

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: GESTÃO E POLÍTICAS INSTITUCIONAIS

DISSERTAÇÃO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
um estudo de caso no Laboratório de Análises Clínicas do
Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina

MARISTELA HELENA ZIMMER BORTOLINI

Florianópolis, novembro de 2000.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:

um estudo de caso no Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário
da Universidade Federal de Santa Catarina

MARISTELA HELENA ZIMMER BORTOLINI

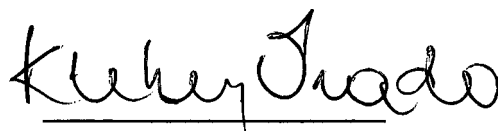
Esta dissertação foi julgada adequada para a obtenção do Título de Mestre em
Administração (Área de Concentração: Gestão e Políticas Institucionais) e
aprovada em sua forma final pelo Curso de Pós-Graduação em Administração.


Prof. Nelson Colossi, Dr.

Apresentada à Comissão Examinadora, integrada por:

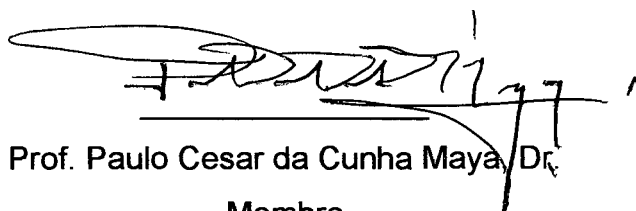

Prof. Nelson Colossi, Dr.

Orientador



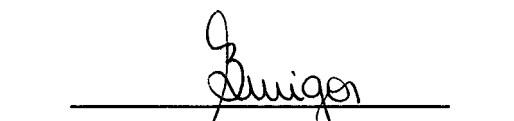
Prof. Kleber Prado Filho, Dr.

Membro

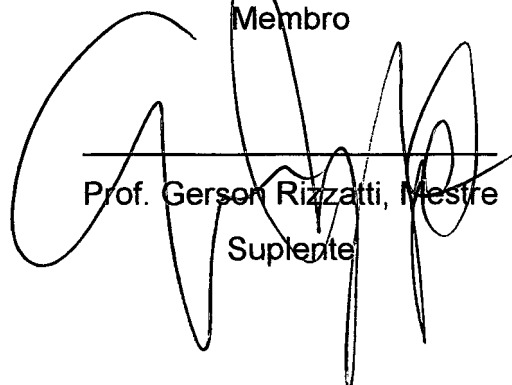


Prof. Paulo Cesar da Cunha Maya, Dr.

Membro


Carla Cristina Dutra Burigo, Mestre

Membro


Prof. Gerson Rizzatti, Mestre

Suplente

Se o homem aceitasse sempre o mundo como ele é, e se, por outro lado, aceitasse sempre a si mesmo em seu estado atual, não sentiria a necessidade de transformar o mundo ou de transformar-se. O homem age conhecendo, do mesmo modo que se conhece agindo.

Vazquez

Ao Geovani, marido companheiro e grande incentivador. Essa conquista também é tua.

À nossa filha Mileni, concebida durante a realização do curso, lindo anjo que deu novo sentido às nossas vidas.

À minha irmã Chica, luz das nossas vidas, para a qual o destino não oportunizou a alfabetização, mas algo talvez maior do que isso, a permanente inocência e ternura de uma criança.

À minha mãe Anita pelo exemplo de coragem, força e dedicação integral à família, e ao meu pai Hildeberto pelo carinho e incentivo em todas as decisões da minha vida.

AGRADECIMENTOS

Chegada a hora de concluir este trabalho, olho para trás e lembro de tantas pessoas que de alguma forma cruzaram comigo e participaram desta minha jornada: familiares, colegas de curso e de trabalho, chefes, professores, amigos e participantes da pesquisa. Seres Humanos, que compartilharam comigo de momentos de angústia, insegurança e também de emoção ao ver cada etapa sendo vencida.

Agradeço imensamente:

- ao Professor Dr. Nelson Colossi, que acreditou no meu potencial, apoiando-me desde o ingresso no Curso. Sua mão sempre estendida garantiu a segurança necessária para chegar até aqui;
- ao Doutorando Professor Gerson Rizzatti pela sugestão do tema, pelo constante apoio e principalmente pela indicação da Carla para acompanhar o trabalho;
- à Doutoranda Carla Cristina Dutra Búrigo, que tornou-se a maior incentivadora deste trabalho, co-orientando, revisando e enriquecendo-o com oportunas sugestões. Agradeço a você Carla, que nestes dois anos de convívio mostrou quão grande é o seu coração e o desejo de compartilhar os seus conhecimentos, fazendo-me ver que tudo é possível quando se acredita e quer;
- ao Ministério da Educação que possibilitou o meu afastamento, em especial aos dirigentes Valcioni Homem, Evanir Dario, Jacó Anderle e Lauro Guesser, pessoas que acreditam na importância da capacitação profissional e no crescimento humano;

- à Universidade Federal de Santa Catarina e ao órgão de Recursos Humanos, pela acolhida quando da extinção da Delegacia do Ministério da Educação em Santa Catarina, em especial ao Irineu Manoel de Souza;
- aos servidores da Coordenação do Curso de Pós-Graduação em Administração(CPGA), em especial, Graziela e Graça, pela atenção e estímulo durante todo o curso;
- aos colegas de Mestrado da turma de 1997, que ficarão na lembrança pela união e pelas amizades que extrapolaram os limites da sala de aula;
- à colega Sônia Regina Lamego Lino, grande companheira desta caminhada, dos longos telefonemas, sempre de estímulo, que amenizaram os momentos de cansaço e dúvida que de vez em quando surgiam;
- aos dirigentes, servidores e estagiários do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário, que gentilmente aceitaram participar da pesquisa, possibilitando colocar em prática tudo aquilo que os brilhantes professores do CPGA transmitiram através de teorias e discussões no decorrer do curso;
- aos professores da Faculdade de Arquivologia da Universidade Federal de Santa Maria e a todos os colegas arquivistas, que como eu acreditam e defendem a profissão;
- aos meus familiares, que apesar de distantes geograficamente se mostram sempre presentes, em especial os meus pais Anita e Hildeberto, minha irmã Chica, meu irmão Marcus, minha cunhada Medianeira e meus sobrinhos Matheus e Mathias pelo apoio e torcida;
- aos meus sogros Hélio e Lenir, minha cunhada Josi e meu cunhado Josel, pelo carinho e expectativa da conclusão deste curso;
- aos amigos de todas as horas, Jacqueline e Paula, Marilene, Juliana, João e Fernanda, Eduardo e Suzana, pela atenção dispensadas a mim e também à

Mileni e ao Geovani, durante esta caminhada, pelas manifestações de apoio e as alegrias vivenciadas;

- à Escola Superior de Turismo e Hotelaria, em especial a amiga Leonor, Coordenadora Geral dos Cursos de Graduação, e ao Diretor professor Ayres, por terem me confiado a disciplina de Metodologia da Pesquisa para lecionar em todos os cursos;
- ao meu Deus, que existe e sem o qual nada teria sido possível.

SUMÁRIO

EPÍGRAFE

DEDICATÓRIA

AGRADECIMENTOS

SUMÁRIO

RESUMO

ABSTRACT

1 Introdução	001
1.1 Objetivos da pesquisa	003
1.2 Justificativa teórica e prática	004
1.3 Delineamento e perspectiva da pesquisa	005
1.4 Apresentação dos capítulos	007
2 Fundamentação Teórica	009
2.1 Qualidade	009
2.1.1 Histórico e concepções da qualidade	009
2.1.2 Mestres da qualidade e suas respectivas contribuições	012
2.1.3 Abordagens da qualidade	015
2.1.4 A certificação da qualidade	016
2.2 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)	018
2.2.1 Resgate histórico da QVT	018
2.2.2 Concepções de QVT	020
2.2.3 Perspectivas de QVT	025
2.2.4 Modelos que auxiliam na configuração de QVT	029
2.3 Trabalho	037
2.3.1 Concepções históricas do trabalho	037
2.3.2 Perspectivas do trabalho	043

3 Situando o ambiente de Pesquisa	045
3.1 Caracterizando a Universidade Federal de Santa Catarina	045
3.2 Histórico do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina	050
3.3 Histórico do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina	052
4 Procedimentos Metodológicos	055
4.1 Justificativa pela escolha do ambiente de pesquisa	055
4.2 Justificativa pela escolha dos participantes da pesquisa	056
4.3 Caracterização do período e etapas de realização da pesquisa	061
4.4 Perguntas de pesquisa	063
4.5 Configuração dos instrumentos de coleta de conteúdos	064
4.6 Estruturação da análise de conteúdos	065
5 Descrição dos Relatos	070
5.1 Conceituação	071
5.2 Percepção da QVT no setor de trabalho e no Hospital Universitário	073
5.3 Condições de trabalho	075
5.4 Compensação justa e adequada	082
5.5 Oportunidade de crescimento	086
5.6 Uso e desenvolvimento das capacidades	091
5.7 Integração social	094
5.8 Constitucionalismo	097
5.9 Trabalho e espaço total de vida	099
5.10 Relevância social do trabalho	102
6 Interpretação dos relatos	107
7 Considerações Finais	119
8 Referências Bibliográficas	124

Anexo 01 – Projeto de QVT do Laboratório de Análises Clínicas

Anexo 02 - Roteiro do instrumento de coleta de conteúdos

Anexo 03 - Organograma do Laboratório de Análises Clínicas

Anexo 04 - Certificados dos Programas de Qualidade que o Laboratório participa

RESUMO

A presente pesquisa tem como objetivo principal analisar como se caracteriza a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na percepção dos servidores técnico-administrativos, docentes, estagiários e dirigentes do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina.

A opção pelo tema de pesquisa justifica-se por ele ser essencial para qualquer organização que tenha por meta a satisfação, o desenvolvimento e a produtividade de seus trabalhadores, e também, porque poucas são as pesquisas de QVT publicadas, principalmente tratando de hospitais universitários da rede pública federal.

A abordagem utilizada neste trabalho é qualitativa, onde o estudo de caso, através da análise de conteúdos, busca a compreensão do fenômeno investigado.

Quanto ao instrumento de coleta de conteúdos, optou-se pelas entrevistas individuais semi-estruturadas, como fontes primárias, e consulta a documentos, como fontes secundárias. Para estruturação e análise dos relatos verbais utilizou-se a técnica de análise de conteúdo.

Para o desvelamento da pergunta de pesquisa, foram utilizadas as oito categorias do Modelo de Walton (1973) com as adaptações de Búrigo (1997).

Os resultados da pesquisa mostraram que, para os servidores técnico-administrativos, docentes, estagiários e dirigentes do Laboratório de Análises Clínicas, QVT é ter boas condições de trabalho, bom relacionamento inter-pessoal, e fundamentalmente sentir-se bem.

ABSTRACT

The present research intends mainly to analyse how we can characterize Quality of Life at the Workplace (QLW) as it is perceived by the technical and administrative personnel, teachers, students in training and the management of the Laboratory of Clinical Analysis of the University Hospital from the Federal University of Santa Catarina.

The subject was chosen since it represents an essential issue for any organization whose aim is to improve the satisfaction, development and productivity of its workers and because there aren't many published studies about Quality of Life at the Workplace, mainly about University hospitals within the public services offered by the federal government.

The used qualitative approach implies that the case study, through the analysis of contents, looks for a comprehensive understanding of the investigated phenomenon, using individual semi-structured interviews as primary source and consultation of documents as secondary source for collecting contents while the technique of analysis of content was adopted for the construction and analysis of the verbal reports.

The issue of the research was unveiled with aid of the eight categories of the Walter's model (1973), with the adaptations introduced by Búrigo (1997).

The results of the research showed that for the interviewees Quality of Life at the Workplace means good working conditions, good interpersonal relationships and, essentially, to feel fine.

Keywords: Quality of Life at the Workplace, qualitative approach, Walter's model.

1 Introdução

Nesta segunda metade do século XX, a humanidade tem experimentado rápidas e profundas transformações em todas as esferas da vida econômica, cultural, social e política, talvez como nunca em sua história.

A Revolução Industrial foi um dos marcos que produziu maiores impactos sobre as condições de vida neste século com a organização da classe trabalhadora e o incremento da sua participação política, incorporando novas concepções de trabalho.

Em decorrência das mudanças históricas, modificaram-se as formas e a relação homem-trabalho. No mundo contemporâneo, almeja-se que o trabalho não restrinja o seu fim apenas na satisfação da necessidade de sobrevivência, mas que através dele, o trabalhador possa desfrutar bem-estar e auto-realização.

A ciência administrativa tem se preocupado em compreender a vida humana em sua forma organizada, pois procura conhecer as formas pelas quais o homem garante a sua sobrevivência e como ele se relaciona com o trabalho.

O trabalho é a atividade fundamental para o desenvolvimento do Ser Humano. É através do trabalho que o homem se transforma e transforma a sociedade. Foi identificado ao longo da história como ambiente propício ao sofrimento e ao desconforto, distanciando os objetivos pessoais do trabalhador dos interesses organizacionais.

Teorias científicas advertem que a insatisfação e a desmotivação no trabalho torna penosa a atividade, tanto para o trabalhador quanto para a organização e é com essa preocupação que pesquisadores das mais diversas áreas de estudo vêm se interessando em pesquisar sobre a temática Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

A temática QVT tem sido foco de inúmeros estudos que se preocupam com a concepção e o papel social do trabalho no desenvolvimento do Homem, enquanto ser produtivo que busca a satisfação, a felicidade na sociedade.

A Qualidade de Vida no Trabalho é o tema de estudo desta pesquisa, que tem o Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) como objeto de pesquisa, pressupondo que a QVT deve ser construída com base em dois fatores-chave: o atendimento das necessidades das pessoas e da organização e a concepção da QVT como um processo de formação e amadurecimento cultural, de melhoria contínua entre os pares da organização.

O Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário tem um Projeto de QVT (anexo 01), que surgiu do interesse de seus dirigentes que, em parceria com o Departamento de Recursos Humanos (DRH) da UFSC busca propor ações para uma melhor Qualidade de Vida no Trabalho para os seus servidores e dirigentes, fazendo parte de um trabalho maior, que é o Programa de Qualidade da Universidade Federal de Santa Catarina.

A presente pesquisa busca alcançar a meta de número 02 do referido Projeto de QVT, que prevê: analisar como se caracteriza a Qualidade de Vida no Trabalho

na percepção dos servidores técnico-administrativos, docentes, estagiários e dirigentes do Laboratório de Análises Clínicas.

Isto posto, o problema a ser investigado na presente pesquisa é: como se caracteriza a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na percepção dos servidores técnico-administrativos, docentes, estagiários e dirigentes do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina?

1.1 Objetivos da pesquisa

- Geral:

Analisar como se caracteriza a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na percepção dos servidores técnico-administrativos, docentes, estagiários e dirigentes do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina.

- Específicos:

- a) identificar como os servidores técnico-administrativos, docentes, estagiários e dirigentes do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário percebem as categorias e indicadores de QVT;
- b) diagnosticar fatores e ações que possam auxiliar na obtenção de uma melhor QVT para os servidores técnico-administrativos, docentes, estagiários e dirigentes do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário;

- c) propor ações de implantação de um Programa de QVT ao Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário.

1.2 Justificativa teórica e prática

Acredita-se na pertinência deste trabalho pela proposta de um Programa de QVT para o Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário, através da viabilização da meta de número 02, ou seja, analisar como se caracteriza a Qualidade de Vida no Trabalho na percepção dos servidores técnico-administrativos, docentes, estagiários e dirigentes que integram a equipe da Unidade.

A equipe de dirigentes do Laboratório busca através do Programa de QVT, desenvolver melhores condições de trabalho e perspectiva de vida para os servidores, pois acredita que qualidade é, antes de tudo, uma atitude, muito mais do que os sistemas, as ferramentas e os métodos de trabalho.

Poucas são as pesquisas de QVT publicadas, principalmente sobre hospitais universitários da rede pública federal. É nesse sentido, que há a pretensão, através do presente trabalho, de contribuir para o avanço teórico e científico desta temática.

Do ponto de vista prático, almejo que os resultados obtidos com esta pesquisa possam servir de referência para os dirigentes da UFSC com a identificação de possíveis ações a serem tomadas para o incremento do processo da QVT no Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina.

1.3 Delineamento e perspectiva da pesquisa

A presente pesquisa é predominantemente qualitativa, que é o tipo considerado por Richardson (1989, p. 38) como sendo “uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social”.

Buscando a origem da pesquisa qualitativa, Triviños (1987) coloca que a mesma surgiu na Antropologia. Os pesquisadores perceberam que muitas informações sobre a vida dos povos não podiam ser quantificadas e precisavam ser interpretadas de forma muito mais ampla que circunscrita ao simples dado objetivo.

Para Franco (1986, p.35), pesquisa qualitativa é aquela que:

[...] assentada num modelo dialético de análise, procura identificar as múltiplas facetas de um objeto de pesquisa, contrapondo os dados obtidos aos parâmetros mais amplos da sociedade abrangente e analisando-os à luz dos fatores sociais, econômicos, psicológicos, pedagógicos, entre outros.

Para Alves (1991, p.77), a abordagem qualitativa é uma alternativa compatível com o estudo de caso, sendo que parte do “pressuposto de que as pessoas agem em função de suas crenças, percepções, sentimentos e valores, e seu comportamento tem sempre um sentido, um significado que não se dá a conhecer de modo imediato, precisando ser desvelado”.

O estudo de caso, para Triviños (1987, p. 133), é considerado pertinente à abordagem qualitativa, e é conceituado como “uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa aprofundadamente”.

A partir de um estudo de caso, o objeto de estudo será o Laboratório de Análises Clínicas, no qual será analisado profundamente a percepção dos servidores¹, estagiários e dirigentes sobre QVT.

Para Franco (1986, p.37) o estudo de caso funciona como “ponto de partida para uma análise que busque o estabelecimento de relações sociais mais amplas de um determinado objeto de estudo”.

Com o objetivo de trabalhar as informações coletadas nesta pesquisa será utilizada a técnica de análise de conteúdo, a qual consiste em três etapas básicas: a *pré-análise* (organização do material), a *descrição analítica* (onde o material é submetido a um estudo aprofundado) e por último a *interpretação referencial* (Triviños, 1987).

Richardson (1989, p.176) conceitua a análise de conteúdo como: “um conjunto de instrumentos metodológicos cada dia mais aperfeiçoados que se aplicam a discursos diversos”.

A técnica de análise de conteúdo é particularmente utilizada para estudar material do tipo qualitativo, conforme esclarece Richardson (1989), e deve basear-se nos objetivos da pesquisa. A análise de conteúdo é um tema central para todas as ciências humanas e com o transcurso do tempo tem se transformado em um instrumento importante para o estudo da interação entre os Homens.

¹ Servidores aqui, são entendidos como servidores docentes e técnico-administrativos, conforme art. 2º da Lei nº 8112 de 11/12/90: “para efeitos desta lei, servidor é a pessoa legalmente investida em cargo público”. No transcórrer deste trabalho, utilizarei servidores para designar servidores técnico administrativos, e docentes ou professores, para designar servidores docentes.

A abordagem qualitativa através do estudo de caso, utilizando como técnica a análise de conteúdos, é entendida nesta pesquisa como sendo essencial para a compreensão do fenômeno a ser investigado.

1.4 Apresentação dos Capítulos

O presente trabalho é composto por oito capítulos, assim distribuídos:

- o primeiro capítulo apresenta a introdução ao tema trabalhado, o problema de pesquisa a ser investigado, os objetivos geral e específicos a serem atingidos, a justificativa teórica e prática e os pressupostos básicos quanto ao delineamento e perspectiva da pesquisa;
- o capítulo II compreende a fundamentação teórica, elaborada a partir da revisão de literatura especializada e considerada relevante para o tema em questão. É abordado o tema Qualidade, sua perspectiva histórica e concepções, os mestres e suas respectivas contribuições, as diferentes abordagens e a certificação da qualidade. Em seguida, com a temática Qualidade de Vida no Trabalho, são apresentados o histórico, concepções, perspectivas e modelos que auxiliam na sua configuração. Como terceiro ponto, descrevo de forma sintética sobre o tema Trabalho, suas concepções e perspectivas;
- o capítulo III relata os principais dados históricos da Universidade Federal de Santa Catarina, do Hospital Universitário e do Laboratório de Análises Clínicas, situando o leitor quanto ao local de realização da pesquisa;

- o capítulo IV contempla a metodologia utilizada para a realização da pesquisa. Descrevo a justificativa pela escolha do ambiente de pesquisa e dos participantes, bem como a caracterização do período em que a mesma foi realizada, suas etapas, perguntas, configuração do instrumento de coleta de conteúdos e a estruturação de análise de conteúdo do material coletado;
- o capítulo V expõe a descrição dos relatos selecionados;
- o capítulo VI exhibe a interpretação dos relatos selecionados no capítulo V, contrapondo-os com a literatura contemplada no capítulo II;
- o capítulo VII trata das considerações finais. Retomo a pergunta de pesquisa e os objetivos inicialmente propostos, apresentando sinteticamente os resultados da pesquisa;
- o capítulo VIII apresenta as referências bibliográficas citadas ao longo do trabalho.

2 Fundamentação Teórica

2.1 Qualidade

2.1.1 Histórico e concepções da qualidade

O processo produtivo, através dos tempos, passou por diferentes fases com características bastante diversificadas. Porém, a preocupação com a qualidade parece estar presente desde o início dos tempos.

O trabalho artesanal, por exemplo, se caracterizava pela grande interação entre o artesão e o cliente, exigindo um claro conhecimento do processo de produção do mercado. O consumidor exigia do artesão criatividade, inovação e nível de qualidade no trabalho produzido.

De acordo com Búrigo (1997) e Vieira (1996), historicamente o conceito de qualidade no contexto organizacional, com vistas ao modo e meio de produção pode ser analisado em quatro épocas básicas:

Primeira época – a inspeção.

A fase da inspeção representou o primeiro passo para uma atividade regular de qualidade. A inspeção aparece a partir do século XX com o surgimento da produção seriada e da divisão especializada de trabalho, sendo considerada uma tarefa isolada dentro das atividades produtivas. É uma técnica defensiva do controle

de qualidade, que consiste em classificar e separar os produtos bons dos maus com o auxílio de um sistema racional de medidas. A ordem era, então, simplificar e padronizar o trabalho.

Segunda época – o controle estatístico da qualidade.

A qualidade é considerada como um marco no movimento da qualidade nos anos 30, quando passou a ser controlada por técnicas estatísticas objetivando atender às reais necessidades do cliente. A principal contribuição atribui-se a Shewart, através de estudos estatísticos para determinar os limites da variação das peças fabricadas de acordo com as especificações, juntamente com métodos gráficos de representação de valores de produção. Nessa fase, a ação corretiva passa a ser tomada durante todo o processo de fabricação. Esse controle, porém, por ser estatístico, permaneceu restrito à fábrica.

Terceira época – a garantia da qualidade.

No início da década de 60, a qualidade passou a ser definida como adequação ao uso, visando ao atendimento das expectativas dos clientes. A prevenção de problemas, que iniciou na fase anterior, continuou e novos instrumentos também passaram a ser adotados, como a quantificação dos custos da qualidade e controle total da qualidade.

Destacam-se nessa fase as contribuições de Juran, com o estudo dos reais custos dos defeitos e de Feigenbaum que propôs o controle total da qualidade, onde toda a empresa deveria estar envolvida e agindo cooperativamente.

A qualidade passa então a incorporar um sentido mais amplo, que extrapola a qualidade do produto, tornando indispensável o comprometimento de todos os membros da organização.

Quarta época – a gestão estratégica da qualidade.

A partir dos anos 70 e 80 as gerências de alto nível hierárquico passaram a envolverem-se com a qualidade, não apenas buscando a produção sem defeitos, como ocorria nas fases anteriores mas definindo, a partir de então, a qualidade do ponto de vista do cliente.

Para Garvin (1992), essa mudança ocorreu em função da introdução de produtos nos Estados Unidos que apresentavam menor preço e maior qualidade. A qualidade passou da orientação corretiva para a ação preventiva com enfoque estratégico, objetivando atender às necessidades do mercado de consumo.

Segundo Assmann (1993) a partir do final dos anos 80 avolumou-se no Brasil a retórica da qualidade, em decorrência de uma incessante busca da qualidade como fator diferenciador e inerente ao processo de atendimento a toda e qualquer expectativa do cliente. O processo de qualidade surgiu nas organizações brasileiras, como um fenômeno vinculado a uma determinada visão da viabilidade brasileira.

Em 1987 foram criadas as normas ISO. A série ISO 9000 certifica o produto, a ISO 14000 vincula aos aspectos ambientais e mais recentemente, a ISO 18000, que certifica o elemento Humano na busca da Qualidade de Vida.

Há uma tendência, de acordo com Albuquerque (1998), o Homem esteja entrando na quinta época do conceito de qualidade.

Quinta época – a qualidade humana.

Nos anos 90 a qualidade tornou-se o passaporte para o sucesso das organizações, tendo como foco a satisfação das necessidades do cliente, a partir do compromisso de todos os membros da organização.

O foco da qualidade nessa época não é só exclusivamente o cliente, mas também o trabalhador que é parceiro no processo da qualidade.

Tem início no final da década de 90, o foco aos Programas de Qualidade de Vida (QV) e Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). A qualidade é desvelada como típica competência humana, mais para o *ser* do que para o *ter*. Não se pode falar em qualidade se aqueles que forem produzi-la, não tiverem QVT.

De acordo com Búrigo (1998, p.280), para o efetivo envolvimento e participação de todos os membros da organização e sucesso dos programas de qualidade, se pressupõe que:

[...] as organizações se constroem ou se destroem pelo desempenho das pessoas que nelas trabalham. Não se concebem organizações estrategicamente vencedoras sem trabalhadores estrategicamente vencedores, e nem organizações motivadas sem pessoas motivadas; em consequência, não há qualidade, sem qualidade de vida no trabalho.

2.1.2 Mestres da qualidade e suas respectivas contribuições

Considerando Brocka (1994) e Garvin (1992), é apresentada a seguir uma breve retrospectiva histórica das contribuições dos mais populares mestres do gerenciamento da qualidade:

W. A. Shewart abriu o caminho inicial, ao reconhecer que a variabilidade era um fato concreto na indústria e que ela seria entendida por meio dos princípios da probabilidade e da estatística. Shewart criou o conceito de Controle Estatístico da Qualidade, que representou um marco no movimento da qualidade na década de 30.

Philip B. Crosby criou em 1961 a idéia do defeito zero, na qual um sistema de qualidade deve atuar de forma a prevenir defeitos. Sua definição é de que qualidade é fazer bem desde a primeira vez. Isto significa manter um compromisso real com aquilo que está sendo realizado. Para Crosby, não existe razão absoluta para haver erros ou defeitos em qualquer produto ou serviço; a melhoria da qualidade é um processo, não um programa, pois deve ser permanente e estável.

W Edwards Deming é reconhecido como um grande líder no Gerenciamento da Qualidade, favorável à participação do trabalhador no processo decisório. Para ele, qualidade é aquilo de que sempre o cliente necessita e quer. Ressalta que o controle da qualidade é necessário e que o controle estatístico não implica ausência de metas e serviços deficientes, mas, precisamente, permite a previsão dos limites das variações. Um dos primeiros passos para o gerenciamento da qualidade é remover barreiras que impeçam que os trabalhadores façam um bom trabalho.

Armand Vallin Feigenbaum propôs em 1956 a definição do Controle da Qualidade Total: "[...] ser guiado para a excelência, em vez de ser guiado pelos defeitos" (Brocka, 1994, p.85). Ater-se à excelência da qualidade significa manter um enfoque constante na manutenção da qualidade. Para ele, todos os membros da organização devem ser responsáveis pela qualidade de seus produtos e serviços.

Kaoru Ishikawa foi o primeiro a utilizar o termo Controle da Qualidade Total e desenvolveu as Sete Ferramentas, as quais considerou que qualquer trabalhador poderia exercer. Argumentava que 95% dos problemas poderiam ser resolvidos com o uso dessas ferramentas. O alcance maior das ferramentas talvez tenha sido a introdução dos Círculos de Controle da Qualidade, especialmente quando foram exportados para o Japão. Para Ishikawa, o Controle da Qualidade é responsabilidade de todos os trabalhadores e de todas as divisões hierárquicas. Para ele, a qualidade começa e termina com a educação.

Joseph M. Juran percebeu que as pessoas foram as principais responsáveis pela Revolução Japonesa da Qualidade. Juran foi considerado um dos arquitetos da Revolução da Qualidade no Japão, onde a qualidade é adequação do produto ou serviço ao uso, ou seja à necessidade do consumidor. Juran vislumbra uma visão pessimista a respeito das campanhas para exortar os trabalhadores a resolverem os problemas relacionados com a qualidade da companhia. Feigenbaun e Juran concordavam no que se referia à mensuração dos custos da qualidade, na necessidade de um novo tipo de profissional da área da qualidade e de uma nova função, a da engenharia de controle da qualidade.

Thomas J. Peters utiliza uma abordagem empírica para o Gerenciamento da Qualidade. Para Peters, as pessoas agem de acordo com o modo como são tratadas. Se tratadas como parceiras nos negócios, elas assim o serão. Esse mesmo autor aconselha fornecer autonomia às pessoas, confiar nelas e treiná-las, envolvendo cada uma no processo.

Genichi Taguchi descreve qualidade em termos da perda gerada pelo produto na sociedade, considerando perda desde o embarque do produto até o final de sua vida útil. A sua filosofia envolve o funcionamento total do processo manufatureiro, do projeto ao produto. O método de Taguchi foi descrito como a mais poderosa ferramenta para alcançar as melhorias da qualidade.

2.1.3 Abordagens da qualidade

De acordo com Vieira (1996), Barbalho (1996) e Búrigo (1997), existem atualmente três abordagens na área da qualidade: a européia, a americana e a japonesa.

- 1) A européia, caracterizada por uma abordagem mais defensiva, preocupa-se em definir critérios para a certificação de produtos.

Para Barbalho (1996, p.106):

[...] a abordagem européia tem por base a padronização da ISO – International Organization for Standardization, fundada em Genebra, na Suíça e responsável pelo conjunto de normas ISO - 9000 , que estabelece os requisitos mínimos para que a organização elabore um sistema de qualidade. Há três níveis de exigências, desde a ISO 9003, a mais branda, à ISO 9001, a mais rigorosa, conforme o grau de controle ou garantia de qualidade que a organização se propõe a oferecer aos seus clientes. As organizações que cumprem os requisitos podem se candidatar a receber um certificado de qualificação homologado por um órgão nacional ou internacional.

- 2) A americana, voltada ao controle estatístico do processo, exercido normalmente pelos funcionários que fazem parte do departamento de controle da qualidade.

A abordagem americana defende a idéia de que a qualidade não acontece por acaso, e sim por programa constituído de: planejamento da qualidade, controle da

qualidade e aperfeiçoamento da qualidade, ou seja, nos princípios básicos da Trilogia de Juran (Barbalho, 1996).

3) A japonesa, voltada ao gerenciamento da qualidade, envolve todos os membros da organização.

Para Búrigo (1997), nessa abordagem a qualidade é tomada como processo de melhoria contínua e envolve todas as pessoas na organização, considerando que o Japão ressurgiu como uma potência mundial no período pós-guerra incorporando a qualidade à cultura nacional.

A abordagem japonesa é a que tem demonstrado maior preocupação com a satisfação das necessidades do Homem no trabalho e, portanto, com a qualidade de vida no trabalho. Barbalho (1996) ressalta que essa abordagem fundamenta-se nos métodos estatísticos, e sobretudo, no respeito e valorização do ser humano, ou seja, nos princípios de Deming.

2.1.4 A certificação da qualidade

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT, 1998), entidade privada sem fins lucrativos fundada em 1940, é o órgão responsável pela normalização técnica no País para a certificação da qualidade, fornecendo a base necessária para o desenvolvimento tecnológico brasileiro. A ABNT é membro fundador da International Organization for Standardization (ISO) e é reconhecida como Fórum Nacional de Normalização.

Em razão da credibilidade e do rigoroso processo para a Certificação da ABNT, os fornecedores aprovados obtêm do mercado a confiança nos produtos e serviços certificados.

Para a ABNT (1998), qualidade é a totalidade de propriedades e características de um produto ou serviço, que conferem habilidade para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas.

De acordo com a ABNT (1998) o governo também se beneficia da atividade de certificação, considerando que ela facilita o controle dos produtos e serviços no mercado e simplifica as compras públicas.

Constata-se o desenvolvimento de uma verdadeira mobilização nacional em busca da qualidade e da produtividade, abrangendo os mais diversos setores da sociedade como micro e pequenas empresas, hospitais, entidades de defesa do consumidor, entidades sindicais, entre outros. Vários estados e municípios possuem programas de qualidade e produtividade, colocando efetivamente o tema na agenda do País.

Recentemente foi lançada uma nova modalidade, o Prêmio Nacional da Qualidade, para distinguir o órgão público que atingir padrões de excelência em sua gestão. Paralelamente ao extraordinário esforço já desenvolvido, prevalece a consciência de que há, ainda, um longo caminho a ser percorrido.

2.2 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

2.2.1 Resgate histórico da QVT

Desde o início da existência da espécie humana, a preocupação com a qualidade de vida no trabalho tem estado presente. Como exemplo, há os instrumentos de trabalho primitivo que aos poucos foram sendo aprimorados, buscando facilitar a execução do trabalho e o bem estar do trabalhador.

A conceituação de QVT é bastante ampla, proporciona várias interpretações e vem recebendo diferentes títulos e conotações, sem consenso até o momento, a ponto de qualquer ação na área de recursos humanos ser uma ação de QVT. Há porém uma característica que parece ser comum, a conciliação de interesses e necessidades dos trabalhadores e das organizações.

Em suas origens mais remotas, a Escola de Relações Humanas da década de 30 e a Escola Comportamentalista, através de suas teorias, possuíam uma identificação com a QVT demonstrada na busca de estudos sobre motivação, satisfação e clima organizacional.

✕ Inicialmente, destaco o estudo dos autores clássicos Maslow e Herzberg que, na década de 30, através da hierarquia das necessidades e da teoria dos dois fatores, investigaram a QVT como um sinalizador de potencialidades a ser desenvolvido através da necessidade de realização das pessoas, conforme salientado por Fernandes (1996) e Búrigo (1997).

Segundo Fernandes (1996), historicamente atribui-se a Eric Trist e seus colaboradores, em 1950, através do desenvolvimento de uma abordagem sócio-técnica que estuda a relação da organização do trabalho, a origem da denominação Qualidade de Vida no Trabalho - QVT, para designar experiências calcadas na relação indivíduo-trabalho-organização, com base na análise e reestruturação da tarefa, com o objetivo de tornar a vida dos trabalhadores menos penosa.

De acordo com Búrigo (1997, p.16) o movimento QVT tomou impulso na década de 60 com iniciativas de cientistas, líderes sindicais, empresários, governantes e dirigentes, na busca de pesquisar melhores formas de realizar o trabalho. Inicialmente, “[...] a QVT teve como base a saúde, a segurança e a satisfação dos trabalhadores”.

O impulso do movimento da QVT na década de 60 foi seguido por uma estagnação até o final da década de 70, devido à alta inflação, à crise do petróleo e à competição internacional acirrada pelas novas forças industriais como o Japão (Búrigo, 1997).

Embora o ideário da QVT remonte aos anos 50, sua difusão foi retomada somente nos finais dos anos 70, particularmente no ambiente industrial e nos EUA. Para Guimarães (1998, p.79), aconteceu em função do surgimento de “novos estilos gerenciais” assentados no modelo japonês de gestão do trabalho.

A partir dos anos 80, a QVT passou a ser vista como um conceito global, “como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade [...] pressupondo que as necessidades e aspirações humanas do trabalhador também fazem parte da responsabilidade social do empregador” (Búrigo, 1997, p.16).

A mesma autora relata que a década de 80 foi marcada pela participação do trabalhador nas decisões da organização. Nos anos 90, a QVT tornou-se foco de programas que tinham como objetivo a saúde da organização, resgatando valores ambientais e humanísticos negligenciados em favor do avanço tecnológico.

Com vistas ao terceiro milênio, acredita-se na relevância de estudos sobre QVT e na importância da mesma nas organizações, quando a busca de maior qualidade para a vida humana se tornará o grande diferencial e o passaporte da felicidade, e quiçá do sucesso, desvelando novas concepções de trabalho na sociedade.

2.2.2 Concepções de QVT

Por possuir um conceito amplo, com diferentes abordagens ideológicas, apresento alguns autores, sem a pretensão de esgotar aqui algumas das diversas concepções de QVT.

Para Albuquerque (1998, p.42):

QVT é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

Ainda, para o mesmo autor, com a evolução do conceito de Qualidade Total abriu-se nova discussão sobre a necessidade de incluir o conceito de qualidade pessoal e, conseqüentemente, o de Qualidade de Vida no Trabalho, como parte dos Programas de Qualidade Total, pressupondo que:

[...] a Qualidade de Vida no Trabalho é uma evolução da Qualidade Total. É o último elo da cadeia. Não dá para falar em Qualidade Total se esta não abranger a qualidade de vida das pessoas no trabalho. O esforço que deve ser desenvolvido é o de conscientização, o de preparação de postura para a qualidade em todos os sentidos – produção, serviço, desempenho e qualidade de vida no trabalho. [...] Os esforços empresariais devem, em última instância, conduzir à realização humana, ou seja, a qualidade só terá sentido se gerar qualidade de vida (Albuquerque, 1998, p.43).

Numa visão mais humanística, para Guest (1979, p.76) QVT é:

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

O envolvimento e participação dos trabalhadores são fatores importantes no desenvolvimento da organização e na busca de humanizar as relações de trabalho.

Para Nadler e Lawler (1983) a concepção de QVT foi evolutiva, recebendo várias conotações, conforme segue:

- de 1959 a 1972, foi designada pelo impacto do trabalho sobre a pessoa como uma variável;
- de 1969 a 1975, significou a união trabalho-administração em projetos cooperativos como uma abordagem. O foco era a pessoa, antes do resultado organizacional;
- de 1972 a 1975, representou métodos, abordagens ou tecnologias para melhorar o ambiente de trabalho e torná-lo mais produtivo e satisfatório;

- de 1975 a 1980, como um movimento, era vista como uma afirmação ideológica sobre a natureza do trabalho e a relação do trabalhador com a organização;
- de 1979 a 1982, era vista como um conceito global, freqüentemente percebida como uma panacéia por dominar a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixa produtividade e outros problemas organizacionais;
- de 1982 em diante, pode aparecer QVT como o nada, advertem os autores, caso haja o fracasso de algum projeto, não passando de apenas um modismo transitório, devido ao tom vago do conceito.

Os autores a definem como:

uma maneira de pensar sobre as pessoas, o trabalho e as organizações. Seus distintos elementos são: uma preocupação sobre o impacto do trabalho sobre as pessoas bem como sobre a efetividade organizacional, e a idéia de participação na solução de problemas e tomada de decisões organizacionais. (Nadler e Lawler, 1983, p.26)

Para Vieira e Hanashiro (1990, p.45), a QVT é associada a questões relacionadas à assepsia ambiental:

melhoria nas condições de trabalho – com extensão a todas as funções de qualquer natureza e nível hierárquico, nas variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais que venham, juntamente com políticas de Recursos Humanos condizentes, humanizar o emprego, de forma a obter-se um resultado satisfatório, tanto para os empregados como para a organização. Isto significa atenuar o conflito existente entre capital e trabalho.

Corrêa (1993, p.117) entende a QVT como “um fenômeno complexo, com muitas facetas. O homem pouco a pouco, vem retirando o véu que as encobre, desvendando cada uma das suas diferentes perspectivas e visões teóricas”.

De acordo com Vianna (1998), Rodrigues (1994) e Demo (1995), a satisfação no trabalho não pode estar isolada da vida da pessoa, sendo que a QVT é um ponto vital, não só para a realização do homem no trabalho, mas também, em toda a sua existência. Sugerem que a insatisfação com o trabalho influencia a alienação e insatisfação com os outros domínios da vida.

Fernandes (1996), após uma retrospectiva histórica de QVT, constata que embora os autores apresentem enfoques diferentes para conceituá-la, um ponto parece ser comum segundo todos: a meta principal da abordagem da QVT e à conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações.

Para Silva e De Marchi (1997), Bom Sucesso (1998) e Patrício (1999), a QVT é variável, e depende da percepção que cada Ser Humano tem da vida e do trabalho. Depende das expectativas de cada um; conseqüentemente, uns são responsáveis pela qualidade de vida dos outros.

Bom Sucesso (1998, p.03) ao refletir sobre QVT, parte da premissa que: “viver com qualidade é resultado de permanente exercício em busca do auto-conhecimento e da corajosa reflexão sobre as conseqüências de nossa postura na qualidade de vida do outro”. A autora enfatiza que a pessoa é um todo, convivendo razão e emoção, vida pessoal e profissional, onde o aspecto emocional das relações do indivíduo consigo mesmo e com o outro constitui fator altamente determinante da satisfação no trabalho.

Já para Silva & De Marchi (1997, p.27):

Qualidade de vida é algo que depende das expectativas e do plano de vida de cada um, e guarda, por conseguinte, importante componente individual e subjetivo, onde, vida de boa qualidade para um, pode – e certamente não o será para outro, dados os diferentes projetos de vida que acalentamos.

Patrício (1999, p.48), para contextualizar Qualidade de Vida, conceitua vida como sendo movimento de troca, “[...] diversidade de processos e produtos de interações biológico-sócio-espirituais em constante possibilidade de transformação [...]”, onde cada movimento – cada vida – tem seu ciclo próprio integrado a outros ciclos, outras histórias, e é construído através de interações que desenvolve em diferentes cotidianos, durante todo o processo de viver.

Ainda para a mesma autora, qualidade é entendida como atributos, características ou propriedades de determinado fenômeno ou objeto que o qualificam como tal. “Qualidade de vida enquanto produto e processo, diz respeito aos atributos e às propriedades que qualificam essa vida, e ao sentido que tem para cada ser humano” (Patrício, 1999, p.50).

Para fins deste trabalho, será utilizada a definição de Búrigo (1997, p.30) entendendo que, ao falar em QVT, fala-se na:

busca para humanizar as relações de trabalho na organização, mantendo uma relação estreita com a produtividade e principalmente com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho. Constitui-se, ainda, em condição de vida no trabalho, associada ao bem-estar, à saúde e à segurança do trabalhador.

Diante destas conceituações, o que é singular a todas é que o trabalho deve ser entendido como um dos fenômenos essenciais da qualidade de vida das

peçoas, pois este ocupa significativo espaço na vida, devendo ir além da sobrevivência a fim de que possa propiciar satisfação e realização às peçoas. Entendo assim, o processo de Qualidade de Vida no Trabalho, como extensão da própria Qualidade de Vida.

2.2.3 Perspectivas de QVT

A QVT vem ganhando espaço nas discussões acadêmicas e organizacionais. Para Albuquerque (1998), a sociedade vive novos paradigmas de modos de vida, dentro e fora das organizações, onde diversas ciências têm dado contribuições específicas que somadas resultam em benefícios para uma melhor QVT. Algumas ciências são: saúde, ecologia, ergonomia, psicologia, sociologia, economia, engenharia e administração.

A QVT perpassa por um processo de amadurecimento organizacional, que tem a cultura organizacional como pressuposto básico. Não se pode falar em QVT com ações desarticuladas, mas como um processo de comunhão que envolve valores, crenças, expectativas, enfim, ingredientes que estruturam a cultura de uma organização.

Migueles (1999, p.01) define cultura de forma bastante genérica, como “[...] tudo o que os homens fazem, como se organizam e como pensam [...] conjunto de símbolos, que estão na base dos processos de pensamento [...]”.

O serviço público, por sua vez, tem sua cultura bastante peculiar, o que precisa ser levado em consideração ao implantar ações de QVT.

Para Carvalho (1994, p.144):

[...] a acomodação, falta de compromisso, morosidade e descrédito são presenças constantes no comportamento dos funcionários públicos, resultantes da falta de perspectivas de carreira, baixos salários, do conhecimento do seu papel organizacional, das tarefas limitadas e repetitivas, da ausência de oportunidades de participação nas decisões que envolvem suas tarefas, da falta de sistemas ou práticas que avaliem o desempenho e a produtividade individual e grupal, da prática do apadrinhamento, do compadrio, do prevalecimento de interesses pessoais ou pequenos grupos sobre os desejos e demandas da sociedade. Tudo isso são reflexos das crenças, tabus e mitos que, juntamente com as práticas administrativas, perpassam a cultura do serviço público.

Búrigo (1997, p.31) analisa a QVT dentro da cultura das instituições públicas, e destaca:

A cultura da organização pública pode até ser um entrave para o processo de QVT, mas acredita-se que, ao investir no ser humano, desvelar, conhecer e analisar elementos culturais da organização, bem como, capacitar dirigentes que dêem continuidade às ações administrativas, estar-se-á somando fatores que podem criar, ao longo do tempo, uma cultura propícia ao estado de qualidade.

Enquanto as organizações públicas se constituírem em depósitos de pessoas apáticas pouco se obterá em termos de melhoria de QVT. Tentar implantar qualidade através de pessoas que não têm – nem sabem, em muitos casos, que podem ter – qualidade de vida, soa falso, assemelhando-se ao velho ditado “faça o que digo, mas não faça o que faço”. Ao falar de qualidade, fala-se em realização pessoal, em perspectiva de vida (Búrigo, 1997, Vianna, 1998).

Fernandes (1996, p.13) destaca que “não se pode falar em qualidade de produtos e serviços se aqueles que vão produzi-los não têm qualidade de vida no trabalho”.

É preciso entender que o Ser Humano é um todo, composto de espírito, mente, cérebro, corpo, ambiência psicossocial e principalmente, emoção. O desejo da melhoria contínua (Kaisen) não constitui atividade gerencial, mas sim valor intrínseco da própria vida (Vianna, 1998).

Para entender o trabalhador, é necessário ouvi-lo e respeitá-lo, conhecer suas necessidades, aptidões, perspectivas e limitações, para poder investir no seu potencial e proporcionar ações que venham a traduzir melhores condições de QVT. A cultura organizacional é um dos ingredientes básicos para que se possa intervir para melhorar o ambiente e o processo de trabalho.

Como formas alternativas na busca de uma melhor qualidade de vida dos trabalhadores, surgem na década de 90, iniciativas tais como: atividades esportivas oferecidas pelas organizações, flextime², hora de repouso ou sono em ambiente adaptado nos locais de trabalho, café da manhã unindo os trabalhadores, onde muitas vezes alguns membros da família são convidados a participar, entre outras iniciativas que estão buscando novo sentido do trabalho e integração do trabalhador na organização com perspectivas de uma melhor QVT. Todavia, essas atividades são insignificantes se não traduzirem as expectativas da cultura organizacional.

Nas organizações públicas, atividades dessa natureza são incipientes, precisando ser pensadas quando se busca a integração: trabalhador e serviço público. Cabe ressaltar que essas atividades traduzem ações de QVT. Porém, a QVT é um processo complexo e vai além da integração organização e trabalhador.

² Flextime – termo americano que significa tempo flexível de trabalho, de acordo com Ralston (1999), consiste em horas de trabalho obrigatórias no meio do expediente e horas flexíveis no início e fim do expediente.

Contudo, a integração no ambiente de trabalho é fator preponderante. Conforme alerta Aquino (1980), o fato de não se sentir integrado e aceito no ambiente de trabalho, faz com que o trabalhador cuide primeiramente de seus interesses particulares, e se sobrar tempo, então trabalha pela organização. Acredito que a integração é um esforço tanto da organização como do trabalhador.

Integrado no trabalho, o Homem se sente mais seguro para participar de ações sociais e políticas do contexto organizacional. Todavia, diante da perspectiva de uma melhor QVT, um dos fatores preponderantes é a harmonia entre a vida pessoal e profissional.

Bom Sucesso (1998) afirma que as organizações começam a desenvolver programas de conscientização e apoio visando encontrar um equilíbrio entre trabalho e melhoria da qualidade de vida, alertando que as dificuldades emocionais decorrentes da vida pessoal interferem de forma significativa no desempenho. A responsabilidade da transformação de tal realidade, segundo a autora, é conjunta, indivíduo e organização, cada um precisando se empenhar e fazer a sua parte.

Ao reconhecer que a organização que quer sobreviver é aquela em que as pessoas/trabalhadores têm em seus propósitos de vida os anseios da organização, é possível acreditar na importância da felicidade e da motivação como agentes impulsionadores de níveis da QVT.

Corroborando com Vianna (1998, p.203), destaco que:

[...] não há empresas estrategicamente vencedoras se não existirem pessoas estrategicamente vencedoras. Não há empresa feliz sem pessoas felizes. Não há empresa motivada sem pessoas motivadas. E em consequência: não há qualidade na Organização sem qualidade de vida das pessoas.

Búrigo (1997, p.32) salienta que: “é preciso investir em políticas adequadas, almejando comportamentos de adesão, iniciativa e compromisso pessoal [...] é a estratégia principal quando se pretende elevar o padrão de QVT”.

Para se ter qualidade é necessário acreditar e investir no Ser Humano, apostando que implementar o processo de QVT nas organizações é um processo amplo de Qualidade de Vida.

2.2.4 Modelos que auxiliam na configuração de QVT

Alguns dos modelos de QVT contemplados na literatura serão elencados neste tópico e ao final será apresentado o de Búrigo (1997), o qual será o modelo norteador desta pesquisa.

Entende-se que os modelos ou categorias determinantes de QVT devam traduzir as necessidades dos Homens e das organizações. É nesse sentido que os pesquisadores interessados em QVT buscam essas informações através da fala dos trabalhadores.

Fernandes (1996) parte da premissa de que todo trabalhador sabe do que precisa em todos os sentidos (físico, instrumental, técnico, psicossocial, organizacional) para melhorar sua performance profissional e quais são as suas necessidades para desenvolver um trabalho melhor e elevar a sua qualidade de vida dentro da organização, o que, sem dúvida, refletir-se-á em sua própria vida pessoal.

Por essa razão, é preciso investigar junto aos grupos de trabalhadores o que significa para cada um deles a QVT, para então propor melhorias no ambiente de trabalho a fim de incrementar as ações de QVT.

A metodologia utilizada por Fernandes (1996) baseia-se na linha de pesquisa “expressão do trabalhador” como elemento básico para o levantamento de aspectos organizacionais, ambientais e comportamentais, a partir da percepção dos próprios ocupantes dos cargos / postos.

Para Fernandes (1996, p.66):

Tal procedimento fundamenta-se no referencial teórico sobre Auditoria Social e, por suas características metodológicas, constitui-se em uma Auditoria Operacional de Recursos Humanos, representando uma alternativa ainda pouco utilizada pelas empresas para avaliar aspectos relativos à qualidade de vida dos funcionários [...] os objetivos e a metodologia de Auditoria aplicam-se a todas as funções da empresa, inclusive na função pessoal.

Com a finalidade de avaliar o nível de satisfação dos funcionários, a Auditoria Operacional de Recursos Humanos baseia-se em procedimentos concretos pela utilização de itens de controle, visando medir os resultados de um processo, permitindo que o mesmo seja gerenciado, atuando-se nas causas dos desvios padrões esperados e das disfunções porventura verificadas, são utilizadas técnicas estatísticas para tratar os dados e informações obtidas, na busca de uma melhor confiabilidade na tomada de decisão relativa ao “fator humano, componente fundamental da qualidade e produtividade” (Fernandes, 1996, p.68).

Os estudos de Vieira e Hanashiro (1990) analisaram a satisfação das necessidades da pessoa e concluíram que isso impulsiona a pessoa à realização de seu potencial, o que está intrinsecamente relacionado com a realização no cargo, no trabalho.

Para Hackman e Oldhan (1975) a QVT pode ser avaliada em termos de:

a) dimensão da tarefa;

- b) estados psicológicos do trabalhador;
- c) resultados pessoais e de trabalho.

Para os autores, o modelo se apoia em características objetivas do trabalho, que permitem sistematizar as dimensões ou características do cargo que são consideradas determinantes para a QVT. Essas dimensões podem criar estados psicológicos críticos, que podem gerar resultados positivos tanto para o trabalhador quanto para a organização.

No modelo de Nadler e Lawler (1983), a QVT é definida através de atividades representativas dos esforços empreendidos para alcançá-la.

Os autores indicam como atividades representativas de QVT:

- a) participação nas decisões;
- b) reestruturação do trabalho através de enriquecimento de tarefas e grupos de trabalho autônomo;
- c) inovação no sistema de recompensas com influência no clima organizacional;
- d) melhora no ambiente de trabalho - a hora de trabalho, condições, regras e ambiente físico, entre outros.

Siqueira e Coleta (1989) realizaram um estudo sobre fatores determinantes de QVT a partir da percepção dos trabalhadores, sem se vincularem a uma definição específica, orientando-se por um modelo genérico de QVT. Como resultado, os autores identificaram os principais fatores determinantes da QVT e os agruparam nas seguintes categorias:

- a) política de Recursos Humanos;

- b) trabalho;
- c) interações pessoais;
- d) indivíduo;
- e) empresa.

Walton (1973), para diagnóstico da QVT, leva em conta fatores intra e extra-organização, e define oito categorias conceituais que caracterizam as experiências do trabalhador no seu ambiente de trabalho.

De acordo com o modelo de Walton (1973), dependendo do contexto, novas categorias, indicadores ou dimensões poderão ser gerados. O modelo surgiu através de pesquisas, observações e entrevistas, onde o autor procurou identificar os fatores e dimensões que afetam de maneira mais significativa o trabalhador na situação de trabalho.

Para maior entendimento dos fatores e indicadores de Walton, Búrigo (1997, p.42) descreve-os conforme segue:

1ª- Compensação justa e adequada: refere-se ao salário justo ou à adequação entre o trabalho e o pagamento. O ímpeto típico para o emprego é "ganhar a vida". Se este objetivo é alcançado, afeta fundamentalmente a QVT. Contempla os seguintes indicadores:

a) justiça na compensação: é a remuneração necessária para o trabalhador viver dignamente diante das suas necessidades pessoais, sociais e econômicas, e como contrapartida pelo trabalho desenvolvido e

b) proporcionalidade entre os salários: equidade na remuneração entre outros membros de uma mesma organização e em relação a outros profissionais do mercado de trabalho.

2ª- Condições de trabalho: reportam-se à preservação da saúde e ao bem-estar do trabalhador. Esta categoria apresenta os seguintes indicadores:

a) jornada de trabalho: número de horas trabalhadas e sua relação com as tarefas desempenhadas;

b) saúde ocupacional: é a saúde no trabalho. Refere-se ao bem-estar físico e mental do trabalhador;

c) salubridade: condições ambientais propícias à saúde e

d) recursos materiais: quantidade e qualidade de materiais disponíveis para a execução do trabalho.

3ª- Uso e desenvolvimento das capacidades: é a oportunidade de o trabalhador aplicar no seu dia-a-dia o seu saber e as suas aptidões profissionais. Destacam-se os seguintes indicadores:

a) autonomia: medida permitida ao trabalhador, de liberdade substancial, independência e discricção no planejamento, e execução de seu trabalho;

b) autocontrole relativo: autodomínio, equilíbrio das ações das pessoas;

c) qualidades múltiplas: variedade de habilidades e a possibilidade de utilização de uma larga escala de capacidades e habilidades da pessoa e

d) informação sobre o processo total de trabalho: ter informações e conhecimento pleno sobre o processo de trabalho.

4ª- Oportunidade de crescimento: destina-se à valorização do trabalhador através de oportunidades para este poder manifestar, expandir e desenvolver suas potencialidades. Ressaltam-se os seguintes indicadores:

a) possibilidade de carreira: oportunização de avanços na carreira;

b) crescimento pessoal: desenvolvimento das potencialidades, capacidades, habilidades, aptidões da pessoa, com o objetivo de realizar, em plenitude, o seu potencial e

c) programa de capacitação: conjunto de atividades que visem ao preparo do trabalhador para melhor desempenho das atribuições do seu cargo ou função, objetivando o seu crescimento pessoal e profissional, e o da organização.

5ª- Integração social: é a ausência de diferenças hierárquicas altamente marcantes. Ocorre quando o trabalhador tem auto-estima no ambiente de trabalho, onde transpareçam os seguintes indicadores:

a) ausência de preconceitos: inexistência de conceitos ou opiniões formadas antecipadamente, sem conhecimento prévio dos fatos, no ambiente de trabalho;

b) igualdade: ausência de estratificação no ambiente de trabalho em termos de símbolos de *status*, tais como religião, sexo, raça, origens, estilos de vida ou aparência;

c) mobilidade: oportunidade de circulação ou movimento de idéias, de valores sociais no ambiente de trabalho;

d) relacionamento: auxílio recíproco marcado pelo apoio sócio-emocional, abertura interpessoal e respeito às individualidades e

e) senso comunitário: companheirismo e espírito coletivo que se estendem além das ações do trabalho.

6ª- Constitucionalismo: respeito e zelo que a organização tem pelos direitos do trabalhador. Para tanto destacam-se os seguintes indicadores:

a) direitos trabalhistas: normas que regem as relações de trabalho entre trabalhadores e organização, bem como, os direitos resultantes da condição jurídica dos trabalhadores e o cumprimento dessas normas;

b) privacidade pessoal: respeito à individualidade que o trabalhador possui dentro da organização e

c) liberdade de expressão: direito de o trabalhador poder se manifestar, discordar abertamente de visões superiores da organização sem medo de represália.

7ª- Trabalho e espaço total de vida: é o sentido de equilíbrio existente entre o trabalho e a vida pessoal do trabalhador. Consideram-se os seguintes indicadores:

a) tempo para lazer e para a família: relacionamento equilibrado do trabalho com o espaço total da vida;

b) papel balanceado do trabalho: distribuição racional dos horários de trabalho com as outras esferas da vida e

c) significado do trabalho: representatividade do trabalho na vida do trabalhador.

8ª- Relevância social do trabalho: diz respeito ao empenho e comprometimento do trabalhador, no sentido de que a organização não favoreça a depreciação do seu trabalho e da sua profissão. Reveste-se dos seguintes indicadores:

a) valorização do trabalho: percepção do sentimento de valor e relevância do trabalhador, atribuído ao seu trabalho pela organização e pela comunidade e

b) imagem e responsabilidade social da organização: percepção do trabalhador quanto à importância e responsabilidade do seu trabalho e da sua organização em dar retorno à comunidade.

Búrigo (1997) aplicou o Modelo de Walton na Universidade Federal de Santa Catarina e apresentou, além das oito categorias de Walton (1973), mais duas categorias, diante do seu objetivo de pesquisa:

-conceituação: refere-se ao que se entende por QVT,

-percepção da QVT no seu setor de trabalho: é a formalização do conceito e a configuração do processo da QVT no ambiente de trabalho, em especial no contexto público organizacional.

O modelo adaptado por Búrigo (1997) para realização da sua pesquisa, permite desvelar junto aos trabalhadores como estes configuram e vivenciam a QVT no contexto público organizacional.

Nesta pesquisa serão utilizadas as adaptações do modelo de Búrigo (1997), conforme prevê o Programa de QVT do Laboratório de Análises Clínicas (anexo 01), bem como pelo fato da recomendação de aplicação junto ao Hospital Universitário quando houve a realização da pesquisa de Búrigo (1997) na Universidade Federal de Santa Catarina, em 1996.

Todavia, estarei alerta para o surgimento de novas categorias, a fim de atender aos objetivos inicialmente propostos na presente pesquisa.

Para maior entendimento das categorias e indicadores preconizados por Búrigo (1997, p.81) quando da realização da sua pesquisa junto à Universidade Federal de Santa Catarina, foi elaborado o seguinte quadro:

Quadro 01 – Modelo de Walton, adaptado por Búrigo (1997), para configuração da QVT³.

Categorias	Unidades de Análise
1 Conceituação	
2 Percepção da QVT no setor de trabalho e no Hospital Universitário	
3 Condições de trabalho	Ambiente físico e social. Jornada de trabalho. Saúde ocupacional. Salubridade. Recursos materiais.
4 Compensação justa e adequada	Justiça na compensação. Proporcionalidade entre os salários.
5 Oportunidade de crescimento	Possibilidade de carreira e de progressão. Crescimento pessoal. Programa de capacitação.
6 Uso e desenvolvimento das capacidades	Autonomia. Autocontrole relativo. Qualidades múltiplas. Informações sobre o processo total de trabalho.
7 Integração social	Ausência de preconceitos. Igualdade. Mobilidade. Relacionamento com a chefia e com demais servidores. Senso comunitário.
8 Constitucionalismo	Direitos trabalhistas. Privacidade pessoal. Liberdade de expressão.
9 Trabalho e espaço total de vida	Tempo para lazer e para a família. Papel balanceado do trabalho. Significado do trabalho.
10 Relevância social do trabalho	Valorização do trabalho. Imagem e responsabilidade social do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina.

³ Este quadro já está adaptado para o objeto de análise da presente pesquisa, ou seja, o Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina.

2.3 Trabalho

2.3.1 Concepções históricas do trabalho

A palavra trabalho possui em sua essência a ação do Homem para sobreviver e satisfazer suas necessidades, sendo que a história do trabalho tem seu início na pré-história (época anterior a 4.000 a.C.), no aparecimento dos primeiros seres humanos.

Para Oliveira (1987), os primeiros vestígios do que hoje é definido como trabalho aparecem nas chamadas “comunidades tribais”, no período Neolítico.

De acordo com Codo (1993), a evolução do conceito de trabalho passou por três momentos históricos: o primeiro – da artesanaria a grande indústria internacionalizada, o segundo – da substituição da força física pela maquinaria, e o terceiro – do trabalho individual para o trabalho coletivo.

Foi a partir da Revolução Industrial que, de acordo com Krawulski (1991, p.55):

[...] ocorreram as mais profundas transformações de que se tem registro, culminando com o trabalho nos dias atuais, configurado como atividade desenvolvida predominantemente de forma institucionalizada, mediante pagamento de salários e voltada à produtividade e obtenção de lucros, sob os auspícios da economia de mercado.

Para Albornoz (1988) a palavra trabalho origina-se do latim vulgar *tripalium*, que era um instrumento feito de três paus aguçados, com pontas de ferro, com o qual os antigos agricultores batiam os cereais, para processá-los. Com a conotação

de tortura, a palavra trabalho significou, por muito tempo e até os dias atuais, para alguns trabalhadores, padecimento, cativo e castigo.

Para a autora, o sentido de trabalho como tortura e sofrimento perdurou até início do século XV e depois foi gradativamente abandonado, como resultado de um processo evolutivo no qual, da idéia de sofrer, passou para a de esforçar-se, até chegar à idéia de trabalhar, simplesmente. Supõe-se, no entanto, que o sentido originalmente atribuído ao termo exerça influência ainda hoje, conferindo ao trabalho um caráter penoso.

Para Moser (1985) e Cunha (1987) o trabalho é identificado como forma predominante das ações humanas como sendo um processo que tem início na mente, onde é pensado e planejado, e termina com a efetiva execução material.

Já os animais, a seu modo, também trabalham, porém, é produto de comportamentos instintivos, de sobrevivência como o das formigas ou das abelhas.

A necessidade é a mais evidente característica do trabalho, pois o homem trabalha porque precisa, para garantir a sua sobrevivência e a da espécie.

A organização da relação do homem com a natureza, num quadro social e econômico, foi estudada e defendida essencialmente por Marx, que desvelou o processo de trabalho como alienante na sociedade capitalista.

Para Marx apud Codo (1993, p.128):

Antes de tudo, o trabalho é um processo entre o homem e a natureza, um processo em que o homem, por sua própria ação, medeia, regula, controla seu metabolismo com a natureza.

O Homem, através do trabalho, busca a satisfação de suas necessidades, bem como a sua auto-realização. O trabalho quando exercido por indivíduos ou

grupos, favorece o progresso e os vínculos de cooperação e solidariedade, que se congregam em um esforço comum. O trabalho, além de gerar os artefatos necessários à subsistência humana, também engendra a vida social.

Para Krawulski (1991), o trabalho contribui efetivamente, não apenas para a manutenção e o desenvolvimento das condições materiais da existência da sociedade, traduzidas em necessidades humanas básicas como alimentação, vestuário e proteção contra intempéries, que deverão ser satisfeitas, mas também no sentido de garantir e perpetuar as condições sociais de existência dos indivíduos que, biológica e psicologicamente, compõem a estrutura social. É requerido do trabalho que este sirva às necessidades humanas e que as satisfaça em seus diferentes e progressivos níveis.

A autora enfatiza ainda que a característica principal do trabalho, enquanto comportamento essencialmente humano, é sua utilidade, aspecto que se faz presente a partir do momento em que ele passa a ser visto como fator de produção, ao lado da natureza e do capital e conseqüentemente, como criador de riquezas.

Uma visão utópica, almejada para a humanidade, seria que cada um pudesse trabalhar na sua profissão escolhida, a seu modo, no horário mais adequado, com bom relacionamento interpessoal, em ambiente físico confortável, com o pagamento compatível com a atividade exercida ou com as expectativas individuais, e que ainda ao final de cada dia de trabalho, o Homem não se sentisse desgastado, sentir-se-ia gratificado pela sua contribuição e satisfeito ao retornar ao lar ou à suas atividades de lazer prediletas.

Para Zanelli (1996, p. 18):

as sociedades se organizam em função do trabalho. O trabalho é um núcleo definidor do sentido da existência humana [...] coloca-se entre as atividades mais importantes e, de qualquer maneira constitui-se na principal fonte de significados na constituição da vida de todos. As pessoas articulam-se em redor das atividades laborativas.

A centralidade do trabalho é característica da sociedade capitalista. O trabalho é parte integrante da vida pois ocupa parcela significativa na história de vida das pessoas, que de um modo geral, ao atingir a maioridade, começam a trabalhar, destinando em média oito horas ou mais por dia e a essa atividade, vinculados em torno de trinta anos ou mais. É também no ambiente de trabalho que as pessoas formam círculos de amizade, buscam realizações no nível profissional e pessoal.

Marins (1995) em sua fita de vídeo "Motivado para Vencer", conclui que o homem distribui as horas do dia, da seguinte forma:

- oito horas dormindo;
- oito horas trabalhando;
- oito horas fazendo tudo aquilo que não é trabalho nem descanso, ou

seja, locomovendo-se do trabalho para casa e vice-versa, alimentando-se, fazendo sua higiene e algumas atividades de lazer.

O tempo em que se permanece no trabalho é o mais precioso, pois são as oito melhores horas do dia multiplicadas pelos melhores anos da vida, resultando na identidade do Homem perante a sociedade, onde é comum as pessoas serem reconhecidas pelo que fazem ou pelo local onde trabalham (Marins, 1995).

Neste aspecto, destacam-se ainda as pessoas que não trabalham, que parecem ficar de fora, podendo muitas vezes sentir-se menosprezadas em relação aos outros e terem o sentido de utilidade comprometido perante a sociedade.

Na sociedade capitalista, ainda são valorizadas e consideradas úteis aquelas pessoas que contribuem diretamente com seu trabalho, que cumprem horário, que são produtivas à sociedade, a ponto de uma pessoa que se dedica a estudar, fazer um curso de Pós-Graduação, por exemplo, não ter o mesmo valor perante as demais, ouvindo por vezes a pergunta “Você não trabalha, só estuda?”, sem ter o devido reconhecimento das contribuições que o trabalho intelectual traz à sociedade.

Outro exemplo são alguns tipos de trabalhos autônomos que devido às suas especificidades estão a margem da sociedade, por não interagirem no mercado estrutural e formal de trabalho, como também os sub-empregos, apesar de ser comum que, com as novas tecnologias novas concepções de trabalho estão surgindo e com elas, novos sentidos e relevância para o trabalho.

Para Schumacher (1980), o trabalho de uma pessoa é uma das mais decisivas influências formativas de seu caráter e de sua personalidade, tendo em vista o lugar central que ocupa na vida humana e na sociedade. Identifica três fins ou objetivos para o trabalho humano: produzir bens e serviços necessários e úteis; permitir a utilização e o aperfeiçoamento dos talentos naturais e habilidades; e servir aos demais, colaborando com eles para a libertação do egocentrismo inato.

De acordo com Krawulski (1991), o trabalho traz em seu bojo dois importantes objetivos. Um deles é o de propiciar a realização do homem como ser biológico e o outro é o de favorecer esta realização no nível espiritual-psicológico. Para o alcance

do segundo objetivo, é necessário que ele seja simultaneamente meio e fim: meio, na medida em que o seu produto prevê a subsistência individual e a produção social; e fim, enquanto puder proporcionar em algum grau a auto-realização e o crescimento dos indivíduos enquanto seres humanos.

Para Moraes (1992), a relação do homem com o trabalho às vezes é conflituosa: ao mesmo tempo em que o trabalho é um fardo, dá sentido à vida; ele dá *status*, define a identidade pessoal e o crescimento humano.

Esses valores são vivenciados a todo instante, conforme também enfatiza Zanelli (1996, p. 22):

Ainda hoje as pessoas que executam as tarefas manuais ou operacionais são menosprezadas. Àqueles que planejam ou tomam as decisões são atribuídas melhores recompensas e considerações[...] Privilegiar o trabalho que demanda maior esforço intelectual é, sem dúvida, um modo de favorecer interesses, desprezando a evidente indissociação do pensar e do fazer em qualquer atividade laborativa e suas conseqüências para a saúde mental do trabalhador.

Búrigo (1997) cita a existência dos chamados *Workaholics* (expressão americana usada para designar aqueles para os quais o trabalho é um vício). Há algumas organizações e sociedades onde o vício de trabalhar compulsivamente é aceito, como no caso da sociedade japonesa, em que o excesso de dedicação ao trabalho pode levar até à morte.

A satisfação diante das atividades de trabalho é de fundamental importância na perspectiva de vida das pessoas, porém, Búrigo (1997) alerta que a obstinação pelo trabalho como centro de tudo pode comprometer o equilíbrio da vida. Equilíbrio entendido como o bom senso, entre o tempo destinado ao trabalho, e as outras esferas da vida.

Com relação à satisfação, Zanelli (1996) expõe que o trabalho que se executa e o ambiente onde estão inseridas as atividades devem ser dotados de sentido ou significado consistente com o conjunto de valores que é peculiar àquele trabalhador. Para o autor, o significado do trabalho, desvela ser,

[...] uma atividade fundamental para o desenvolvimento do ser humano. Estabelece suas aspirações e seu estilo de vida [...] é um forte componente na construção da pessoa que convive bem consigo mesma, acredita e orgulha-se de si (Zanelli, 1996, p.21).

Almeja-se, através de um processo de QVT, que o trabalho seja entendido como primordial para a qualidade de vida das pessoas, propiciando meios de satisfação para que se sintam bem, vivenciando em cada fim de expediente um momento de retorno qualitativo às suas vidas.

2.3.2 Perspectivas do trabalho

A teoria administrativa vislumbra uma metamorfose nas organizações, possivelmente surgida de questionamentos sobre a qualidade de vida das organizações, associada intrinsecamente à qualidade de vida dos seus trabalhadores. Patrício (1999, p. 58) reforça que:

Temos acompanhado nesse final de século uma discussão sobre trabalho e vida [...] começam a aparecer, mais quotidianamente, questões referentes aos significados que o trabalhador tem sobre seu próprio processo de trabalho e sobre a utilização dos produtos deste.

Recentemente, o uso de termos como “colaborador” ou “parceiro”, têm sido adotados em organizações na substituição do termo “trabalhador”, como busca de maior participação e envolvimento dos trabalhadores. Porém, conforme alerta Bom

Sucesso (1998), a adoção de novos nomes como modismo, sem o rompimento de antigos paradigmas, não é tão eficiente quanto a promoção, por parte dos envolvidos, da melhoria das condições de trabalho. Mais importante do que uma denominação moderna é reconhecer o trabalho como experiência de convivência sadia, de respeito e compromisso, na contribuição da melhoria da qualidade de vida.

Diante das perspectivas para o futuro do trabalho, as ações de QVT buscam uma relação de trabalho, sobretudo, mais humanizada, tendo como resultado pessoas mais satisfeitas e felizes, com melhores perspectivas de qualidade de vida.

3 Situando o ambiente de pesquisa

Para melhor compreensão da importância deste estudo, considero conveniente apresentar alguns dados históricos, dimensionais e estruturais da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), do Hospital Universitário (HU) e do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário.

3.1 Caracterizando a Universidade Federal de Santa Catarina⁴

O ensino superior do Estado de Santa Catarina iniciou com a criação da Faculdade de Direito, em 11 de fevereiro de 1932. Organizada inicialmente como instituto livre, foi oficializada por Decreto Estadual em 1935.

Na Faculdade de Direito, germinou a idéia da criação de uma Universidade que reunisse todas as faculdades existentes na capital do Estado. O seu idealizador, o professor João David Ferreira Lima, posteriormente eleito reitor, liderou o movimento de criação da Universidade Federal de Santa Catarina e dirigiu a instituição por dez anos, sendo empossado em 25 de outubro de 1961.

Pela Lei nº 3.849, de 18 de dezembro de 1960, na gestão do Presidente Juscelino Kubitschek, foi criada a Universidade Federal de Santa Catarina, reunindo as Faculdades de Direito, Medicina, Farmácia, Odontologia, Filosofia, Ciências

⁴ Dados obtidos junto ao Gabinete do Reitor, em novembro de 1999.

Econômicas, Serviço Social e a Escola de Engenharia Industrial, sendo oficialmente instalada em 12 de março de 1962.

Foi iniciada a construção do *Campus* na ex-fazenda modelo Assis Brasil, localizada no bairro da Trindade, doada à União pelo Governo do Estado de Santa Catarina. A área inicialmente construída era de 5.000 m², com 849 alunos e nove cursos.

Com a Reforma Universitária (Lei nº 5.540/68) foram extintas as faculdades e a Universidade Federal de Santa Catarina adquiriu a atual estrutura didática e administrativa (Decreto nº 64.824, de 15 de julho de 1969). É uma instituição pública autárquica de ensino, pesquisa e extensão, regida pelo seu Estatuto, Regimento Geral e demais lei pertinente, vinculada ao Ministério da Educação.

As atividades básicas da Universidade Federal de Santa Catarina visam a formação do Homem, colaborando com o desenvolvimento social e tecnológico da sociedade.

De acordo com o art. 3º do Estatuto da UFSC (1997), a Universidade tem por finalidade "produzir, sistematizar e socializar o saber filosófico, científico, artístico e tecnológico, ampliando e aprofundando a formação do ser humano para o exercício profissional, a reflexão crítica, solidariedade nacional e internacional, na perspectiva da construção de uma sociedade justa e democrática e na defesa da qualidade de vida".

A UFSC atualmente está assim estruturada:

1) Órgãos Deliberativos Centrais

É competência desses órgãos, enquanto instâncias máximas da organização em matéria de administração e política universitária, julgar em grau de recursos os processos ou decisões finais. As principais decisões dependem dos conselhos, que são:

- Conselho Universitário (CUUn).

É o órgão máximo deliberativo e normativo competindo-lhe: definir as diretrizes da política universitária, acompanhar sua execução e avaliar os seus resultados, em conformidade com as finalidades e os princípios da Instituição;

- Conselho de Curadores (CC).

O Conselho de Curadores é o órgão deliberativo e consultivo em matéria de fiscalização econômica e financeira da Universidade.

2) Órgãos Executivos Centrais.

Esses órgãos têm a responsabilidade de executar as políticas estabelecidas no estatuto e regimento geral, nos âmbitos administrativo e acadêmico, estando assim constituídos: Reitoria, Pró-Reitoria, Divisões Administrativas e Órgãos Suplementares.

3) Órgãos Deliberativos Setoriais

São o conselho da Unidade, que é o órgão máximo deliberativo e consultivo da administração das Unidades Universitárias, e os Departamentos, que representam a menor fração de Unidade Universitária.

4) Órgãos Executivos Setoriais

São as Diretorias das Unidades e as Chefias dos Departamentos.

A Universidade Federal de Santa Catarina é composta por 56 Departamentos de Ensino e duas Coordenadorias Especiais, os quais integram 11 Unidades de Ensino, que são:

Centro de Ciências Agrárias (CCA);

Centro de Ciências Biológicas (CCB);

Centro de Ciências da Educação (CED);

Centro de Ciências da Saúde (CCS);

Centro de Ciências Físicas e Matemáticas (CFM);

Centro de Ciências Jurídicas (CCJ);

Centro de Comunicação e Expressão (CCE);

Centro de Desportos (CDS);

Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFH);

Centro Sócio-Econômico (CSE);

Centro Tecnológico (CTC).

Nas Unidades de Ensino são oferecidos 38 Cursos de Graduação (com 51 habilitações/opções), nos quais estão matriculados 16.754 alunos. A UFSC oferece ainda 22 cursos de Doutorado, 40 cursos de Mestrado e cursos de especialização cujas ofertas não são permanentes.

Além do ensino superior, a UFSC mantém três colégios: o Colégio de Aplicação, com aproximadamente 1.000 alunos, que se dedica ao Ensino Fundamental e Médio e dois colégios agrícolas que se dedicam ao Ensino Médio: (o Colégio Agrícola de Camboriú, com aproximadamente 340 alunos e o Colégio Agrícola Senador Gomes de Oliveira de Araquari, com aproximadamente 200 alunos).

Faz parte da estrutura da UFSC, ainda, o Núcleo de Desenvolvimento Infantil (NDI), o qual que atende 282 crianças de três meses a seis anos de idade e o Núcleo de Estudos da Terceira Idade (NETI) que realiza atividades de extensão universitária, integrando os idosos à UFSC e à sociedade, valorizando-os e estimulando-os à participação.

A UFSC possui a guarda da Ilha de Anhatomirim, onde está instalada a Fortaleza de Santa Cruz e a guarda das Fortalezas de Santo Antônio, na Ilha de Ratones Grande, e de São José da Ponta Grossa, ao norte da Ilha de Santa Catarina.

O *Campus* Universitário atualmente integra cerca de 25.000 pessoas, sendo que o corpo funcional é formado por 2.971 servidores técnico-administrativos e 1.832 servidores docentes, ativos. A UFSC dispõe de uma infra-estrutura que permite funcionar como uma cidade qualquer. Além de uma Prefeitura responsável pela administração do *Campus*, há órgãos de prestação de serviços, hospital, gráfica, biblioteca, creches, centro olímpico, editora, bares e restaurantes, teatro experimental, horto botânico, museu, área de lazer e um Centro de Convivência com

agência bancária, agência de correios e telégrafo, auditório, bar, restaurante, salões de beleza (masculino e feminino), sala de meios e cooperativa de livros e de material escolar.

A UFSC possui atualmente uma área de 14.446.741m², sendo que, deste total, 262.037m² de área construída dentro do *Campus* e 43.497m² fora do *Campus* da Trindade.

Mais de 40 mil alunos, formaram-se na Universidade Federal de Santa Catarina nos últimos 40 anos. Por acreditar que o investimento em Educação, Ciência e Tecnologia oportuniza um maior acesso à construção da cidadania, a Instituição atua em todos os níveis de educação, da pré-escola até a terceira idade.

3.2 Histórico do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina⁵

O Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina é uma Unidade Hospitalar de referência pública e de clientela exclusiva do Sistema Único de Saúde – SUS, em Santa Catarina. Atende à comunidade local, regional e estadual com programas de extensão e de atendimento às necessidades de saúde nas áreas ambulatorial, hospitalar e de diagnose e terapia.

O maior idealizador do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina, foi o médico e professor Polydoro Ernani de São Thiago.

De acordo com São Thiago (1983), foi no dia 24 de março de 1980 que o Hospital Universitário começou a funcionar, tendo sido oficialmente inaugurado em 02 de maio de 1980.

⁵ Dados extraídos dos Relatórios de atividades do HU dos anos de 1997 e 1998.

Atualmente, a área física do Hospital Universitário é de 26.864m² de área construída, 5.866,52m² a construir e 859,12m² já em construção. A área urbanizada em torno do Hospital é de 80.183m². O Hospital conta com 304 leitos, sendo que destes, 37 não estão ativados. Os demais, 267 leitos, estão disponíveis em clínicas com todas as especialidades médicas de ensino de graduação e pós-graduação, tendo um importante papel formador de profissionais de saúde no Estado de Santa Catarina.

Os recursos humanos disponibilizados em atividades no Hospital Universitário, correspondem a 1135 servidores do quadro permanente, distribuídos entre os níveis superior, médio e de apoio e 247 contratados pela FAPEU⁶, totalizando 1382 pessoas. O Hospital conta com 223 servidores docentes provenientes de diversos Departamentos, com titulação entre graduação, especialização, mestrado e doutorado.

De acordo com o relatório de atividades do Hospital Universitário (1997), o HU foi responsável por 125.035 atendimentos ambulatoriais e 8.054 internações no ano de 1997. Em 1998 o número de atendimentos cresceu para 130.237, somente na área de emergência atendeu 107.999 pacientes, correspondendo a uma média de praticamente 300 pacientes atendidos por dia.

⁶ Fundação de Amparo à Pesquisa Universitária.

3.3 Histórico do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina⁷

O curso de Farmácia e Bioquímica, formou sua primeira turma em 1966, na UFSC. Inicialmente funcionou com aulas teóricas e práticas na rua Esteves Júnior, anexo ao prédio do curso de Farmácia e Odontologia. Com dificuldades de espaço físico e necessidade do funcionamento das aulas práticas dentro de um hospital, para melhor adaptar-se às necessidades de ensino, foi efetuado convênio em 1966 com a Fundação Hospitalar de Santa Catarina e o curso de Farmácia e Bioquímica passou a funcionar com suas aulas práticas no Hospital Governador Celso Ramos, inclusive como parte da inauguração do hospital, que nesta data começou suas atividades.

Com a inauguração do Hospital Universitário em 02 de maio de 1980, cessou o convênio com a Fundação Hospitalar de Santa Catarina / Secretaria de Saúde e foi efetuada a transferência do Curso de Farmácia e Bioquímica para o *Campus* Universitário, na Trindade.

De maio de 1980 a 04 de abril de 1989, o Laboratório de Análises Clínicas do HU funcionou provisoriamente em uma área do ambulatório, com instalações precárias, onde vários movimentos foram efetuados para construção da área atual. Convencidos da necessidade de uma nova área física, o Diretor do Hospital Universitário iniciou a compra de materiais para a construção. Efetuados todos os projetos pelo Escritório Técnico da Universidade e a preparação para iniciar a construção, assumiu o Ministério da Educação o catarinense Jorge Bornhausen, que,

⁷ Dados fornecidos pela equipe de servidores do Laboratório de Análises Clínicas / HU / 1999.

em visita ao *Campus* liberou verba para a conclusão da obra. A inauguração da área atual ocorreu em 14 de abril de 1989. No dia 10 de maio do mesmo ano, houve a junção do Laboratório de Hematologia Clínica com o Serviço de Patologia Clínica.

Com a aprovação da complementação do Regimento do Hospital Universitário em 1996, foram reorganizados os serviços do Hospital e o Laboratório passou a ser denominado de Serviço de Análises Clínicas, conforme organograma, anexo 02.

O Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário, desde o princípio sempre se preocupou com o Controle de Qualidade nas análises. O ingresso no Programa de Qualidade da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica (SBPC) deu-se em 1989.

Desde 1997 o Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário também participa do Programa de Qualidade da Sociedade Brasileira de Análises Clínicas (SBAC). Em todos estes anos, a avaliação mensal dos programas sempre foi excelente. O Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário participa ainda do Programa Internacional na área de Imunologia.

A incorporação de alguns setores novos como Hormônios, Biologia Molecular e o aumento no número de atendimentos, fizeram com que o Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário, tenha atualmente alguns problemas de espaço físico que serão otimizados com a construção da nova área cujo projeto já foi aprovado.

O Laboratório estima aumentar o número de exames em 20% em relação ao ano de 1998. No primeiro semestre de 1999, o Laboratório de Análises Clínicas foi

responsável pela execução de 35.000 exames laboratoriais de diversas especialidades.

O Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário funciona 24 horas com sistema de plantões das 19h às 7h, de segunda a sexta-feira. Aos sábados, domingos e feriados funciona 24 horas, em regime de plantão, com equipes de Bioquímicos, Técnicos e Bolsistas.

A equipe que trabalha no Laboratório é composta por 136 servidores técnico-administrativos e docentes, estagiários e bolsistas que estão distribuídos conforme o quadro a seguir.

Equipe de trabalho do Laboratório de Análises Clínicas:

Equipe de Trabalho	Quantitativo (Nov/99)
Farmacêuticos Bioquímicos	19
Farmacêuticos	02
Técnicos de Laboratório	16
Auxiliares de Laboratório	05
Auxiliares de Saúde	02
Assistentes de Administração	04
Recepcionista	01
Professores*	04
Professores Substitutos*	02
Estagiários Não Obrigatórios**	38
Estagiários Obrigatórios***	18
Funcionários (FAPEU)	13
Bolsistas	12
Total	136

Legenda:

*Professores do Departamento de Análises Clínicas do Centro de Ciências da Saúde.

**Alunos dos Cursos de Farmácia Análises Clínicas, Serviço Social, Ciências Econômicas, Ciências Contábeis e Administração, de diversas fases.

***Alunos da 10ª fase do Curso de Farmácia Análises Clínicas.

4 Procedimentos Metodológicos

4.1 Justificativa pela escolha do ambiente de pesquisa

Devido ao interesse em pesquisar sobre QVT, em discussão com o meu orientador, Prof. Dr. Nelson Colossi, foi mencionado o trabalho de Búrigo (1997a), que sugere em sua dissertação *Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo de caso na Universidade Federal de Santa Catarina* a aplicação da sua proposta de pesquisa, no Hospital Universitário.

Búrigo (1997), como servidora técnico-administrativa da Universidade, lotada no Departamento de Recursos Humanos (DRH), iniciou em conjunto com a equipe do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário um projeto (anexo 01). Como pesquisadora, desenvolvi a meta nº 02 do referido projeto.

A presente pesquisa tem como objetivo, através das percepções dos dirigentes, servidores técnico-administrativos, docentes e estagiários do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário (HU), traçar ações que possam ser empreendidas para contribuir para uma melhor QVT.

Sendo também servidora pública da Instituição, lotada no DRH, acredito que os resultados desta pesquisa poderão contribuir para elevar a qualidade dos serviços prestados pelo Laboratório, através do incremento de ações da Qualidade de Vida no Trabalho. O que fascina nesta pesquisa é a expectativa da conclusão com perspectiva de real aplicabilidade, indo além da visão simplesmente academicista.

4.2 Justificativa pela escolha dos participantes da pesquisa

Segundo Chizzotti (1991), os participantes da pesquisa são reconhecidos como sujeitos que elaboram conhecimentos e produzem práticas adequadas para intervir nos problemas que identificam. Uma relação dinâmica é criada entre pesquisador e pesquisado em todas as etapas da pesquisa, até seus resultados finais, uma relação indispensável, pois o resultado final não será fruto de um trabalho meramente individual, mas uma tarefa conjunta, gestada em muitas microdecisões que a transformam em uma obra coletiva.

Os participantes ou atores sociais desta pesquisa foram escolhidos através da amostragem intencional, o que para Richardson (1989) compreende elementos que se relacionam intencionalmente, de acordo com certas características estabelecidas pelo pesquisador. As identidades pessoais foram preservadas, aparecendo no decorrer do presente trabalho somente códigos que permitem identificar o grupo de participantes, o grupo ocupacional, o turno e um número de identificação, aos quais pertencem os participantes na pesquisa.

O universo desta pesquisa contempla quatro grupos. Foram estabelecidos alguns critérios para a amostragem, que esmeram-se na vivência diária no Laboratório, tempo de casa e disponibilidade de tempo:

Grupo 01- Dirigentes:

Diretor Geral do Hospital Universitário;

Diretor da Diretoria de Apoio Assistencial (DAA);

Diretor da Divisão de Diagnóstico Complementar (DVDC);

Chefe de Seção do Serviço de Análises Clínicas (SACL);

Chefe do Serviço da Seção de Análises Clínicas (SEAC).

Para obter uma visão das percepções do corpo gerencial que interage com o Laboratório, optei por trabalhar com os cinco dirigentes que constam do organograma do Laboratório (anexo 02).

Grupo 02- Servidores Técnico-Administrativos efetivos na Universidade Federal de Santa Catarina, lotados há mais de dez anos no Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário. Diante do fator de disponibilidade de tempo do servidor, foram selecionados dois servidores de cada grupo ocupacional e de cada turno, frente à clientela em potencial.

O quadro a seguir apresenta a clientela em potencial do grupo de servidores técnico-administrativos (Grupo 02), a ser pesquisada diante dos critérios pré-estabelecidos.

Quantitativo do Grupo 02, de Servidores Técnico-Administrativos, em potencial:

Turno de Trabalho	Matutino	Vespertino	Noturno ⁸	Total
Grupo Ocupacional⁹/ Quantitativo	NA-03 NM-08 NS-09	NA- 02 NM-05 NS-08	NA-00 NM-01 NS-04	40

Grupo 03- Servidores docentes efetivos na Universidade Federal de Santa Catarina que ministram aulas práticas no Laboratório. Total de participantes em potencial, quatro professores. Diante do fator tempo de disponibilidade do servidor docente, será trabalhado com dois professores, preferencialmente de turnos distintos.

Grupo 04- Estagiários do Laboratório, num total de 56 alunos participantes em potencial. Serão pesquisados três alunos de cada turno (matutino e vespertino), de acordo com a disponibilidade de horário dos mesmos.

Os estágios no Laboratório são divididos em “obrigatório” e “não obrigatório”. Os alunos do estágio obrigatório são os da décima fase do Curso de Farmácia Análises Clínicas. A duração deste estágio é de um semestre, sendo supervisionado por professores do Departamento de Análises Clínicas. Os estagiários de estágios

⁸ Os servidores técnico-administrativos que trabalham no horário noturno são os que fazem plantões nos finais-de-semana e feriados.

⁹ O Grupo 02 é constituído de servidores técnico-administrativos, que estão classificados, segundo o PUCRCE (1987, Título IV, Cap. II, Art. 18), em grupos ocupacionais que correspondem:

Servidores Técnico-Administrativos de Nível Superior (NS), que “ocupam cargos ou empregos permanentes a que sejam inerentes atividades técnico-administrativas, para cujo exercício é exigida formação de 3º grau ou registro no Conselho Superior competente”;

Servidores Técnico-Administrativos de Nível Médio (NM), que “ocupam cargos e empregos permanentes a que sejam inerentes atividades técnico-administrativas, para cujo exercício é exigida formação de 2º grau ou especialização ou formação de 1º grau, com especialização ou experiência na área”;

Servidores Técnico-Administrativos de Nível de Apoio (NA), que “ocupam cargos e empregos permanentes a que sejam inerentes atividades de apoio operacional, especializado ou não, que requeiram escolaridade de 1º grau ou experiência comprovada ou ainda conhecimento específico”.

“não obrigatórios” são de diversas fases e permanecem estagiando por tempo indeterminado. São alunos dos cursos de Serviço Social, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas e Administração, supervisionados pelos servidores e chefias do Laboratório de Análises Clínicas.

Ambos os tipos de estágios foram pesquisados, pois experienciam o Laboratório de maneira singular, diferenciando-se dos demais participantes dos distintos grupos desta pesquisa devido ao vínculo com a UFSC.

Optou-se por não estender esta pesquisa aos bolsistas e servidores da FAPEU¹⁰ devido à rotatividade dos mesmos no Laboratório.

Inicialmente, o quantitativo dos participantes em potencial era de 40 integrantes, mas, de acordo com os critérios estabelecidos para a seleção dos sujeitos, participaram efetivamente 27, distribuídos em grupos conforme apresentado no quadro a seguir.

Total de participantes da pesquisa:

Grupos	01 Dirigentes	02 Servidores Técnico- Administrativos	03 Servidores Docentes	04 Estagiários	Total
Número de Participantes	05	14	02	06	27

Foi utilizada uma legenda para a identificação dos participantes de cada grupo. Os participantes foram identificados por uma ordem seqüencial numérica. Ex: P02 – participante da pesquisa nº 02, do Grupo de Servidores Docentes.

¹⁰ Servidores terceirizados pela Fundação de Amparo à Pesquisa Universitária (FAPEU), que prestam serviços à UFSC.

Legenda:

- Grupo 01 D – Dirigentes;
- Grupo 02 S – Servidores Técnico-Administrativos;
- Grupo 03 P – Servidores Docentes (Professores);
- Grupo 04 E – Estagiários.

Para os participantes do Grupo 02 foi também identificado o turno de trabalho e o grupo ocupacional a que pertencem, informações consideradas relevantes para o processo de análise e interpretação dos conteúdos. Ex: SNM04v – participante da pesquisa nº 04, do grupo de servidores técnico-administrativos, do grupo ocupacional nível médio, do período vespertino.

Utilizou-se a seguinte legenda para a identificação do turno e grupo ocupacional:

Turno:

- m – matutino;
- v – vespertino;
- n – noturno.

Grupo Ocupacional:

- NA – Nível de Apoio;
- NM – Nível Médio;
- NS – Nível Superior.

4.3 Caracterização do período e etapas de realização da pesquisa

A presente pesquisa foi realizada no período compreendido entre dezembro de 1998 e dezembro de 1999, sendo que o instrumento de coleta de dados / conteúdos (anexo 03), foi aplicado no período de 12 de abril a 21 de maio de 1999.

O semestre no qual realizou-se a pesquisa foi atípico devido à greve ocorrida no ano de 1998, que acarretou em alteração no calendário escolar dos dois semestres / anos. O início da coleta de dados ocorreu no primeiro semestre de 1999, que iniciou em abril de 1999 e não em março, como em anos letivos regulares.

Considereei imprópria a realização das entrevistas dentro do Laboratório, já que o mesmo não conta com sala de reuniões e há bastante barulho de equipamentos e conversas de funcionários e pacientes, bem como o odor típico do ambiente de trabalho. Acredito que as pessoas sentiram-se mais à vontade em conceder a entrevista fora do ambiente de trabalho, longe dos olhos e ouvidos dos demais parceiros.

As entrevistas realizaram-se então em duas salas de reuniões cedidas pelo DAP – Departamento de Apoio ao Pessoal do Hospital Universitário, próximas ao Laboratório, dentro do próprio prédio do Hospital Universitário. Os plantonistas foram entrevistados no próprio local de trabalho, de noite, já que estavam praticamente sozinhos, sem interferências externas. Já os dirigentes foram entrevistados em suas salas de trabalho, pois possuem salas individuais propícias para a realização de entrevistas.

Definidos os objetivos da pesquisa e os critérios de seleção dos participantes, a pesquisa de campo desenvolveu-se a partir da aplicação do instrumento de coleta de dados, onde optou-se pela entrevista semi-estruturada.

Foram entrevistados 27 participantes, iniciando pelos dois dirigentes de maior nível hierárquico da estrutura do Hospital devido a disponibilidade de tempo dos mesmos.

Os encontros foram sendo marcados conforme a disponibilidade de tempo dos participantes, ocorrendo inclusive de, em um mesmo dia, entrevistar pessoas de grupos distintos. Os objetivos da pesquisa e os critérios de seleção dos participantes foram sendo apresentados no momento do agendamento do encontro ou no momento imediatamente anterior ao início das entrevistas.

Com o Grupo 01 – Dirigentes, as entrevistas foram marcadas antecipadamente, sendo que posteriormente algumas precisaram ser reorganizadas, inclusive mais de uma vez, devido a compromissos de última hora dos dirigentes.

Todos os participantes demonstraram interesse e curiosidade pelo tema trabalhado, criando um clima agradável e uma boa interação entre pesquisador e participantes, o que foi positivo, pois respondiam com espontaneidade. A esperança e a vontade de mudar o que consideram deficitário, colaborou para a obtenção de respostas instigadoras. Pairava um certo clima de desabafo por parte dos entrevistados, embora alguns, no primeiro momento questionavam: “por que eu fui escolhido?” ou “todos irão participar?”. Frente a estes questionamentos, eram clarificados os critérios de seleção dos participantes da pesquisa.

Todas as informações coletadas foram gravadas, embora alguns participantes demonstrassem inicialmente um certo constrangimento com a presença do gravador. Logo após a segunda ou terceira questão, já se sentiam mais a vontade, aproveitavam para desabafar e até sugerir mudanças que pudessem, do seu ponto de vista, melhorar a realidade de trabalho.

O tempo médio para cada entrevista foi de 40 minutos, com algumas chegando até a uma hora de duração.

Houve somente uma exceção, de um servidor do Grupo 03, que não permitiu gravar a entrevista, preferiu ler e responder às questões de próprio punho, na presença do entrevistador, resultando em respostas mais objetivas do que as demais, gravadas.

A pesquisa qualitativa possibilita interação durante a coleta de dados com os participantes, propiciando uma interativa interpretação dos dados coletados, contrapondo-os com o contexto em que estão inseridos. Foi uma rica experiência. A abordagem qualitativa permite esta interação de análise e re-análise, de construção e re-construção do conhecimento em todo o processo da pesquisa.

4.4 Perguntas de pesquisa

Diante do problema de pesquisa, foram formuladas as seguintes perguntas:

- a) como se caracteriza a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na percepção dos servidores técnico-administrativos, docentes, estagiários e dirigentes do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina?

- b) como os servidores técnico-administrativos, docentes, estagiários e dirigentes do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário percebem as categorias e indicadores de QVT?
- c) quais os fatores e ações que possam auxiliar na obtenção de uma melhor QVT para os servidores técnico - administrativos, docentes, estagiários e dirigentes do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário?
- d) quais as possíveis ações que podem auxiliar na implantação de um Programa de QVT junto ao Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário?

4.5 Configuração dos instrumentos de coleta de conteúdos

Na presente pesquisa, de acordo com os procedimentos metodológicos adotados, a coleta de conteúdos / dados se desenvolveu na dinâmica interação entre pesquisador e participante, onde os conteúdos coletados foram analisados em diferentes etapas da pesquisa.

Os instrumentos de coleta de conteúdos utilizados nesta pesquisa foram de fontes primárias e secundárias, conforme segue:

Fontes Primárias:

- entrevista semi-estruturada: "é aquela que parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses que interessam à pesquisa, e que, em seguida, oferecem amplo campo de interrogativas, fruto de novas hipóteses, que vão surgindo à medida que se recebem as respostas do informante" (Triviños, 1987, p.146).

Fontes Secundárias:

- consulta a diversos documentos sobre a estrutura, funcionamento e histórico da Universidade Federal de Santa Catarina, do Hospital Universitário e do Laboratório de Análises Clínicas.

O roteiro do instrumento de coleta de conteúdos baseou-se no instrumento utilizado por Búrigo (1997), anexo 03.

4.6 Estruturação da análise de conteúdos

A análise de conteúdos é, para Chizzotti (1991, p.98), “um método de tratamento e análise de informações, colhidas por meio de técnicas de coleta de dados, consubstanciadas em um documento, [...] tendo como objetivo, compreender criticamente o sentido das comunicações, seu conteúdo manifesto ou latente, as significações explícitas ou ocultas”.

Considerando que a pesquisa qualitativa gera substancial volume de informações, a análise dos conteúdos procura reduzir esse volume, através de organização e compreensão. Essa análise é viabilizada através da decomposição e classificação dos textos, buscando com isso desvelar, decodificar o material em estudo, a fim de reduzi-lo a algumas características ou categorias, com elementos essenciais descritos para a interpretação.

Na presente pesquisa foram estabelecidas as seguintes etapas para a análise dos conteúdos:

1ª etapa – transcrição das fitas das entrevistas gravadas.

As transcrições foram realizadas na íntegra, totalizando vinte e cinco horas de gravação. Metodologicamente, foi utilizado o uso de colchetes e reticências para falas incompletas ou supressões, destacando somente os trechos de falas mais significativos;

2ª etapa – leitura das transcrições das fitas.

Nessa etapa foi realizada a leitura do material coletado, para se obter uma visão global;

3ª etapa – identificação das Unidades de Análise.

Definido o objetivo da pesquisa, delineado o referencial teórico e conhecido o tipo de material a ser analisado, deve-se privilegiar a unidade de análise. O tema foi dividido como unidades de análise, identificadas conforme a pesquisa de Búrigo (1997). Ver quadro 01 – Modelo de Búrigo (1997) para configuração da Qualidade de Vida no Trabalho, cap. 2, item 2.2.4, pág 36 – Modelos que auxiliam na configuração da QVT;

4ª etapa – seleção das verbalizações de interesse (trecho da fala) de acordo com as unidades de análise (tema).

Os trechos da fala dos participantes foram selecionados, recortados e reunidos em um mesmo local, de acordo com cada grupo pré-estabelecido, ou seja:

Grupo 01 – Dirigentes;

Grupo 02 – Servidores Técnico-Administrativos;

Grupo 03 – Servidores Docentes;

Grupo 04 – Estagiários.

As afinidades nas concepções dos relatos auxiliaram no seu agrupamento, porém as divergências também foram registradas, de acordo com cada grupo de participante, para o enriquecimento da análise.

Identificadas as unidades de análise e os trechos das falas, o material foi classificado de acordo com as categorias, com base na pesquisa de Búrigo (1997)¹¹, ficando estabelecido conforme o quadro a seguir:

¹¹ A pesquisa de Búrigo (1997) teve como base os indicadores de Walton (1973).

As categorias de QVT, com base no modelo de Walton, adaptado por Búrigo (1997):

Categorias	Unidades de Análise
1. Conceituação	
2. Percepção da QVT no setor de trabalho e no Hospital Universitário	
3 Condições de trabalho	Ambiente físico e social. Jornada de trabalho. Saúde ocupacional. Salubridade. Recursos materiais.
4 Compensação justa e adequada	Justiça na compensação. Proporcionalidade entre os salários.
5 Oportunidade de crescimento	Possibilidade de carreira e de progressão. Crescimento pessoal. Programa de capacitação.
6 Uso e desenvolvimento das capacidades	Autonomia. Autocontrole relativo. Qualidades múltiplas. Informações sobre o processo total de trabalho.
7 Integração social	Ausência de preconceitos. Igualdade. Mobilidade. Relacionamento com a chefia e com demais servidores. Senso comunitário.
8 Constitucionalismo	Direitos trabalhistas. Privacidade pessoal. Liberdade de expressão.
9 Trabalho e espaço total de vida	Tempo para lazer e para família. Papel balanceado do trabalho. Significado do trabalho.
10 Relevância social do trabalho	Valorização do trabalho. Imagem e responsabilidade social do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina.

5ª etapa – **estruturação da redação.**

Para a elaboração da descrição dos relatos, efetuei a redação agrupando as unidades de análise e as categorias, contemplando os grupos de participantes, atentando para agrupar as falas afins, registrando também as divergências, conforme pode-se constatar no próximo capítulo – Descrição dos Relatos. A redação está dividida em seções, de acordo com as categorias estabelecidas.

5 Descrição dos Relatos

Neste capítulo será apresentada a descrição dos relatos, através dos recortes das falas dos participantes da pesquisa.

Cada item deste capítulo refere-se a uma categoria, que expressa uma pergunta de acordo com o roteiro do instrumento de coleta de conteúdos (anexo 03). Conforme já apresentado no item 4.2, utilizei siglas para identificar os participantes da pesquisa, conforme legenda a seguir.

Grupos de participantes:

D – Dirigentes;

S – Servidor Técnico-Administrativo;

P – Professor;

E – Estagiário.

Grupo Ocupacional do servidor técnico-administrativo:

NS – Nível Superior;

NM – Nível Médio;

NA – Nível de Apoio.

Turnos:

m – matutino;

v – vespertino;

n – noturno.

O número seqüencial que acompanha a legenda representa a identificação do participante na pesquisa.

5.1 Conceituação

Os relatos descritos a seguir são referentes à categoria Conceituação, que partiu do seguinte questionamento: *Comente o que é para você Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).*

Os entrevistados demonstraram ter noção do que se referia a pergunta. Para os dirigentes, QVT é: ter boas condições de trabalho no que tange aos aspectos materiais, assepsia ambiental e inter-relação pessoal entre chefias, demais servidores e pacientes. Entendem que o trabalho deve trazer satisfação, ser uma opção e não apenas uma necessidade de sobrevivência, conforme demonstra o relato a seguir:

creio que o trabalho, ele não necessariamente deve ser uma coisa difícil, penosa, um castigo[...] não acredito, por exemplo, que através do trabalho se alcance, aquilo que o ser humano mais deseja, que é a felicidade, mas o trabalho pode colaborar para isso, e não ser o objetivo primário, único (D01).

Para o grupo de servidores, QVT foi relacionada com as condições de trabalho adequadas, segurança no trabalho, bom relacionamento interpessoal e essencialmente, gostar do que faz:

Qualidade de Vida, bom a gente tem que ter meios né, que a gente consiga trabalhar [...] direito, que saia um resultado satisfatório, a gente tem que ter condições no trabalho, prá gente fazer esses nossos exames lá [...] um ambiente, uma sala arejada, ter todos os materiais necessários né, ter como é que se diz, uma chefia que a gente confie, ter os colegas que a gente se dê bem, acho que é isso (SNS09v).

Há de se destacar os servidores plantonistas, que se sentem mais responsáveis, pois não podem faltar ao serviço, devido à falta de pessoal. Apesar das dificuldades encontradas, optaram por ser plantonistas porque possuem um outro emprego. Convergiaram sobre a conceituação de QVT dos demais servidores, porém destacaram:

QVT pra mim é a pessoa chegar no trabalho com disposição, alegria [...] assumir os compromissos [...] qualidade eu acho o principal, a pessoa gostar do que faz [...] se não gostar do que faz [...] da profissão dele, então não adianta, acho que ele tem que procurar outra forma de trabalho [...] deve ser um ambiente salubre [...]. Já trabalhei doente aqui, com 40 graus de febre, com amigdalite, porque tem outro detalhe também, as condições de trabalho nossa aqui as vezes é, em função da dificuldade de conseguir servidor a gente tem que se sujeitar a isso aí, tá. Então a gente sabe que faltando um plantão a gente vai atrapalhar outro, aí tem que chamar a pessoa em casa pra vir, porque o pessoal do dia não faz esse setor [...] já é desgastante isso aí, fim de semana, você trabalha fim de semana, tem que considerar isso, você trabalha, trabalha Natal, Ano Novo, feriado, e o teu salário não, não tem gratificação a mais do que quem trabalha normal, quer dizer, eu prefiro, se eu tivesse, se eu não tivesse outro negócio fora, eu preferiria trabalhar durante o dia no mesmo setor. Tu vê que se analisar a qualidade de trabalho no mesmo setor, as vezes até o próprio horário de trabalho e o tipo de trabalho que você faz pode, pode haver diferença, né (SNS19n).

Para os estagiários e professores, QVT é ter condições físicas, estruturais, sociais e de segurança para executar o trabalho. Destacaram a importância de se sentirem bem no ambiente de trabalho, da interação físico-mental, como mostram os relatos abaixo:

ter tudo que tu necessite para tua segurança e para a qualidade dos exames que tu está fazendo [...] é tu te sentir bem, fazendo aquilo que tu gosta [...] nas condições adequadas (E16).

[...] sentir-se bem, com pessoas e ambiente (P27).

Para os participantes, o conceito de QVT foi relacionado a ter boas condições de trabalho no que tange aos aspectos físicos, estruturais, sociais e de segurança para a execução do trabalho com qualidade. É sentir-se bem. Essa visão ampliou-se nas próximas categorias, considerando que os entrevistados estavam um pouco inibidos no início da entrevista.

5.2 Percepção da QVT no setor de trabalho e no Hospital Universitário

Esta categoria foi trabalhada a partir do seguinte questionamento: Como está a QVT no seu setor de trabalho? E no Laboratório de Análises Clínicas? E no Hospital Universitário? Comente.

Sobre a percepção da QVT no Hospital Universitário, os dirigentes e os servidores manifestaram que é precária devido às condições materiais e de qualificação de pessoal, justificando que um dos imperativos para essa situação é a questão financeira que vive o sistema brasileiro de saúde.

Para os dirigentes e servidores, numa perspectiva otimista, a QVT no Laboratório está melhorando a cada dia com a aquisição de novos equipamentos, com o processo de informatização, com a preocupação com os aspectos ergonômicos, com ações que beneficiam e valorizam os servidores, bem como, com a participação do aluno que dá um novo dinamismo no ambiente de trabalho.

[...] se o Laboratório não tem uma qualidade de vida, com condições de trabalho ideais, mas ele evoluiu muito nos últimos anos [...] a área melhorou, e vem melhorando ao meu ver com a informatização, com equipamentos de melhor qualidade, com a participação do aluno que dá uma dinâmica diferente as atividades. Eu diria que as qualidades de trabalho no laboratório são boas, na minha avaliação, se não excelentes, eu acredito que boas (D01).

Os servidores, todavia, advertem que há ainda condições precárias de segurança, principalmente com o manuseio de equipamentos que podem gerar contaminação. A falta de pessoal e de comprometimento com o trabalho interferem no dinamismo das atividades, gerando sobrecarga de trabalho e problemas de relacionamento com os demais colegas e com a chefia. Estes são alguns dos aspectos evidenciados pelos servidores, que interferem na percepção da configuração da QVT no Laboratório. Os servidores plantonistas, além destes

fatores, sentem-se discriminados diante dos demais colegas do Laboratório.

Conforme relatam:

O plantão é sempre o culpado de tudo, chega, faltou isso foi o plantão que mexeu, chega, quebrou aquilo, foi o plantão que mexeu. Só que ninguém vê o trabalho dos finais de semana, que todo mundo descansa [...] é desgastante o plantão, certas horas você não faz nada, mas você sai daqui super cansado (SNM25n)

Já para os estagiários, a QVT foi considerada deficitária, devido à limitação do espaço físico, ao alto nível de *stress* dos servidores que ali trabalham, ao superficial relacionamento interpessoal e à falta de segurança no manuseio dos equipamentos. Argumentaram que muitas ações precisam ser implementadas para uma melhor QVT.

Da mesma forma, para os professores, a QVT também foi considerada precária, devido à escassez de recursos financeiros, à falta de qualificação de pessoal, comprometimento com o trabalho e ao espaço físico reduzido. Admitiram, porém, que há um bom relacionamento inter-pessoal no ambiente de trabalho.

[...] falta de recursos, tanto financeiros como humanos [...] e a outra infelizmente [...] a gente conta com muita má vontade das pessoas assim, de querer, da compreensão, do que significa realmente a saúde, de assimilar [...] eles falam: vou fazer o mínimo necessário e pronto (P20).

Diante da percepção dos participantes da pesquisa, observa-se que há perspectiva de melhoria da QVT no Laboratório de Análises Clínicas. Apresentam-se indícios positivos. Mas, ainda, possui aspectos deficitários, devido à falta de condições materiais, espaço físico, pessoal, qualificação, comprometimento e segurança no trabalho. Essas percepções são mais evidenciadas diante da especificidade da tarefa de cada participante da pesquisa.

As próximas categorias, por possuírem perguntas mais específicas, refletirão os posicionamentos sobre QVT de forma mais direta.

5.3 Condições de trabalho

Será apresentada nesta seção a percepção dos participantes da pesquisa quanto às condições de ambiente de trabalho, a partir do seguinte questionamento: *comente sobre as suas condições de trabalho; considere, para responder, fatores tais como ambiente físico e social, jornada de trabalho, saúde ocupacional, salubridade, recursos materiais, entre outros.*

Para os dirigentes o espaço físico foi considerado insuficiente e inadequado devido ao incremento de novas atividades no Laboratório. Como pontos positivos, citaram o projeto de ampliação da área física do Laboratório, que já está aprovado e que o atual espaço possui janelas externas, o que possibilita trabalhar com a luz do sol, o que pode ser considerado um privilégio.

A jornada de trabalho foi considerada muito boa pelos dirigentes, com exceção da jornada do plantonista, a qual, consideram inadequada. Porém, advertiram que, apesar da concessão das seis horas de trabalho, alguns servidores trabalhavam efetivamente quatro horas¹². Lamentaram, que falta integração social entre os servidores.

¹² De acordo com a Lei 8.112/90, os Servidores Públicos Federais têm uma carga horária de 40h semanais. Através de decretos ou portarias, alguns cargos tiveram a jornada de trabalho reduzida, entre eles: Médico, Médico de Saúde Pública, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Odontólogo, Médico Veterinário, Técnico em Assuntos Culturais e Auxiliar em Assuntos Culturais (ambos especialistas em Música), Técnico em Radiologia, Técnico de Laboratório (admitidos até 16/02/1976, que fizeram a opção por 30 horas), Agente de Portaria, Fonoaudiólogo, Profissões de Artista e de Técnico em Espetáculos e Diversões, Profissão de Radialista (Administração, Produção e Técnica), Músico Profissional, Carreira de Magistério (optantes por 20 horas), Diplomatas, Telefonistas, Técnico em Comunicação Social (Área de Jornalismo, Especialidade em Redação, Revisão e Reportagem).

[...] tenho certas restrições [...] porque você concede 6 (seis) horas e eles querem trabalhar 4 (quatro), eu sempre achei que 6 (seis) horas é o melhor que se poderia ter, mas o pessoal não reponde a esse benefício de jornada de trabalho de 6 (seis) horas. Se a Direção quisesse impor 8 (oito) horas, eu não teria nada a opor [...] facilitaria porque teria mais pessoal para trabalhar (D02).

Jornada de trabalho [...] eu considero muito boa [...] foi um dos primeiros locais a implantar efetivamente jornada de seis horas, que não é uma jornada totalmente legal, mas que acaba sendo a dominante em todos os hospitais que trabalham em condições estressantes. O plantonista sim, toda jornada de plantão, final-de-semana, Natal, 1º do ano, isso aí é inadequado, mas faz parte do processo (D01).

Para os dirigentes, a saúde ocupacional foi considerada boa, embora ainda esteja longe do ideal. Há também o reconhecimento de que o local é insalubre, com risco inclusive para os que trabalham na Secretaria, em atividades essencialmente burocráticas.

Com relação aos recursos materiais, foram considerados precários pelos dirigentes, devido à dificuldade financeira, ou por impedimentos da legislação que rege a aquisição de materiais no Serviço Público, já que todos os equipamentos do Laboratório, com exceção dos doados, passam pelo processo burocratizante da licitação.

[...] e quanto ao material de consumo, constantemente a gente está sofrendo, tem grandes dificuldades na aquisição desses materiais, porque quando não é a falta de recursos financeiros, é orçamento do Hospital, que não sai, é a lei 8.666 que é complicado aquilo ali, que é das licitações, e é muito trabalhoso, e aí tem processo de compra, tem impedimento. Então você começa uma licitação e no mínimo seis a oito meses para sair essa licitação, a gente sempre começa com uma licitação ali por setembro ou um pouco antes para sair em março (D02).

Para os servidores, o espaço físico foi considerado pequeno e inadequado. Consideraram que uma melhor distribuição entre os setores poderia auxiliar. Porém, ressaltaram que, já esteve pior e que com a ampliação que está em fase de projeto a tendência é melhorar.

A jornada de trabalho foi considerada boa para os servidores dos períodos matutino e vespertino. Os servidores do período noturno (plantonistas) argumentaram que a jornada do plantão ainda precisava melhorar.

Ressaltaram, como relatado também pelos dirigentes, que há servidores que não cumprem efetivamente as seis horas, acarretando maior fluxo de trabalho para os colegas. Já os plantonistas, argumentaram que a falta de pessoal também gera maior fluxo de trabalho. A jornada tornava-se amenizada pela presença dos bolsistas, que consideravam indispensáveis. Todavia, para o escalonamento das férias, a carência de pessoal voltava à tona.

[...] o detalhe todo é quando um pega férias, o outro tem se sacrificar, esse é um problema muito sério [...] me preocupa também em termos de condições de trabalho [...] se algumas coisas pararem, por exemplo, as bolsas dos alunos [...] eles não são mais bolsistas porque estão apenas auxiliando, eles já são insubstituíveis, porque não tem funcionários, e com toda demanda do hospital no final de semana, e ao sábado que é um pepino [...] eles são altamente insubstituíveis, quer dizer, se não for eles colhendo, é um problema [...] (SNM25n).

O ambiente foi considerado insalubre também pelos servidores. Quanto ao adicional de insalubridade¹³ que recebem, consideraram que o valor deveria ser aumentado, e que é injusto perder esse adicional com a aposentadoria.

[...] o pessoal da lavagem pelo menos, deveria ganhar mais, insalubridade [...] porque às vezes estoura vidro [...] é de risco, é material contaminado, escarro, essas coisas [...] eu peguei infecção hospitalar no pé, porque a gente não vai lá na perícia [...] a outra menina também pegou uma coisa na mão, daí como a gente vê as estórias, que na perícia demora [...] no fim a pessoa já fica boa, esquece, e segue trabalhando (SNA07m).

¹³ De acordo com o art. 67 (Revogado pelo art. 4º da Medida Provisória nº 1.815-3, de 02 de junho de 1999), e conforme informações obtidas no Departamento de Recursos Humanos, fazem jus ao Adicional de Insalubridade, Periculosidade ou Atividades Penosas, os servidores que trabalham com habitualidade em locais insalubres ou em contato permanente com substâncias tóxicas, radioativas ou com risco de vida. O servidor que fizer jus, receberá um adicional sobre o vencimento do cargo efetivo, devendo optar por um deles, cessando, no entanto, com a eliminação das condições ou dos riscos que deram causa a sua concessão, ou no ato da aposentadoria. O cálculo é de zero a 20% no caso de insalubridade e de zero a 10% em caso de periculosidade. A atividade insalubre reduz o tempo de serviço para aposentadoria, em 40% para homens e 20% para mulheres.

Os servidores consideram que atualmente o Laboratório dispõe de bons equipamentos, mas falta treinamento para a efetiva utilização. Todavia, quanto aos materiais e/ou uso de equipamentos de proteção individual, encontram dificuldades para consegui-los. No entanto, muitos materiais estão à disposição, mas os próprios servidores admitem que não o usam corretamente, pois, falta conscientização.

[...] o setor comunica, avisa que está faltando, que vai faltar, há uma semana, hoje faltou [...] exatamente vinte para às dez, agora que nós vamos começar a fazer o primeiro hemograma, porque não tinha [...] aí foi conseguido emprestado de um outro hospital. É coisas assim que eu acho inadmissíveis (SNS21m).

[...] a gente deveria ter luvas, máscaras, e não tem, mas também porque a gente não pede, a gente não exige [...] a gente sabe que precisa, o certo seria, tu pegar uma luva para fazer uma urina lá, só que de manhã o pessoal usa luva porque assim tem urina direto que eles estão lá fazendo, agora a tarde, como agora tu vê, não tem nada para fazer, daqui a pouco chega dois ou três [...] então é assim tu vai bota luva, tu tira luva, [...] então o Hospital não tem dinheiro para comprar essa quantidade, para suprir essa necessidade [...] então a gente nem usa, eu nem uso, agora eu fui lá em baixo peguei um micológico de uma senhora que não podia andar [...] eu fui lá botei a luva porque uma micose uma coisa mais forte [...] só se chega uma urina assim muito [...] sanguinolenta, que a gente põe a luva para fazer. Então eu digo: a prevenção, eu reconheço que a gente mesmo é que não tem o costume de fazer [...] o guarda pó, podia estar fechado, podia ser longo [...] mas, eu acho calor, eu peguei um desses aqui (SNS09v).

Nesse contexto, os servidores advertiram que a saúde ocupacional encontra sérios problemas. Além da falta de conscientização quanto ao uso de equipamentos de segurança, há falta de material de apoio para a realização das tarefas, os aspectos ergonômicos são deficitários e a limpeza do Laboratório também. Mas, apesar desse quadro, há pouca rotatividade de atestado de saúde no laboratório.

[...] saúde ocupacional está tendo muitos problemas [...] tem ruído, a própria iluminação, cadeira, a parte de ergonomia, tá ainda com muitos problemas [...] (SNS14m).

[...] risco de saúde é claro que a gente tem [...] nós trabalhamos com gasometria com sangue, tem até risco de HIV, aí isso aí a gente se cuida [...] deveria colocar uma luva, só que essa luva que eles dão de plástico não adianta nada, a agulha fura, às vezes eles mandam lá de cima, que é errado [...] a gasometria, vem com a injeção, com aquela tampinha na ponta e vem descendo o corredor com gasometria, dobra naquele papel da requisição, daí às vezes chega todo melado porque tá vazando, não dá nem para pegar a requisição, fica tudo cheio de sangue, o certo né seria colocar numa caixinha, [...] a gente deveria [...] pegar como 8 ou 10 caixinhas e mandar uma para cada setor lá em cima, isso aí a gente podia até fazer, mas já prá gente mandar quando a gasometria tá quebrada, prá gente procurar, achar uma caixinha dessa de isopor [...] já é um trabalho, já temos uma escondida lá para poder mandar para o Hospital com gelo dentro para gasometria. [...] então vem o pessoal com a gasometria e assim mesmo segurando [...] enfia a agulha no meio vem embora até aqui, só que já é um perigo, [...] já de cansou acontecer casos de sem querer sai do elevador, o outro vem na frente enfia a agulha (SNS09v).

Os servidores consideram precário o serviço de limpeza, que é terceirizado. Para conseguirem que o trabalho seja executado adequadamente, ficam supervisionando, ou então eles mesmos o fazem.

[...] a parte da limpeza aqui do HU é zero [...] tu tem que limpar balcão de manhã cedo [...] aí ontem eu me recusei sabe, eu tava com uma gripe danada, em casa eu já não faço faxina por que eu tenho bronquite alérgica [...] eu acho isso um absurdo, eu como técnica tem que estar fazendo limpeza, entendeu? Eu acho que tem funcionário, acho que se não tá sendo certo, não tá sendo usado, tem que botar os pingos nos is tem que chamar o Diretor do Hospital, levar no setor e mostrar as coisas que não estão sendo feitas [...] (SNM04m).

Quanto aos aspectos sociais, argumentaram que trabalham sob pressão. Porém, o reconhecimento quanto ao trabalho do Laboratório, passa despercebido pela comunidade e também pela comunidade hospitalar, que esquecem que, para a precisão do diagnóstico médico, o Laboratório também precisa fazer um bom trabalho. Outro aspecto relatado foi a necessidade de uma sala de descanso melhor estruturada, para os plantonistas.

Houve um consenso quando consideraram que a situação já esteve pior e que a chefia tem se esforçado para melhorar as condições de trabalho no Laboratório.

Os professores também consideraram o espaço físico limitado e desagradável devido principalmente ao mau cheiro e ao calor.

[...] pra começar: o cheiro insuportável, você podia amenizar esse conflito que é o odor [...] que é bastante desagradável, existem maneiras [...] que não é feito [...] nós temos um espaço limitado, quando faz calor ali, dá vontade de chorar [...] (P20).

Quanto à jornada de trabalho, que é diferente da dos servidores técnico-administrativos, consideraram-na suficiente e estafante, pois o Laboratório é um campo de estágio para seus alunos. Quanto à saúde ocupacional, consideraram um caos, necessitando em primeiro lugar educação e qualificação das pessoas.

Os materiais são insuficientes, na visão dos professores. Os alunos e os professores precisam adquiri-los, quando faltam, para não pararem as atividades. Questionaram se esta falta deve-se à escassez de recursos ou à má vontade dos responsáveis de providenciá-los.

[...] tem que amarrar o cabelo, não pode usar brinco, não pode, tem que tomar muito cuidado com lavar bem as mãos, cada vez que você encosta num objeto, onde você tá trabalhando [...] mexe num microscópio tá contaminando, [...] a gente tem que se educar na verdade [...] são coisas que a gente independentemente de recursos podia solucionar, mas acho que a gente não acostumou com essa questão de que a gente tem que incorporar esse espírito, e isso vai ser um pouco complicado [...] (P20).

Para os professores, haveria possibilidade de certas atividades serem implementadas para aumentar a confiabilidade dos resultados dos exames, o que não demandaria mais recursos, mas sim um tempo maior de trabalho, o que novamente recai sobre a boa vontade, no "querer fazer" dos servidores.

Para os estagiários, o espaço físico foi considerado deficiente. Nos setores maiores, o espaço é preenchido por equipamentos de outros setores. Quando se reúnem todos os estagiários, o espaço fica reduzido.

Ao falarem sobre os equipamentos, os estagiários consideraram que o Laboratório dispõe de bons equipamentos. Quanto aos materiais, semelhante aos relatos dos servidores, disseram que alguns estão à disposição, já outros encontravam dificuldades para conseguir.

Quanto ao ambiente social, há pontos divergentes entre os estagiários: há os que o consideram maravilhoso e os que indicam que existem muitos conflitos.

Ambiente social acho que deixa muito a desejar, acho que há muitos problemas entre as pessoas mesmo, há muito conflito, as pessoas não são muito flexíveis, querem a sua opinião ser a certa e não quer aceitar a das outras pessoas, e dá muitos problemas de antipatia entre as pessoas (E17).

O social é maravilhoso, muito legal, muito divertido trabalhar [...] (E16).

Para os estagiários, a saúde ocupacional foi considerada boa, devido à conscientização que possuem quanto ao uso de equipamentos de proteção. Sabem que trabalham em um ambiente insalubre e preocupam-se com os novos estagiários que entram no Laboratório e que também precisam de esclarecimentos sobre os riscos locais e as formas de proteção. Declararam que a jornada de trabalho é boa, pois é flexível e possibilita priorizar os estudos e horários de aula.

Nessa categoria, os principais pontos levantados com relação às condições de trabalho foram:

- o ambiente físico foi considerado pequeno e inadequado, mas com tendência a melhorar com a concretização do projeto de ampliação da área física;

- a jornada de trabalho foi considerada boa, devido à concessão do cumprimento de seis horas diárias e à flexibilidade para estudar;
- a falta de pessoal nos plantões e falta de conscientização quanto à jornada efetiva de seis horas de trabalho, gera dificuldades e conflitos;
- dispõe de bons equipamentos;
- há falta de conscientização quanto ao uso dos equipamentos de proteção individual adequados;
- a burocratização e a falta de recursos financeiros para a aquisição dos materiais para a execução da tarefa ficou evidenciada, o que ocasiona problemas para o bom andamento do trabalho;
- há precariedade na limpeza do Hospital e do Laboratório;
- a presença dos bolsistas no Laboratório foi considerada indispensável, devido à falta de pessoal.

Quanto ao ambiente social, alguns conflitos foram admitidos, mas estes serão melhores explicitados na categoria 07, item 5.7 - Integração Social, deste capítulo.

5.4 Compensação justa e adequada

O questionamento trabalhado nesta categoria foi: *comente a respeito da recompensa que você recebe pelo trabalho que desenvolve no Laboratório de Análises Clínicas; considere, para responder, fatores tais como: justiça na compensação, proporcionalidade entre os salários, entre outros.*

Os dirigentes entendem por recompensa algo que recebe-se além do próprio salário, e no caso do Laboratório essas recompensas são: a permissão da jornada de seis horas e a possibilidade dos servidores estudarem, fazerem cursos, participarem de jornadas. Mas consideraram, não haver reconhecimento, por parte dos servidores, dessas formas de recompensa.

[...] recompensa é alguma coisa que se dá a mais daquilo que ele merece, então a principal recompensa seria a salarial [...] e isso está fora do alcance da direção [...] a permissão da jornada de 6 (seis) horas por exemplo, embora muitos não a consideram, acham que isso é direito adquirido, e não é, isso é uma permissão, uma recompensa que as diversas direções da instituição tem proporcionado, em função da complexidade do trabalho envolvido [...] os cursos pra eles participarem, as jornadas, a possibilidade deles estudarem (D01).

Para os dirigentes, os salários estão defasados, mas está fora do alcance da direção, dar aumento de salário. O último aumento dado pelo governo foi em 1994. Nem a reposição de pessoal é possível de ser feita, já são aproximadamente duzentas aposentadorias sem nenhuma reposição.

[...] o salário do servidor não depende de nós, nem do Hospital e agora nem da Universidade, isso é direto no MARE [...] nós não temos autonomia, por exemplo, para você pagar uma hora-extra para pessoa trabalhar mais [...] para dar qualquer compensação, absolutamente nenhuma [...] estamos de mãos atadas e amarradas inclusive no sentido da reposição que é o problema mais sério do Hospital, nós já temos quase duzentas aposentadorias e sem nenhuma reposição [...] (D05).

Porém, advertiram que a gratificação da chefia é irrisória, comparada ao grau de responsabilidade. Os salários, ainda são razoáveis se comparados com a situação econômica que o Brasil atravessa.

[...] em termos de salário, não é dos piores do mercado, não é o ideal, a gente está defasado há muito tempo [...], mas acho que não seja assim o principal problema, no Laboratório (D18).

Para os servidores, os salários estão defasados, no entanto, ainda podem se julgar felizes, de acordo com os dirigentes, pela situação econômica brasileira. Ressaltaram que “tem tanta gente pior”, ganhando menos ou até desempregada.

Os servidores casados e que os(as) companheiros(as) também trabalham fora, conseguem viver melhor financeiramente.

Os servidores consideram que não há justiça na compensação, em relação ao trabalho executado, pois muitos trabalham pouco, têm menos responsabilidades e ganham mais. Argumentaram que isso se deve à isonomia¹⁴ inadequada, que possibilitou que alguns técnicos passassem a ganhar como bioquímicos, gerando desproporcionalidade entre os salários.

Lamentaram que, como recompensa subjetiva, há pouco reconhecimento pelo trabalho que executam. Não recebem elogios e nem um bom dia; às vezes, só o lado negativo aparecia. Ressaltaram que trabalhavam porque gostavam realmente e pela amizade que realizaram no ambiente de trabalho.

[...] graças a Deus eu não dependo do salário do HU, porque tenho o meu marido [...] e recompensa no trabalho não existe, nem de chefia, nem reconhecimento, nem nada. Você trabalha mesmo porque você gosta de trabalhar e gosta do que faz, porque se você for esperar: “Ah bom, fulana trabalha direitinho, cumpre as suas obrigações tal”, não, jamais, nem mesmo um bom dia, raramente um bom dia quando necessário, a maioria das vezes você é ignorada (SNS21m).

¹⁴ “A isonomia (Lei nº 7596 de 10/04/1987) foi um processo de equiparação salarial, ou seja, de remuneração uniforme do trabalho prestado por servidores da mesma classe ou categoria funcional e da mesma titulação. Com a isonomia os servidores técnico-administrativos e docentes das universidades e demais instituições federais de ensino superior, estruturadas sob a forma de autarquia, ou de fundação pública, passaram a ser regidos pelo Plano Único de Classificação e Retribuição de Cargos e Empregos – PUCRCE” (Búrigo, 1997, p.69).

Os servidores acreditam que a punição, em caso de erro, deveria existir. Mas para evitar desgaste, é preciso um programa de valorização do servidor.

Os plantonistas novamente destacaram que o adicional noturno¹⁵ é irrisório e que a responsabilidade do plantão é muito grande. Durante o dia os exames são divididos por setores e no plantão é preciso conhecimento e habilidade para dar conta de tudo. Permaneciam no plantão porque possuíam outro trabalho para ter um ganho extra.

Os estagiários acreditam que não há justiça na compensação devido às condições e ao fluxo de trabalho que os servidores são submetidos e que existe muitas discrepâncias no serviço público. Declararam não saber quanto ganham os servidores; sabem que uns ganham relativamente bem e outros não. Mas, percebem que quem ganha mal procura fazer o estritamente necessário, não se interessa em aprender, nem em fazer mais, pois o salário continuará igual. Advertiram que há pouco reconhecimento diante do trabalho executado pelos servidores.

Os estagiários, na maioria, não são remunerados, prestam um serviço voluntário, mas quando algum deles recebe bolsa divide com os demais.

Os professores lamentaram que o governo invista tão pouco em saúde e educação, e avaliaram que essa situação está piorando cada vez mais. Sentem-se injustiçados pelo salário não corresponder ao tanto que estudaram. Porém, reconheceram que ainda são privilegiados, em relação ao resto da comunidade que vive uma situação financeira bem mais difícil.

¹⁵ De acordo com o art. 67 (Revogado pelo art. 4º da Medida Provisória nº 1.815-3, de 02 de junho de 1999), e conforme informações obtidas no Departamento de Recursos Humanos, o serviço noturno é considerado aquele prestado entre 22 horas de um dia e 05 horas do dia seguinte, terá acréscimo de 25% nos vencimentos, computando-se cada hora como cinquenta e dois minutos e trinta segundos.

[...] não acho justo o sistema que é, principalmente porque o governo gasta muito [...] está investindo muito pouco na saúde e educação, no HU cada dia menos [...]. Então o meu salário não é realmente compatível, não é justo perto do que foi investido. Mas eu não quero fazer disso um drama, senão não sobrevivo (P20).

Ressaltaram que a recompensa subjetiva do trabalho realizado se dá pelos alunos, através das homenagens das turmas.

Pontos relevantes nessa categoria:

- os servidores públicos estão sem aumento salarial há mais de seis anos. O salário está atrelado ao PUCRCE, independe das ações administrativas do HU e da UFSC;
- o salário, embora não sendo o ideal, não foi apontado como o principal problema do Laboratório. Os salários são razoáveis, comparados com a situação econômica que o Brasil atravessa;
- as compensações indiretas, para o grupo de dirigentes, são a permissão da jornada de seis horas diárias e os cursos oferecidos para os servidores. Para os demais grupos, são a amizade no local de trabalho e o reconhecimento profissional;
- devido à isonomia inadequada, não há justiça na compensação e proporcionalidade entre os salários;
- gostam do trabalho que desenvolvem.

5.5 Oportunidade de crescimento

Para trabalhar esta categoria, utilizei o seguinte questionamento: *você considera que a política de Recursos Humanos (RH) do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina oportuniza o crescimento profissional do servidor? Comente. Considere, para responder, fatores como: possibilidade de carreira e de progressão, crescimento pessoal e programa de capacitação, entre outros.*

Os dirigentes consideram que a política de RH precisa estar voltada para o incremento das potencialidades do servidor, através dos programas de capacitação. Apóiam a iniciativa do órgão de RH e acreditam que motivar os servidores a participar dos cursos é uma das formas de recompensá-los, já que o salário está defasado e uma alteração é independente da vontade da Instituição. Argumentaram, porém, que os cursos atualmente oferecidos estão voltados para a área administrativa e necessitam de cursos mais específicos, para a área de atuação no Laboratório.

[...] a mim pessoalmente não agradam os programas de capacitação existentes na universidade, explico porque: ela é voltada muito pro servidor técnico-administrativo na função administrativa; a nossa missão não é administrativa, na verdade [...] a área da saúde precisa ter uma promoção diferenciada, dentro dessa sua área de atuação. A mim não interessa neste momento um indivíduo fazendo administração [...] me interessa o indivíduo tendo algumas noções de coisas básicas como, computação [...], relações do trabalho, mas também cuidando de uma parte técnica relacionada à pesquisa, relacionada ao ensino, específica pra nossa área de atuação, sem esquecer o indivíduo como um todo [...] (D18).

Na percepção dos dirigentes, há entraves quanto à participação dos servidores nos cursos de capacitação, pois é difícil a liberação devido à falta de pessoal e há falta de interesse dos mesmos em participar dos eventos.

Foi percebida a falta de esclarecimento por parte dos dirigentes sobre o processo de progressão dos servidores técnico-administrativos. Para a progressão na carreira, os servidores estão atrelados ao Plano Único de Classificação de Cargos e Emprego (PUCRCE, 1987), que dispõe de restritas oportunidades de progressão:

tempo de serviço, titulação ou avaliação de desempenho¹⁶.

Na percepção dos dirigentes, com a isonomia em 1987 alguns servidores chegaram rápido ao final de carreira, e isso fez com que se sentissem desestimulados diante da negativa dos efeitos financeiros, após o processo de capacitação. Outro entrave é o corporativismo da Universidade em não incentivar a formação do servidor-pesquisador, que poderia residir em uma oportunidade de crescimento pessoal e profissional do servidor.

[...] ela [a Universidade] é, na maioria das vezes extremamente corporativista, exemplo disso foi a decisão em dezembro do ano passado do Conselho Universitário, proibindo que os servidores de cursos técnicos e administrativos, coordenassem as pesquisas de dentro da instituição; ao mesmo tempo que a universidade investe na formação dos seus servidores, muitas vezes oferecendo mestrado e doutorado, por outro lado, cerceia o direito do indivíduo de executar, crescer na vida, então essa decisão do Conselho Universitário mostra muito bem o corporativismo entre os professores (D18).

Para os servidores a política de RH está melhorando, principalmente com relação aos programas de capacitação. Salientaram que os programas são bons e que o órgão de RH vem investindo no crescimento pessoal e profissional do servidor.

Sentem-se estimulados a estudar e participam mais ativamente dos cursos de informática e do PREPESUFSC (Programa de Educação Permanente para os Servidores da UFSC). Todavia, advertiram que deveria haver mais programas de capacitação e solicitaram cursos mais específicos para a área de Laboratório,

¹⁶ De acordo com o PUCRCE (1987), a progressão funcional dos servidores técnico-administrativos, ocorrerá das seguintes formas:

- por permanência no cargo ou emprego, automaticamente para o nível imediatamente superior ao que se encontrar, a cada interstício de quatro anos de efetivo exercício (progressão por tempo de serviço);
- por mérito, após o período de dois anos, contados da data de sua admissão, da ascensão funcional, da última progressão por mérito ou do afastamento (avaliação de desempenho), e
- por titulação e qualificação, automaticamente e de acordo com os critérios a serem estabelecidos nas normas complementares (progressão por titulação).

bem como maior divulgação interna da programação dos cursos disponibilizados pelo órgão de RH. A falta de pessoal e a rigidez nos critérios de seleção dos cursos são fatores impeditivos para uma maior participação dos servidores nos cursos.

Foi observada falta de esclarecimento por parte dos servidores sobre as formas de progressão. Devido ao plano de carreira diferenciado, justificaram que o professor tem mais incentivo para se capacitar.

[...]há uma diferença na Universidade [...] entre professor e servidor, o professor, por causa da carreira dele, ele é muito incentivado, ele tem licença para sair, e o servidor não, prá ele sair do trabalho prá estudar é muito difícil, por que tá faltando gente [...]. Não tem quase progressão em matéria de salário [...] financeiramente, é muito pouco, [...] em termos assim financeiros, não compensa (SNS13v).

Mesmo estimulados pelas ações do órgão de RH, os servidores avaliaram que a capacitação traz poucos efeitos financeiros na carreira técnica. Quem está no final de carreira está estagnado. Também a falta de possibilidade de ascensão funcional com o fechamento dos concursos internos é um fator limitante do crescimento profissional na UFSC.

Na percepção dos estagiários, a Universidade oportuniza e valoriza mais a capacitação dos professores do que dos servidores. Para os servidores é importante o oferecimento de cursos de 1º e 2º graus, mas argumentaram que os cursos de pós-graduação voltados para a área técnica do Laboratório ou para a qualificação não são oportunizados, na qual consideram que, se houvesse essa oferta, seria muito importante, pois, não precisariam recorrer aos professores em caso de dúvidas.

[...] o que tu vai ganhar acima do teu salário normal [...] não compensa [...] no que concerne a Mestrado, Especialização, e até um Doutorado, sendo ainda servidor, não sendo professor, acho assim que deveria ser ainda mais valorizado porque tu estás tendo no teu local de trabalho uma pessoa com qualificação excepcional. Aqui não é sentido tanto porque é um hospital escola, mas em outros hospitais que não são escola, não tem a possibilidade de ter um professor no porão dando aula ali em baixo, tu vai lá [...] não é que tu não saibas, é que discutindo [...] por ser professor, tem sempre contato com coisas novas, sempre tá comprando revistas, coisa que funcionário não são educados a estar sempre se informando sobre novas técnicas, ou novas descobertas, e isso eu acho que deveria ser valorizado [...] (E16).

Todavia, destacam que os servidores são resistentes à mudança e não aceitam alterações que fujam do padrão operacional de trabalho, a não ser que se consiga convencê-los.

O servidor público, ele tá muito condicionado [...] viciado no trabalho [...] qualquer mudança parece que fere os princípios dessa pessoa, e ela realmente para mudar tem que ficar muito em cima, exigindo, tem que explicar realmente o porquê daquilo ali [...] (E24).

Já para os professores, a Universidade oportuniza muito pouco o crescimento profissional. A carreira docente é limitada, também; chega-se muito rápido ao final de carreira e há estagnação.

Consideraram que, os cursos de extensão junto às fundações, além de reverter em uma fonte de renda extra para o professor, são outra oportunidade de crescimento profissional, além da participação nos eventos.

Sobre a oportunidade de crescimento, os entrevistados admitiram que:

- a política de Recursos Humanos vem evoluindo e está voltada para a capacitação do servidor técnico-administrativo, oportunizando cursos de educação continuada (PREPESUFSC) e de Informática. Solicitaram que hajam mais cursos voltados para a área do Laboratório;

- há fatores impeditivos para a participação dos servidores nos cursos, como falta de pessoal, rigidez nos critérios de seleção e precária divulgação interna da programação dos cursos disponibilizados pelo órgão de RH;
- a possibilidade de crescimento na carreira foi considerada limitante, devido ao Plano de Cargos e Salários a que estão atrelados;
- a participação em cursos de capacitação para os servidores, bem como em eventos e a ministração de cursos de extensão para os professores, foram consideradas oportunidades de crescimento pessoal e profissional para os entrevistados.

5.6 Uso e desenvolvimento das capacidades

Nesta categoria, foi procurada a obtenção de informações sobre o uso e desenvolvimento das capacidades, a partir do seguinte questionamento: *como você percebe o uso e o desenvolvimento de suas capacidades no seu setor de trabalho? Considere, para responder, fatores tais como: autonomia, autocontrole relativo, qualidades múltiplas e informações sobre o processo total de trabalho, entre outros.*

Quanto ao uso e desenvolvimento das capacidades, os dirigentes consideraram que é difícil encontrar a pessoa certa para a função certa. O servidor utiliza suas capacidades, mas desenvolve a tarefa com limitações; nem sempre manifesta suas potencialidades, ou, se manifesta, muitas vezes a chefia não está atenta. Os grandes problemas identificados pelos dirigentes foram: a falta de motivação e o desinteresse de alguns servidores.

[...] às vezes a grande questão é encontrar a pessoa certa para a função certa, tem muita gente desestimulada por estar fazendo aquilo que ele não gosta, não tem aptidão. Se nós tivéssemos a esperteza suficiente para descobrir aonde ele renderia melhor [...] outra coisa que as vezes falta [...] integração do assistente com a docência, as vezes o bioquímico por exemplo ele gosta muito de ensinar, então é preciso que se dê essa oportunidade prá eles (D01).

O desvio de função é uma condicionante. Muitas vezes, o servidor não está satisfeito com as suas atividades, mas pouco os dirigentes podem fazer devido às atribuições limitantes do cargo ocupado pelo servidor. Alguns desvios ocorrem, são atos ilegais, mas ocorrem até mesmo em função da falta de pessoal.

Os dirigentes consideraram que possuem autonomia e que oportunizam uma autonomia relativa aos servidores. Estão atrelados à legislação, mas buscam mecanismos para o uso e desenvolvimento das capacidades e potencialidades do servidor. Todavia, consideraram que a motivação é a engrenagem desse processo, mas o servidor deve ter consciência e responsabilidade da importância do seu trabalho para com o cidadão (paciente), que paga o seu salário.

Os servidores consideraram que são oportunizados limitadamente o uso e desenvolvimento de suas capacidades e de suas qualidades múltiplas. O Laboratório é dividido em setores e os servidores possuem informações básicas sobre o processo de trabalho de um setor específico e não informações plenas sobre o processo de trabalho do Laboratório. Buscam informações, mas, nem sempre conseguem e consideraram que o Programa de Qualidade¹⁷ do Laboratório poderá mudar esse quadro.

¹⁷De acordo com informações obtidas junto ao Laboratório, este participa atualmente de dois programas de Qualidade: O Programa Nacional de Controle de Qualidade patrocinado pela Sociedade Brasileira de Análises Clínicas, e do Programa PELM Básico da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica, tendo recebido, o Laboratório em 1999 o certificado de excelência em ambos os Programas (ver anexo 04).

[...] tem coisas assim que a gente não sabe mesmo, vão perguntar e a gente não sabe nem como responder, a gente tem informações assim do básico do que a gente faz, não do todo (SNS08m).

Na percepção dos servidores, eles possuem uma autonomia relativa que foi conquistada com o passar dos anos, através do conhecimento técnico, da gerência participativa e da ausência esporádica do chefe, a qual dá liberdade para as tomadas de decisões.

Para SNM03m:

[...] eu realmente pensei: eu vou ter que ter autonomia porque eu trabalho tanto tempo aqui e tento sempre levar para melhor, ajudar no serviço [...] às vezes não tem um chefe e a gente é obrigado a resolver, não se pode deixar as coisas paradas [...]ah porque a chefia tá viajando, tá viajando mas está trazendo alguma coisa em prol, porque o laboratório está melhorando, tá crescendo e tem que ser assim [...].

Para os estagiários a autonomia também foi considerada relativa, pois esbarra na questão financeira. Saliaram que as pessoas que entram no serviço público parece se enquadrarem no modelo, fazem o básico, o que lhes é solicitado, embora na visão deles o Laboratório esteja caminhando para uma maior inserção do indivíduo no conjunto, na busca da qualidade, através do Programa de Controle de Qualidade do Laboratório.

Tem um programa de controle da qualidade, estão inteirando mais os funcionários em seu ambiente de trabalho, como se pode fazer e o que se deve fazer, é importante fazer daquele jeito de padronizar as técnicas [...] acho que é uma questão de tempo, acho que essa questão aí de o cara ser propriamente assim um robô dentro do laboratório [...] isso é um conceito novo que está sendo implantado, [...] tem muita coisa entranhada [...] muita coisa que já nasce, é genético, tu entrou no serviço público [...] já segue aquela linha [...] (E16).

Acreditam que a Universidade não oportuniza o desenvolvimento da capacidade do servidor, o potencial humano do Laboratório poderia ser melhor

aproveitado. Ressaltaram que as informações sobre o processo total de trabalho são dadas quase que hierarquicamente; os bioquímicos têm essas informações, os técnicos têm poucas informações e os estagiários menos ainda. O estagiário que não for interessado e não for atrás de informações sairá do Laboratório sem saber nada.

Os professores consideraram que o desenvolvimento das capacidades é muito limitado. Mesmo tendo boas idéias e conhecimento, há a barreira financeira. A autonomia, na visão dos professores, também é relativa é possível criar desde que não interfira em nada na rotina nem nos horários. Entretanto, consideraram que possuem informações sobre o processo total de trabalho.

Isto posto, os participantes da pesquisa apontaram que: o uso e desenvolvimento das capacidades é restrito devido às limitações sobre as informações do processo total de trabalho; a autonomia é relativa; há carência de recursos financeiros e falta de motivação para o trabalho.

5.7 Integração social

Para trabalhar esta categoria, parti do seguinte questionamento: *comente a respeito das inter-relações e da integração social no seu setor de trabalho. Considere, para responder, fatores tais como: ausência de preconceitos, igualdade, mobilidade, relacionamento com a chefia e demais servidores e senso comunitário, entre outros.*

Para os dirigentes a integração social no Laboratório, de uma forma geral, pode ser considerada boa diante do grande número de integrantes que compõem a equipe¹⁸.

O Laboratório está constantemente sob tensão e tem uma rotina muito dinâmica. Há divergências, mas no geral prevalece um bom relacionamento com a chefia também.

Devido à setorização do Laboratório, aparecem alguns problemas de relacionamento entre os setores, na percepção dos dirigentes, problemas estes que interferem no espírito coletivo, no senso comunitário. Todavia, para eles há ausência de preconceitos. Uma alternativa possível para a coesão do grupo seria uma área de lazer de uso comum.

Os servidores consideraram também que há boa inter-relação, senso comunitário, companheirismo no Laboratório, tanto com a chefia, quanto com os demais colegas do setor. Advertiram, porém, quanto ao acúmulo de tarefas da chefia, que nem sempre consegue dar conta de tudo o que se propõe a resolver.

Consideraram que, por causa da setorização, o Laboratório precisava unir-se como grupo, pois a maior parte das horas úteis do dia é passada no serviço. Consideraram também que a boa inter-relação favorece o bom desempenho no trabalho.

Para os servidores existe diferença e rivalidade entre os turnos. O turno da manhã foi considerado melhor para trabalhar, já, para o turno da tarde, ninguém quer ir.

¹⁸ De acordo com dados obtidos em novembro de 1999, junto ao Laboratório, a equipe é composta por 136 integrantes (ver capítulo 3, item 3.3 – Histórico do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina, p. 54).

[...] é meio que dividido, a turma da manhã, turma da tarde [...] há uma rivalidade muito grande e uma má vontade das pessoas em colaborar, com a turma da manhã e com a turma da tarde, isso é mútuo [...] (SNS21m).

Também consideraram que, devido a setorização o senso comunitário e o espírito coletivo do Laboratório estavam sendo prejudicados. Contudo, percebem que há ausência de preconceitos.

Os estagiários consideraram ótimas as relações entre eles. A inter-relação no Laboratório com os servidores é boa, considerando que as discussões e as desavenças são comuns em qualquer ambiente. O relacionamento com a chefia é estável, apesar de a considerarem enérgica. No entanto, para eles, a hierarquia é bem demarcada e há presença de preconceitos sociais e financeiros.

Ficou evidenciado também, no relato dos estagiários, problema de relacionamento entre os turnos. Comentaram que há diferença entre o turno da manhã e o turno da tarde. Consideraram que no turno da manhã, pela maior demanda de trabalho, o pessoal é mais estressado, enquanto que no turno da tarde isso não acontecia. Há integração e companheirismo dentro dos setores mas o Laboratório como um todo, isso é mais difícil, falta espírito coletivo e senso comunitário.

Para os professores, há uma boa inter-relação com os colegas e com a chefia. Para eles a chefia tem um papel difícil, que gera conflito de relacionamentos, pois é difícil atender a todos. Tanto para eles quanto para os demais participantes, o ambiente carece um senso comunitário como unidade laborativa.

[...] o chefe tem um papel muito ruim, [...] é bastante complicado, para ele atender todos, então eu acabo por entender [...] a gente consegue [...] interagir sem muitos problemas [...] (P20).

A integração social entre chefias e demais integrantes da equipe do Laboratório foi caracterizada, como boa, estável. Prevalece o respeito e a igualdade. Na percepção dos estagiários, há presença de preconceitos e a hierarquia é bem demarcada. Devido à setorização, há ausência de senso comunitário no Laboratório como unidade de trabalho.

5.8 Constitucionalismo

Objetiva-se, nesta categoria investigar sobre o constitucionalismo, a partir do seguinte questionamento: *como você percebe o zelo e o respeito que o Laboratório de Análises Clínicas tem pelos seus direitos? Considere, para responder, fatores tais como: direitos trabalhistas, privacidade pessoal e liberdade de expressão, entre outros.*

Os dirigentes, com relação aos direitos trabalhistas, consideraram que estão atrelados ao Regime Jurídico Único (Lei 8.112/90). Ressaltaram, porém, que os servidores se preocupam muito com os direitos e menos com os deveres, com o compromisso institucional.

Há uma grande preocupação com os direitos e há uma sub-preocupação com os deveres, esse é um ponto muito sério no serviço público e na nossa Universidade não é diferente [...] existe o compromisso institucional, [...] o paciente vai continuar chegando na emergência, o bebê tem que nascer na maternidade, a UTI [...] e tem que ter o bioquímico atendendo lá prá fazer os exames, mas ele diz: "eu queria passar pra manhã", "tudo bem que você queria, mas, quem é que vai cobrir o seu lugar", "ah não, isso é problema da chefia", claro, e não há gerência que agüente, e você sabe que por exemplo não há reposição de pessoal. Alegam: "contrata FAPEU", e quem paga é o Hospital Universitário e nós estamos numa situação muito difícil. Então às vezes não há atendimento dessas questões, e que os servidores consideram que é um direito líquido e certo, e não é, vai mudar da manhã para a tarde e da tarde prá noite, se possível sim, agora nem sempre é possível (D01).

Avaliaram positivamente que há liberdade de expressão e respeito da privacidade pessoal dos integrantes da equipe do Laboratório.

[...] eu acho que a liberdade de expressão [...] a Universidade acho que ela em todas as suas áreas, talvez seja dos órgãos públicos, uma das instituições onde as pessoas têm mais liberdade de expressão (D05).

Para os servidores, os direitos são respeitados, possuem consciência das incoerências e limitações do Regime Jurídico Único (Lei 8.112/90), e reconheceram a atenção e a boa vontade da Diretoria do HU em fazer prevalecer o que compete de direito aos servidores.

Os plantonistas consideraram a forma de cálculo do adicional noturno e da insalubridade injusta, precisando ser revista, conforme se verifica no desabafo de SNM25n:

[...] eu queria pegar o seu Ministro da Previdência, o Sr. Stefani, que se aposentou com 40 anos na Prefeitura de Curitiba [...], mas, ele nunca pegou um plantão de fim de semana ou de 24 horas ou trabalhando numa emergência do hospital [...] outro trabalha, por exemplo, numa mina de carvão, vai querer que trabalhe até os 70 anos de idade, isso aí é um absurdo [...] nós estamos num lugar diferente [...] isso aí tem que ser levado em conta, e o stress, o emocional tudo [...] então eu acho que essa insalubridade que eles pagam é ridícula, e esse adicional noturno também, porque não tem como comparar o nosso trabalho com o trabalho normal.

A privacidade pessoal é respeitada, e é relativa a liberdade de expressão. Manifestaram a insegurança de expor as suas idéias em / para determinadas ocasiões e pessoas.

Os estagiários não possuem conhecimentos sobre os direitos legais dos servidores. Acreditam que o Laboratório cumpre o seu papel, e verificaram que as reivindicações sobre direitos não atendidas acabam unindo o pessoal. Consideraram que há privacidade pessoal e liberdade de expressão.

Para os professores, os direitos trabalhistas são respeitados na medida do possível há respeito pela privacidade pessoal e relativa liberdade de expressão, em detrimento do bom relacionamento com o grupo.

[...] a gente se omite muito, até para ter essa política do bom relacionamento [...] (P20).

As percepções dos participantes da pesquisa, registradas com relação ao constitucionalismo, apontam que: os direitos trabalhistas são respeitados, estão atrelados ao Regime Jurídico Único (Lei 8.112/90) e há privacidade pessoal e relativa liberdade de expressão.

5.9 Trabalho e espaço total de vida

Esta categoria teve como objetivo a verificação da percepção dos participantes a partir do seguinte questionamento: *comente a relação entre o seu trabalho e o seu espaço pessoal. Considere, para responder, fatores tais como: tempo para lazer e para a família, papel balanceado do trabalho e significado do seu trabalho para você, entre outros.*

Os dirigentes consideraram que os servidores não conseguem separar trabalho e vida pessoal, e que essa é uma característica de quem trabalha em hospital. As pessoas fazem do trabalho a principal atividade, e toda vez que não há o equilíbrio entre o trabalho e o espaço pessoal, ocorre um desgaste muito grande.

[...] o trabalho faz parte da vida do indivíduo, mas não é a finalidade principal da vida do indivíduo, nós somos seres espirituais, sociais e que temos pai e mãe, mulher, filhos, amigos, e que também trabalhamos. O que acontece aqui no Hospital Universitário, isso é um fenômeno bastante acentuado [...] que às vezes os servidores fazem do trabalho a sua principal atividade. Então o grupo de lazer, são os colegas de trabalho, confidentes no trabalho, amizade também está aqui, então a vida pessoal vai ficando meio escondida, quando ocorre um conflito no trabalho, que é uma coisa normal, a vida do indivíduo entra em conflito, então ele desaba [...] o mais importante é a vida como um todo e não só a atividade dele aqui, então acho que às vezes não há adequadamente essa separação (D01).

Ressaltaram que esta busca do equilíbrio entre trabalho e espaço pessoal, depende muito de cada um, da percepção que se tem da vida. Avaliaram que as seis horas de trabalho diárias proporcionam um tempo que poderia ser dedicado à família e ao lazer. Muitos servidores ocupam este tempo com outras atividades para complementar a renda, o que também influencia na relação trabalho e vida pessoal.

Os servidores consideraram que, devido a carga horária de seis horas diárias, há tempo disponível para o lazer e a família, o que possibilita que se trabalhe com mais vontade e que estejam mais estimulados.

O papel do trabalho na minha vida sempre foi preponderante, a ponto de eu ter muito tempo gasto no meu trabalho [...] eu redefini isso, redefini tempo pra mim, tempo pra me ocupar com as minhas coisas, minha atividade física, mental, [...] o trabalho é aqui e casa é casa, dificilmente eu levo alguma coisa pra ler em casa [...] (SNS14m).

Uns dedicam o tempo livre para o lazer, outros para a família, para o estudo, para o esporte ou para outras atividades visando aumentar a renda doméstica. Alguns servidores não conseguiram ainda conciliar o horário do trabalho com o da família. Pelo fato do(a) companheiro(a) trabalhar na UFSC, em outro setor, com dedicação de oito horas, e morar longe, permanecem o tempo livre na própria Universidade.

Quanto à relevância do trabalho, ressaltaram a importância deste para as suas vidas. Gostam do que realizam e consideram o trabalho como uma forma de lazer, de identidade, de auto-estima.

[...] não sei, mas eu amo, eu amo [...] eu sem o serviço acho que não sou ninguém, sabe, eu sou acostumada a trabalhar, gosto de pegar no serviço, gosto de fazer o trabalho [...] adoro fazer o que eu faço, adoro trabalhar com público [...] (SNM04m).

Os estagiários analisaram que dispõem de uma relação equilibrada entre trabalho e vida pessoal, principalmente devido à flexibilidade da carga horária do estágio. Consideraram, porém, que os servidores que optam em ocupar o período livre com outro trabalho acabam se estressando e descarregando nos demais colegas .

[...] eles têm tempo pra família, tempo para fazer as atividades pessoais deles, agora tem outros servidores que ocupam o turno da manhã com um emprego e o turno da tarde com outro, e daí sobrecarrega, esses daí são pessoas mais estressadas também. Se sobrecarregam e muitas vezes não sabem diferenciar né, que estão se sobrecarregando e chegam aqui e acham que todo mundo tem culpa (E22).

Para os estagiários, é inegável a relevância do trabalho. Ressaltaram que o trabalho traduz inúmeros sentidos: o da responsabilidade, o sentir-se bem, o do engrandecimento, o da qualificação para o mercado formal de trabalho, o da experiência profissional, o da integração social, e o da subsistência através do pagamento da bolsa. Enfim, enfatizaram que gostam do que fazem e que é prazeroso trabalhar no Laboratório do HU.

[...] significado do trabalho [...] é muito gratificante, eu me senti responsável, eu me senti engrandecido como pessoa e agora eu acho muito necessário pra realização pessoal né, até por preconceito da sociedade, de quem não faz nada... [...] (E24).

Para os professores, o trabalho é importante para determinar o equilíbrio da vida familiar. Gostam do que fazem. Destacaram a relevância proporcionada pelo trabalho, da integração com os alunos e demais colegas da área. Consideraram que precisam se policiar para equilibrar a esfera pessoal e a profissional, porque a Universidade "suga" muito; além do ensino, ela exige pesquisa e extensão. O professor tem que ler e produzir artigos, orientar alunos, entre outras tarefas que invadem o seu tempo livre. Quando chegam em casa, têm as atividades domésticas para fazer, pois ainda precisam economizar devido aos baixos salários que recebem.

É inegável a representatividade do trabalho. Na percepção dos participantes, ele traduz inúmeros sentidos de valor às suas vidas. Ressaltaram que gostam do que fazem, e buscam equilíbrio na relação vida e trabalho. A carga horária de seis horas destinada aos servidores está sendo preponderante para o equilíbrio dessa relação.

5.10 Relevância social do trabalho

Esta categoria objetiva desvelar a relevância social do trabalho, a partir do seguinte questionamento aos participantes: *dê a sua opinião a respeito da relevância social do seu trabalho. Considere, para responder, fatores tais como: valorização do seu trabalho, imagem e responsabilidade social do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina, entre outros.*

Os dirigentes manifestaram sentirem-se orgulhosos de serem servidores públicos e de poder, no sentido real da palavra, servir ao público. Sentem-se úteis em poder retribuir o que a comunidade investiu nas suas formações acadêmicas.

Ressaltaram a relevância social do Laboratório, do Hospital Universitário como uma das instituições mais importantes na vida social das pessoas.

O HU, na visão dos dirigentes, é um hospital de referência, um hospital-escola que atende preferencialmente a classe menos favorecida. Nas atividades desempenhadas pelo Hospital, buscam constantemente melhores condições de qualidade de vida para as pessoas. O HU é conveniado com o Sistema Único de Saúde - SUS e são inegáveis a sua imagem e responsabilidade perante a comunidade.

[...] o Hospital é o único conveniado com o SUS, isso faz com que apareça que as pessoas assim, a sociedade, que acham que o Hospital é de pessoas carentes, isso faz com que nós drenamos uma classe social financeiramente falando né, bem inferior, a ponto de que foi feito um levantamento e 80 % das pessoas internadas ganhavam menos do que 3 salários mínimos. Isso tem um indicativo né, social muito grande, que essa pessoas às vezes, elas já peregrinaram em vários locais em busca de socorro e não conseguiram então vem aqui consultar, isso faz com que também nós tenhamos uma responsabilidade maior né, porque esse paciente é um paciente sofrido, é um paciente de carência não só econômica mas de todas espécies, então eu acho que a importância desse Hospital é muito grande [...].D05.

Ressaltaram que gostam do que fazem e que o dinheiro não é o referencial básico para a satisfação no trabalho. A valorização e o reconhecimento da comunidade de um trabalho bem feito são gratificantes.

Relataram que o Laboratório vem se expandindo e, conseqüentemente, a qualidade dos serviços prestados e o comprometimento do trabalho desenvolvido com a comunidade vêm crescendo também, pois é essencialmente relevante a precisão do exame para o diagnóstico médico.

Os servidores sentem-se parte de um todo e valorizados por trabalharem no Laboratório. Reconhecem a qualidade dos serviços prestados e a relevância do HU como hospital-escola e no atendimento à comunidade carente.

[...] eu pessoalmente prefiro trazer o meu filho aqui, do que levar no Hospital Infantil, eu acho aqui super melhor [...] não por trabalhar aqui, porque quando tu vem com filho é como outro paciente, tens que ficar na fila (SNA06v).

Considerara positiva a imagem que o Laboratório e o HU passam para a comunidade, mas advertiram que, devido à demora do resultado dos exames, as filas, a estrutura precária da recepção do Laboratório e do setor de coleta bem como, a falta de tolerância e preparo de alguns servidores da recepção, há algumas reclamações e mal entendidos com os pacientes.

Para SNM04m:

[...] tu vê que não tem um ambiente [...] certo prá atender as pessoas, tu chega de manhã, eles estão tudo jogado dentro do corredor, hoje tava tudo escuro, não tinha uma luz acesa [...] a parte ali da coleta do laboratório aquilo ali tá, a desejar, nunca foi bom [...] teria que ter uma sala grande, com ar [...] porque os pacientes ficam ali, desmaiam, não tem um gole de café para dar para o paciente [...] eu acho que cada pessoa que coletasse, já deveria passar ali e pegar um cafezinho, sai pelo menos não em jejum, ficam 12 horas, muitos viajam [...] abafada, todo mundo respirando o mesmo ar [...] porque fizeram as construções ali fechou todas as janelas, e uma escuridão [...]. Um dia eu vi uma paciente estar discutindo com uma guarda ali, ela foi muito mal educada, foi uma ignorância tanto da moça, da paciente como do lado dela [...] Chega uma pessoa da tua família as vezes perguntando por ti ali ele: " ah você tem que pegar número", não é assim. Essa parte aí tá mal.

Atentaram que há perspectiva de melhora nas condições de trabalho do Laboratório e que há pacientes que optam, apesar dos percalços relatados, pelo Laboratório do HU devido à qualidade dos serviços prestados. Estão cientes de que a imagem do servidor público está depreciada, porém, acreditam que se cada um fizer bem a sua parte haverá um acréscimo qualitativo nos serviços prestados pelo HU.

Destacaram a importância de cada tarefa, da mais simples à mais complexa, mas relataram com pesar quando o trabalho do Laboratório não é reconhecido no cômputo final, no diagnóstico do paciente.

[...] qualquer médico pede [...] sem os exames não são nada, [...] às vezes não dão muita atenção pra gente, acho que os médicos são meio assim [...] dizem que os médicos são frios e isso e aquilo, mas também todo dia vendo tudo cortado, tudo arrebitado, se acostumam com isso, passam o dia inteirinho no Hospital já estão de saco cheio, já querem ir pra casa; é emergência, é plantão, então também tem que ver o lado deles (SNS09v).

Para os estagiários é relevante o papel do Laboratório, e este é essencial para o HU, a engrenagem do Hospital. Sem o Laboratório o HU pararia, sem ele, os médicos só suggestionariam. Percebem que seus trabalhos são valorizados como integrantes da equipe. Destacaram a relevância social do Laboratório e do HU para as comunidades carentes, em especial dos serviços prestados com qualidade.

[...] a maioria do pessoal que vem aqui fazer exame no Hospital Universitário, no Laboratório, não vem porque quer, vem porque é o único Laboratório que atende de graça e que se o sujeito pega um exame daqui que dá 90 de glicose, pode ter certeza que é 90 de glicose, é confiável (E16).

Lamentaram, que há reclamações dos pacientes, apesar do esforço dos membros da equipe do Laboratório, pois os exames demoram a ser marcados, os resultados finais custam para sair, além das filas constantes. Relataram que são mais de 300 atendimentos por dia e muitos dos problemas verificados esbarram na questão financeira da saúde pública brasileira.

Os professores consideraram o trabalho do Laboratório e do HU relevante para a comunidade e percebem que passam uma imagem positiva. Admitiram que o trabalho de docência no Laboratório é reconhecido essencialmente pelo

Departamento de Ensino. Advertiram que, para a sustentação dessa imagem positiva, deverá haver mais comprometimento com o trabalho, por parte de toda a equipe.

Diante da relevância social do trabalho, os participantes consideraram inegável a importância do trabalho desenvolvido pelo Laboratório e pelo HU, como hospital-escola e no atendimento à comunidade carente. Ressaltaram alguns problemas no Laboratório, no atendimento ao paciente. Mas sentem-se valorizados, contribuindo para a concretização de melhores condições da qualidade de vida do paciente.

Destaca-se, para encerrar este capítulo, o relato de um servidor:

A gente tem que tentar fazer alguma coisa, vai fazendo, fazendo aos poucos, muda aqui, muda ali, isso de querer o Laboratório lindo e maravilhoso, vai ser um dia assim, talvez [...] que nem o Polydoro, que é o nome do Hospital, até ele conseguir fazer com que isso aqui virasse um Hospital, idealizasse isso aqui num Hospital, ele morreu com noventa anos [...] ele conseguiu ver isso produzir [...] ah, isso aqui é assim mesmo, então a gente vê isso e não quer que aconteça [...] a hora que a gente deixar de acreditar que dá pra fazer alguma coisa, eu não venho mais trabalhar [...] hoje eu vejo assim, se eu conseguir fazer uma coisa [...] convencer alguém a fazer uma coisinha, já é mais um, que vai fazer mais um, e mais um, um dia vai dar [...] (SNS14m)

6 Interpretação dos Relatos

Este capítulo destina-se ao estudo pormenorizado dos recortes que constam no capítulo 5, contrapondo-os com o referencial teórico apresentado no capítulo 2.

Foi utilizada neste trabalho a abordagem qualitativa. Nela, de acordo com Chizzotti (1991), os participantes são autores de um conhecimento, de uma prática que deve ser levada à reflexão coletiva, ao conhecimento crítico. Propicia através da relação dinâmica entre pesquisador e pesquisado, que o resultado final da pesquisa se torne uma obra coletiva.

Diante do modelo de Walton adaptado por Búrigo (1997), buscou-se analisar a percepção da QVT nos grupos pesquisados e verificou que as categorias com suas respectivas unidades de análise não são estanques, se entrelaçam. O mesmo fenômeno poderá aparecer em várias categorias.

Ao serem questionados sobre conceito de QVT, os grupos demonstraram ter noção do que se referia a pergunta. À medida que os questionamentos se desenvolviam, os entrevistados iam ficando mais à vontade, demonstrando maior confiança sobre a caracterização da QVT diante das perguntas mais específicas sobre a temática.

No primeiro contato com o Laboratório de Análises Clínicas do HU, confesso ter me sentido um tanto quanto surpresa com as condições físicas do local. A recepção lotada de pacientes aguardando atendimento, o cheiro desagradável e o longo corredor principal com muitas portas em ambos os lados, cheio de freezers, murais e armários, condições estas que me levaram a

questionar como as pessoas poderiam ter qualidade de vida naquele local de trabalho.

Aos poucos pude perceber que o ambiente físico, embora sendo considerado pelos entrevistados como insuficiente e inadequado, não foi mencionado como o principal problema, pois há projeto para a sua ampliação em andamento, o que é considerado um fator positivo para a obtenção da QVT pela equipe do Laboratório

O salário dos funcionários públicos federais, sem aumento desde 1994, é alvo de muitas reclamações. Porém, também não foi o principal elemento para a falta de melhores condições de QVT.

Cabe ressaltar que, para minimizar os problemas detectados ter-se-á que propor ações de melhoria, o que é um trabalho complexo, pois as percepções, as necessidades, as expectativas de QVT, variam de pessoa para pessoa. No coletivo, as ações propostas podem ir ao encontro de uma melhor QVT para alguns, e nem tanto para outros, dados os diferentes valores individuais e neste caso, a cultura do serviço público, apesar das convergências dos relatos.

Lembrando Carvalho (1994, p.144):

[...] a acomodação, falta de compromisso, morosidade e descrédito são presenças constantes no comportamento dos funcionários públicos, resultantes da falta de perspectivas de carreira, baixos salários, do conhecimento do seu papel organizacional, das tarefas limitadas e repetitivas, da ausência de oportunidades de participação nas decisões que envolvem suas tarefas, da falta de sistemas ou práticas que avaliem o desempenho e a produtividade individual e grupal, da prática do apadrinhamento, do compadrio, do prevailecimento de interesses pessoais ou pequenos grupos sobre os desejos e demandas da sociedade. Tudo isso são reflexos das crenças, tabus e mitos que, juntamente com as práticas administrativas, perpassam a cultura do serviço público.

Na cultura do serviço público há preconceitos de que as pessoas que nele entram parecem se enquadrar no modelo de servidor público, de resistência à mudança, ao novo, como foi elucidado na visão dos estagiários entrevistados.

Porém, acredito que para entender o trabalhador é necessário ouvi-lo e respeitá-lo, conhecer suas necessidades, aptidões, perspectivas e limitações, para poder investir no seu potencial e proporcionar ações que venham a traduzir melhores condições de QVT. A cultura organizacional é uma das peças básicas que se deve conhecer para que se possa intervir de forma a melhorar o ambiente e o processo de trabalho.

Búrigo (1997, p.31) analisa a QVT dentro da cultura das instituições públicas e destaca:

A cultura da organização pública pode até ser um entrave para o processo de QVT, mas acredita-se que, ao investir no ser humano, desvelar, conhecer e analisar elementos culturais da organização, bem como, capacitar dirigentes que dêem continuidade às ações administrativas, estar-se-á somando fatores que podem criar, ao longo do tempo, uma cultura propícia ao estado de qualidade.

Para Moraes (1992), a relação do homem com o trabalho às vezes é conflituosa: ao mesmo tempo em que o trabalho é um fardo, ele dá sentido à vida, *status*, define a identidade pessoal e o crescimento humano.

A conotação penosa, de castigo, atribuída inicialmente ao trabalho, exerce influência até os nossos dias. Muitas pessoas dizem: “-Vou trabalhar, não tem outro jeito mesmo”. Há também comprovação pelas estatísticas na mídia, como por exemplo, quando há prêmios de loteria acumulados, é comum aparecer depoimentos de pessoas afirmando que se ganhassem o prêmio a primeira coisa que fariam seria parar de trabalhar.

No Laboratório a maioria dos entrevistados afirmou gostar do trabalho que executam. O trabalho é primordial para a qualidade de vida. Ele deve propiciar meios de satisfação para que as pessoas sintam-se bem ao executá-lo, e que tenham a mesma motivação, tanto em chegar, quanto em terminar o seu dia de trabalho.

De maneira geral, o conceito de QVT no Laboratório está atrelado a sentir-se bem. Está centrado no bom relacionamento pessoal, boas condições físicas, estruturais e de segurança no trabalho.

Neste trabalho adotou-se a definição de Búrigo (1997, p.30) entendendo-se que ao falar em QVT, fala-se na:

Busca para humanizar as relações de trabalho na organização, mantendo uma relação estreita com a produtividade e principalmente com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho. Constitui-se, ainda, em condição de vida no trabalho, associada ao bem-estar, à saúde e à segurança do trabalhador.

Quanto aos recursos materiais, espaço físico adequado e segurança, são passíveis de melhora, embora dependam quase que exclusivamente de recursos financeiros. Já no grupo de professores foi mencionado que esses dependem da boa vontade e do comprometimento do servidor.

Com relação à segurança, observou-se descuido e displicência por parte dos integrantes do Laboratório em não utilizar os equipamentos de proteção individual, colocando sua segurança em risco.

[...] mas também se a pessoa se "paramenta" demais no trabalho ela acaba prejudicando algumas funções [...] eu vi aí um relatório de medicina no trabalho que ele exigiria luva, máscara, bota, e uma série de coisas que eu não sei se o técnico conseguiria exercitar as suas funções dentro daquela indumentária recomendada, talvez até por isso que o pessoal use mais aquela proteção básica (D05).

Considero, de acordo com os relatos, que há necessidade maior conscientização e educação atingindo a equipe do Laboratório, inclusive os que não manipulam diretamente materiais contaminados, mas que acabam tendo contato com pacientes e exames, como é o caso dos atendentes da secretaria, pessoal da limpeza e segurança. Acredito que o Laboratório tenha pessoas capazes de efetuar tais orientações e supervisionar os demais colegas, na perspectiva de intensificar as práticas de segurança.

A QVT para Vieira e Hanashiro (1990) está associada às questões relacionadas a assepsia ambiental, saúde e melhoria nas condições de trabalho – com extensão a todas as funções de qualquer natureza e nível hierárquico.

As condições de segurança no trabalho são essenciais para a obtenção de uma melhor QVT. Todavia, a integração social também foi um outro fator contemplado pelos participantes.

A integração no ambiente de trabalho é fator preponderante, de acordo com Aquino (1980), pois ao não se sentir integrado e aceito no seu ambiente de trabalho, o trabalhador tende a cuidar primeiramente de seus interesses particulares, e se sobrar tempo irá trabalhar pela organização. Por essa razão reafirmo que a integração deve ser um esforço da organização, bem como, do trabalhador.

Devido à rotina dinâmica do Laboratório, onde muitas análises precisam ser feitas diariamente e a jornada de seis horas exige que os servidores entreguem o serviço sem pendências para a equipe do próximo turno. Ainda mais, a particularidade das atividades nas quais as pessoas ficam centradas, absorvidas sobre os trabalhos, microscópios e pipetas, observando as reações

dos produtos aplicados sobre os materiais coletados, são fatores que concorrem para a ausência de tempo livre para uma maior integração entre os pares.

Em algumas organizações existe o horário fixo de descanso. Seja ele de 10 ou 15 minutos, é neste intervalo que as pessoas conversam, descobrem suas afinidades, desabafam. No Laboratório parece que as pessoas só se cruzam rapidamente no corredor. Não há momentos de integração com todo o grupo e talvez se deva a isso, também, os conflitos apontados por alguns entrevistados.

Contratempos e conflitos existem, mas o ideal é que só fossem exceções e não regra em todas as esferas da vida.

A setorização é necessária devido a especificação das diferentes tarefas executadas, mas foi evidenciada como um dos fatores impeditivos de uma maior integração social no Laboratório e senso comunitário.

Walton (1973) entende por interação social a ausência de diferenças hierárquicas altamente marcantes - é quando o trabalhador tem auto-estima no ambiente de trabalho.

Um dos indicadores que transpareceu nas entrevistas foi a ausência de preconceito, com exceção dos estagiários que afirmaram que existe preconceitos sociais e financeiros diante da demarcada hierarquia.

Como já explicitado, na percepção dos participantes o sentir-se bem, como percepção da QVT, perpassa pela integração social, pelas condições físicas, estruturais e de segurança. Todavia, como afirma Silva & De Marchi (1997, p.27):

Qualidade de vida é algo que depende das expectativas e do plano de vida de cada um, e guarda, por conseguinte, importante componente individual e subjetivo, onde, vida de boa qualidade para um, pode – e certamente não o será para outro, dados os diferentes projetos de vida que acalentamos.

De acordo com Vianna (1994), Rodrigues (1994) e Demo (1995), a satisfação no trabalho não pode estar isolada da vida da pessoa, sendo que a QVT é um ponto vital, não só para a realização do homem no trabalho, mas, também em toda a sua existência. Por outro lado, sugerem que a insatisfação com o trabalho influencia a alienação e insatisfação com os outros domínios da vida.

Os pesquisados consideram no coletivo que a QVT no Laboratório é precária, devido essencialmente às condições materiais, espaço físico e segurança no trabalho.

A saúde ocupacional foi considerada com problemas. Nota-se, no entanto, que alguns ajustes estão sendo experimentados, com ações ergonômicas.

Criou-se também uma sala para cafezinho, com porta de acesso pela recepção, com geladeira e microondas, onde a equipe pode fazer um lanche rápido e tomar seus cafés sem contato com os materiais contaminados presentes no Laboratório. Para que a segurança seja ainda maior, é solicitado que as pessoas retirem o guarda-pó e deixem-no do lado de fora da sala.

O ambiente do Laboratório é insalubre, o que é uma característica em setores de saúde, que manipulam material contaminado como escarro, fezes, urina e sangue. Para os entrevistados o recálculo do adicional de insalubridade é uma questão primordial. Questiono o que adianta ganhar mais financeiramente, sem ter os devidos cuidados de segurança individual. Falta essencialmente conscientização, apesar de considerar que algumas ações mais específicas devam ser implementadas para o uso adequado de equipamentos de proteção individual.

A limpeza, efetuada por firmas terceirizadas, foi considerada precária, o que é inconcebível em se tratando de Laboratório que manipula materiais biológicos e produtos químicos. Para evitar a proliferação de microorganismos que possam contaminar as pessoas e comprometer o resultado dos exames, amenizar o cheiro desagradável e evitar o desgaste da equipe do Laboratório, a limpeza adequada deve ser uma das prioridades em locais de saúde.

Todavia, há consenso de que o trabalho desenvolvido pelo Laboratório é de qualidade, ou seja, denota-se que a rotina é correta não podendo ser colocada em risco pela má finalização. Fato este reconhecido notoriamente pela comunidade e pela comunidade hospitalar. Mas seria a má finalização um reflexo do relacionamento interpessoal no Laboratório?

Percebeu-se como fator construtivo para a obtenção de uma melhor QVT, o comprometimento com o trabalho, pelos integrantes da equipe do Laboratório.

É inegável a centralidade do trabalho: ele é parte integrante das nossas vidas. A satisfação diante das atividades de trabalho é de fundamental importância na perspectiva de vida das pessoas.

Para Schumacher (1980) o trabalho de uma pessoa é uma das mais decisivas influências formativas de seu caráter e de sua personalidade. As horas de dedicação ao trabalho são essenciais para o equilíbrio, com outros fatores da vida.

A jornada de trabalho é boa, de maneira geral, para os participantes da pesquisa. A jornada flexibilizada destinada aos servidores técnico-administrativos possibilita uma maior interação no trabalho e nas outras esferas da vida. Esta flexibilização é considerada pelos diretores como uma recompensa subjetiva.

Reconheceram que há tempo para lazer e família. As pessoas percebem a importância do bom relacionamento e amizade e estendem seus vínculos para fora do ambiente de trabalho, o que é favorável.

A qualidade de vida no trabalho é um processo complexo, com muitas facetas, que entre outros se traduz em atitudes maduras de respeito e tolerância entre os profissionais. Os entrevistados advertiram que há os que não cumprem a jornada de seis horas, acarretando acréscimo de trabalho para com os demais membros da equipe.

A qualidade no trabalho passa pela esfera do conhecimento, participação e engajamento do trabalhador. É uma atitude, muito mais significativa que o sistema, as ferramentas e os métodos de trabalho.

A jornada de trabalho dos servidores plantonistas foi considerada cansativa, pois trabalham a noite, nos finais de semana e feriados. Porém, percebe-se que os servidores não estão nele por uma imposição direta, mas também para usarem o dia para outras atividades profissionais remuneradas. Alguns moram em municípios vizinhos sendo favorecidos por não precisarem vir diariamente para a UFSC. A falta de pessoal é um impeditivo, porém, considero que algumas ações gerenciais possam ser adotadas, pois se percebe um nítido desgaste dos plantonistas.

Os baixos salários levam os servidores a procurarem outras fontes de rendimento. Porém, estão cientes de que são atrelados ao Plano Único de Cargos e Salários (PUCRCE, 1997) e que dependem das ações do Governo Federal. Todavia, ressaltaram que há compensações subjetivas que potencializam positivamente a ação do trabalhador no Laboratório, tais como os laços de amizade que se estabelecem e a relevância social pelo trabalho realizado.

Há de se destacar que consideraram os direitos trabalhistas respeitados, carecendo de incrementos na política de desenvolvimento de Recursos Humanos.

Búrigo (1997) salienta que a estratégia principal quando se pretende elevar o padrão de QVT é de que é preciso investir em políticas adequadas, almejando comportamentos de adesão, iniciativa e compromisso pessoal.

Percebe-se que a Política de Recursos Humanos vem ampliando e aprimorando gradativamente o processo de Capacitação. Entretanto, advertiram os entrevistados que é preciso que sejam criados mais cursos específicos para a área de atuação do Laboratório atingindo todos os níveis hierárquicos. Os demais cursos como supletivo (PREPESUFSC), informática, línguas, e outros já vêm ocorrendo e tendo adesões, ficando uma lacuna na área da saúde.

Devido às restritas condições de progressão na carreira, há desestímulo quanto a capacitação, em detrimento dos efeitos financeiros. Há peculiaridades distintas entre a carreira técnica e a docente. Essas diferenças também se refletem no processo de capacitação, todavia, percebe-se um não esclarecimento sobre as reais formas de progressão na carreira.

Sobre a justiça na compensação e proporcionalidade entre os salários, os pesquisados consideram-se prejudicados em virtude da isonomia inadequada. Sentem-se literalmente amarrados e impotentes.

A falta de informação foi um fator relevante nesta pesquisa. Há conhecimentos fragmentados, como sobre o uso dos equipamentos de proteção individual, sobre a carreira e as formas de progressão, bem como sobre o processo total de trabalho. Algumas informações são repassadas isoladamente. Os entrevistados, então, sentem-se insatisfeitos, pois gostariam de saber tudo o que está por acontecer ou acontecendo no âmbito do Laboratório. Informaram

que só recebem informações básicas, para o desenvolvimento das atividades, precisando buscar outras informações complementares. Isso intensifica a setorização, já comentada neste capítulo. Os estagiários identificaram uma espécie de hierarquia no repasse das informações e argumentaram que quem tem cargo mais importante, como bioquímico, dispõe de mais informações e assim sucessivamente até chegar nos estagiário que, se não for interessado mesmo, sai sem saber nada. Mas, apesar da fragmentação no processo da informação, sentem-se integrados à equipe, como força de trabalho.

A fragmentação no processo das informações de trabalho, bem como a liberdade de expressão, são fatores que quiçá possam ser dinamizadas por atitudes gerenciais. Como salienta Vianna (1991), os "agentes de mudanças", os gerentes, devem identificar as necessidades e carências de seus trabalhadores e buscar, através de ações estratégicas, melhores condições de QVT. São ações simples, com resultados expressivos no contexto organizacional.

Os entrevistados valorizam a Instituição na que trabalham, e se consideram valorizados pelo trabalho que nela realizam.

A relevância social do trabalho desenvolvido pelo HU e pelo Laboratório foi destaque nas falas dos participantes. O prazer que dispensam ao trabalho, traduz um sentido de valor, como extensão da própria qualidade de vida.

Búrigo (1997) alerta que a obstinação pelo trabalho como centro de tudo pode comprometer o equilíbrio de vida (equilíbrio entendido como o bom senso entre o tempo destinado ao trabalho e as outras esferas da vida).

Para uma visão mais sistematizada da percepção dos participantes da pesquisa diante das categorias trabalhadas, apresenta-se a seguir um quadro resumo com a síntese dos relatos.

Quadro síntese dos relatos:

Categorias	Síntese dos relatos
1 Conceituação	Boas condições físicas, estruturais e de segurança; bom relacionamento interpessoal. Sentir-se bem é importante.
2 Percepção da QVT no setor de trabalho e na UFSC	A QVT no HU é precária, devido a condições materiais e de Qualificação pessoal. A QVT no Laboratório tende a melhorar mas prevalecem ainda aspectos deficitários como a falta de condições materiais, de espaço físico, de qualificação pessoal e de Segurança no trabalho.
3 Condições de trabalho	A jornada de trabalho é boa. O espaço físico é inadequado e insuficiente. Há bons equipamentos, mas há falta de conscientização quanto ao uso de equipamentos para proteção individual. Há falta de recursos materiais. Ambiente insalubre.
4 Compensação justa e adequada	Salários defasados. Há recompensas subjetivas, como a permissão da jornada de seis horas, os cursos oferecidos pela UFSC e as amizades conquistadas. Devido à isonomia inadequada não há justiça na compensação nem proporcionalidade entre os salários. Carecem de reconhecimento pelo trabalho realizado.
5 Oportunidade de crescimento	A oportunidade de crescimento está voltada para a capacitação (técnica e de educação continuada). A política de RH vem evoluindo. A possibilidade de crescimento na carreira é limitada.
6 Uso e desenvolvimento das potencialidades	O uso e desenvolvimento das capacidades são restritos devido às limitações sobre as informações do processo total de trabalho, autonomia relativa, carência de recursos financeiros e falta de motivação para o trabalho.
7 Integração social	A integração social entre chefia e demais membros da equipe do Laboratório é boa, estável. Prevalece o respeito, a igualdade. Para os estagiários, há presença de preconceitos e a hierarquia é bem demarcada. Devido a setorização, há ausência de senso comunitário no Laboratório como unidade de trabalho.
8 Constitucionalismo	Os direitos trabalhistas são respeitados. Estão atrelados ao Regime Jurídico Único (Lei 8.112/90). Há privacidade pessoal e relativa liberdade de expressão.
9 Trabalho e espaço total de vida	Buscam equilíbrio na relação vida e trabalho. A carga horária de seis horas para os servidores está sendo essencial nesta relação. É inegável a representatividade do trabalho no sentido de agregar valor para as suas vidas.
10 Relevância social do trabalho	É inegável a relevância social do Laboratório e do HU como hospital-escola e no atendimento de comunidades carentes. Sentem-se valorizados, contribuindo na concretização de melhores condições para a qualidade de vida do paciente.

7 Considerações Finais

Durante anos, as preocupações estiveram voltadas aos avanços tecnológicos, a necessidade de atualizar, aprender a operar equipamentos modernos, em detrimento do bem estar físico e mental dos trabalhadores, que foram deixadas em segundo plano. É necessário produzir cada vez mais e melhor, dominar ferramentas, há baixos salários, ameaças de desemprego e tantos outros fatores, e o lado humano foi sendo esquecido.

Retomando a pergunta inicial desta pesquisa e aos objetivos propostos, apresentam-se a seguir as considerações finais da mesma.

A pergunta de pesquisa é: como se caracteriza a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), na percepção dos servidores técnico-administrativos, docentes, estagiários, e dirigentes do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina?

A QVT se caracteriza, na percepção dos participantes, como “sentir-se bem”. Este sentir-se bem perpassa pelas condições físicas, estruturais, sociais e de segurança.

Como um processo que envolve a todos na organização, a QVT decorre do compromisso de ações conjuntas e estratégicas que venham possibilitar maior sentido no trabalho e conseqüentemente mais produtividade e comprometimento. Muitas vezes, são ações simples, como por exemplo, a divulgação de informações. Acredito que devido a complexidade do processo, o espírito coletivo é essencial.

A QVT deve ser construída com base em dois fatores-chave: o atendimento das necessidades das pessoas e das organizações, e a concepção da QVT como um processo de formação e amadurecimento cultural, de melhoria contínua, entre os pares da organização.

Apesar de traçada nesta pesquisa a meta de QVT, acredito que anterior a este passo algumas ações devam ser experienciadas para então avaliar a manutenção ou não destas ações, e até o aprimoramento das mesmas. Também não se pode falar em QVT com ações desarticuladas, pois ela perpassa o amadurecimento organizacional, que tem a cultura como pressuposto básico. A cultura está arraigada nas pessoas e nas organizações que elas formam.

Não se pode brincar de “faz de conta”, implantando ações isoladas, usando nomenclaturas modernas para denominar os trabalhadores, e dizer que se está implantando Qualidade de Vida no Trabalho.

Acredita-se que mesmo as pequenas ações, devidamente planejadas, articuladas com o grupo, se somadas, resultam em melhorias na Qualidade de Vida, se não perpetuam, portanto, não bastam. Pois QVT como um processo, em constante mudança, deve ser sempre aprimorada, pois as percepções e concepções também mudam. Longe de delinear ações estagnizadas, proponho possibilidades que deverão ser amadurecidas pela equipe do Laboratório na obtenção constante de melhorar o nível de QVT.

Acredito que a leitura deste trabalho por terceiros, possa gerar outras possibilidades, além das aqui elencadas, o que tornará mais rica a presente pesquisa. Isto é possível, devido a abordagem qualitativa, que permite esta troca de interação diante dos conteúdos trabalhados.

Apresento algumas possibilidades:

1. capacitar os dirigentes objetivando melhores visões estratégicas de inter-relação com os membros da equipe de trabalho;
2. oferecer atividades alternativas para os servidores, como atividades esportivas fora do horário de trabalho, visando contribuir para uma melhor qualidade de vida, o que pode ser possível através de parceria com o Centro de Desportos desta mesma Universidade;
3. promover momentos de integração, entre todos os componentes do Laboratório;
4. intensificar o processo de divulgação da informação, através de informativos, reuniões, bate-papos, entre outras ações que possibilitem maior interação do processo total de trabalho;
5. articular um trabalho com a GSHST (Gestão de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho / DRH / UFSC) viabilizando maiores esclarecimentos e supervisão das práticas de segurança (como uso de equipamentos de proteção individual e riscos de contaminação);
6. desenvolver treinamentos específicos, indo ao encontro das reais necessidades dos setores do Laboratório, a partir de um processo de educação continuada, em parceria com o Departamento de Recursos Humanos (DRH) da Instituição;
7. incentivar a participação em eventos, cursos, treinamentos e mesmo cursos de pós-graduação, visando motivar, atualizar e capacitar, desvelando novos valores à vida;

8. verificar a possibilidade de contratação/transferências de mais servidores, junto ao DRH, para amenizar a falta de pessoal bem como para compor a escala de plantão;
9. estudar ações de valorização e reconhecimento do trabalho desenvolvido pela equipe do Laboratório.

Ao aceitarmos que não é possível implantar qualidade através de pessoas que não tenham, ou nem saibam, que possam tê-la, soa falso. Ao falar-se em qualidade, subentende-se realização pessoal. Pelo fato do Laboratório de Análises Clínicas estar recebendo certificados de excelência em Programas de Qualidade, denota-se que a Qualidade de Vida no Trabalho não é tão ruim, o que foi confirmado pelos relatos dos participantes, que de um modo geral acreditam que ela esteja melhorando.

Como campos de pesquisa específicos, sugere-se que as demais áreas do HU sejam estudadas pois um campo menor de estudo possibilita maior profundidade de análise, sendo possível agrupá-las posteriormente.

Também devido às suas peculiaridades, sugiro que o estudo de QVT seja estendido, por exemplo, ao Biotério e outras áreas da Universidade, devido a relevância da temática.

O trabalho tem como um dos objetivos servir aos demais. O Laboratório neste aspecto, através de sua equipe efetivamente serve à comunidade. Outro objetivo do trabalho é o de promover a realização e o crescimento humano, alcançável através de ações de QVT.

Concluo com a certeza que este trabalho não teria tido o mesmo valor, sem o uso da abordagem qualitativa, que através da interação entre pesquisador e

pesquisado, com o uso da entrevista semi-estruturada promoveram a obtenção de percepções não possíveis através da abordagem quantitativa. Muitas foram as manifestações favoráveis e as expectativas com relação aos resultados deste trabalho, que surgiu de uma iniciativa do próprio Laboratório e do Programa de Qualidade da UFSC, conforme Projeto, anexo 01.

É muito gratificante concluir este trabalho sabendo que o mesmo está sendo aguardado pela equipe do Laboratório de Análises Clínicas e o que é melhor, com perspectiva de aplicação prática.

8 Referências Bibliográficas

- ALBORNOZ, Suzana. **O que é trabalho**. São Paulo : Brasiliense, 1988.
- ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão de. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração**, São Paulo v. 33, nº 2, p. 40-51, abr./jun. 1998.
- ALVES, Judith A. O planejamento de pesquisas qualitativas em educação. **Cadernos de Pesquisa**, USP, nº 77, p.53-61, 1991.
- AQUINO, Cleber Pinheiro de. **Administração de recursos humanos: uma introdução**. São Paulo : Atlas, 1980.
- ASSMANN, Hugo. Pedagogia da qualidade em debate. **Revista de Ciência da Educação. Educação & Sociedade**. São Paulo : Papyrus, v.15, nº 46, p. 477-502, dez. 1993.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **Revista Banas Qualidade. Sistema brasileiro da qualidade**. São Paulo : Banas, 1998, nº 4, ano IV, p. 17-22.
- BARBALHO, Célia Regina Simonetti. **Qualidade & unidades de informação: uma parceria em busca de melhoria**. Dissertação de Mestrado. Campinas : PUCCAMP, 1996.
- BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Trabalho e qualidade de vida**. Rio de Janeiro : Dunya, 1998.
- BRASIL. **Decreto nº 64.824**, de 15 de julho de 1969. Aprova o Plano de Reestruturação da Universidade Federal de Santa Catarina.
- _____. **Lei nº 3.849**, de 18 de dezembro de 1960. Federaliza a Universidade Federal do Rio Grande do Norte, cria a Universidade Federal de Santa Catarina e dá outras providências.

- _____. **Lei nº 5.540**, de 28 de novembro de 1968. Fixa Normas de Organização e Funcionamento do Ensino Superior e sua Articulação com a Escola Média e dá outras providências.
- _____. **Lei nº 8.112**, de 11 de dezembro de 1990. Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas e Federais.
- _____. Ministério da Educação e Cultura. **Plano Único de Classificação de Cargos e Empregos – PUCRCE**. Brasília, 1987.
- BROCKA, Bruce & BROCKA, M. Suzanne. **Gerenciamento da qualidade**. São Paulo : Makron Books, 1994.
- BÚRIGO, Carla Cristina Dutra. **Qualidade de vida no trabalho: dilemas e perspectivas**. Florianópolis : Insular, 1997.
- _____. Qualidade de Vida no trabalho - dilemas e perspectivas. IN: I CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO DO COLÉGIO CORAÇÃO DE JESUS, 1998, Florianópolis. **Anais**
- CARVALHO, Maria do Socorro Macedo Vieira de, TONET, Helena Correa. Qualidade na administração pública. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro : FGV, v. 28, p. 137-152, abr./jun. 1994.
- CHIZZOTTI, Antônio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo : Cortez, 1991.
- CODO, Wanderley, SAMPAIO, José Jackson Coelho, HITOMI, Alberto Haruyoshi. **Indivíduo, trabalho e sofrimento: uma abordagem interdisciplinar**. Petrópolis: Vozes, 1993.
- CORREA, Rossi Augusta Alves. Qualidade de vida, qualidade do trabalho, qualidade do atendimento público e competitividade. **Revista de Administração Pública**, FGV, v.27, p.113-23, jan./mar. 1993
- CUNHA, Newton. **A felicidade imaginada: a negação do trabalho e do lazer**. São Paulo : Brasiliense, 1987.

- DEJOURS, Cristophe. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo : Cortez, 1992.
- DEMO, Pedro. **Educação e qualidade**. São Paulo : Papirus, 1995.
- FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho**. Salvador : Casa da Qualidade, 1996.
- FRANCO, Maria Laura P. B. **O “estudo de caso” no falso conflito que se estabelece entre análise quantitativa e análise qualitativa**. São Paulo : PUC, 1986. p.32-41. Texto de circulação interna.
- GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro : Qualitymark, 1992.
- GUEST, Robert H. **Quality of work life-learning from Tarritown**. Haward Busines Review, jul./aug. 1979, p.76-87.
- HACKMAN, J., OLDHAN,G. Development of the job diagnostic survey. **Journal of Applied Psychology**, v. 60, n.2, p.159-170, 1975.
- KRAWULSKI, Edite. **Evolução do conceito de trabalho através da história e sua percepção pelo trabalhador de hoje**. Florianópolis, 1991. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração. Universidade Federal de Santa Catarina. 1991.
- MARINS FILHO, Luiz. **Motivado para vencer**. São Paulo : Commit, 1995. 1 videocassete (50 min): son., color., 12 mm. VHS NTSC.
- MIGUELES, Carmen Pires. Antropologia como ferramenta do desenvolvimento organizacional. IN: FÓRUN INTERNACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, 1999, Porto Alegre. Texto de circulação interna.
- MORAES, Lúcio F. R. As dimensões básicas do trabalho, qualidade de vida e stress. In: REUNIÃO ANUAL DA ANPAD, 16º, 1992, Canela, RS. **Anais ...** Canela, RS: ANPAD, 1992. v.8, p.162-182.
- MOSER, Anita. **A nova submissão: mulheres da zona rural no processo de trabalho industrial**. Porto Alegre : Edipaz, 1985.

- NADLER, David & LAWLER, Edward E. **Quality of work life: perspectives and directions.** Organizational Dynamics, EUA : American Management Association, winter 1983. v. 11, p.20-30.
- OLIVEIRA, Carlos R. de. **História do trabalho.** São Paulo : Ática, 1987.
- PATRÍCIO, Zuleica M. (Org.) **Qualidade de vida do trabalhador : uma abordagem do ser humano através de novos paradigmas.** Florianópolis : Ed do autor, 1999.
- RALSTON, David. Qualidade de vida no trabalho. IN: FÓRUM INTERNACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, 1999, Porto Alegre. Texto de circulação interna.
- RICHARDSON, Roberto J. et al. **Pesquisa social : métodos e técnicas.** São Paulo : Atlas, 1989.
- RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** Petrópolis : Vozes, 1994.
- SÃO THIAGO, Polydoro Ernani de. **Promovendo saúde & ensino: Hospital Universitário de Santa Catarina.** Florianópolis : Editora da UFSC, 1983.
- SASHKIN, Marshall & KISER, Kenneth J. **Gestão da qualidade total na prática: o que é TQM, como usá-la e como sustentá-la a longo prazo.** Rio de Janeiro : Campus, 1994.
- SCHUMACHER, E. F. **El buen trabajo.** Madrid : Debate, 1980.
- SILVA, Marco Aurélio Dias da, DE MARCHI, Ricardo. **Saúde e qualidade de vida no trabalho.** São Paulo : Best Seller, 1997.
- SIQUEIRA, Mirlene M.M.S, COLETA, João A. D. Metodologia para investigação da qualidade de vida no trabalho. **Psicologia do trabalho.** Rio de Janeiro, v.41, n. 3, p.51-66, 1989.
- TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo : Atlas, 1987.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Estatuto e regimento geral**. Abril de 1997.

_____. Hospital Universitário. **Relatório de atividades**. 1997.

_____. Hospital Universitário. **Relatório de atividades**. 1998.

VIANNA, Marco Aurélio. **Que crise é esta? : atributos da empresa triunfadora**.. São Paulo : Editora Gente, 1998.

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

VIEIRA, Débora F. V.B., HANASHIRO, Darcy M.M. Visão introdutória de qualidade de vida no trabalho. **Revista Gaúcha de Enfermagem**. Porto Alegre, v. 11, n.2, p 41-46, julho 1990.

WALTON, Richard. Quality of working life: what is it? **Sloan management review**. v. 15, n.1, p.11-21, 1973.

ZANELLI, José Carlos, SILVA, Narbal. **Programa de preparação para aposentadoria**. Florianópolis : Insular, 1996.

9 ANEXOS

ANEXO 01

PROJETO QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) - LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

1. OBJETIVO GERAL:

Implantar Programa Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) junto ao Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário.

2. JUSTIFICATIVA:

As organizações se constroem ou se destroem através das pessoas que nelas trabalham. Não se concebe organizações estrategicamente vencedoras, sem pessoas estrategicamente vencedoras. Bem como, não há organizações motivadas, sem pessoas motivadas, e conseqüentemente não há organizações com Qualidade sem Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Enquanto linha de pesquisa a QVT, busca humanizar as relações de trabalho na organização, mantendo uma relação estreita com a produtividade e principalmente com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho. Constitui-se, ainda, em condições de vida no trabalho, associada ao bem-estar, à saúde e à segurança do trabalhador.

Na busca de humanizar as relações de trabalho, QVT deve estar associada tanto à satisfação dos trabalhadores quanto ao desenvolvimento da organização, considerando a expectativa de que as pessoas serão mais produtivas quanto mais satisfeitas e envolvidas estiverem com o próprio trabalho. Os trabalhadores são entendidos aqui, não apenas aqueles que executam atividades - meio, mas como todos os profissionais que movem a organização.

A QVT, tomada como uma intervenção global, que envolve toda a organização, requer, necessariamente, a formação de uma mentalidade global que acredite no limite máximo da sensibilidade, de uma atitude permanente de fazer bem feito diante da

perspectiva de transformar o trabalho em prazer, incluindo-o como vetor de fortalecimento da própria felicidade.

O Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário, busca através deste Programa melhores condições de trabalho e perspectivas de vida aos seus servidores, pois acredita que qualidade é, antes de tudo, uma atitude, muito mais do que os sistemas, as ferramentas e os métodos de trabalho.

Acreditamos que enquanto intervenção global, o trabalho de QVT no Laboratório possa germinar contemplando as demais esferas do Hospital Universitário, a fim de ser efetivo em seu sentido mais amplo.

3. METAS:

- 1- Apresentar o Projeto Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário (HU), ao Reitor, ao Pró-Reitor de Assuntos da Comunidade Universitária, ao Diretor Geral do HU, ao Diretor da Divisão Auxiliar de Pessoal do HU e ao Diretor do Departamento de Recursos Humanos, a fim de se obter apoio para sua implantação;
- 2 - Analisar como se caracteriza a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na percepção dos Servidores Técnico-Administrativos, Docentes, Estagiários e Dirigentes do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário;
- 3 - Implantar o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) junto ao Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário (HU).

META 1

Em reunião conjunta com a equipe de elaboração do Projeto Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário (HU), e com o Reitor, o Pró-Reitor de Assuntos da Comunidade Universitária, o Diretor Geral do HU, o Diretor da Divisão Auxiliar de Pessoal do HU e o Diretor do Departamento de Recursos Humanos, busca-se sensibilizar os Dirigentes, bem como obter apoio para a implantação do Programa.

A QVT em qualquer organização, é um processo de interação e intervenção cultural que envolve a todos, a fim de atingir seus objetivos plenamente. A participação do Hospital Universitário, bem como das demais unidades desta IFE é essencial para o sucesso e continuidade do citado Programa, enquanto um processo de melhoria contínua.

META 2

2.2 - OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar como os Servidores Técnico-Administrativos, Docentes, Estagiários e Dirigentes do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário, percebem as categorias e indicadores de QVT;
- Diagnosticar fatores e ações que possam auxiliar na obtenção de uma melhor QVT para os Servidores Técnico-Administrativos, Docentes, Estagiários e Dirigentes do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário;
- Propor ações de implantação de um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho ao Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário.

2.3 - CRONOGRAMA

ETAPAS	DURAÇÃO
01 - Elaboração do Instrumento	Duas semanas
02 - Sensibilização	Uma semana
03 - Aplicação do Instrumento	Quatro semanas
04 - Tratamento dos Dados	Duas semanas
05 - Relatório Final	Três semanas
06 - Encaminhamentos	Uma semana

ETAPA 01

Estudada a realidade do Laboratório, através de documentação e visitação em loco, o instrumento será elaborado com base nas categorias e indicadores definidos por Walton (1973) e Búrigo(1997):

1ª Conceituação: retrata o que se entende pelo tema em questão;

2ª Percepção da QVT no seu setor de trabalho e no Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário: verifica a consonância da formalização do conceito e da configuração do processo da QVT no ambiente de trabalho e no Hospital Universitário.

3ª Compensação justa e adequada: refere-se ao salário justo ou à adequação entre o trabalho e o pagamento. O ímpeto típico para o emprego é “ganhar a vida”. Se este objetivo é alcançado, afeta fundamentalmente a QVT. Contempla os seguintes indicadores:

- a) justiça na compensação: é a remuneração necessária para o trabalhador viver dignamente diante das suas necessidades pessoais, sociais e econômicas, e como contrapartida pelo trabalho desenvolvido;
- b) proporcionalidade entre os salários: equidade na remuneração entre outros membros de uma mesma organização e em relação a outros profissionais do mercado de trabalho.

4ª Condições de trabalho: reportam-se à preservação da saúde e ao bem-estar do trabalhador. Esta categoria apresenta os seguintes indicadores:

- a) jornada de trabalho: número de horas trabalhadas e sua relação com as tarefas desempenhadas;
- b) saúde ocupacional: é a saúde no trabalho. Refere-se ao bem-estar físico e mental do trabalhador;
- c) salubridade: condições ambientais propícias à saúde;
- d) recursos materiais: quantidade e qualidade de materiais disponíveis para a execução do trabalho.

5ª Uso e desenvolvimento das capacidades: é a oportunidade de o trabalhador aplicar no seu dia-a-dia o seu saber e as suas aptidões profissionais. Destacam-se os seguintes indicadores:

- a) autonomia: medida permitida ao trabalhador, de liberdade substancial, independência e discricção no planejamento, e execução de seu trabalho;
- b) autocontrole relativo: autodomínio, equilíbrio das ações das pessoas;
- c) qualidades múltiplas: variedade de habilidades e a possibilidade de utilização de uma larga escala de capacidades e habilidades da pessoa;
- d) informação sobre o processo total de trabalho: ter informações e conhecimento pleno sobre o processo de trabalho.

6ª Oportunidade de crescimento: destina-se à valorização do trabalhador através de oportunidades para este poder manifestar, expandir e desenvolver suas potencialidades. Ressaltam-se os seguintes indicadores:

- a) possibilidade de carreira: oportunização de avanços na carreira;
- b) crescimento pessoal: desenvolvimento das potencialidades, capacidades, habilidades, aptidões da pessoa, com o objetivo de realizar, em plenitude, o seu potencial;
- c) programa de capacitação: conjunto de atividades que visem ao preparo do trabalhador para melhor desempenho das atribuições do seu cargo ou função, objetivando o seu crescimento pessoal e profissional, e o da organização.

7ª Integração social: é a ausência de diferenças hierárquicas altamente marcantes. Ocorre quando o trabalhador tem auto-estima no ambiente de trabalho, onde transpareçam os seguintes indicadores:

- a) ausência de preconceitos: inexistência de conceitos ou opiniões formadas antecipadamente, sem conhecimento prévio dos fatos, no ambiente de trabalho;
- b) igualdade: ausência de estratificação no ambiente de trabalho em termos de símbolos de *status*, tais como religião, sexo, raça, origens, estilos de vida ou aparência;
- c) mobilidade: oportunidade de circulação ou movimento de idéias, de valores sociais no ambiente de trabalho;
- d) relacionamento: auxílio recíproco marcado pelo apoio sócio-emocional, abertura interpessoal e respeito às individualidades;
- e) senso comunitário: companheirismo e espírito coletivo que se estendem além das ações do trabalho.

8ª Constitucionalismo: respeito e zelo que a organização tem pelos direitos do trabalhador. Para tanto destacam-se os seguintes indicadores:

- a) direitos trabalhistas: normas que regem as relações de trabalho entre trabalhadores e organização, bem como os direitos resultantes da condição jurídica dos trabalhadores e o cumprimento dessas normas;
- b) privacidade pessoal: respeito à individualidade que o trabalhador possui dentro da organização;
- c) liberdade de expressão: direito de o trabalhador poder se manifestar, discordar abertamente de visões superiores da organização sem medo de represália.

9ª Trabalho e espaço total de vida: é o sentido de equilíbrio existente entre o trabalho e a vida pessoal do trabalhador. Consideram-se os seguintes indicadores:

- a) tempo para lazer e para a família: relacionamento equilibrado do trabalho com o espaço total de vida;
- b) papel balanceado do trabalho: distribuição racional dos horários de trabalho com as outras esferas da vida;
- c) significado do trabalho: representatividade do trabalho na vida do trabalhador.

10ª Relevância social do trabalho: diz respeito ao empenho e comprometimento do trabalhador, no sentido de que a organização não favoreça a depreciação do seu trabalho e da sua profissão. Reveste-se dos seguintes indicadores:

- a) valorização do trabalho: percepção do sentimento de valor e relevância do trabalhador, atribuído ao seu trabalho pela organização e pela comunidade;
- b) imagem e responsabilidade social da organização: percepção do trabalhador quanto à importância e responsabilidade do seu trabalho e da sua organização em dar um retorno à comunidade.

ETAPA 02

Os Servidores Técnico-Administrativos, Docentes, Estagiários e Dirigentes do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário, serão sensibilizados, através de palestras sobre os objetivos do presente projeto, o processo e as implicações da QVT no contexto organizacional, e a aplicabilidade do instrumento de pesquisa.

Nesta etapa está previsto uma visita ao Laboratório Albert Einstein em São Paulo. Os critérios para a visita serão definidos posteriormente.

ETAPA 03

A pesquisa será predominantemente qualitativa. O instrumento de pesquisa será do tipo entrevista. Os critérios para a seleção da amostra deverão ser estabelecidos em conjunto com a Direção do Laboratório.

ETAPA 04

Tratamento dos Dados, ficará a encargo da equipe de coordenação do Projeto.

ETAPA 05

O relatório será elaborado a partir dos dados coletados contemplando as categorias previamente estabelecidas, indo ao encontro dos objetivos inicialmente propostos.

ETAPA 06

Será proposto ações de encaminhamento, objetivando-se a implantação de um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, a ser desenvolvido no Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário.

META 3

Diante dos encaminhamentos propostos, será realizado um trabalho conjunto com o Departamento de Recursos Humanos, com a Divisão Auxiliar de Pessoal do Hospital Universitário e com a Direção e demais Servidores Técnico-Administrativos, Docentes, Estagiários e Dirigentes do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário, a fim de implementar ações e processos de retroalimentação para a efetiva implantação e manutenção do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho junto ao Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário.

4. PARTICIPANTES

Servidores Técnico-Administrativos, Docentes, Estagiários e Dirigentes do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário.

5. EQUIPE DE COORDENAÇÃO

- Luiz Alberto Peregrino Fereira - Laboratório de Análises Clínicas / Hospital Universitário;
- Elizabeth Martins Hermes - Laboratório de Análises Clínicas / Hospital Universitário;
- Nicéia Mara Almeida de Souza - Laboratório de Análises Clínicas / Hospital Universitário;
- Carla Cristina Dutra Búrigo - Departamento de Recursos Humanos/ Divisão de Desenvolvimento de Recursos Humanos;
- Ivana da Silva Chodren - Departamento de Recursos Humanos/ Divisão de Desenvolvimento de Recursos Humanos;
- Ana Paula Balthazar dos Santos - Pró-Reitoria de Assuntos da Comunidade Universitária/ Divisão de Serviço Social.

**“E, se não houve frutos,
valeu pela beleza das flores.**

**E, se não houve flores,
valeu pela sombra das folhas.**

**E, se não houve folhas,
valeu pela boa intenção da semente”.**

Henfil

UFSC - Florianópolis, julho de 1998.

ANEXO 02

**ORGANOGRAMA DO LABORATÓRIO DE ANÁLISES
CLÍNICAS DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO**



ANEXO 03

ROTEIRO DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

- 1) Comente o que é para você Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).
- 2) Como está a QVT no seu setor de trabalho? E no Laboratório de Análises Clínicas? E no Hospital Universitário? Comente.
- 3) Comente sobre as suas condições de trabalho. Considere, para responder, fatores tais como: ambiente físico e social, jornada de trabalho, saúde ocupacional, salubridade, recursos materiais, entre outros.
- 4) Comente a respeito da recompensa que você recebe pelo trabalho que desenvolve no Laboratório de Análises Clínicas. Considere, para responder, fatores tais como: justiça na compensação, proporcionalidade entre os salários, entre outros.
- 5) Você considera que a política de Recursos Humanos (RH) do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina oportuniza o crescimento profissional do servidor? Comente. Considere para responder fatores tais como: possibilidade de carreira e de progressão, crescimento pessoal, programas de capacitação, entre outros.

6) Como você percebe o uso e o desenvolvimento de suas capacidades no seu setor de trabalho? Considere para responder fatores tais como: autonomia, autocontrole relativo, qualidades múltiplas, informações sobre o processo total de trabalho, entre outros.

7) Comente a respeito das inter-relações e da integração social no seu setor de trabalho. Considere, para responder, fatores tais como: ausência de preconceitos, igualdade, mobilidade, relacionamento com a chefia e demais servidores, senso comunitário, entre outros.

8) Como você percebe o zelo e o respeito que o Laboratório de Análises Clínicas tem pelos seus direitos? Considere, para responder, fatores tais como: direitos trabalhistas, privacidade pessoal, liberdade de expressão, entre outros.

9) Comente a relação entre o seu trabalho e o seu espaço pessoal. Considere, para responder, fatores tais como: tempo para lazer e para a família, papel balanceado do trabalho, significado do seu trabalho para você, entre outros.

10) Dê a sua opinião a respeito da relevância social do seu trabalho. Considere, para responder, fatores tais como: valorização do seu trabalho, imagem e responsabilidade social do Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina, entre outros.

ANEXO 04

PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE

patrocinado pela
Sociedade Brasileira de Análises Clínicas
confere o presente

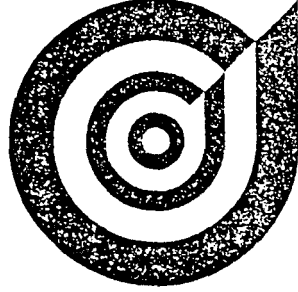
CERTIFICADO

ao Laboratório

LABORATORIO DE ANALISES CLINICAS DO HOSPITAL

sob a responsabilidade técnica de Dra. ELIZABETH MARTINS HERMES
inscrito neste Programa desde 23/10/1996, por ter obtido
na avaliação anual de 1999 a classificação:

EXCELENTE



Rio de Janeiro, 15 de Janeiro de 2000

Programa Nacional de Controle de Qualidade - PNCQ
Coordenador Geral

Sociedade Brasileira de Análises Clínicas - SRAC
Presidente

