição que pode oferecer para a satisfação do empregado e a produtividade empresarial.

Afirmam que a QVT é afetada, por questões comportamentais que dizem respeito às necessidades humanas e aos tipos de comportamentos individuais no ambiente de trabalho, de alta importância, como, entre outros, variedade, identidade de tarefa e retroinformação. (FERNANDES; GUTIERREZ, 1998, p. 185 apud LIMONGI-FRANÇA, 2007, p. 34),

Sabe-se que a incidência de doenças e a esperança de vida são pouco influenciadas por hospitais, seus médicos e tudo o que se passa lá dentro. Historicamente, mortalidade e a morbidade caíram quando melhoraram a qualidade da água, o tratamento dos esgotos, a disponibilidade permanente de alimentos, o controle das endemias e a higiene em geral. Em outras palavras, os fatores que decidem entre a vida e a morte de grande parte da população acontecem predominantemente fora dos hospitais e clínicas, em hábitos e estilos de vida.

E complementando raciocínio sobre QVT, temos o conceito do autor De Marchi, um dos fundadores e ex-presidente da Associação Brasileira de Qualidade de Vida:

Nos anos 1998-1999, qualidade de vida é estar saudável, desde a saúde física, cultural até a saúde profissional, intelectual e social. Cada vez mais as empresas que desejarem estar entre as melhores do mercado deverão investir nas pessoas. Portanto, qualidade de vida é um fator de excelência pessoal e organizacional (LIMONGI-FRANÇA, 2007, p. 43).

O Hospital Bom Jesus diz oferecer qualidade de vida do trabalho a seus funcionários, mas será que isso realmente é verdade? Para a maioria das pessoas, uma boa vida de trabalho significa um cargo interessante, desafiador e compensador.

#### 4.9 Aplicação da QVT nas micro, pequenas e médias empresas do Brasil

As micro, pequenas e médias empresas são partes importantes da economia, seja em qual for o setor. Atualmente estas empresas estão ganhando destaque devido sua grande importância na economia brasileira, apesar de ainda enfrentarem muitas dificuldades. Segundo o SEBRAE, as empresas são classificadas conforme o número de empregados que possuem, da seguinte forma:

Classificação das Empresas	NÚMERO DE EMPREGADOS		
	Na indústria	No Comércio	Nos Serviços
ME (micro empresa)	Até 19	Até 9	Até 9
PE (pequena empresa)	De 20 a 99	De 10 a 49	De 10 a 49
MDE (média empresa)	De 100 a 499	De 50 a 99	De 50 a 99
GE (grande empresa)	Acima de 499	Mais de 99	Mais de 99

Quadro 04: SEBRAE

Fonte: Willian (2007)

Tendo em vista que cada empresa se enquadra na legislação de acordo com o seu faturamento. Apesar da ME (micro empresa) empregar um número bem menor de empregados do que as outras, no Brasil ela lidera com o maior índice de mão-de-obra.

As empresas de pequeno porte, não possuem os mesmos recursos que as de médio e grande porte têm para oferecer Qualidade de Vida no Trabalho, devido estas últimas estarem no mercado há mais tempo e saber como é importante implantar um projeto de QVT. Para

Willian (2007), as empresas de pequeno porte têm uma flexibilidade de adaptação surpreendente na medida em que conseguem se adaptar às mudanças no cenário econômico com mais facilidade.

Contudo, a maior concentração de micro e pequenas empresas são as maiores responsáveis pela desconcentração de renda na sociedade econômica brasileira. Se partimos do pressuposto que a concentração de renda ainda é um dos piores problemas do Brasil, a contribuição delas hoje na economia é considerada fantástica. É o que afirma Willian (2007).

As empresas podem produzir impactos tanto positivos, quanto negativos. Geralmente quando o impacto é negativo, o que é comum no Brasil, muitos empregos são extintos, a renda da população cai, afetando diretamente a qualidade de vida dos indivíduos. Se positivo a empresa será um sucesso, e a riqueza do país aumenta, os empregos crescem, a concentração de renda diminui e as pessoas passam a desfrutar de uma vida melhor.

Um bom exemplo é a empresa COMPANY – Qualidade de vida, que presta serviços a empresas, que querem oferecer qualidade de vida no trabalho a seus funcionários com inovação e segurança. Ela possui uma equipe multidisciplinar especializada e experiente na área, além de profissionais capacitados em cursos próprios. Hoje, ela trabalha com grandes, médias e pequenas empresas do Brasil, atuando na prevenção e promoção de saúde através de uma série de intervenções específicas e personalizadas para cada cliente. Ela alega que seu sucesso depende do sucesso dos nossos clientes. Buscamos excelência na prestação de serviços em saúde fornecendo uma atuação criativa, inovadora e atualizada visando à qualidade de vida e a mudança de hábito dos trabalhadores, o que resulta em produtividade e crescimento dos nossos parceiros .

O programa aplicado pelo método COMPANY vai muito além dos conceitos básicos da Ginástica Laboral. Além de avaliação dos funcionários e dos postos de trabalho, a COMPANY oferece a sua equipe de trabalho uma série de atividades diferenciadas ao longo do ano, que tornam nosso programa muito mais atraente aos seus funcionários (COMPANY, 2008).

#### **4.10 Estudo de QVT em instituições Hospitalares e Instituições Privadas no mundo, no Brasil e no Estado de Goiás**

O mundo hoje está vivendo um momento de transição, refletindo na busca incessante pelo aumento da competitividade organizacional. Podem-se observar, nos últimos anos, empresas nacionais passarem por uma grande revolução na produtividade. A busca desta revolução transformou a vida das pessoas num grande tormento, estabelecendo um ritmo de

vida muito acelerado com grandes horas de trabalho, além de uma pressão exagerada para serem cada vez mais produtivas.

Hoje em dia, falar de qualidade de vida no trabalho é um tema obrigatório em qualquer evento, reunião de executivos ou em universidades, afinal é uma tendência mundial. A QVT está sendo muito divulgada, principalmente, por outros países, apesar dos estudos sobre QVT ainda serem relativamente escassos no Brasil.

No Brasil, algumas pesquisas, no intuito de readaptar modelos estrangeiros e encontrar um modelo próprio a partir das características culturais locais, estão sendo desenvolvidas. Dos vários focos existentes identificamos como os mais sistematizados e com maior contribuição já fornecida à comunidade científica o de Tarcísio QUIRINO e colaboradores em Brasília, o de Eda FERNANDES e colaboradores no Rio de Grande do Sul e o de Lúcio Flávio Renault de MORAES e colaboradores em Minas Gerais (RODRIGUES, 1994, p. 80).

No Brasil o tema QVT está despertando muito interesse de empresários e administradores e é uma tendência que tem sido aplicada à situação de trabalho como um meio para obtenção de maior produtividade e qualidade do seu resultado, bem como uma forma de dimensionar fatores e métodos para uma maior satisfação do trabalhador em sua atividade profissional.

Uma instituição hospitalar, de modo geral, pode ser descrita como qualquer outra organização empresarial. Porém as instituições hospitalares são entidades que visam uma melhoria da qualidade de vida da população. Para que isso seja bem sucedido, devem ter em mente que o funcionário também deve ter qualidade de vida, assim ele estará motivado e satisfeito com o trabalho para poder atender a toda a população, tendo em vista uma excelente empresa que presta assistência médica, independentemente de sua localidade.

Atualmente, o estado de Goiás possui um grande número de profissionais formados na área de medicina, sendo que os mesmos prestam serviços em diversas entidades hospitalares, clínicas e laboratórios nas distintas cidades do estado.

Goiânia, a capital do estado, possui um dos mais completos centros de atendimento na área de saúde do Brasil. Ceres é uma cidade que está localizada no médio norte goiano, e é considerada como referência na área médica. Atualmente é composta por sete hospitais e várias clínicas a cerca de 70 médicos, nas mais variadas especialidades. Possui uma clínica (Diagnose) com aparelhos de última tecnologia fazendo os principais exames solicitados pelos médicos.

O foco deste trabalho é avaliar a QVT do Hospital Bom Jesus, tendo como localidade a cidade de Ceres, o mesmo é um dos primeiros hospitais da cidade, sendo símbolo de



tradição de uma família composta por vários médicos. Atualmente é considerado um dos melhores hospitais da região, por possuir especialistas, vinte e oito colaboradores atuam no hospital, sendo distribuídos entre três departamentos, gerando assim um número razoável de empregos à população ceresina.

De acordo com Freitas (2005, p. 2) “Uma das proposições para minimizar as tensões e estresse, advindos do processo de trabalho nas instituições em geral e agora, nas instituições hospitalares, é a Ginástica Laboral ou Ginástica de Pausa”. Esta ginástica é uma atividade física, que pode se realizada no próprio local de trabalho, incluindo exercícios de movimentos repetidos, para as posturas incorretas no local de trabalho. E assim como qualquer atividade física ela pode ser feita diariamente.

Como exemplo de sucesso, pode-se citar o Hospital das Clínicas/UFMG, que desenvolve desde 2003 o Projeto da Ginástica Laboral tendo como nome “o Projeto Cuidar... Cuidando-se!”, como uma iniciativa do Programa de Qualidade de Vida, da Vice Diretoria de Recursos Humanos – VDRH na Unidade Funcional do Serviço de Nutrição e Dietética – SND, com profissionais voluntários da Educação Física. (FREITAS, 2005, p. 2).

O resultado deste projeto só foi divulgado em maio de 2005, em eventos de pesquisa e extensão, com o objetivo de avaliar o impacto e a adesão da Ginástica Laboral para a melhoria da qualidade de vida no trabalho dos trabalhadores das unidades funcionais SND e UFSPREM/UFMG.

Os programas de qualidade de vida quando bem conduzidos, proporcionam resultados efetivos porque aumentam a produtividade e o comprometimento, gerando bons resultados.

A QVT envolve não somente os aspectos intrínsecos do cargo, como todos os aspectos extrínsecos. Ela afeta atitudes pessoais e comportamentos importantes para a produtividade individual, como: motivação para o trabalho, adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças (CHIAVENTATO, 2000, p. 297).

O Pão de Açúcar, por exemplo, desenvolve o Programa Viva Melhor, que visa promover a saúde, oferecendo acesso à educação, à prática esportiva e atividades de lazer, entre outras. O programa está dividido em duas grandes frentes: ações básicas e ações complementares. As ações básicas têm como objetivo oferecer melhores condições no ambiente de trabalho. Por isso foi criado o Cardápio Viva Melhor, com uma dieta balanceada e definida por uma equipe de nutricionistas. Os colaboradores participam de palestras sobre medicina preventiva e campanhas sobre segurança no trabalho, além de opções de diversão, cultura e atividades físicas. As ações complementares estão ligadas com o bem-estar físico e

emocional dos funcionários e de seus familiares dentro e fora da empresa. Eles contam com o EducaPão, programa que permite aos colaboradores concluírem o ensino fundamental e médio, onde na própria empresa há uma biblioteca com mais de 10 mil livros. O programa também prevê clube, ginástica laboral e o PrevPão, que trabalha na prevenção à dependência química (HIRATA, 2006, p. 49).

A preocupação da sociedade com a qualidade de vida das pessoas deslocou-se há muito tempo para a situação de trabalho, como parte integrante de uma sociedade complexa e de um ambiente heterogêneo. A QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e, de outro, o interesse das organizações quanto a seus efeitos potenciadores sobre a produtividade e a qualidade (CHIAVENATO, 2000, p. 298).

Um programa de qualidade de vida em empresas deve promover ações que se reverte em melhorias à saúde dos funcionários e criar mecanismos para lidar com as dificuldades dos quais os colaboradores e as organizações têm em aderirem a essas práticas.

Outro exemplo é o de Hirata (2006, p. 49) uma rede de supermercados Passarelli, que mostra aos seus funcionários que eles fazem parte de uma equipe. A rede disponibiliza um clube totalmente mantido pela empresa, onde o funcionário paga somente uma taxa simbólica de adesão e toda sua família pode usufruir de um espaço de lazer. Além de organizar festa do Dia das Crianças para os filhos dos funcionários, com comidas, refrigerantes, jogos e brincadeiras, a empresa ainda estipula uma data para que os filhos visitem os pais no ambiente de trabalho e passem o dia com eles.

Hoje em dia as organizações estão mais preocupadas com a relação família dentro de uma organização, porque o trabalho pode afetar todo o psicológico de um círculo familiar. As pessoas precisam de atenção, reconhecimento e afeto, tanto dentro do contexto familiar quanto profissional, para satisfazer suas necessidades e sua auto-estima.

Muitos pais não aproveitam o tempo com seus filhos. Ficam atarefados, preocupados com suas responsabilidades e problemas profissionais. Não tem espaço na sua agenda para as pessoas que mais amam. Precisamos refletir sobre alguns pilares de nossas vidas e corrigir algumas rotas (CURY, 2002, p. 182).

A ligação entre familiares é fortalecida por emoções e experiências compartilhadas, pelas quais os familiares passam a esperar e contar, conseqüentemente, geram um convívio profissional e social, auxiliando de forma que o funcionário passe a desempenhar melhor sua função dentro da organização, aprendendo a respeitar os desejos, necessidades e limites de cada indivíduo.

Produtos Roche Químicos e Farmacêuticos S/A é uma empresa internacional cujo foco de seu negócio é a saúde do homem. Desenvolve programas de Promoção da Saúde e Qualidade de Vida aos seus 1.640 funcionários e estagiários. Algumas ações e processos envolvidos no programa são: de prevenção de doenças; saúde bucal, ocupacional e assistência médica; alimentação saudável, stress, atividades cultural; ações sociais; programa de incentivo à participação, dentre outros. Para eles o Programa de Promoção da saúde e Qualidade de Vida da Roche coloca à disposição ferramentas e oportunidades para seus colaboradores e familiares, tendo como premissas básicas ser preventivo e não corretivo, ser um processo de evolução e aprendizado contínuo, ser aberto e receptivo às mudanças estratégicas e, sobretudo, contribuir para o bem estar da comunidade no qual está inserido (RODRIGUEZ apud BA, 2007).

Acredita-se que não há nenhum caso que não deu certo com a implantação do programa da QVT, devido sua importância nas empresas. Qualquer programa de QVT, independentemente da área que a empresa atua, será sempre um sucesso e não um fracasso. O que seria um fracasso é a empresa propor parâmetros para ter qualidade de vida no trabalho, e o funcionário não responder a esse tipo de situação, não corresponder com os objetivos propostos pela organização, ou vice-versa, o funcionário propor e a empresa não tentar aderir a devidas mudanças.

De acordo com a UOL Empregos, foi elaborado um ranking pelas revistas Exame e Você S/A em 2007, destacando-se as 10 melhores empresas para se trabalhar no Brasil no ano de 2007, dentre elas: 1ª Masa; 2ª Albras; 3ª Serasa; 4ª Landis+GYR; 5ª Volvo; 6ª Arvin Meritor; 7ª Promon; 8ª Clemtech; 9ª Caterpillar; 10ª Hoken.

A Masa foi considerada a melhor empresa para trabalhar do país no ano de 2006 e 2007. A Masa é fabricante de componentes plásticos para eletrodomésticos e tem sede em Manaus. O funcionário que investe na sua qualificação tem boas chances de evoluir dentro da empresa. Em 2006, a Masa gastou R\$ 1,2 milhão em programas de educação corporativa, entre eles, uma pós-graduação "*in company*" para os gerentes, com aula toda semana. Dentro da fábrica, existe uma escola através da quais 70% dos colaboradores já conseguiram o diploma do ensino médio. Há ainda subsídios para graduação, MBA e idiomas (UOL Empregos). O Portal EXAME, 2007 relata que o diretor – presidente da empresa, Ulisses Tapajós fez um breve discurso emocionante dizendo: "Para mim, os funcionários são a solução, não o problema". Com ele, subiram ao palco os quatro funcionários mais antigos da casa, todos com mais de 20 anos de empresa. A idéia é que eles representassem os 946 "guerreiros" que estavam em Manaus.

ALBRAS é uma empresa brasileira, reconhecida internacionalmente pela qualidade do metal que produz, foi indicada pela sétima vez, como uma das melhores empresas para se trabalhar no Brasil. Saúde e qualidade de vida são as principais preocupações da Abras. A empresa se preocupa em oferecer todas as condições para o pleno desenvolvimento dos empregados, pois sabe que é preciso cultivar um ambiente favorável ao sucesso do trabalho coletivo. Por isso, realiza periodicamente pesquisas sobre o clima organizacional, criando condições para desenvolver um clima saudável e harmonioso dentro da empresa, o que contribui para o crescimento profissional de cada empregado e para a excelência dos resultados (ALBRAS, Alumínio S.A.).

Em terceiro lugar temos a empresa Serasa. A empresa mantém o programa “Ser Sadia”, onde ocorre atendimento personalizado de profissionais das áreas de psicologia, fonoaudiologia, psiquiatria, terapia ocupacional, terapias alternativas e outros tratamentos comportamentais. Os que podem ser beneficiados são funcionários, familiares e terceirizados, podendo ingressar com bolsa de estudos na Escola Serasa, cujas aulas são dadas na própria empresa por meio de convênios com a Fundação Roberto Marinho, a Unisa e a FGV.

Consideram-se como as melhores empresas para se trabalhar, aquelas que entendem que não é o número de horas trabalhadas que pesa, e sim o profissional não ser reconhecido pelo seu devido trabalho. As empresas devem valorizar o profissional que tem, analisando os requisitos para que ele se sinta pessoalmente realizado.

## **5 METODOLOGIA**

### **5.1 Tipo de Estudo**

O trabalho foi desenvolvido através de um estudo de caso, que é uma estratégia de pesquisa que busca estudar um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto (YIN, 1981 apud ROESCH, 2006, p. 155). “O estudo de caso consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira que permita o seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante os outros delineamentos considerados” (GIL, 2002, p. 54).

Com esforço de pesquisa, o estudo de caso contribui, de forma inigualável, para a compreensão que temos dos fenômenos individuais, organizacionais, sociais e políticos. Não surpreendentemente, o estudo de caso vem sendo uma estratégia comum de pesquisa na psicologia, na sociologia, na ciência política, na administração, no trabalho social e no planejamento (YIN 2001, p. 21). Em resumo, o estudo de caso permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos eventos da vida real – tais como ciclos de vida individuais, processos organizacionais e administrativos, mudanças ocorridas em regiões urbanas, relações internacionais e a maturação de alguns setores (YIN, 2001, p. 21).

O estudo foi realizado com os funcionários do Hospital Bom Jesus, uma Empresa Hospitalar no ramo de Atendimento Médico na área de Saúde, situada na Rua 01 N° 25 - Centro, localizado na cidade de Ceres-Go.

### **5.2 Caráter do Estudo**

O trabalho foi realizado metodologicamente tendo como base à pesquisa exploratória. “Esta pesquisa têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses” (GIL, 2002, p. 41). A pesquisa exploratória envolve: levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiverem experiências práticas com o problema pesquisado e análise de exemplos que estimulem a compreensão (SELLTIZ et al., 1967 apud GIL, 2002, 41).

Este gênero de pesquisa tem como principal característica a informalidade, a flexibilidade e criatividade, procurando obter um primeiro contato com a situação pesquisada, tendo conhecimento sobre o objeto em estudo levantado (SAMARA; BARROS, 1997, p. 24). Os mesmos autores relatam que “os estudos exploratórios são realizados a partir

de dados secundários (já disponíveis); conversas informais com pessoas especializadas no assunto de interesse e estudo de caso selecionados, em que se incluem também pesquisas já realizadas” (SAMARA; BARROS, 1997, p. 24).

Foi adotado o caráter exploratório, pois o mesmo permite a descoberta de como é a QVT do Hospital Bom Jesus, utilizando a criatividade e a informalidade.

### **5.3 Cunho do Estudo**

O estudo teve como abordagem predominantemente a pesquisa qualitativa com extensão na pesquisa quantitativa. Esta contou com vinte oito questionários válidos, ao quais foram respondidos pelos funcionários da organização em foco.

“A pesquisa qualitativa é realizada a partir de entrevistas individuais ou discussões em grupo, e sua análise verticalizada em relação ao objeto em estudo permite identificar pontos comuns e distintivos presentes na amostra escolhida” (SAMARA; BARROS, 1997, p. 27). “A pesquisa quantitativa é apropriada para avaliar mudanças em grandes organizações. A idéia é testar se vale a pena introduzir tal programa; se o momento é oportuno, e se as pessoas vão ter condições de operá-lo e, evidentemente, se o programa produz bons resultados”(STAW, 1977 apud ROESCH, 2006, p. 131).

Foram mescladas as duas abordagens, sendo que a qualitativa analisou como está a QVT dos funcionários do hospital, e a quantitativa mediu a quantidade de funcionários satisfeitos com a QVT.

### **5.4 Procedimentos de Coleta de Dados**

Foi feita uma coleta de dados dentro da empresa, a fim de analisar os problemas mais de perto com base em um questionário misto (aberto e fechado), pois possibilita medir com exatidão o que se deseja.

O questionário é um instrumento de coleta de dados que busca mensurar alguma coisa. Para tanto, requer esforço intelectual anterior do planejamento, com base na conceituação do problema de pesquisa e do plano da pesquisa, e algumas entrevistas exploratórias preliminares (ROESCH, 2006, p. 142).

O questionário foi aplicado com todo o funcionalismo, de forma aleatória ou de acordo com a disposição para responderem ao mesmo. O questionário foi elaborado com perguntas

relacionadas diretamente com o tema central, sendo realizado com os funcionários para que se obtenha um estudo do que deve ser implantado ou melhorado na empresa.

A tabulação de respostas foi feita de forma manual, a partir de percentuais com o uso da estatística, como mostra os resultados.

## 6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com os resultados da pesquisa realizada com os funcionários do Hospital Bom Jesus, da cidade de Ceres, foi possível tabular os resultados mediante a aplicação de 28 questionários.

Segue abaixo a tabulação em gráficos dos dados coletados, sendo adotado o critério de tabulação simples.

### 6.1 Resultados da pesquisa com o pessoal dos cargos administrativos

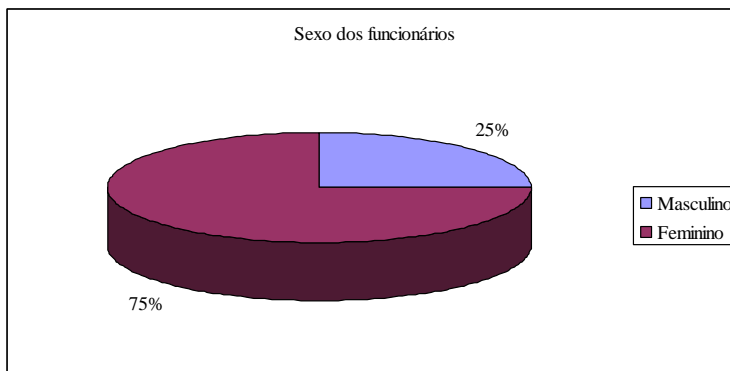


Gráfico 01: Sexo

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

Em relação ao sexo, o gráfico demonstra que a maioria dos colaboradores dos cargos administrativos do Hospital Bom Jesus é do sexo feminino, classificando em 25% sexo masculino e 75% sexo feminino. Sendo que para este cargo não importa para o hospital que seus funcionários sejam do sexo masculino ou feminino.

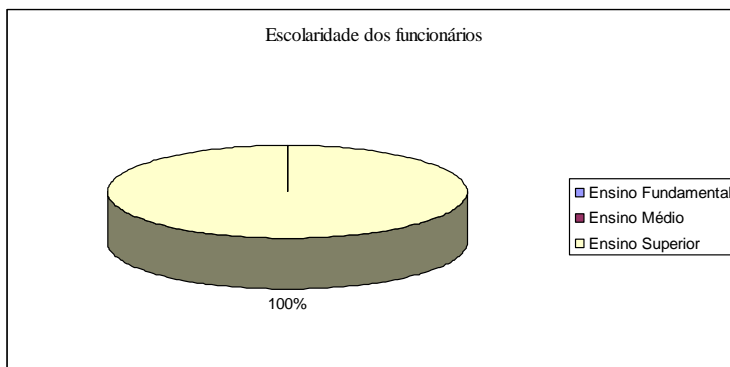


Gráfico 02: Escolaridade dos funcionários

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.



O resultado da análise relata que todos os funcionários dos cargos administrativos possuem cursos superiores, totalizando 100%. Esse fato se dá por ser um cargo que exige muita responsabilidade e conhecimento na área específica, por isso exige que todos tenham um curso superior.

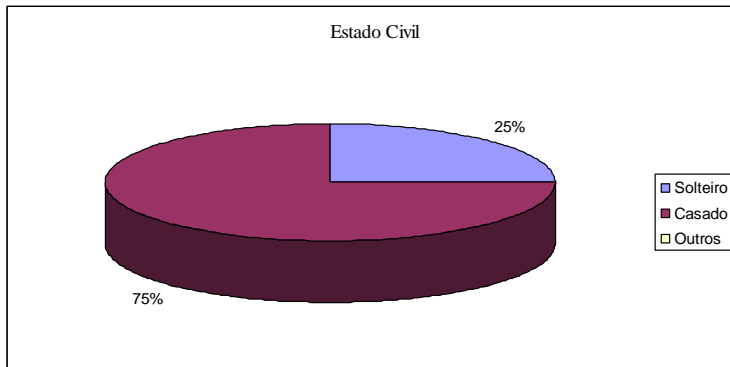


Gráfico 03: Estado Civil  
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

Percebe-se que a maioria dos colaboradores dos cargos administrativos são pessoas casadas. Isso se deve ao fato das pessoas casadas terem tendência a ter mais responsabilidade e interesse no trabalho.

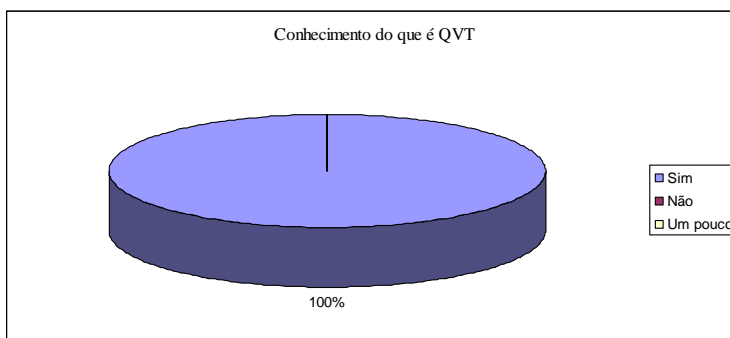


Gráfico 04: Quanto ao conhecimento do que é Qualidade de Vida no Trabalho  
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

O resultado da análise demonstra que todos os funcionários dos cargos administrativos têm conhecimento do que é QVT. De acordo com as definições da autora Limongi-França, (2007, p. 179) QVT agrupa as condições de trabalho oferecidas no setor onde se trabalha e que se ampliam a todo ambiente, isso se torna importante para o Hospital, pelo fato de que

todos os funcionários estarão cientes dos benefícios que o mesmo deve oferecer a todos os seus colaboradores.

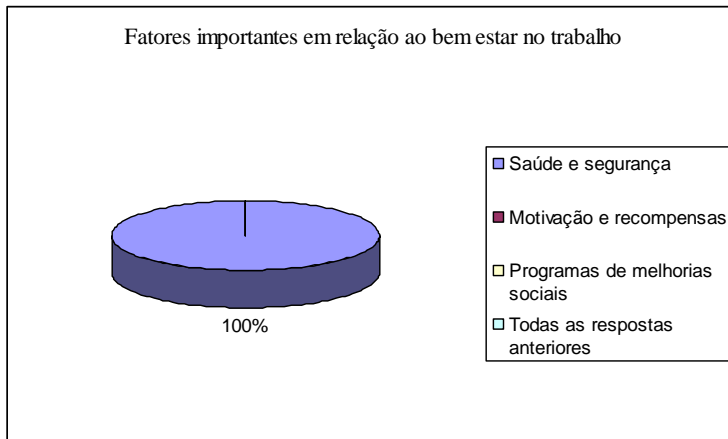


Gráfico 05: Quanto aos fatores de grande importância em relação ao bem-estar no ambiente de trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

Os fatores que predominaram nos cargos administrativos em relação ao bem estar no trabalho foram a saúde e a segurança com 100%, são fatores que todos os funcionários merecem ter em qualquer ambiente de trabalho. Da mesma forma, Limongi- França (2007, p. 32) fala que as responsabilidades dos profissionais envolvidos com o tema qualidade de vida no trabalho têm início em questões de saúde e segurança e ampliam-se para qualidade pessoal, qualificações profissional e cultural, planejamento, trabalho voluntário e cidadania.

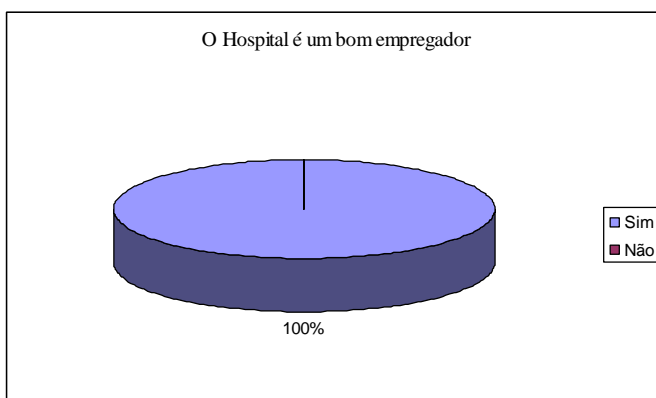


Gráfico 06: O Hospital Bom Jesus é considerado como um bom empregador

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

Pode-se perceber que todos os funcionários consideram o Hospital Bom Jesus como um bom empregador. Para que os funcionários classifiquem as empresas como uma boa empregadora, é necessário que as mesmas ofereçam todos os direitos que os funcionários têm

perante a constituição trabalhista. Para complementar, Chiavenato (2008, p. 26) afirma que a principal moeda do futuro nas empresas não vai ser a financeira, mas sim a moeda do capital intelectual, um capital muito especial que não pode nem deve ser tratado como mero recurso organizacional.



Gráfico 07: Quanto à satisfação com seu ambiente de trabalho  
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

O resultado da análise mostra que 100% dos funcionários dos cargos administrativos estão satisfeitos com seu ambiente de trabalho. A satisfação no ambiente de trabalho é uma forma de alcançar maior comprometimento com os objetivos da empresa, partindo da compreensão de que uma equipe satisfeita desenvolve melhor suas atividades. Com a afirmação de Rodrigues (1994, p. 45) pode-se identificar que os fatores que produzem satisfação são chamados de motivadores. Estes fatores relacionam-se com a característica humana singular, que é a capacidade de realizar e, através da realização, desenvolver-se psicologicamente.

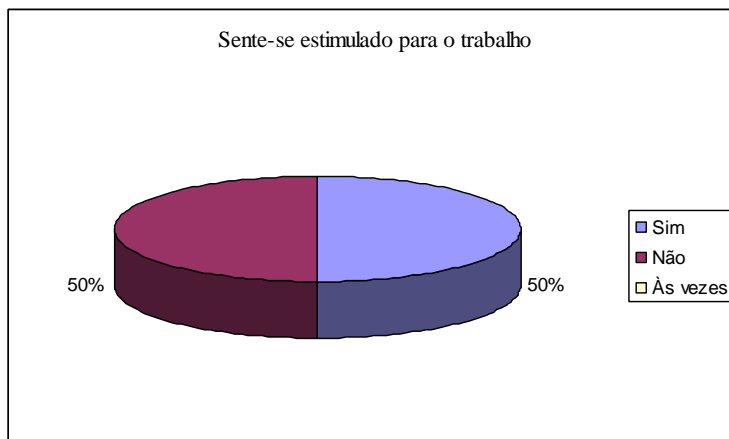


Gráfico 08: Sente-se estimulado para o trabalho  
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

De acordo com a pesquisa, nota-se que nem sempre os funcionários se sentem estimulados para o trabalho, sendo que este é um dos aspectos considerados relevantes em relação à produtividade do funcionário. O estímulo para Castro (1998, p. 70) deve ser observado, pois ele pode ser saudável ou estar ocultando certa carência, ansiedade ou, até mesmo, uma fuga pessoal.

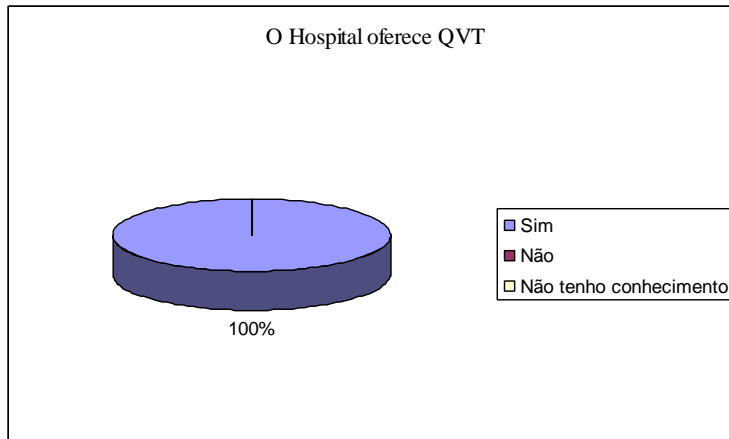


Gráfico 09: O Hospital Bom Jesus oferece Qualidade de Vida no Trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

Através da pesquisa os funcionários dos cargos administrativos classificaram o Hospital Bom Jesus com 100% de QVT. Isso se dá pelo fato do Hospital ser considerado como um bom empregador. Hoje em dia as organizações para alcançarem a qualidade e produtividade em seus produtos ou serviços necessitam de pessoas participantes e motivadas no trabalho. E para obterem este objetivo, se faz necessário que as organizações ofereçam aos seus colaboradores Qualidade de Vida no Trabalho - QVT.

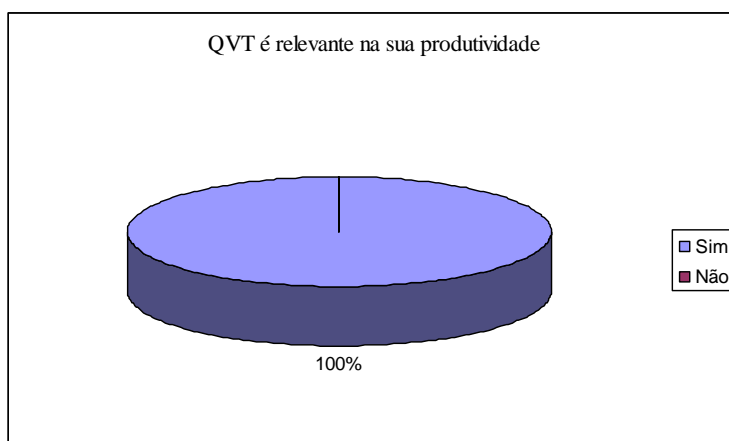


Gráfico 10: Qualidade de Vida no Trabalho é relevante para sua produtividade

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

Ao observar o gráfico acima, percebe-se que todos os funcionários concordam que a QVT está diretamente ligada com sua produtividade. Quanto mais Qualidade de Vida no Trabalho tiver, mais esforço terá para aumentar a produtividade na empresa. Sendo assim, é possível identificar através de Marques (apud LIMONGI-FRANÇA, 2007, p. 47) que um dos fatores mais essenciais para assegurar a produtividade dos Recursos Humanos, sem dúvida alguma, é a garantia da plena saúde e vitalidade. Então com esta afirmação, fica claro como a QVT influencia na produtividade das empresas.

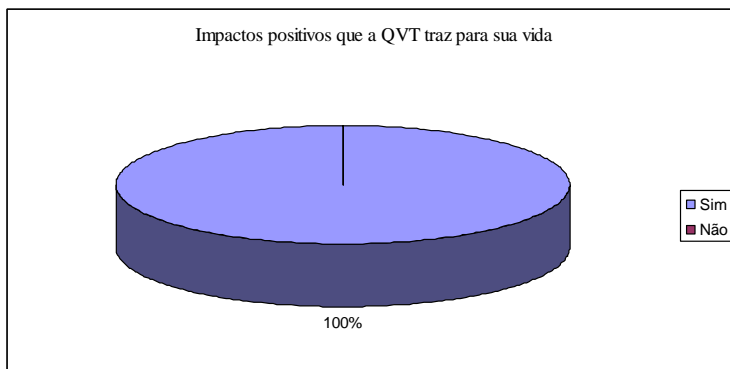


Gráfico 11: Quanto aos impactos positivos que a Qualidade de Vida no Trabalho podem trazer para sua vida

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

O gráfico 11 revela que 100% dos funcionários dos cargos administrativos têm noção dos benefícios que a Qualidade de Vida no trabalho traz para suas vidas. Reforçando a idéia de Limongi-França (2007, p. 42) que salienta que a qualidade de vida é a busca contínua da melhoria dos processos de trabalho, os quais precisam ser construídos não só para incorporar as novas tecnologias como para aproveitar o potencial humano, individual e em equipe.

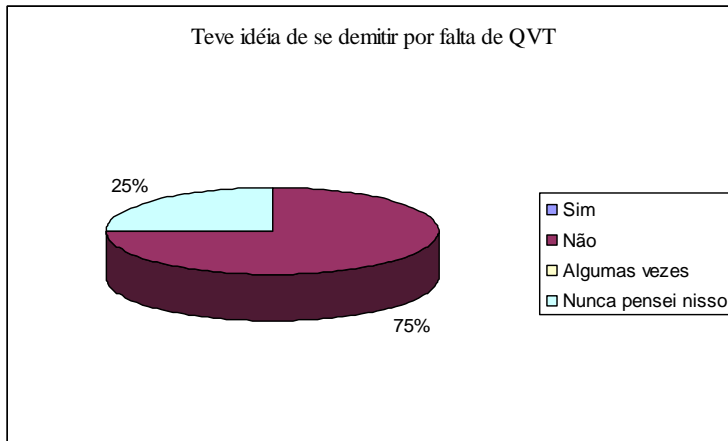


Gráfico 12: Quanto à idéia de se demitir desta empresa por falta de Qualidade de Vida no Trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

O gráfico 12 mostra que 75% dos funcionários responderam que não pretendem demitir do Hospital por falta de Qualidade de Vida no Trabalho, e 25% disseram que nunca pensaram nisso, mesmo porque consideram que o hospital oferece a QVT necessária e então não precisam se demitir por falta de QVT.

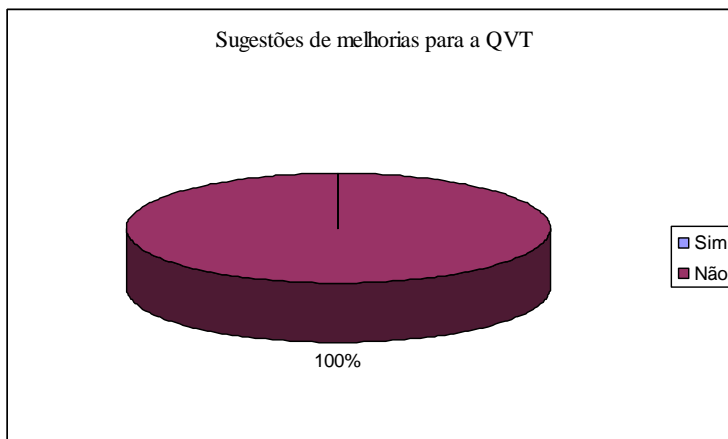


Gráfico 13: Tem sugestões de melhorias para a Qualidade de Vida no Trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

Através do questionário aplicado com os funcionários, o resultado mostra que os mesmos não têm sugestões de melhorias para a Qualidade de Vida no Trabalho do Hospital, pois para eles a QVT que o mesmo oferece já é suficiente.

## 6.2 Resultados da Pesquisa com o pessoal da Enfermagem

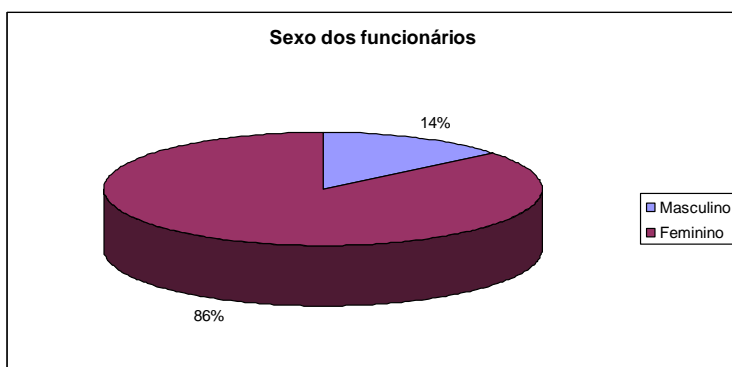


Gráfico 14: Sexo

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

O gráfico 14 mostra que a maioria dos funcionários do setor de enfermagem é do sexo feminino. O sexo feminino predomina porque as mulheres são consideradas mais habilidosas para atender os pacientes do que os homens, sendo que os pacientes já se encontram nervosos por estarem doentes. Neste caso, é interessante no momento da contratação, analisar se o candidato à vaga possui habilidade, calma e o mais importante profissionalismo.



Gráfico 15: Escolaridade dos funcionários

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

De acordo com o gráfico 15, para o cargo de enfermagem não é exigido que os funcionários tenham curso superior, mas sim o ensino médio e o curso técnico em enfermagem. O referido cargo tem 100% de seus funcionários com ensino médio. Esse fato se dá, muitas vezes, ao fato de que o curso técnico é mais barato e acessível do que o curso superior.

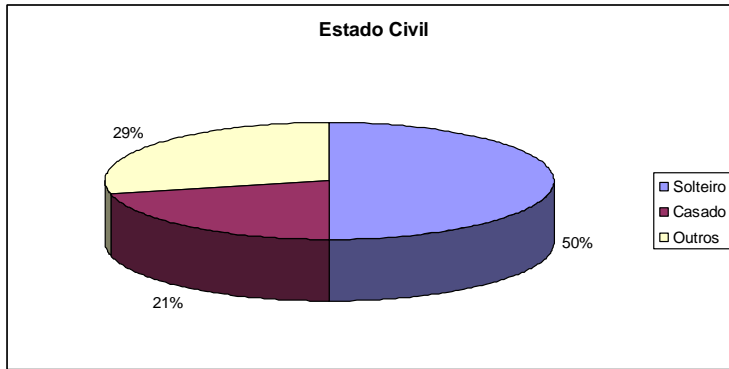


Gráfico 16: Estado Civil  
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

De acordo com a pesquisa, nota-se que há diversidade quanto ao estado civil dos funcionários, classificado em 50% pessoas solteiras, 21% casadas e 29% outros.

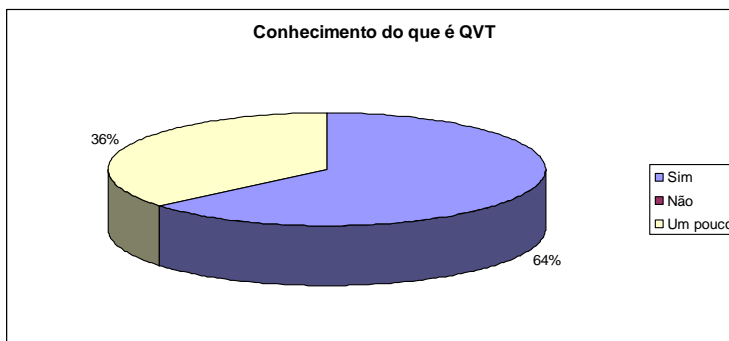


Gráfico 17: Quanto ao conhecimento do que é Qualidade de Vida no Trabalho  
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

Os resultados do gráfico 17 mostram que 64% dos funcionários responderam que têm conhecimento do que é QVT e 36% sabem apenas um pouco. Ter conhecimento do que é QVT é um fator muito importante tanto para a empresa quanto para os funcionários, as palavras de Chiavenato (2008, p. 367) afirmam que a QVT representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer às suas necessidades pessoais com sua atividade na organização.



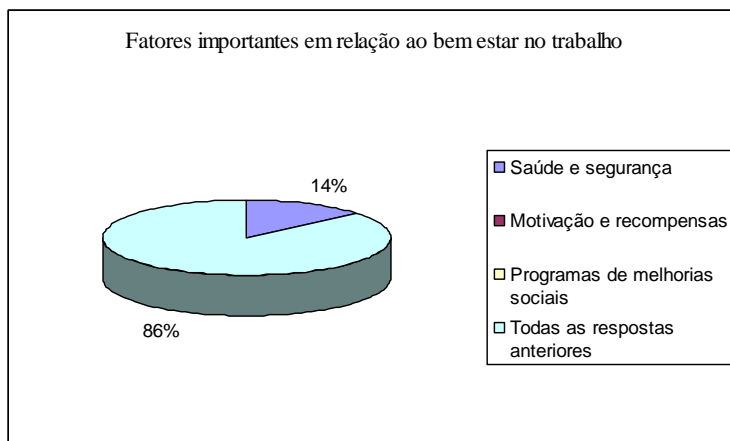


Gráfico 18: Quanto aos fatores de grande importância em relação ao bem-estar no ambiente de trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

Pode-se observar que no gráfico 18, que 14% dos funcionários acham que apenas a saúde e segurança são importantes, enquanto 86% acham que não só a saúde e a segurança, mas também motivação e recompensas, e programas de melhorias sociais. Do ponto de vista das pessoas, deve-se prioritariamente dar condição básica de saúde e segurança no trabalho ao fator produtivo (LIMONGI-FRANÇA, 2007, p. 45). E para que esse fator produtivo tenha sucesso, os funcionários devem estar motivados recebendo as recompensas necessárias pelo seu trabalho, dentro dos programas de melhorias sociais na empresa.

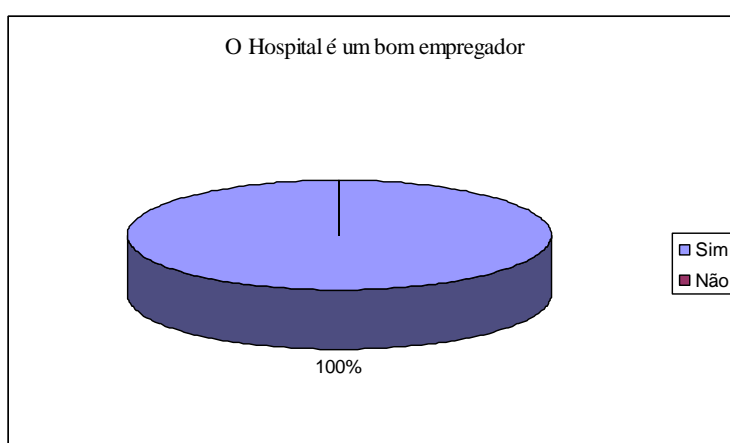


Gráfico 19: O Hospital Bom Jesus é considerado como um bom empregador

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

O resultado da análise mostra que no setor de enfermagem 100% dos funcionários consideram o Hospital Bom Jesus um bom empregador. Para que as empresas sejam consideradas boas empregadoras é importante oferecer todos os programas que estejam relacionados com QVT. Neste sentido, Chiavenato (2008, p. 24) deixa bem claro, que as

organizações estão passando por mudanças e transformações a cada dia que passa, sejam introduzidas novas ou diferentes tecnologias, a fim de provocar constantes impactos na sociedade e na vida das pessoas, acelerando cada vez mais as mudanças ambientais.



Gráfico 20: Quanto à satisfação com seu ambiente de trabalho  
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

Nota-se no gráfico 20 que 100% das respostas foram de que os funcionários estão satisfeitos com o ambiente de trabalho proposto pelo hospital. Para que tenha um melhor desempenho nas tarefas delegadas pela empresa, é necessário que os funcionários se sintam satisfeitos com seu ambiente de trabalho, assim como Castro (1998, p. 10) ressalta, a qualidade de vida corresponde à percepção e ao grau de satisfação que cada um tem de si, em um dado momento, e que quanto maior for essa satisfação com o ambiente de trabalho, melhor será a sua qualidade de vida no trabalho.



Gráfico 21: Sente-se estimulado para o trabalho  
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

Através do gráfico pode-se verificar que todos os funcionários sentem estimulados para o trabalho. Isso é muito bom para o hospital, pois as pessoas que se sentem estimuladas

são mais motivadas, produtivas e conseguem ser mais criativas. A motivação, a melhoria do ambiente de trabalho são fatores que afetavam diretamente a vida do trabalhador no local de trabalho, passaram a ser teorizados timidamente e considerados de forma prática (RODRIGUES, 1994, p. 27).

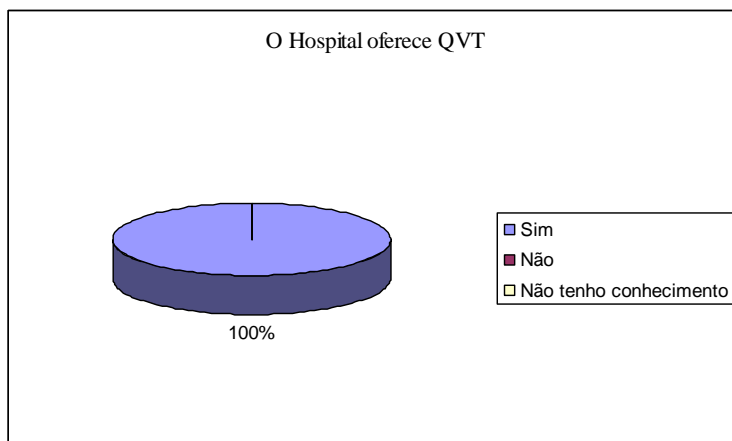


Gráfico 22: O Hospital Bom Jesus oferece Qualidade de Vida no Trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

Mediante a pesquisa, 100% dos funcionários do setor de enfermagem consideram que o hospital oferece sim QVT, classificando o Hospital Bom Jesus como uma boa empresa para se trabalhar. A idéia de Limongi-França (2007, p. 29) ajuda na compreensão de que a saúde não seria apenas a ausência de doença, mas também o completo bem-estar biológico, psicológico e social, ou seja, as empresas devem oferecer o máximo no que diz respeito ao bem estar no ambiente de trabalho dos funcionários. A qualidade de vida no trabalho se resume simplesmente, em o funcionário sentir prazer em pertencer ao quadro de colaboradores de uma determinada empresa que lhe valoriza o ser humano.

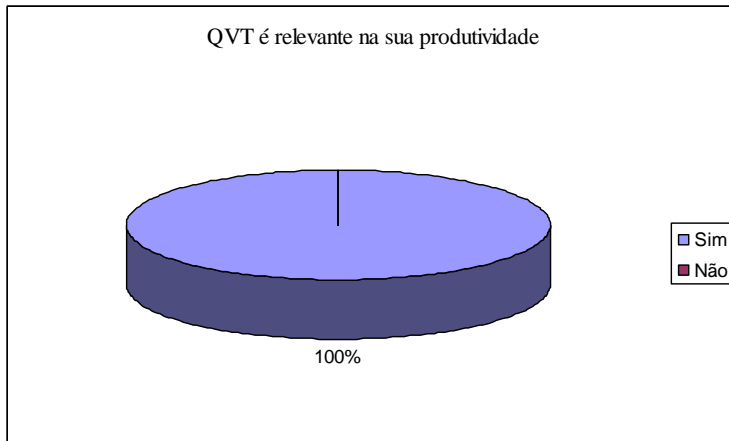


Gráfico 23: Qualidade de Vida no Trabalho é relevante para sua produtividade  
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

O resultado da análise mostra que todos os funcionários disseram que a QVT é relevante para sua produtividade. Não há dúvida nenhuma de que a QVT interfere na produtividade, da mesma forma que a produtividade não está associada a processos de produção, mas a todo um conjunto de atividades de gestão; a produtividade é intrínseca às condições físicas, mentais e ambientais do mundo de trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2007, p. 45).

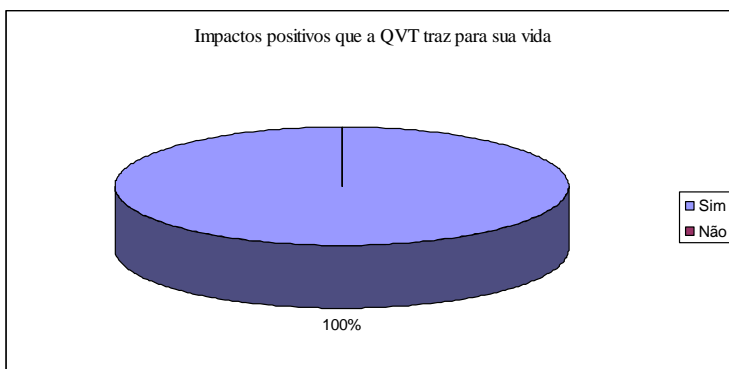


Gráfico 24: Quanto aos impactos positivos que a Qualidade de Vida no Trabalho pode trazer para sua vida  
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

De acordo com o gráfico 24, todos os questionados afirmaram que a QVT tem impactos positivos para sua vida, pois, o trabalho e a vida pessoal estão interligados. Os programas de qualidade de vida podem ser de vital importância para o desenvolvimento pessoal e profissional de seus colaboradores, bem como o desenvolvimento eficaz das organizações.



Gráfico 25: Quanto à idéia de se demitir desta empresa por falta de Qualidade de Vida no Trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

De acordo com o questionário respondido, 100% dos funcionários não têm idéia de se demitir do Hospital Bom Jesus por falta de Qualidade de Vida no Trabalho, pois o mesmo oferece.

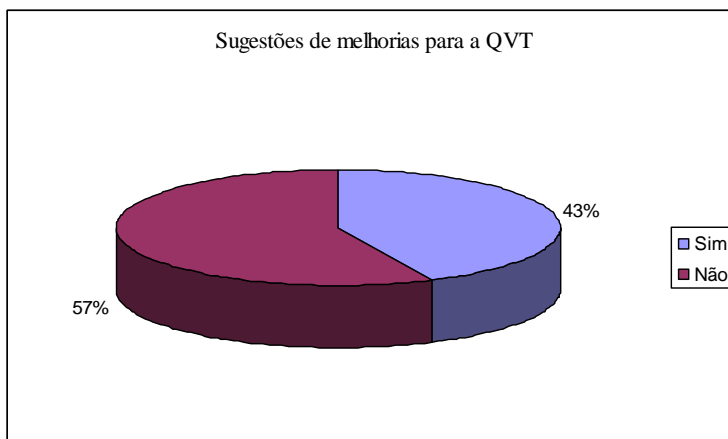


Gráfico 26: Tem sugestões de melhorias para a Qualidade de Vida no Trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

O gráfico 26, mostra que 43% dos funcionários têm sugestões de melhorias para a QVT do Hospital Bom Jesus, e 57% que não. Dentre as idéias, foi citada a de oferecer um plano de saúde para os funcionários do Hospital, Marques apud Limongi-França (2007, p. 47) salienta que um dos fatores essenciais para assegurar a produtividade dos Recursos Humanos, sem dúvida alguma, é a garantia da plena saúde e vitalidade.

### 6.3 Resultados da Pesquisa com o pessoal dos Serviços Gerais (manutenção e limpeza; telefonista e cozinheira)

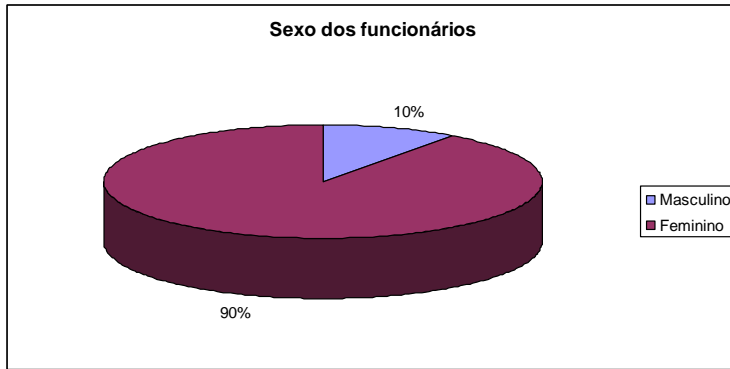


Gráfico 27: Sexo

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

Diante dos resultados, no pessoal dos serviços gerais predomina o sexo feminino, pois as mesmas já possuem instinto para trabalhar nesse cargo, por serem donas de casas e já exercerem este tipo de trabalho em seus lares.

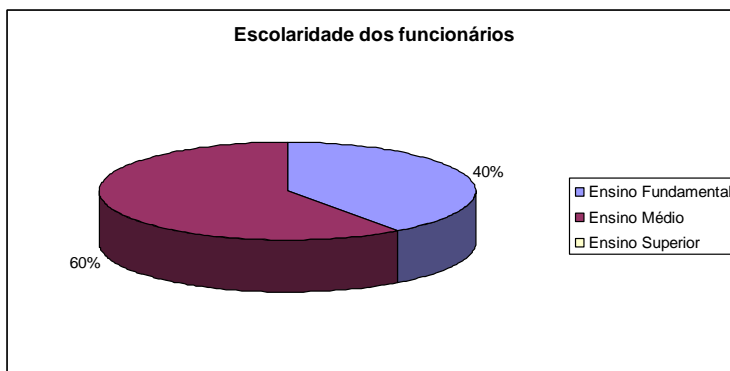


Gráfico 28: Escolaridade dos funcionários

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

Mediante a análise, a escolaridade dos funcionários é de 40% com ensino fundamental e 60% com ensino médio. Para este cargo o hospital exige que os funcionários tenham apenas o ensino fundamental.

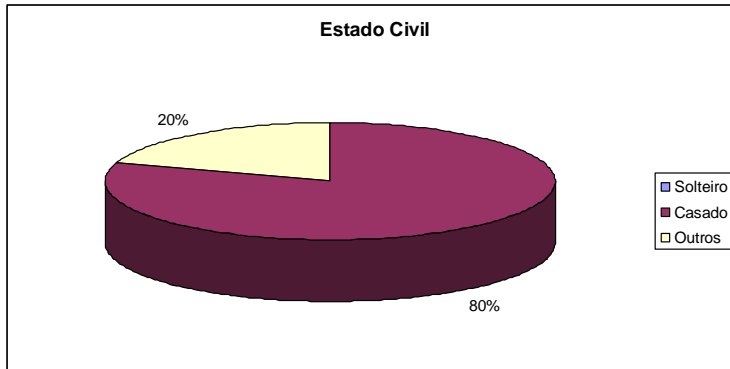


Gráfico 29: Estado Civil

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

Percebe-se no gráfico 29 que 80% dos funcionários são pessoas casadas e 20% de outros. No cargo de serviços gerais continua a predominância de pessoas casadas.

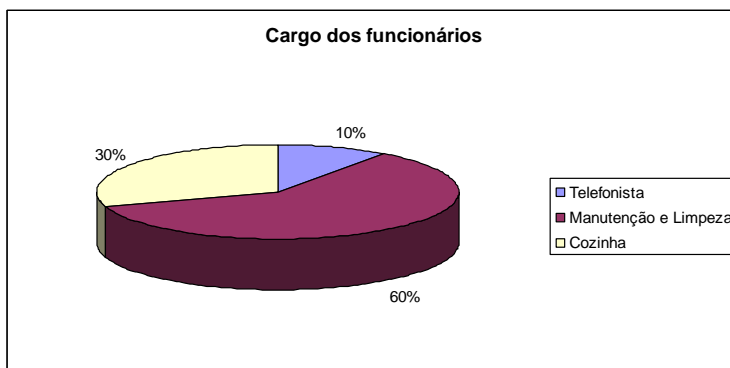


Gráfico 30: Quanto ao cargo que ocupa

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

Podem-se observar no gráfico 30, que os cargos dos funcionários que responderam o questionário variam, sendo que 10% é telefonista, 60% trabalham na manutenção e limpeza e 30% na cozinha do Hospital.

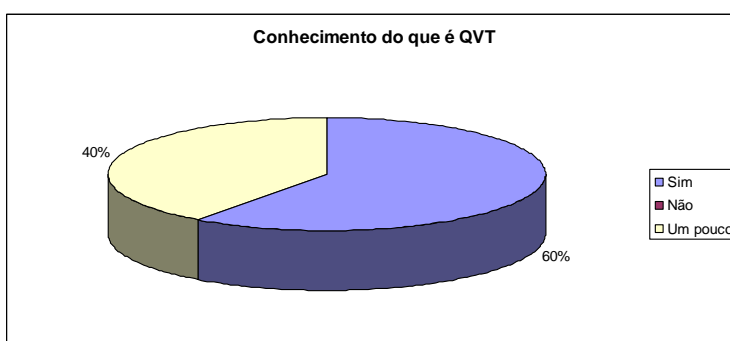


Gráfico 31: Quanto ao conhecimento do que é Qualidade de Vida no Trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, 2008

De acordo com o gráfico 31, 60% dos funcionários disseram ter conhecimento do que é QVT enquanto 40% conhecem apenas um pouco desse conceito. Completando a idéia, Rodrigues (1994, p. 81) fala que a expressão QVT tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico. Portanto verifica-se que uma organização deve satisfazer as necessidades físicas, psicológicas e financeiras dos funcionários que nela estão inseridos

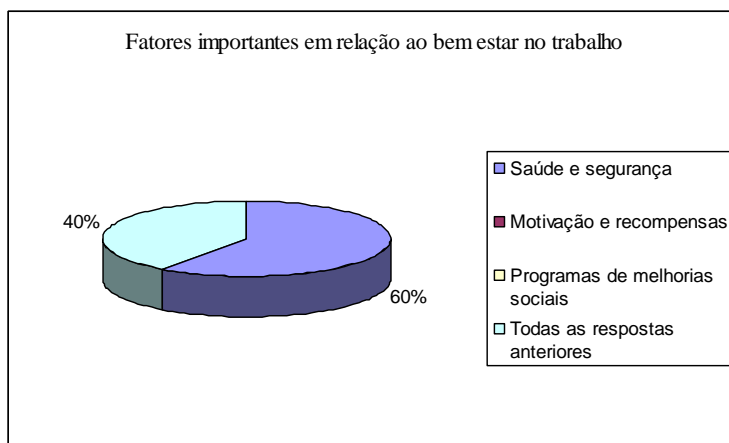


Gráfico 32: Quanto aos fatores de grande importância em relação ao bem-estar no ambiente de trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

O gráfico 32, apresenta os fatores importantes em relação ao bem estar no trabalho, onde 60% dos funcionários responderam que é saúde e segurança enquanto 40% responderam que são todas as respostas anteriores. Citar esses fatores é de extrema importância, Chiavenato (2008, p. 348) complementa que, do ponto de vista da ARH, a saúde e segurança das pessoas constituem uma das principais bases para a preservação da força de trabalho adequado. Além da saúde e segurança todos os fatores citados são indispensáveis para se ter uma boa QVT.



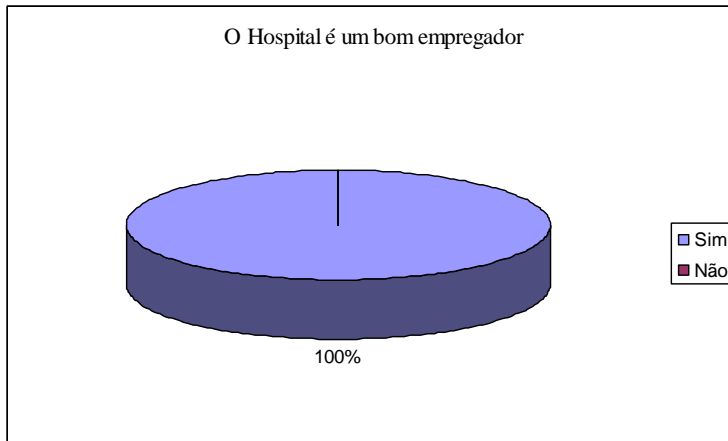


Gráfico 33: O Hospital Bom Jesus é considerado como um bom empregador  
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

De acordo com a pesquisa todos os funcionários responderam que o Hospital Bom Jesus é considerado um bom empregador, por oferecer vários benefícios dentro do ambiente de trabalho. Para confirmar, Chiavenato (1991, p. 22) relata que as organizações existem para cumprir objetivos que os indivíduos isoladamente não podem alcançar. É importante que as organizações caminhem junto com os funcionários, de forma que ambas sejam beneficiadas.

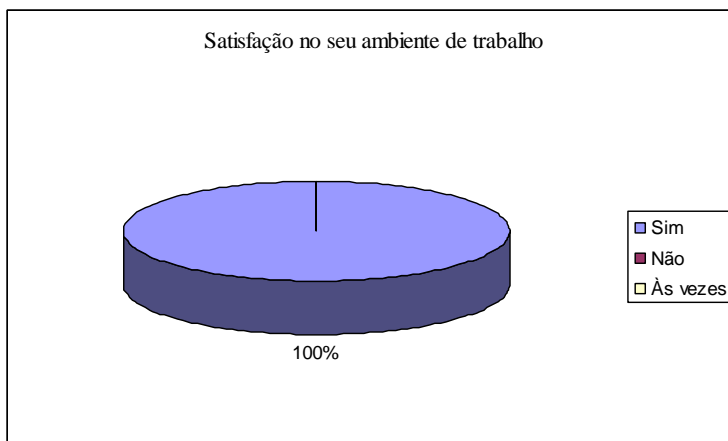


Gráfico 34: Quanto à satisfação com seu ambiente de trabalho  
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

O resultado da análise mostra que diante da pesquisa realizada todos os funcionários disseram estar satisfeitos com o seu ambiente de trabalho. Para que as organizações tenham sucesso é necessário que os funcionários sintam-se satisfeitos com as condições oferecidas no ambiente de trabalho, mesmo porque Chiavenato (2000, p. 48) entende que o ambiente de trabalho representa todo o universo que envolve externamente uma organização. Em resumo, satisfação no trabalho é o quanto as pessoas gostam do que fazem. A satisfação no trabalho

tem sido um fator causador de importantes realizações por parte dos funcionários, melhor desempenho no trabalho e do melhoramento da saúde e aumento da expectativa de vida.

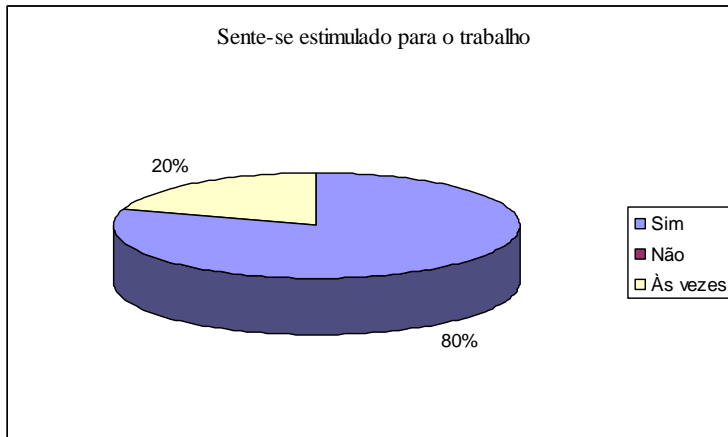


Gráfico 35: Sente-se estimulado para o trabalho  
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

Pode-se observar o gráfico que 80% dos funcionários responderam que sentem-se estimulados para o trabalho e 20% afirmaram que isso acontece às vezes. Os comportamentos diferenciam de pessoa para pessoa, Chiavenato (1991, p. 100) revela que é óbvio que as pessoas são diferentes no que tange à motivação: as necessidades variam de indivíduo para indivíduo, produzindo diferentes padrões de comportamento, sendo que cada pessoa possui um tipo de motivação.

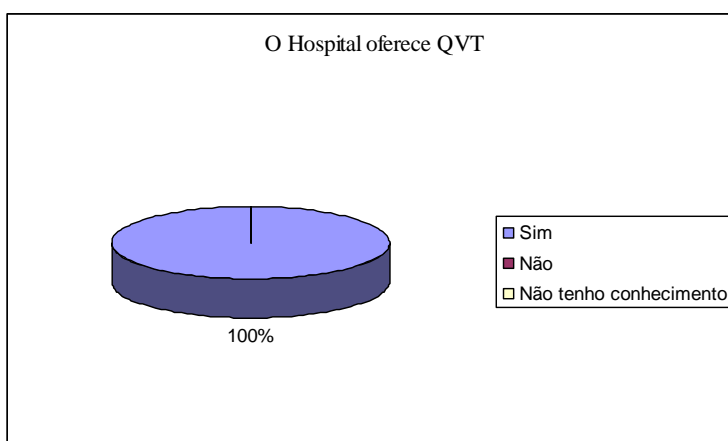


Gráfico 36: O Hospital Bom Jesus oferece Qualidade de Vida no Trabalho  
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

O gráfico 36, relata um fato interessante que acontece dentro do Hospital Bom Jesus. O pessoal dos serviços gerais classifica o Hospital Bom Jesus com 100% de oferecimento de

QVT, isso é muito importante para o Hospital, pois para eles o mesmo oferece um bom ambiente de trabalho. As definições de QVT vão desde cuidados médicos estabelecidos pela legislação de saúde e segurança até atividades voluntárias dos empregados e empregadores na área de lazer, motivação, entre inúmeras outras (LIMONGI-FRANÇA, 2007, p. 24).

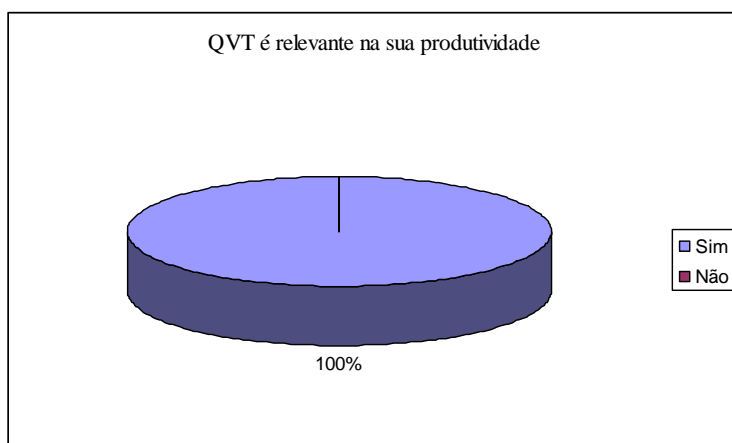


Gráfico 37: Qualidade de Vida no Trabalho é relevante para sua produtividade  
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

Neste quesito, pode-se observar que no gráfico acima houve uma tabulação de 100% ao ressaltar que Qualidade de Vida no Trabalho é relevante para a produtividade. Todos os entrevistados acreditam que se há QVT, há possibilidade de uma produtividade considerada satisfatória, por isso a importância da empresa oferecer QVT a sua equipe. Para complementar Limongi-França (2007, p. 44) confirma que a produtividade tem sido definida como o grau de aproveitamento dos meios utilizados para produzir bens e serviços.

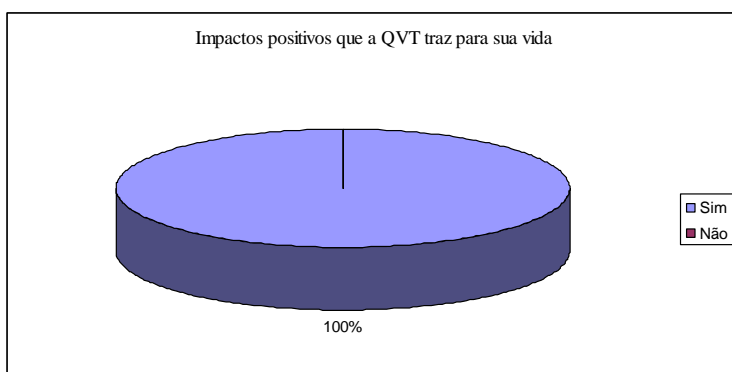


Gráfico 38: Quanto aos impactos positivos que a Qualidade de Vida no Trabalho podem trazer para sua vida  
Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

De acordo com a pesquisa, todos os funcionários responderam que têm noção dos impactos positivos que a Qualidade de Vida no Trabalho pode trazer para sua vida.



Gráfico 39: Quanto à idéia de se demitir desta empresa por falta de Qualidade de Vida no Trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

O gráfico acima mostra que 100% dos funcionários responderam que não tiveram idéia de se demitir do Hospital por falta de QVT, porque para eles a empresa oferece QVT.

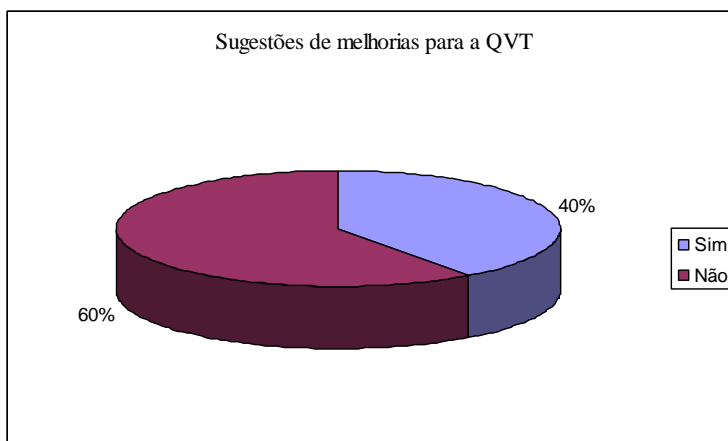


Gráfico 40: Tem sugestões de melhorias para a Qualidade de Vida no Trabalho

Fonte: Dados da pesquisa, 2008.

A pesquisa mostra que, 40% dos funcionários têm sugestões de melhorias, dentre elas: plano de saúde e um plano de motivação para estimular o trabalho, e 60% não têm nenhuma idéia. O fato dos funcionários expressarem suas opiniões nesse quesito torna-se importante para a empresa identificar o que deve ser proposto para a melhoria da QVT de seus funcionários. Do ponto de vista de Limongi-França (2007, p. 46), as estratégias para melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho contribuem para o indispensável subproduto melhoria da produtividade. Esse conjunto de idéias e cursos de ação estão centrados em estratégias para a melhoria da QVT.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com a pesquisa efetuada com os funcionários do Hospital Bom Jesus percebe-se que a maioria dos entrevistados é do sexo feminino. Pode-se observar que para cada cargo a escolaridade é específica sendo administração com curso superior, enfermagem com ensino médio e cursos de especialização em enfermagem, e serviços gerais e telefonistas com ensino médio e fundamental. Verifica-se que de acordo com a pesquisa, que os funcionários do Hospital conhecem o básico do que é Qualidade de Vida no Trabalho, faltando ainda um profundo conhecimento sobre o assunto.

É importante ressaltar que a Qualidade de Vida no Trabalho não pode ser confundida com distribuição de benefícios. Saúde e segurança, motivações e recompensas, programas de melhorias sociais são fatores que influenciam para se ter uma boa qualidade de vida no trabalho, além de ser considerados como fatores de alta produtividade.

Verificou-se que os funcionários consideram o Hospital Bom Jesus um bom empregador, pois seu percentual foi de 100% em todos os cargos, este fato é muito importante para a organização. Através dos questionários respondidos, os funcionários demonstraram que gostam de trabalhar no Hospital, e que estão satisfeitos com seu ambiente de trabalho, mas que às vezes não se sentem estimulados para o trabalho.

Um programa de Qualidade de Vida no Trabalho auxilia a empresa a desvendar um patamar de oportunidades para fazer mais por si mesma e pelos seus colaboradores, pois esses são o sangue que dão a vida às empresas. Com certeza, uma empresa é como um corpo humano: se estiver bem por dentro, tudo por fora funcionará bem. São as empresas que devem oferecer Qualidade de Vida no Trabalho aos seus funcionários para se ter uma boa imagem.

De modo geral, o termo QVT é um programa que deve promover ações que se revertam em melhorias à saúde dos funcionários nas empresas. É muito importante que as empresas façam uma avaliação para saber como está a sua gestão em relação à QVT, pois assim, as mesmas poderão tomar as devidas decisões na hora certa.

Através da pesquisa foi possível identificar duas possíveis limitações, tais como: baixo nível cultural dos respondentes, dúvidas em relação às respostas por ter obtido uma alta tabulação de 100%.

## 8 SUGESTÕES

Ao concluir este trabalho no Hospital Bom Jesus de Ceres, puderam ser observados alguns aspectos. Através desta pesquisa constata-se que um programa de QVT bem planejado é fundamental para a sobrevivência de qualquer empresa. Portanto, após a tabulação dos dados da pesquisa foram feitas algumas sugestões para a empresa, como:

- A necessidade de melhorar a parte motivacional de seus funcionários, para que os mesmos sintam-se mais estimulados para o trabalho;
- Que o hospital crie um ambiente para descanso e lazer no intervalo do almoço, para os funcionários que não saem da empresa neste horário;
- Que faça uma pesquisa periódica sobre a satisfação do funcionário em relação à QVT no ambiente de trabalho;
- Que promova treinamento com os funcionários contratados para limpeza, conscientizando-os dos riscos de contaminação se não utilizarem de forma correta os equipamentos de segurança. Além de cursos periódicos com todos, para aperfeiçoar os conhecimentos;
- Que o hospital contrate um plano de saúde para os funcionários, pois o mesmo não oferece atendimento em todas as áreas médicas, e assim estará fazendo com o que seus colaboradores possam realizar suas consultas/exames não só com os médicos do Hospital Bom Jesus, mas sim com todos que necessitarem;
- Que faça uma avaliação contínua com os funcionários para medir o nível de satisfação dos mesmos, e que através desta, o hospital possa se adequar as devidas sugestões apontadas pelos seus colaboradores;
- Que o hospital faça uma análise do quadro de funcionamento do cargo de telefonista, sendo que o mesmo ultrapassa às 08 horas diárias, pois de acordo com a CLT uma telefonista deve trabalhar apenas 06 horas diárias.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBRAS, Alumínio S.A. Disponível em: <http://www.albras.net/pessoas.htm>. Acesso em 25 abr. 2008.

As 100 melhores empresas para se trabalhar: SERASA. Disponível em: <http://revistaepoca.globo.com/Revista/Epoca/0,,EGM84-7091,00.html>. Acesso em 25 abr. 2008.

BA, Serigne Ababacar Cissé. **Material de apoio da disciplina de administração de recursos humanos II**. Rubiataba, GO, 2007.

BUENO, Francisco da Silveira. **Minidicionário da língua portuguesa**. São Paulo: FTD, 1996.

CARMO, Josué Geraldo Botura do. **Capital intelectual**, 2004. Disponível em: <http://paginas.terra.com.br/educacao/josue/index%20119.htm>. Acesso em 11 abr. 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos na empresa: pessoas, organizações e sistemas**. São Paulo: Atlas. 1991.

\_\_\_\_\_. **Administração de recursos humanos**. Fundamentos básicos. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

\_\_\_\_\_. **Administração: teoria, processo e prática**. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

\_\_\_\_\_. **Recursos humanos: edição compacta**. 6. ed. São Paulo: Atlas. 2000.

\_\_\_\_\_. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

COMPANY. **Qualidade de vida**. Disponível em: <http://www.companysaude.com.br/>. Acesso em 28 abr. 2008

CORREIA, Angela de Castro. Um instante de reflexão sobre o homem e o trabalho. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 1, n. 11, 1º trim. /2000. Disponível em: <http://www.crd2000.hpg.ig.com.br/textos/artigo368.htm>. Acesso em 28 mar. 2008.

CURY, Augusto. **Revolucione sua qualidade de vida**: navegando nas águas da emoção. 5. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2002.

DREWS, Karina. História e cultura do trabalho. **Revista Leader**. Ed. n. 74, jan, 2008. Disponível em: [http://www.revistaleader.com.br/artigos\\_int.asp?id=34](http://www.revistaleader.com.br/artigos_int.asp?id=34). Acesso em 14 abr. 2008.

FREITAS, Maria Édila Abreu, et al. A qualidade de vida no trabalho: perspectivas além da ginástica laboral no HC/UFMG. SIEXBRASIL: 17783. In: Encontro de Extensão da UFMG 8., Belo Horizonte. **Anais...**, Belo Horizonte, 03 a 08 out. 2005.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HIRATA, Cristiane. Armadilha do crédito. **Revista Super Varejo**, São Paulo, ano 7, n. 69. São Paulo: APAS, abril, 2006.

JULIÃO, Patrícia. **Qualidade de vida no trabalho**. Avaliação em empresa do Setor Automobilístico a partir do clima organizacional e do sistema da qualidade baseado na especificação técnica ISO/TS 16.949. Disponível em: [http://www.ead.fea.usp.br/tcc/trabalhos/artigo\\_PatriciaJuliao.pdf](http://www.ead.fea.usp.br/tcc/trabalhos/artigo_PatriciaJuliao.pdf). Acesso em 27 mar. 2008.

LIMONGI-FRANÇA. Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade Pós-Industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MEDEIROS, Elisa Girardi. **Análise da qualidade de vida no trabalho**: um estudo de caso na área da construção civil. Disponível em: [http://volpi.ea.ufrgs.br/teses\\_e\\_dissertacoes/td/000729.pdf](http://volpi.ea.ufrgs.br/teses_e_dissertacoes/td/000729.pdf). Acesso em 27 mar. 2008.

MORIN, Estelle M. Os sentidos do trabalho. **Revista RAE Executivo**, v. 1, n. 1, ago/set/out, 2002.

PORTAL EXAME. **Masa é a melhor empresa para trabalhar em 2007**. Disponível em: <http://portalexame.abril.com.br/gestaoepessoas/m0138248.html>. Acesso em 24 mar. 2008.



ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágios e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

SAMARA, Beatriz Santos; BARROS, José Carlos de. **Pesquisa de marketing: conceitos e metodologia.** 2. ed. ampl e rev. São Paulo: Makron Books, 1997.

SEGAL, Marcelo. **Direito e legislação.** São Paulo: Pearson Education, 2007.

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

UOL Empregos. **Melhores trabalhar.** Disponível em: [http://noticias.uol.com.br/empregos/pesquisas/melhores\\_trabalhar.jhtm](http://noticias.uol.com.br/empregos/pesquisas/melhores_trabalhar.jhtm). Acesso em 24 abr. 2008.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas.** Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq>. Acesso em 27 mar. 2008.

WILLIAN, Enio. **A importância das micro, pequenas e médias empresas na economia.** Disponível em: <http://invistaemvoce.spaceblog.com.br/65455/A-importancia-das-micro-pequenas-e-medias-empresas/>. Acesso em 05 abr. 2008.

Revisado por

Célia Romano do Amaral Mariano  
Biblioteconomista – FACER  
CRB/1- 1528

## DECLARAÇÃO

Eu, CÉLIA ROMANO DO AMARAL MARIANO, RG nº 5.714.022-4, formada em Biblioteconomia pela Faculdade de Sociologia e Política da USP com diploma registrado no MEC, inscrita no CONSELHO REGIONAL DE BIBLIOTECONOMIA – CRB/1-1528, DECLARO para os devidos fins acadêmicos que fiz a revisão das citações e referências bibliográficas do monografia de conclusão do Curso em Administração de Empresas de **DANÚBIA MOREIRA ALVES** do Curso de Administração Empresarial da Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba – FACER.

Rubiataba, 15 de janeiro de 2008

Célia Romano do Amaral Mariano

Biblioteconomista – FACER

**CRB/1- 1528**

# APÊNDICE

## **APÊNDICE A**

### **CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA**

Nome da Entidade Concessionária:

**“Hospital Bom Jesus”**

Endereço: **Rua 01 Nº 25 – Centro / Ceres – GO / CEP: 76.300 – 000**

Telefone: **62-3323-1920** Fax: **62-3323-2406**

Site: **www.hbjceres.com.br**

E-mail: **hospbomjesus@globo.com**

Nome dos Proprietários ou Grupo Associado: **Bráulio Brandão Rego, Luiz Antônio Fregonesi, Márcio Luiz Mendonça, Hiran Vieira Pinto, Rivaldo Ferreira Rego, Marciliano Antônio Borges, Antônio Miguel Silva Júnior, Rafael Moreira Rego.**

Nome e Cargo da Chefia Direta: **Luiz Antônio Fregonesi (Diretor Administrativo), Rafael Moreira Rego (Diretor Clínico).**

Nome do gerente de R. H. : **Wagner Leite Basílio**

Ramo de Atividade: **Serviço Hospitalar**

Área de atuação: **Abrange todas as cidades do vale do São Patrício (Ceres, Rialma, Rubiataba, Ipiranga, Nova Glória, Carmo do Rio Verde, São Patrício, Itapaci, Nova América, Santa Terezinha, Santa Izabel, Pilar de Goiás, Rianópolis, Crixás, Uruana e outras.)**

Histórico:

**O Hospital Bom Jesus foi fundado em fevereiro de 1975 pelo proprietário Dr. Bráulio Rego, em 2001foi ampliado com instalações modernas e sofisticadas, passando a ser um dos melhores hospitais da redondeza, possuindo 12 consultórios médicos, 50 leitos, sendo classificados como hospital geral.**

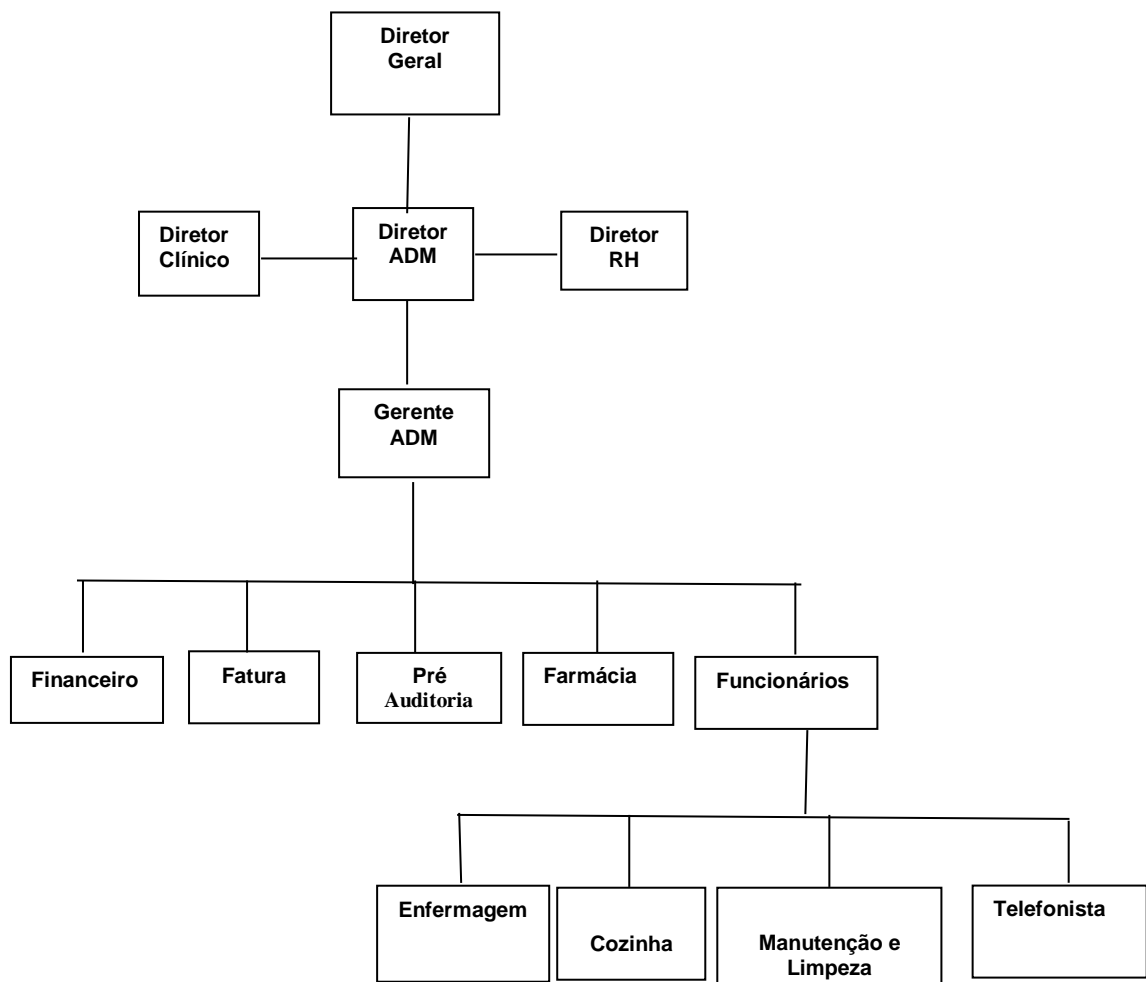


Figura 01: Organograma do Hospital Bom Jesus, 2008.

Número de Funcionários: **28 funcionários (Enfermagem-14, cozinha-03, ADM-04, manutenção e limpeza-06, telefonista-01).**

Principais metas da Empresa: **Sua principal meta é sempre estar atento as medidas de segurança e higiene do trabalho, proteger a saúde e o meio ambiente, cumprir a legislação vigente e reduzir a quantidade de resíduos com riscos de contaminação.**

Serviços desenvolvidos pela empresa: **São realizados serviços em Consultórios aos pacientes, Tratamento Clínico e Tratamento Cirúrgico, nas diversas especialidades: Ginecologia e Obstetrícia; Cardiologista; Gastroenterologista; Oftalmologista; Ortopedista; Cirurgião Plástico; Urologista e Otorrino.**

Levantar principais recursos que resultam o produto final: **Atender aos pacientes do Hospital Bom Jesus menos favorecidos para continuidade do tratamento.**

Caracterizar os Recursos Humanos da Empresa Levantando:

a) Categoria dos profissionais que atuam na empresa e divisão técnica de trabalho.

**Diretores – Curso superior de medicina**

**Gerente ADM – Curso superior Gestão Pública**

**Enfermagem – Cursos técnicos e auxiliar de enfermagem.**

**Telefonista – 2º grau completo**

**Manutenção e Limpeza: 1º grau completo.**

b) Verificar a qualificação dos funcionários dividindo em qualificados, não qualificados, e tipos de treinamento oferecidos.

**Não é feito.**

c) Condições de jornada de trabalho.

**\* Turnos de 44 horas semanais**

**\* E de 12/36 horas semanais (enfermagem e cozinha)**

## **APÊNDICE B**

**FACER – Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba**  
**Avaliação da Gestão da QVT: Um Estudo de Caso com os Funcionários do Hospital**  
**Bom Jesus da cidade de Ceres**  
**Acadêmica: DANÚBIA MOREIRA ALVES**

### **QUESTIONÁRIO**

1. Sexo:

masculino

feminino

2. Escolaridade:

ensino fundamental

ensino médio

ensino superior

3. Estado Civil:

solteiro

casado

outros

4. Qual o cargo que você ocupa:

Telefonista

Enfermeira

Administração

Serviços Gerais (manutenção e limpeza)

cozinha

5. Você conhece o que é Qualidade de Vida no Trabalho?

sim

não

um pouco

6. Quais os fatores que você considera importante em relação ao bem estar no ambiente de trabalho?

saúde e segurança

programas de melhorias sociais

motivações e recompensas  todas as respostas anteriores

7. Você considera o Hospital Bom Jesus um bom empregador?

sim

não

8. Você considera-se satisfeito com seu ambiente de trabalho?

sim                       não                       às vezes

9. Você se sente estimulado para o trabalho?

sim                       não                       às vezes

10. O hospital Bom Jesus oferece Qualidade de Vida no Trabalho?

sim                       não                       não tenho conhecimento

11. Você acha que a Qualidade de Vida no Trabalho é relevante para a sua produtividade?

sim                       não

12. Você tem noção dos impactos positivos que a Qualidade de Vida no Trabalho pode trazer para sua vida?

sim                       não

13. Em algum momento você teve a idéia de se demitir desta empresa por falta de Qualidade de Vida no Trabalho?

sim                       não                       algumas vezes                       nunca pensei nisso

14. Você tem sugestões de melhorias para a Qualidade de Vida no seu trabalho?

sim, quais? \_\_\_\_\_

não



## APÊNDICE C

### DADOS DA ALUNA

**NOME:** Danúbia Moreira Alves

**NÚMERO DA MATRÍCULA:** 0312350501

**ENDEREÇO:** Av. Oliveira Morais Rezende QD:E Lt: 09, Jardim Vale do Sol

**CEP:** 76.335-000 **CIDADE:** Uruana **ESTADO:** Goiás **PAÍS:** Brasil

**TELEFONE RES.:** (62) 3344-1549 **CEL.:** (62) 8425-9985

**E-MAIL:** danub86@hotmail.com

**ESTÁGIO REALIZADO NA ÁREA:** Recursos Humanos

**EMPRESA:** Hospital Bom Jesus, da cidade de Ceres

**RESPONSÁVEL PELO ESTÁGIO NA EMPRESA:** Wagner Leite Basílio

**ENDEREÇO:** Rua 01, nº 25 – Centro Ceres-GO

**TELEFONE:** (62) 3323- 1920