



## **CURSO DE ATUALIZAÇÃO**

**Gestão das Condições de Trabalho e Saúde  
dos Trabalhadores da Saúde**

**Novo Estilo de Gestão, Fatores de Sucesso na Qualidade de Vida do  
Trabalhador da Saúde**

**Carla de Deus Martingil**

**Brasília-DF**

**Setembro/2012**

1.

## **PROBLEMA E JUSTIFICATIVA**

Este trabalho se utilizou do velho clichê “os empregados são o ativo mais importante de uma instituição e portanto, devem ser tratados com a valorização de suas capacidades”.

A pesquisa busca estudar os fatores de risco nas questões de qualidade de vida no trabalho que ficam relegadas ao plano inferior. Entretanto, verifica-se que esse tipo de estratégia não se sustenta a médio e a longo prazo. Limongi-França (1996), por exemplo, cita os estudos de Bolinder e Ohistrom, que estabeleceram uma relação de causa e efeito entre um sintoma, no caso estresse mental, e exaustivo esforço físico, problemas salariais, jornadas de trabalho excessivas e atividades desinteressantes. Esse tipo de situação leva ao aumento das taxas de absenteísmo, de rotatividade e, conseqüentemente, à redução da produtividade e à perda da competitividade.

O projeto de intervenção está relacionado à qualidade de vida dos servidores da Secretaria de Estado da Saúde do Distrito Federal, especificamente para a Diretoria de Vigilância Epidemiológica-DIVEP, que apresenta um cenário na sua forma organizacional com 156 profissionais entre eles: 25 médicos, 23 analista de PPGV, 15 técnicos de PPGV, 3 assistentes social, 36 enfermeiros, 2 odontólogos, 1 fisioterapeuta, 3 biólogos, 2 agentes de saúde pública, 7 psicólogos, 6 auxiliares de enfermagem, 3 agentes administrativo, 2 farmacêuticos, 2 nutricionistas. O título tem ligação a satisfação do servidor e conseqüente perda ou aumento de produtividade que pode surgir dessa associação. Novas síndromes, como lesão por esforço repetitivo (LER), tecno-estresse, síndrome do desamparo (medo da empregabilidade e do emprego), depressão, violência e muitas novas formas de estresse ocupacional, fazem parte dos desafios da gestão de qualidade de vida no trabalho. Entretanto, a qualidade de vida no trabalho não é idéia nova. O conceito vem sendo abordado desde os anos 1970. Waltn, em 1973, definiu-a como o “atendimento de necessidades e aspirações humanas calcadas na idéia de humanização e responsabilidade social

da empresa”. Em 1981, Drucker definia a QVT como “avaliação qualitativa da qualidade relativa das condições de vida, incluindo-se atenção aos agentes poluidores, barulho, estética, complexidade(...)”.

A importância deste projeto já exposto, pode contribuir para o bem-estar dos servidores no ambiente de trabalho. Cada pessoa é como um complexo biopsicossocial composto de interfaces biológicas, psicológicas e sócias que reagem simultaneamente aos estímulos recebidos.

A esfera biológica refere-se a características físicas, como metabolismo ou vulnerabilidades dos órgãos herdadas ou adquiridas no decorrer da vida. A esfera psicológica envolve as características que formam a personalidade de cada indivíduo. Incluem-se nessa categoria todos os processos afetivos, emocionais e de raciocínio.

A esfera social relaciona os aspectos culturais da pessoa, com seus valores, suas crenças e os papéis no trabalho e na família.

A qualidade de vida no trabalho tem como estratégia a criação de uma visão de qualidade em todos os membros da instituição. Segundo Fileti (Mello e Camargo, 1998), “a qualidade prevê mudanças, porém a alavanca dessas mudanças está nas pessoas, nos diretores, chefes, gestores e colaboradores que compõem a organização”.

Trabalhando em uníssono, em prol de uma visão única, a instituição se fortalece. O coletivo ganha força junto a cada indivíduo. Organizando-se em equipes, as organizações se potencializam, colhendo os frutos advindos da força conjunta de seus membros. Para atingir a produtividade ideal, uma equipe precisa estar totalmente sincronizada.

A importância desse novo estilo de gestão participativa na qualidade de vida no trabalho e dos ganhos que podem ser obtidos do casamento entre os dois. Pessoas mais motivadas, equipes comprometidas com o resultado, ambiente propício para a inovação, bem-estar satisfação do empregado são os fatores de sucesso que irão garantir a vitória na arena global atual que se encontram as instituições.

## **2. OBJETIVO GERAL:**

Apresentar um plano para os representantes dos servidores e gestores consigam garantir que as equipes possuam boa qualidade de vida no trabalho usando como metodologia a gestão da qualidade de vida no trabalho (GQVT).

### **2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Descrever os principais fatores motivacionais que levam à satisfação no trabalho dos servidores.
- Identificar os problemas encontrados no ambiente de trabalho que levam à desmotivação do profissional.
- Desenvolver uma Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho.
- Valorizar o desempenho de todos os profissionais da saúde na Vigilância Epidemiológica.
- Propor uma Política de Saúde e Segurança do trabalhador na Vigilância Epidemiológica.
- Implantar uma comissão que represente os anseios do trabalhador da Vigilância Epidemiológica com negociações de melhorias nas condições de trabalho com as instâncias superiores.

3.

### PLANO DE AÇÃO METAS

**Pessoas e Comunicação Interna**

Área de resultado: **Pessoas.**

**Objetivo 1** - Descrever os principais fatores motivacionais que levam à satisfação no trabalho dos servidores.

**Meta 1** – Entrevistar os servidores para avaliar os fatores motivacionais.

**Ações:** a) Reunião com a direção; b) Sensibilização dos servidores; c) Aplicação de questionários; d) Tabulação dos dados; e) Apresentação dos resultados; f) Cronograma e o que será necessário para dar início ao plano.

**Objetivo 2** - Identificar os problemas encontrados no ambiente de trabalho que levam à desmotivação do profissional.

**Meta 2** – Classificar dos problemas apontados no questionário.

**Ações:** Apresentação dos resultados referente ao questionário com as equipes, discutindo o que podemos estar aplicando no plano de trabalho.

**Objetivo 3** – Desenvolver uma gestão da qualidade de vida no trabalho, com clima organizacional favorável ao bem-estar, à satisfação e a motivação das pessoas.

**Meta 3** – Atingir 70 % pelo menos, de satisfação dos servidores que apresente insatisfação.

**Ações:** a) Proporcionar aos servidores um ambiente de trabalho favorável; b) Motiva-los valorizando seus méritos; c) Estímulos como: Integração social, reconhecimento, treinamento; d) Delegar responsabilidades e poder de decisão; e) Gerenciar de forma participativa (saber ouvir os colegas de equipe).

**Objetivo 4** - Responsabilidade Social – Ética Administrativa

**Meta 4** - Atingir 80% dentro dos padrões de conduta de decisões e comportamento administrativo a questão do certo ou errado.

**Ações:** a) Ter uma política honesta, integra e justa em tudo que for fazer; b)

Garantir que cada trabalhador receba valor, qualidade e satisfação; c) Criar um ambiente organizacional no qual os servidores possam ter sucesso; d) Ter comportamento de maneira correta em tratar as outras pessoas como desejaria ser tratado; e) Ter a preocupação com o bem-estar dos outros, evitando atitudes no ambiente de trabalho que podem ferir a dignidade e a integridade física e psíquica do funcionário.

**Objetivo 5** - Valorizar o desempenho dos servidores da saúde.

**Meta 5** - Atingir 80% de adesão de servidores que acreditam no programa.

**Ações:** a) Implantar sistema de avaliação por metas pactuada no início do ano, de forma que tenha avaliação no final do ano, oferecendo elogio no Diário Oficial a quem cumpriu acima de 80% das metas de pactuações; b) Treinamento nas áreas específicas; c) Realizar reuniões junto a FEPECS e empresas de consultoria para discutir possíveis realizações de oficina sobre motivação profissional e relacionamento com os gestores; d) Proporcionar homenagem a quem se destacou durante o mês.

**Objetivo 6** - Propor uma Política de Saúde e Segurança do Trabalhador da Saúde, com objetivo de reduzir a prevalência de fumantes relacionada ao consumo de derivados do tabaco e na promoção da alimentação saudável respaldada pelas políticas nacionais de Alimentação Saudável e Nutrição (PNAN) e de Promoção da Saúde (PNPS), que ajudem a afastar o diabetes tipo 2.

**Metas 6** - Atingir 70% de participação de servidores interessados em realizar as práticas.

**Ações:** a) Realizar exames preventivos a todos os trabalhadores para diagnosticar obesidade com orientação nutricional; b) Promover ações educativas, de comunicação no sentido de prevenir a iniciação do tabagismo; c) Realizar palestras com os coordenadores da medicina do trabalhador.

**Relacionamento com cliente e Comunicação Externa**

Área de resultado:

**Cliente**

**Objetivo 7** - Fortalecer práticas de Gestão participativas com ações de humanismo, com objetivo de sensibilizar, conscientizar os gestores para a gestão estratégica e

participativa em aumentar a atenção com as pessoas.

**Metas 7** - Obter 88% de atenção nos serviços prestados a sociedade.

**Ações:** a) Criar espírito de confiabilidade nos serviços público aos pacientes e familiares; b) Melhorar continuamente a forma de atender; c) Buscar à total satisfação dos pacientes; d) Saber o que fazer com as pessoas que procuram os hospitais (ouvir o paciente e ou parentes); e) Ter a preocupação com o bem-estar dos outros.

**Objetivo 8** - Maximizar a satisfação e minimizar a insatisfação dos clientes que precisam dos serviços dos hospitais públicos.

**Metas 8** - Alcançar 80% de satisfação e 10% de insatisfação dos clientes com relação aos serviços prestados.

**Ações:** a) Ter cortesia, saber da atenção; b) Ter presteza, saber otimizar o tempo; c) Receptividade, disposição para auxiliar o paciente e familiar.

## 4.

**CRONOGRAMA**

<b>FASES DE ESTUDO</b>	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.
1 - Escolha do tema					X		
2 – Bibliografia				X	X	X	
3 – Elaboração do Pano de Ação					X		
4 – Aplicação do questionário						X	
5 – Coleta de dados, trabalho em campo						X	
6 - Análise de dados						X	
6 - Elaboração do investimento						X	
7 - Escolha da população e amostra do Plano						X	
8 – Entrega do Plano de Ação						X	X





## 5.

## PLANILHA DE ORÇAMENTO

<b>Materiais de consumo</b>				
<b>Insumos</b>	<b>ESPECIFICAÇÃO DE GASTOS</b>	<b>Qtd.</b>	<b>Valor Unitário R\$</b>	<b>Valor Total R\$</b>
Resmas de papel e Xerox	Para realização de cópias	5 un.	15,00	75,00
Material de escritório(diversos)	Para uso de trabalho	-----	-----	-----
Valor Total: .....				75,00
<b>Serviços de terceiros</b>				
<b>Insumos</b>	<b>ESPECIFICAÇÃO DE GASTOS</b>	<b>Qtd.</b>	<b>Valor Unitário R\$</b>	<b>Valor Total R\$</b>
Serviços gráficos	Banner	5 un.	50,00	250,00
	Folder	300 un.	0,60	160,00
	Cartazes	500 un.	2,00	1.000,00
	Cartilhas	300 un.	22,00	6.600,00
Contratação de palestrante e consultores	Realização de eventos em datas importantes como por exemplo: "Dia do Servidor"	----	----	-----
Marketing	Divulgação do Plano de Ação	----	-----	-----
Valor Total: .....				8.010,00
<b>Equipamentos e Máquinas</b>				
<b>Insumos</b>	<b>ESPECIFICAÇÃO DE GASTOS</b>	<b>Qtd.</b>	<b>Valor Unitário R\$</b>	<b>Valor Total R\$</b>
Note book		3	1.200,00	3.600,00
Projektor de Multimídia	Para apresentar os resultados dos dados	1	1.000,00	1.000,00
Câmara fotográfica	Para o registro dos eventos e divulgação	3	300,00	900,00
Xerox	Máquina para uso exclusivo do Planejamento Estratégico	1	1.500,00	1.500,00
Mobiliários	Para tornar o ambiente agradável	---	8.000,00	8.000,00
Valor Total: .....				15.000,00
<b>Passagens despesas e locomoção</b>				
<b>Insumos</b>	<b>ESPECIFICAÇÃO DE GASTOS</b>	<b>Qda.</b>	<b>Valor Unitário R\$</b>	<b>Valor Total R\$</b>
Palestrantes	Convite a líderes e gestores de sucesso para ministrar seminários, palestras e entre outros.	----	----	----

## 6.

## AVALIAÇÃO

O método está relacionado a um conjunto de processo onde se tornará possível conhecer uma realidade, desenvolver algum comportamento ou, ainda, produzir um determinado objeto. (LAKATOS E MARCONI, 2001).

Este Plano de ação trata-se de um trabalho exploratório, de cunho qualitativo, será utilizado o método de pesquisa explicativa, a qual vai procurar identificar os fatores que vão contribuir para que ocorra e se desenvolva o fenômeno em questão, buscando as fontes e as razões de tais fenômenos.

Segundo Thiollent, a pesquisa qualitativa não é apenas uma técnica de estudo, mas sim o compromisso com a busca de um novo conhecimento, no qual se faz uso de vários recursos para coletar dados e desenvolver o estudo de uma determinada problemática para, posteriormente, sugerir soluções ao problema levantado e pesquisado.

Nesta entrevista utilizaremos como forma de abordagem, o método indutivo, que busca a observação dos fatos para descobrir as causas de suas manifestações, qual seja a motivação ou desmotivação dos trabalhadores da saúde. A amostra será de 15 (quinze) servidores entre a DIVEP, LACEN e SVS, onde será aplicada uma entrevista cujos dados serão tabulados e os resultados apresentados em gráficos, com as respectivas conclusões e proposições.

Neste plano será utilizada uma entrevista anteriormente elaborada, com questões a cerca do assunto relacionado nesse projeto, ou seja, os fatores de motivação.

## 1. ANA CRISTINA LIMONGI-FRANÇA

Professora livre-docente pela Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo. Coordenadora e professora da área de recursos humanos do departamento de administração. Doutora, mestre e psicóloga do trabalho. Atua em empresas desde 1971. Pesquisadora, docente e consultora, vem se especializando em qualidade de vida no trabalho desde 1979. Professora do MBA-FIA e da Fundação Vanzolini. Dezenas de artigos, capítulos de livros e relatórios apresentados em todo o Brasil e no exterior. Algumas empresas em que já atuou: Alcoa, Gessy-Lever, Metro, Nestlé, Sesi, Sesc, Tribunal Regional Federal, Villares. Diretora científica da Associação Brasileira de Qualidade de Vida e vice-presidente da Associação Paulista de Administração e Recursos Humanos (APARH). Membro da Associação Brasileira de Ergonomia e da Associação Brasileira de Medicina Psicossomática. Membro especialista do MEC-Sesu.

## 2. GUSTAVO ZAIMA

Formado em Administração de Empresas pela Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo em 2001. Indicado ao Prêmio Ruy Leme de melhor trabalho de conclusão de curso do ano de 2001 na área de recursos humanos. Atualmente trabalha como coordenador de equipes na área de tecnologia de informação. Já prestou consultoria de projetos de tecnologia da informação em outras corporações do segmento financeiro, como ABN-AMRO, BNL, Deutsche Bank Credicard. Reside em São Paulo. Email: gustavo.zaima@unibanco.com.br Tel. (11) 3789-8964.

3. MARCONI, Marina de Andrade, LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de metodologia científica. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

4. MARCONI, Marina de Andrade, LAKATOS, Eva Maria. Técnicas 2 ed. São Paulo: Atlas, 1990.

5. THIOLLENT, Michel. Metodologia da pesquisa – ação. 9ª Ed. São Paulo: Cortez, 2002.

6. PAINEL 1, de indicadores do SUS nº 6 Promoção da Saúde.