

Qualidade de vida no trabalho: um estudo com os técnicos de enfermagem das Unidades de Saúde do Município de Ipatinga

PAULO HENRIQUE DE LIMA SIQUEIRA - UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI

KEILA VALADARES DA SILVA SÁ - UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI

RESUMO

Este estudo teve como escopo mostrar a importância da qualidade de vida no trabalho, visto que ela é responsável por criar servidores comprometidos com a missão pública e com o comportamento ético. O objetivo foi analisar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos servidores técnicos de enfermagem das Unidades de Saúde da Prefeitura Municipal de Ipatinga, mostrando a importância da valorização do servidor. Para tanto, foi utilizada uma pesquisa descritiva por meio de um questionário aplicado sobre uma amostra não probabilística para investigar a QVT destes servidores e a valorização dos mesmos por parte da prefeitura e dos usuários. Distribuindo as questões em cinco grandes esferas sugeridas no estudo de Pedroso (2014) – Biológica / Fisiológica, Psicológica / Comportamental, Sociológica / Relacional, Econômica / Política e Ambiental / Organizacional –, a pesquisa mostrou que apesar das servidoras entrevistadas estarem satisfeitas e motivadas por sentirem-se capazes de realizar as tarefas, ter autonomia no trabalho, ter uma boa relação interpessoal com colegas e usuários, o que afetou negativamente a QVT delas foi a desvalorização por parte da Prefeitura Municipal de Ipatinga quanto ao salário, os benefícios, a capacitação profissional, a possibilidade de promoção no cargo e a disponibilidade de serviços de saúde.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho; servidores públicos.

ABSTRACT

This study aimed to show the importance of quality of life at work that is responsible for creating employees committed to the public mission and ethical behavior. The objective was to analyze the Quality of Life at Work (QWL) of nursing technicians in the Health Units of the Municipality of Ipatinga, showing the importance of valuing the server. For this purpose, descriptive research was used through a questionnaire applied to a non-probabilistic sample to investigate the QWT of these servers and their valorization by the prefecture and citizens. Distributing the questions in five major spheres suggested in the study by Pedroso (2014) - Biological / Physiological, Psychological / Behavioral, Sociological / Relational, Economic / Political and Environmental / Organizational -, the research showed that despite the interviewed servants being satisfied and motivated by feel able to perform the tasks, have autonomy at work, have a good interpersonal relationship with colleagues and users, which negatively affected their QWT was the devaluation by the Ipatinga prefecture regarding salary, benefits, training professional development, the possibility of promotion in the position and the availability of health services.

Keywords: Quality of Life at Work; public servants.

1. INTRODUÇÃO

Durante anos o trabalho foi considerado como algo inferior e associado a atividades braçais, apenas os que não precisavam trabalhar tinham direito de lazer. De acordo com Nogueira e Frota (2011) no final da Idade Média, teve início a valorização do trabalho como atividade digna de honra e respeito. Com o passar do tempo as organizações de um modo geral passaram a acreditar que funcionários saudáveis e de bem com a vida produzem mais e melhor. E para alcançar este ideal passaram a investir na valorização dos seus funcionários através de programas que interferem no seu estilo de vida incentivando a melhorar seu padrão de saúde e sua motivação.

Ainda de acordo com Nogueira e Frota (2011) o setor público tem adotado essa mesma visão. Apesar de não estar em busca de lucro ele tem se preocupado com uma gestão com alcance de metas e resultados, exigindo de seus órgãos e entidades avaliações de desempenho periódicas mais criteriosas e o compromisso de trabalhadores saudáveis e produtivos. Mas segundo Amorim (2010) no setor público, ainda não se evidencia muitas iniciativas na estruturação e implantação desses programas.

Segundo dados obtidos no site da Prefeitura Municipal de Ipatinga, o município tem 21 Unidades de Saúde, onde atuam 146 servidores técnicos de enfermagem. Neste sentido, seria interessante verificar como estes servidores têm visto a valorização da categoria no município e como eles enxergam a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) do seu trabalho.

Os principais eixos da discussão desse estudo a respeito da questão da QVT são: valorização do servidor por parte da prefeitura, rotina de trabalho, relação com o público atendido, relações de trabalho, capacitação e comunicação no ambiente de trabalho.

O objetivo geral deste estudo foi analisar como está a Qualidade de Vida no Trabalho dos técnicos de enfermagem das unidades de saúde de Ipatinga, mostrando a importância da valorização do servidor e como ela pode afetar a qualidade de vida no trabalho dos mesmos.

A investigação se justificou pela importância da QVT, visto que ela é responsável por criar servidores comprometidos com a missão pública e com o comportamento ético. A QVT tem sido muito afetada por alguns fenômenos, dentre eles: a desvalorização do servidor, que tem sido um dos principais causadores de estresse no trabalho.

Segundo Malagris e Fiorito (2006), nos últimos anos têm aumentado os estudos na área do estresse ocupacional, e uma das profissões que vem sendo estudadas é a de técnico na área da saúde, por ser considerada de fundamental importância no contexto hospitalar, visto que eles têm a condição de facilitar ou dificultar a relação do paciente com sua doença, com os profissionais e com sua instituição.

De acordo com uma reportagem veiculada em 2017 no Conselho Regional de Enfermagem do Mato Grosso do Sul (COREN) em entrevista, o Capelão Reis relata que a classe de enfermagem é uma das principais classes a sofrer com o suicídio.

Diante do exposto, nota-se a importância da QVT para maior satisfação do servidor público com o seu trabalho e a prestação de serviços de melhor qualidade para o cidadão.

Por meio de uma pesquisa descritiva, os resultados desse trabalho mostraram que a QVT das servidoras técnicas de enfermagem entrevistadas da Prefeitura Municipal de Ipatinga estava num patamar aceitável, mas que precisava melhorar, pois elas estavam satisfeitas com o trabalho, sentiam-se capazes de realizar as tarefas, tinham autonomia no trabalho, boa relação interpessoal com colegas e usuários e estavam motivadas, mas parcialmente satisfeitas com os salários e benefícios e insatisfeitas com os serviços de saúde, de assistência social e de desenvolvimento pessoal e profissional.

Para chegar a esses resultados, esse estudo foi dividido em cinco seções. Além desta introdução, na segunda seção é discutida a revisão de literatura. Na terceira, apresenta-se a metodologia para esse estudo e, na quarta, análise e discussão dos resultados. Finalmente, na última seção, apresentam-se as considerações finais.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1. Qualidade de Vida no Trabalho

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido amplamente difundido nos últimos anos, principalmente no Brasil. Nogueira e Frota (2011) ressalta que no final da Idade Média, teve início a valorização do trabalho como atividade digna de honra e respeito. A partir de então as organizações começaram a acreditar que funcionários saudáveis e de bem com a vida produzem mais e melhor.

Segundo Nogueira e Frota (2011) *apud* (Rodrigues, 2002), a expressão *Qualidade de Vida no Trabalho* surgiu na Inglaterra no início do século XX. Mas os movimentos que divulgaram o tema só tiveram impulso na década de 60 em consequência das reações individual dos trabalhadores quanto às experiências de trabalho, nesta mesma época começa também os estudos realizados nos Estados Unidos e na França visando tornar o trabalho mais agradável nas linhas de montagem.

Para Minayo, Hartz e Buss (2000) a qualidade de vida inclui valores não materiais, como amor, liberdade, solidariedade, inserção social, realização pessoal e felicidade.

Segundo Lavor; Bezerra; Alves; Lima (2016, p. 90). “*a Qualidade de vida é mais do que ter uma boa saúde física ou mental. É estar de bem consigo mesmo, com a vida, com as pessoas próximas, enfim, estar em equilíbrio.*” Este equilíbrio compreende as exigências das tarefas que a pessoa faz e a capacidade da mesma para realiza-las. O equilíbrio produz bem-estar e a falta do mesmo produz incertezas, conflito e sensações de desamparo. Para que o indivíduo se sinta bem ele precisa ter saúde, satisfação consigo mesmo e com seu trabalho, e tudo isso compreende qualidade de vida.

A QVT pode garantir o desenvolvimento e a produtividade nas empresas, portanto tem se aumentado os estudos nesta área. Os estudos têm provado que os colaboradores são responsáveis pelo fracasso ou sucesso das instituições e investir na qualidade de vida dos mesmos é essencial para a obtenção de um serviço de alta qualidade.

Segundo Amorim (2010), apesar da expressão QVT não ser algo recente, a implantação de programas específicos na busca deste ideal teve início mais recente, pois só então se percebeu que os aspectos relativos à saúde física e mental no ambiente de trabalho têm impacto direto sobre o nível de produtividade dos funcionários e influenciam nos resultados organizacionais. Amorim (2010) ressalta que estes programas específicos têm colaborado no combate às doenças ocupacionais e criado mecanismos de defesa do bem-estar do trabalhador, integrando políticas de recursos humanos.

Nesse sentido, a Ergonomia também contribui para a QVT. De acordo com Iida (2005), ergonomia é o estudo da adaptação do trabalho ao homem, tanto os executados com máquinas e equipamentos, mas também em toda a situação do relacionamento do homem com a atividade produtiva, envolvendo o ambiente físico e os aspectos organizacionais. A Ergonomia estuda os diversos fatores que influem no desempenho do sistema produtivo e procura reduzir as suas consequências nocivas sobre o trabalhador, como fadiga, estresse, erros e acidentes, proporcionando segurança, satisfação e saúde aos trabalhadores (IIDA, 2005).

No estudo realizado por Rorato e Estender (2019) em uma empresa de turismo observou-se que a falta de adequação ergonômica no posto de trabalho, como iluminação, ventilação, qualidade do ar e mobiliários inadequados, resultava em desgaste físico, dores no corpo, falta de atenção e problemas de visão. Nesse estudo, os autores identificaram que a maioria dos funcionários trabalhava sentada, causando desconforto, cansaço, fadiga e estresse, desmotivando funcionários, causando absenteísmo e perda de produtividade. Dado isso, a importância de um projeto ergonômico adequado para melhorar a QVT.

Conforme Conte (2003) e Monteiro, Vieira e Pereira (2014), a principal meta do programa de QVT é a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, o trabalhador estando satisfeito ele irá produzir mais na empresa e consequentemente terá uma melhor qualidade de vida pessoal, social e familiar, mesmo que estas sejam esferas diferentes.

Segundo Amorim (2010), a princípio, os estudos sobre a QVT, focavam aspectos individuais restritos e relativos ao bem-estar do trabalhador no ambiente de trabalho, mas posteriormente o tema veio buscar solucionar problemas relativos ao enriquecimento da tarefa, com o objetivo de estimular a criatividade no exercício funcional, ampliar a participação nas decisões e reduzir a impessoalidade nas relações de trabalho.

A Constituição Federal de 1988 no inciso II do artigo 200 ressalta a competência do Sistema Único de Saúde na colaboração da proteção do ambiente do trabalho e a execução de ações de saúde do trabalhador, pois a saúde é direito de todos inclusive do trabalhador.

Vilas Boas e Andrade (2009, p. 6) relatam sobre a nova concepção de gestão de pessoas da seguinte forma:

Nessa nova concepção, as pessoas deixam de serem simples recursos (humanos) organizacionais para serem abordadas como seres dotados de inteligência, personalidade, conhecimentos, habilidades, competências, aspirações e percepções singulares. São os novos parceiros da organização. (BOAS; ANDRADE, 2009, p. 6).

As pessoas constituem o principal ativo da organização. Por causa disso, a necessidade de as organizações serem mais conscientes e atentas a seus funcionários. Amorim (2010) destaca que a forma como o trabalho é realizado é determinada, não apenas pelas características do ocupante do cargo, mas também pela estrutura organizacional e pela tecnologia existente no ambiente organizacional. No entanto, os estudos de QVT devem se preocupar com tudo que envolve o ambiente de trabalho, como: as condições físicas, as tarefas, os planos de cargos e salários, as pessoas e os gestores. Amorim (2010) ressalta que a cúpula organizacional deve se preocupar em tomar decisões gerenciais que associem práticas gerenciais que favoreçam o melhor ambiente de trabalho. Pois este ambiente ajudará o funcionário a desenvolver suas atividades de forma plena, tranquila e segura, sendo assim, sentirá valorizado e se comprometerá efetivamente com os resultados.

2.2. Estresse no trabalho

Spindola e Martins (2013) diz que estresse é uma reação do organismo causada por alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se depara com situações que interferem no seu equilíbrio interno. De acordo com as autoras Spindola e Martins (2013) ações devem ser implementadas, visando à melhoria das condições de trabalho e a integração dos profissionais de enfermagem, observando-se os aspectos ergonômicos e a promoção da saúde do trabalhador.

Para Garbin (2011) o estresse é produzido como consequência das condições internas e externas, quando o indivíduo interage com o meio físico e sociocultural. No entanto, o estresse é produzido através das relações entre fatores, biológicos, psicológicos e sociais.

Segundo Garbin (2011), a relação do indivíduo com o trabalho depende do bem-estar físico e psíquico, pois o indivíduo pode adoecer não somente devido às precárias condições do ambiente, mas também pela qualidade dos vínculos estabelecidos e pela falta de sentido nas normas e procedimentos impostos pela organização. Para Garbin (2011) falar de bem-estar no trabalho é identificar os fatores que favorecem e dificultam o desenvolvimento de competências e habilidades profissionais.

Segundo Amorim (2010), o excesso de atenção ao trabalho pode levar a tensões em outros patamares da vida do trabalhador, trazendo insatisfação em alguma dimensão da vida pessoal, a busca incessante por recompensas no trabalho e o aumento do tempo dedicado ao mesmo, podendo gerar o aumento no desempenho profissional, tornando esta dimensão mais valorizada do que a pessoal. Esse desequilíbrio pode cooperar para o estresse, no entanto é importante que os gestores venham organizar treinamentos e palestras que levem os funcionários a aprenderem a buscarem este equilíbrio.

De acordo com Garbin (2011) a exposição prolongada do indivíduo a situações estressantes pode produzir a depressão que traz de alguma forma dificuldade em relação ao comportamento produtivo e criativo. Garbin (2011) ressalta que a depressão é um transtorno emocional grave, sendo estimado como um dos principais fatores mundiais da incapacitação, sendo, assim, um grave problema de saúde pública. Segundo a autora supracitada, o indivíduo com depressão leve pode continuar trabalhando, mas funcionando abaixo do seu

nível normal e quando o problema de depressão não é identificado, o trabalhador recebe dos colegas de trabalho e da chefia a classificação negativa, pois os resultados apresentados não são compatíveis aos esperados, o que pode agravar ainda mais a situação.

No entanto as organizações e instituições públicas e privadas devem se conscientizar que o estresse, as pressões da carga de trabalho, as más condições de trabalho na organização e as dificuldades nas relações sócio profissionais podem interferir na saúde do trabalhador levando-o a doenças como a depressão e até o suicídio, entretanto medidas devem ser tomadas, como a criação de programas que busquem a conscientizar e motivar o trabalhador.

2.3. Qualidade de vida dos profissionais da área da saúde no serviço público

De acordo com Nogueira e Frota (2011), apesar de não estar em busca de lucro, o setor público tem buscado uma gestão com alcance de metas e resultados, exigindo de seus órgãos e entidades avaliações de desempenho periódicas mais criteriosas e o compromisso de trabalhadores saudáveis e produtivos. Mas segundo Amorim (2010), ainda não se evidencia muitas iniciativas na implantação de programas de Qualidade de Vida no Trabalho no setor público.

O Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, publicado em novembro de 1995 destaca a importância da valorização do servidor. Ele tem como objetivo:

[...] (1) criar condições psicossociais necessárias ao fortalecimento do espírito empreendedor do serviço público, conjugada ao comportamento ético e ao desempenho eficiente; (2) reforçar o sentido de missão e o comprometimento do servidor público para com a prestação de serviços de melhor qualidade para o cidadão, e (3) obter maior satisfação do servidor público com o seu trabalho e com sua qualidade de vida. (BRASIL, 1995).

Amorim (2010) ressalta a dificuldade que o gestor público tem em desenvolver seu processo de gestão e decisão, devido às amarras legais, como: limites de investimentos estabelecidos no orçamento, licitação, estrutura de cargos e carreira dos servidores, dentre outros.

Segundo Amorim (2010)

a aplicação da QVT na administração pública é capaz de preencher uma lacuna verificada, ao longo dos anos, no nível de tratamento oferecido ao servidor público relativa à valorização do seu trabalho e preocupação com o seu bem-estar e o de sua família. (AMORIM, 2010).

Amorim (2010), acredita que para melhorar o nível de atendimento ao usuário os órgãos e entidade públicos devem implementar programas de QVT, com o objetivo de garantir o bem-estar dos servidores no ambiente de trabalho.

Segundo Garbin (2011) a discussão de saúde mental e trabalho deve ser pública e ressalta que o administrador deve refletir, analisar e propor novas formas de enfrentar este problema social.

Para Oliveira e Medeiros (2011) a QVT deve ser constante, tanto a área de Gestão de Pessoas quanto à direção da instituição e também o próprio servidor deve perseguir este ideal. Esta união fará com que os momentos passados em conjunto em situação de trabalho sejam agradáveis e permitam uma vida com qualidade.

Malagris e Fiorito (2006) destaca que apesar de todas as profissões serem passivas a contribuir com o desenvolvimento do estresse, os profissionais da área da saúde são mais vulneráveis, devido suas atribuições, pois eles convivem com o estresse do paciente, da família, dos demais profissionais de saúde e com o seu próprio, muitas vezes sem estarem devidamente preparados.

O contato direto com o sofrimento do paciente e a realização de tarefas burocráticas são também fatores que podem desencadear o estresse, principalmente no setor público, onde a burocracia e os recursos escassos para a prestação da assistência fazem com que as ações sejam travadas por algum tempo causando tensão e estresse no usuário. Este estado de tensão do profissional pode causar falhas no atendimento, reduzir a motivação no desempenho da profissão e interferir nas relações interpessoais no local de trabalho.

Malagris e Fiorito (2006) relatam que na área da saúde uma das profissões mais estudada é a de técnico, por ser de fundamental importância no contexto hospitalar, pois estes profissionais podem facilitar ou dificultar a relação do paciente com a doença, com os profissionais e com sua instituição. Por isto é essencial que os técnicos da área da saúde estejam em condições físicas e psicológicas favoráveis para que possam contribuir positivamente nesse sentido.

Diante dos riscos psicossociais do trabalho que estão submetidos os técnicos da área da saúde como: o estresse, as pressões por parte dos usuários, a longa carga horária de trabalho, as más condições de trabalho na organização e as dificuldades nas relações no local de trabalho, se tem aumentado o número de suicídios nesta classe de trabalhadores. De acordo com uma reportagem no Conselho Regional de Enfermagem do Mato Grosso do Sul (COREN) em entrevista, o Capelão Reis relata que a classe de enfermagem é uma das principais classes a sofrer com o suicídio.

Diante do que foi apresentado nos tópicos acima percebemos que a profissão dos técnicos da área da saúde é de suma importância no contexto hospitalar, mas é muito propícia a trabalhos estressantes e exaustivos que podem levar a depressão e suicídio. Por esse motivo a necessidade de investigar como está a QVT destes profissionais na cidade de Ipatinga, a fim de apresentarmos soluções que venham melhorar as condições de trabalho desta categoria na cidade.

3. METODOLOGIA

Foi feita uma pesquisa descritiva que segundo Trivinos (1987), pretende “descrever “com exatidão” os fatos e fenômenos de determinada realidade”, onde o pesquisador descreve as características do fenômeno sem intervir com suas impressões pessoais. Mas os estudos descritivos de acordo com Trivinos (1987), não ficam simplesmente na coleta, ordenação e classificação dos dados, mas podem estabelecer-se “relações entre variáveis”.

Para mostrar a importância da qualidade de vida no trabalho e da valorização dos servidores, foi levantada uma amostra de servidores da área de enfermagem vinculados à Prefeitura de Ipatinga. Para análise dos dados, aplicou-se um questionário (técnica de entrevista estruturada) no qual, segundo Zanella (2012), as perguntas são pré-formuladas, fixas e as respostas são padronizadas. As mesmas foram baseadas nos estudos de Pedrosa (2010) e Teodoro (2018). Este questionário foi composto por questões fechadas com escala de intervalo, que de acordo com Zanella (2012) ordena os objetos de acordo com o grau em que possuem um dado atributo e os intervalos ao longo da escala são iguais.

As questões relacionadas à QVT foram distribuídas em cinco grandes esferas, de acordo com os estudos de Pedrosa (2014), a saber: Biológica/Fisiológica, Psicológica/Comportamental, Sociológica/Relacional, Econômica/Política e Ambiental/Organizacional.

No momento da aplicação dessa entrevista com questionário estruturado, foram acrescentadas perguntas abertas para se aprofundar nas respostas dadas pelos entrevistados.

Por meio de uma amostra não probabilística de servidores técnicos de enfermagem da Prefeitura Municipal de Ipatinga, investigou-se como está a qualidade de vida no trabalho destes servidores. Para isso, algumas Unidades de Saúde foram visitadas e dez técnicos de enfermagem entrevistados.

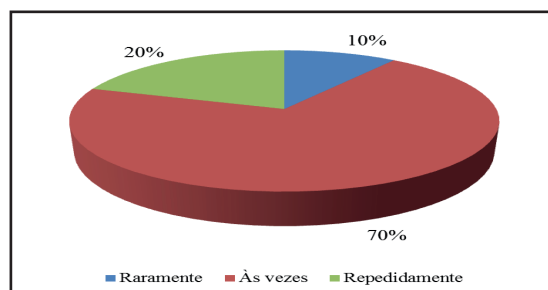
4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Após aplicação e análise do questionário, podem-se destacar algumas observações importantes, que serão analisadas neste tópico. Quanto ao perfil dos servidores, todos são mulheres, a maioria casada, cuja escolaridade predomina o ensino médio técnico. A maioria, 50%, tem entre 30 e 40 anos e tem mais de 10 anos de serviço na Prefeitura.

Analisando as questões sobre a QVT, observou-se que 50% das servidoras consideraram ter uma boa qualidade de vida no trabalho. Ao serem questionadas: “Como você avalia a sua Qualidade de Vida no Trabalho?” 50% responderam “nem ruim nem boa”, já o restante das servidoras respondera “boa”, ou seja, a QVT está em um patamar aceitável.

Em seguida, procurou-se saber como está com que frequência elas se sentiam cansadas durante o trabalho. Percebeu-se que a maioria (Figura 1) sente-se cansada apenas algumas vezes. Conversando diretamente com algumas, percebeu-se que isto se verificou devido à falta de funcionários no setor, sendo assim, ela precisa exercer o trabalho de mais de uma pessoa.

Figura 1: Frequência em que as servidoras sentem cansadas durante o trabalho.



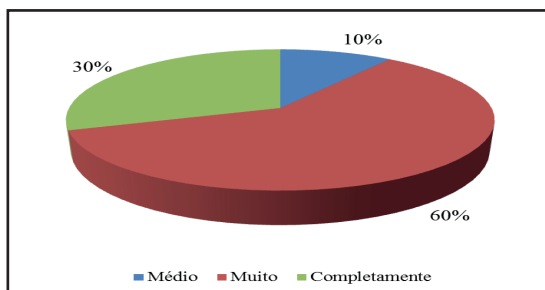
Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Quanto a estar satisfeita com a disposição para trabalhar, todas responderam que estão satisfeitas. No entanto, apesar de algumas dificuldades encontradas para desempenhar o trabalho, percebeu-se que as servidoras estão sempre em disposição em atender bem os usuários nas Unidades de Saúde.

Ao analisar se elas julgam seu trabalho cansativo e exaustivo, apenas 20% consideram o trabalho muito cansativo. As demais sentem que o trabalho está de acordo com as suas possibilidades de realização, apesar de um pouco cansativo.

Quanto a se sentir capaz de realizar as suas tarefas no trabalho, a maioria delas estava satisfeita com a capacidade de realizar as tarefas (Figura 2). Apesar da Prefeitura não oferecer muito incentivo para a realização de cursos na área, elas têm procurado manter-se atualizadas, usando aprimorar o conhecimento na área.

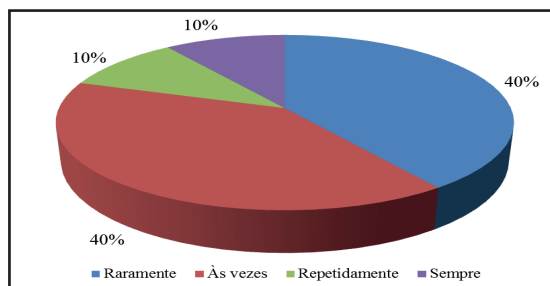
Figura 2: Avaliação da capacidade das servidoras na realização do seu trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Na avaliação com que frequência elas se sentiam sonolenta durante o trabalho, 80% não tem esta dificuldade (Figura 3). Isto devido a não ficarem ociosas durante a jornada de trabalho e por estarem satisfeitas com o trabalho. 20% das servidoras que se sentem repetidamente ou sempre sonolentas são as mesmas que responderam se sentirem repetidamente cansadas.

Figura 3: Avaliação da frequência em que as servidoras sentem sonolentas.



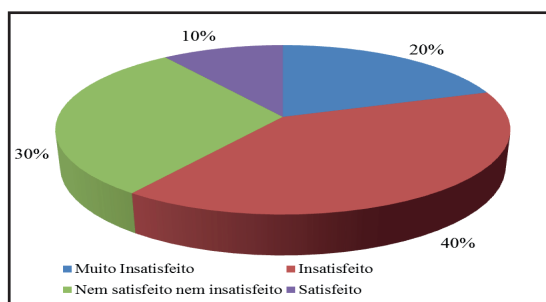
Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Quanto a estarem satisfeitas com a qualidade dos serviços de saúde e de assistência social disponibilizados para os servidores, apenas 10% estão satisfeitas. Percebeu-se que uma grande parte, ou seja, 40% das servidoras sentem-se insatisfeitas com os serviços de saúde e de assistência social disponibilizado para os servidores públicos, pois o servidor não possui um plano de saúde e não tem prioridade na fila de espera do SUS, ficando às vezes anos na fila de espera de exames ou de consulta com especialista, isto faz com que as mesmas venham trabalhar doentes e produzam menos.

Com relação à satisfação com o tempo para dormir, a maioria, 70%, está satisfeita, pois elas trabalham de segunda a sexta, 8 horas por dia, restando um tempo hábil para repouso diário. Quanto a estar satisfeita consigo mesma, a maioria, 80%, das servidoras estão satisfeitas e possuem uma autoestima saudável e expectativas elevadas.

Na avaliação de quanto a estar satisfeita com o apoio que a Prefeitura concede para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, a maioria, 60%, estão insatisfeitas, considerando este tópico falho na organização (Figura 4).

Figura 4: Avaliação da satisfação das servidoras quanto ao apoio que a Prefeitura concede para o seu desenvolvimento pessoal e profissional.

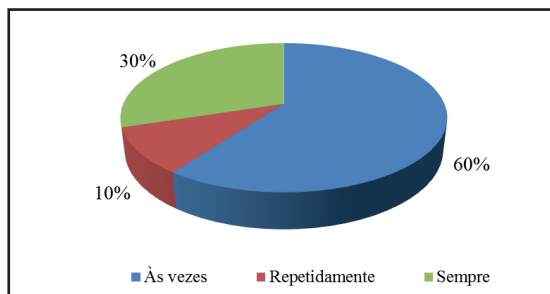


Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Quanto à relação interpessoal no trabalho, a maioria, 60%, está satisfeita ou muito satisfeita com a equipe de trabalho. Apenas 10% demonstraram insatisfação. Com relação ao nível de autonomia no trabalho, metade das servidoras, 50%, está satisfeita e as demais pronunciaram “nem satisfeitas nem insatisfeitas”, no entanto nenhuma das servidoras demonstraram realmente insatisfação neste quesito. Concluímos que a gestão concede a estes servidores autonomia na execução de sua função, este é um ponto de suma importância, pois quando o profissional tem autonomia para exercer seu trabalho, vemos que ele tem um melhor desempenho.

A questão se elas têm se sentido irritadas com a falta de informações referentes às tarefas no ambiente de trabalho, todas as servidoras disseram que “às vezes” ou “sempre” são cobradas por uma tarefa que não ficou bem esclarecida, e por isto, não foi executada com perfeição (Figura 5).

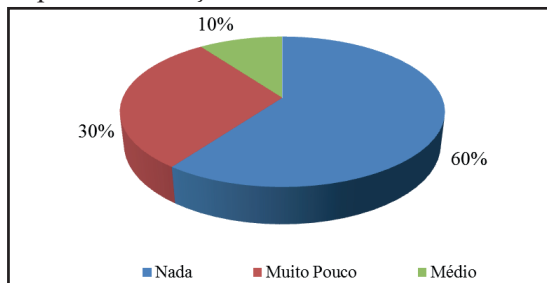
Figura 5: Avaliação da satisfação das servidoras quanto a informações referente às tarefas no ambiente de trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Ao analisar se a instituição incentivava e/ou liberava para a servidora fazer cursos e outras atividades relacionadas com o trabalho, 80% responderam nada ou muito pouco (Figura 6). Segundo as servidoras, deveria haver mais cursos de capacitação profissional para melhoria do processo.

Figura 6: Avaliação do incentivo e liberação da instituição para a realização de cursos relacionados ao trabalho.

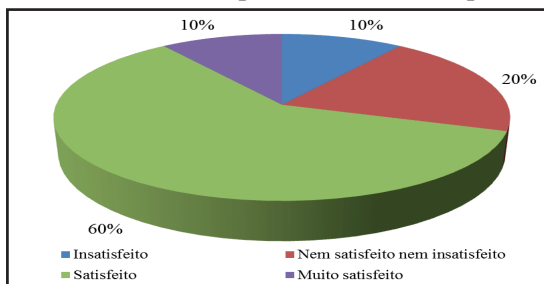


Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Quanto à instituição oferecer plano de carreira e/ou possibilidades promoção no cargo, a maioria, 60%, mostrou-se insatisfeita e 30% pouco satisfeita.

Ao tratar sobre a questão da contribuição do trabalho para a instituição e para a sociedade, observamos que a maioria, 70%, está satisfeita ou muito satisfeita (Figura 7). Percebe-se que o trabalho delas tem sido reconhecido pela gestão e pela sociedade.

Figura 7: Avaliação da satisfação das servidoras quanto a contribuição de seu trabalho para a instituição e para a sociedade

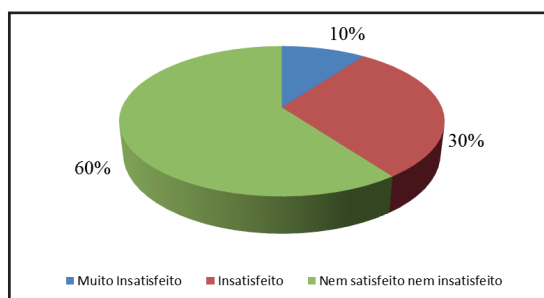


Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Quanto a remuneração, a maioria, 80%, respondeu que o salário dá para suprir as necessidades básicas, mas poderia ser melhor. A maioria, 60%, respondeu não estar “nem satisfeito nem insatisfeito”, pois consegue suprir as necessidades básicas, mas não tem condições de ter uma vida financeira tranquila, por isto não poderiam considerar satisfeitas. Já as demais, 40% das servidoras estão insatisfeitas, pois acreditam que pela responsabilidade do trabalho elas deveriam ser mais bem remuneradas.

Sobre as vantagens e benefícios oferecidos aos servidores, a maioria, 60%, disse não estar “nem satisfeita nem insatisfeita” (Figura 8), pois em relação a algumas outras prefeituras o valor concedido está bom, mas se analisada a necessidade dos servidores e a responsabilidade da função, elas acham que mereciam melhor reconhecimento financeiro.

Figura 8: Avaliação da satisfação das servidoras com as vantagens e benefícios oferecidos pela prefeitura.



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Em seguida, quanto ao relacionamento das técnicas de enfermagem com os usuários do setor público de saúde, perguntou-se que elas se sentiam pressionadas pelo público atendido, a maioria, 70%, respondeu “às vezes” ou “raramente”, o que nos leva a concluir que há um bom relacionamento entre as servidoras e os usuários. As que responderam “Sempre” ou “Repetidamente” justificaram esta atitude por parte dos usuários como desabafo, elas relataram que muitas pessoas descontam nelas a insatisfação com a administração pública.

Por último, ainda sobre o relacionamento com os usuários, foi perguntado se o público atendido tem colaborado para o bom desempenho do trabalho e a maioria, 70%, respondeu “às vezes”.

Analisando a área Biológica/Fisiológica, observou-se que todas as servidoras entrevistadas estavam satisfeitas com a disposição que possuíam para trabalhar. Percebeu-se que apesar de algumas dificuldades encontradas para desempenhar o trabalho, elas estavam sempre com disposição para atender bem os usuários. A maioria delas estava satisfeita com a capacidade de realizar as tarefas e com o tempo que possui para repouso, mas algumas às vezes sentiam-se cansadas ou sonolentas durante a jornada de trabalho devido à falta de funcionário no setor, sendo assim, a pessoa precisava de trabalhar em dobro. Este é um grande problema em algumas áreas da Prefeitura Municipal de Ipatinga, pois às vezes o

servidor é afastado ou aposentado e não é colocado outro no lugar, acarretando sobrecarga sobre algum servidor.

Podemos perceber que a maioria das servidoras sentiu-se insatisfeita com os serviços de saúde e de assistência social disponibilizado para os servidores públicos, pois a maioria das servidoras não possuía uma remuneração suficiente para pagar um plano de saúde, no entanto a Prefeitura deveria ter um tratamento diferenciado para os servidores nos serviços do SUS, ou pagar um plano de saúde para os mesmos, pois o servidor trabalhando doente vai produzir menos e pode vir a ter que se afastar posteriormente por não ter tratado da saúde no tempo certo o que acarretaria mais gastos para o governo.

Quanto à esfera Psicológica/Comportamental, as técnicas de enfermagem têm se mostrado satisfeitas com sua autoestima e com a contribuição que o seu trabalho tem trago para a sociedade, mas estão insatisfeitas com o apoio da prefeitura para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, pois a instituição não tem procurado investir em treinamentos e cursos de capacitação para os servidores. Este é um ponto falho na organização, pois o profissional bem capacitado tem mais segurança na realização do seu trabalho além de sentir mais realizado profissionalmente.

Em relação à esfera Sociológica/Relacional percebemos que as servidoras têm tido uma boa relação interpessoal no trabalho com as colegas de trabalho e também com os usuários, apesar de algumas vezes enfrentarem problemas com usuários que desabafam sua insatisfação com a administração pública com elas, mas é algo que acontece raramente, no entanto, não provoca tanto estresse. Vemos que elas têm recebido autonomia para exercer sua função e isto é muito importante para o bom desempenho do trabalho.

Já na esfera Econômica/Política, as servidoras entrevistadas se consideravam nem satisfeitas nem insatisfeitas com o seu salário e com os benefícios oferecidos pela prefeitura, pois elas acreditavam que devido a responsabilidade do trabalho elas deveriam ser mais bem remuneradas. Da mesma forma na esfera Ambiental/Organizacional, estão muito insatisfeitas com as possibilidades de promoção no cargo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo procurou mostrar a importância da valorização do servidor e como ela pode afetar a QVT dos mesmos.

Analisando as condições de trabalho das técnicas de enfermagem das Unidades de Saúde de Ipatinga, percebeu-se que a valorização da servidora pode afetar sua QVT. No caso das servidoras entrevistadas, o que tem contribuído para que a resposta sobre a QVT não seja 100% boa tem sido a desvalorização por parte da Prefeitura Municipal de Ipatinga, quanto ao salário, os benefícios, a capacitação profissional, a possibilidade de promoção no cargo e a disponibilidade de serviços de saúde para os servidores.

Quanto às servidoras que tem sentido estressadas durante o trabalho, percebemos que este estresse tem vindo pela falta de valorização de seu trabalho por parte da prefeitura, como salário insuficiente, falta de informações, dificuldades com a saúde (por não possuir

um plano de saúde) e também por parte de alguns usuários que descontam nelas sua insatisfação com a administração pública devido à demora na resposta do tratamento.

Na entrevista feita, 50% das servidoras entrevistadas responderam positivamente sua QVT, o que nos leva a concluir que apesar de a Prefeitura ser falha em alguns tópicos supracitados, estas servidoras têm conseguido manter uma boa qualidade de vida no trabalho.

Por fim, o resultado desta pesquisa mostrou a importância da valorização do servidor e que o maior problema das servidoras entrevistadas não tem sido provocado pelos usuários, mais sim à desvalorização por parte da prefeitura, no entanto sugiro que outros estudos sejam feitos, com servidores que ocupam outros cargos relacionados à área da saúde e que estas informações sejam passadas para a prefeitura para que medidas sejam tomadas visando melhorar a qualidade de vida dos servidores.

REFERÊNCIAS

AMORIM, T. G. F. N. **Qualidade de Vida no Trabalho:** preocupação também para servidores públicos? Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM). Campo Largo, PR, v. 1, n. 1., maio de 2010, p. 35 – 48.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil:** promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 15 jun. 2019.

BRASIL. **PLANO DIRETOR DA REFORMA DO APARELHO DO ESTADO.** Disponível em: <http://www.bresserpereira.org.br/documents/mare/planodiretor/planodiretor.pdf>. Acesso em: 14 jun. 2019.

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO MATO GROSSO DO SUL (COREN). **Enfermagem é uma das principais classes a sofrer com o suicídio; diálogo pode ser a solução.** Disponível em: http://ms.corens.portalcofen.gov.br/enfermagem-e-uma-das-principais-classes-a-sofrer-com-o-suicidio-dialogo-pode-ser-a-solucao_11421.html. Acesso em: 11 maio. 2019.

CONTE, Antonio Lázaro. Qualidade de Vida no Trabalho: funcionários com Qualidade de Vida no Trabalho são mais felizes e produzem mais. **Revista FAE BUSINESS**, n. 7, p. 32-34, nov. 2003. Disponível em: http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista_fae_business/n7/rev_fae_business_07_2003_gestao_10.pdf. Acesso em: 12 jun. 2019.

GARBIN, Tânia Rossi. **Psicologia Organizacional: foco na administração pública** / Tânia Rossi Garbin. Ouro Preto: UFOP, 2011.

IIDA, Itiro. **Ergonomia:** projeto e produção. 2. Edição rev. e ampl. São Paulo: Blucher, 2005.

LAVOR, A.R.A.; BEZERRA, C.Q.O.; ALVES, M.F.M.; LIMA, F.N.S. A Importância da Qualidade de Vida no Trabalho para os funcionários e a Instituição, **Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia**, outubro de 2016, vol. 10, n. 31, p. 89-103. ISSN 1981-1179.

MALAGRIS, L. E. N; FIORITO, A. C. Avaliação do nível de estresse de técnicos da área de saúde. **Estudos de Psicologia**. Campinas. 23 (4), 2006, 391-398.

MINAYO, M. C. S. HARTZ, Z. M. A.; BUSS, P. M. . **Qualidade de vida e saúde: um debate necessário.** *Ciência da Saúde Coletiva*; 5(1):7-18, 2000.

MONTEIRO, E. F.; VIEIRA, A. M.; PEREIRA, R. S. Qualidade de vida no trabalho na Economia Solidária: estudo em uma cooperativa de catadores do ABC Paulista. **Práticas em Contabilidade e Gestão**, v. 2, p. 85-111, 2014.

NOGUEIRA, C.V; FROTA, F.H.S. Qualidade de vida no trabalho: Percepções sobre sua importância como Política de Valorização no Serviço Público. **Revista do Mestrado Profissional em Planejamento em Políticas Públicas**. Fortaleza, CE. N.3 2011, p. 32 -58.

OLIVEIRA, José Arimatés de. **Gestão de pessoas no setor público** / José Arimatés de Oliveira, Maria da Penha Machado de Medeiros. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2011.

PEDROSO, Bruno. **Desenvolvimento do TQWL-42: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho** / Bruno Pedroso. -- Ponta Grossa: [s.n.], 2010.

PREFEITURA MUNICIPAL DE IPATINGA. **Estrutura administrativa**. Disponível em: <https://www.ipatinga.mg.gov.br/detalhe-da-unidade/nome/secretaria-municipal-de-sau-de/3487>. Acesso em: 24 jun. 2019.

RORATO, C.; ESTENDER, A. C. Qualidade de Vida no Trabalho e a Ergonomia como Fator de influência na Produtividade. **ReFAE – Revista da Faculdade de Administração e Economia**, v. 9, n. 2, p. 44-65, 2019

SPINDOLA, T; MARTINS, E. R. da C. O estresse e a enfermagem - a percepção das auxiliares de enfermagem de uma instituição pública. **Escola Anna Nery Revista de Enfermagem**. Rio de Janeiro, RJ, n. 2, 2007, p. 212-219.

TEODORO, B. C. **Qualidade de Vida no Trabalho de Servidores Técnico Administrativos em Educação: uma análise em uma Universidade Federal do Estado de Minas Gerais.** (Dissertação) Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP. Campus Universidade Federal de São João del Rei. Disponível em: <http://www.profiap.org.br/profiap/tcfs-dissertacoes-1/ufsj/2018/dissertacao-v2-final-bernardo-cintra.pdf>. Acesso em: 05 jun. 2019.

TRIVINOS, Augusto N.S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 1987.

VILAS BOAS, A.A.; ANDRADE, R.O.B. **Gestão Estratégia de Pessoas.** 1ª ed. Campus, 2009.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração** / Liane Carly Hermes Zanella. – 2. ed. reimp. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC, 2012.

Submetido em: 20-2-2022

Aceito em: 9-10-2022