



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA – UEPB
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – CCSA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA – DAEC
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC**

RODRIGO COSTA FERNANDES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: CONSIDERAÇÕES DOS TÉCNICOS DE
RADIOLOGIA DO HOSPITAL DE TRAUMA, EM CAMPINA GRANDE – PB.**

**CAMPINA GRANDE – PB
2017**

RODRIGO COSTA FERNANDES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: CONSIDERAÇÕES DOS TÉCNICOS DE
RADIOLOGIA DO HOSPITAL DE TRAUMA, EM CAMPINA GRANDE – PB.**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC,
apresentado ao Curso de Graduação em
Administração da Universidade Estadual da
Paraíba, em cumprimento às exigências para
obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Área de Concentração: Qualidade

Orientadora: Profa. Dra. Yêda Silveira M. Lacerda

CAMPINA GRANDE – PB

2017

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

F363q Fernandes, Rodrigo Costa
Qualidade de vida no trabalho [manuscrito] : considerações dos técnicos de radiologia do hospital de trauma, em Campina Grande - PB / Rodrigo Costa Fernandes. - 2016.
25 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2016.

"Orientação: Profa. Dra. Yêda Silveira Martins Lacerda, Administração e Economia".

1. Qualidade de Vida no Trabalho. 2. Condições de trabalho. 3. Satisfação no trabalho. I. Título.

21. ed. CDD 306.361

RODRIGO COSTA FERNANDES

*10,0 (100%)
aprobado*

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: CONSIDERAÇÕES DOS TÉCNICOS DE
RADIOLOGIA DO HOSPITAL DE TRAUMA, EM CAMPINA GRANDE – PB.**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC,
apresentado ao Curso de Graduação em
Administração da Universidade Estadual da
Paraíba, em cumprimento às exigências para
obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Aprovado em: 04 de agosto de 2017.

BANCA EXAMINADORA

Yêda Silveira Martins Lacerda

Profa. Dra. Yêda Silveira Martins Lacerda (UEPB)
Orientadora

Maria Marluce Delfino da Silva

Profa. Esp. Maria Marluce Delfino da Silva (UEPB)
Examinadora

Maria Dilma Guedes

Profa. MSc. Maria Dilma Guedes (UEPB)
Examinadora

CAMPINA GRANDE – PB

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: CONSIDERAÇÕES DOS TÉCNICOS DE RADIOLOGIA DO HOSPITAL DE TRAUMA, EM CAMPINA GRANDE – PB.

FERNANDES, Rodrigo Costa¹
LACERDA, Yêda Silveira Martins²

RESUMO

A sociedade vive em constantes mudanças e percebe que a Qualidade de Vida e a Saúde são ativos importantes, envolvendo dimensão física, intelectual, profissional e social. Práticas inadequadas no ambiente de trabalho geram impactos negativos na saúde física e emocional dos empregados e na saúde financeira das empresas. Baixa motivação, falta de atenção, diminuição de produtividade e alta rotatividade criam uma energia negativa que repercute na família, na sociedade e no sistema médico. A Gestão de Pessoas vem auxiliando através de programas que buscam contribuir de forma significativa para melhorar a qualidade da condução das atividades empresariais. Sendo assim, objetivou-se com este artigo, analisar as considerações dos Técnicos de Radiologia sobre a QVT no Hospital de Trauma em Campina Grande – PB. Foi realizada enquete qualitativa semiestruturada, classificada como analítica e interpretativa, que busca refletir e explorar os dados que podem apresentar regularidades para criar um profundo e rico entendimento do contexto pesquisado, tendo como sujeitos da pesquisa, 25 radiologistas. Nos resultados pode-se perceber que dentre os vários pontos citados, cinco se destacaram por grau de importância: reconhecimento e valorização; capacitação e qualificação dos funcionários; cumprimento da legislação trabalhista; questão salarial e melhorar a alimentação. Assim, espera-se que sejam tomadas medidas sobre os aspectos abordados que busquem o melhoramento de condições de QVT, sabendo-se que através desses investimentos, provavelmente haverá melhor rendimento dos trabalhos desenvolvidos, trazendo consequentemente resultados mais satisfatórios para a organização, pacientes e funcionários.

Palavras-chave: Qualidade. Qualidade de Vida. Qualidade de Vida no Trabalho.

ABSTRACT

The society lives in constant changes and realizes that Quality of Life and Health are important assets, involving physical, intellectual, professional and social dimension. Inappropriate workplace practices create negative impacts on the physical and emotional health of employees and on the financial health of companies. Low motivation, lack of attention, decreased productivity and high turnover create negative energy that affects the family, society and the medical system. People Management has been assisting through programs that seek to contribute significantly to improve the quality of the conduct of business activities. Therefore, the purpose of this article was to analyze the considerations of Radiology Technicians about QWL at the Trauma Hospital in Campina Grande - PB. A semi structured qualitative survey, classified as analytical and interpretative, was carried out to reflect and explore the data that can present regularities to create a deep and rich understanding of the researched context, having as subjects of the research, 25 radiologists. In the results it can be seen that among the several points mentioned, five stood out for importance: recognition and valorization; Training and qualification of employees; Compliance with labor legislation; And improve nutrition. Thus, it is expected that measures will be taken on the aspects addressed that seek the improvement of QWL conditions, knowing that through these investments, there will probably be a better performance of the work developed, consequently bringing more satisfactory results to the organization, patients and employees.

Keywords: Quality. Quality of life. Quality of life at work.

¹ Graduando em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba. E-mail: rodrigoexit@hotmail.com

² Professora orientadora. Dra. em Administração pela Universidad San Carlos - PY. E-mail: <yedasilveira@hotmail.com>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	5
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	6
2.1	QUALIDADE.....	6
2.2	QUALIDADE DE VIDA – QV.....	7
2.3	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT	9
2.4	MOTIVAÇÃO DO EMPREGADO	14
2.5	BENEFÍCIOS AO EMPREGADO	15
3	CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	15
4	METODOLOGIA.....	16
5	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	17
5.1	APRESENTAÇÃO DOS DEPOIMENTOS	17
5.2	ANÁLISE DOS DEPOIMENTOS	19
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22
	REFERÊNCIAS	23

1 INTRODUÇÃO

A Qualidade de Vida no Trabalho – QVT procura o equilíbrio entre as expectativas do indivíduo e da organização, através da relação entre as exigências e as necessidades de ambas as partes, visando melhorias na satisfação das pessoas e melhores resultados organizacionais. Para tanto, é preciso falar em QVT acentuando sempre a abordagem deste assunto como questão de competitividade organizacional. Portanto, é inteiramente pertinente e relevante o desenvolvimento de aspectos que favoreçam o crescimento e o desenvolvimento do ser humano como ser multidisciplinar, reconhecendo suas mais variadas e amplas necessidades.

O tema vem ganhando importância para o homem desde os primórdios de sua existência, claro que com outras designações e contextos, mas sempre voltados à satisfação e facilitação na execução de suas incumbências. No âmbito das organizações acadêmicas e empresariais tem despertado cada vez mais o interesse de gestores e administradores pela colaboração que pode oferecer para a satisfação do empregado e a produtividade empresarial. Favorece assim o crescimento de um perfil humanizado que consiste em construir os alicerces para uma organização inteligente e inovadora.

Averiguar as considerações dos colaboradores sobre a QVT consiste em querer o crescimento dentro do âmbito empresarial, contribuir para o aprimoramento institucional na busca por planejamentos que visem assegurar o desenvolvimento dos mesmos e sucesso da organização. Com base nessas informações surge o questionamento da pesquisa: Como analisar as considerações dos Técnicos de Radiologia sobre a Qualidade de Vida no Trabalho - QVT, dentro do Hospital de Trauma em Campina Grande – PB?

Neste contexto, este trabalho tem como objetivo analisar as considerações dos Técnicos de Radiologia sobre a QVT no Hospital de Trauma em Campina Grande – PB.

A relevância do tema justifica-se, pelo fato, que desde o século 20 este tema vem sendo um dos focos principais das organizações que buscam um diferencial de competitividade e excelência em seus serviços.

O presente artigo encontra-se estruturado da seguinte forma: Resumo, Abstract, Introdução, Caracterização do Objeto de Estudo, Fundamentação Teórica, Caracterização da Empresa, Metodologia, Análise e Discussão dos Resultados, Considerações Finais e Referências.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 QUALIDADE

No livro de Joseph M. Juran, “A History of Managing for Quality”, publicado em 1995, segundo Avelino (2005), o mesmo resgata historicamente a qualidade, identificando aplicação dos conceitos de qualidade na China, no Egito, na Grécia, em Roma, na Escandinávia, entre outros. Portanto, qualidade não é uma inovação, muito menos um assunto modal. É sim um conceito milenar sempre presente na história da humanidade. Mas, foi somente no século 20, que a qualidade passou a ser efetivamente foco das organizações.

Com o crescimento do consumo e do mercado, as empresas viram-se obrigadas a tratar o assunto qualidade com mais cuidado. Surgiram então os principais nomes na área de qualidade, destacados por Avelino (2005): George Box, W. Edwards Deming, John Dewey, Frederick Herzberg, Kaoru Ishikawa, Joseph M. Juran, Kurt Lewin, Lawrence D. Miles, Alex Osborne, Walter Shewhart, Genichi Taguchi, Frederick W. Taylor, J. Edgar Thomson, entre outros.

Deming baseava a qualidade no controle e melhoria dos processos, com o uso de técnicas estatísticas. Juran defendia a qualidade como adequação ao uso (“o que o cliente quer”). Crosby definia a qualidade como produto isento de defeitos (“zero defeito”). Ishikawa focava a qualidade na capacidade de atender as necessidades dos clientes. Taguchi considerava qualidade como a mínima perda de produtos (AVELINO, 2005). Shiba, Graham e Walden (1997) constataram que em cada período da história, a qualidade foi definida de forma diferente, a saber:

- Adequação ao padrão (anos 50): qualidade era sinônimo da garantia que o produto executasse as funções previstas em projeto;
- Adequação ao uso (anos 60): produtos capazes de suportar as mais variadas formas de uso;
- Adequação ao custo (anos 70): foco na redução de custos, com controle sobre a variabilidade dos processos de fabricação e redução de desperdícios;
- Adequação às necessidades dos clientes (anos 80): para se manter no mercado, as organizações passaram a anteciparem-se às necessidades dos clientes, satisfazendo-as.

Constata-se desta forma que o termo qualidade tem sido utilizado em diversas situações, nem sempre tendo uma definição clara e objetiva. Ou seja, a qualidade não é simples de ser definida, é aparentemente intuitiva. Sua interpretação depende do ponto de vista de quem a analisa. É comum um produto/serviço ter qualidade para uma pessoa e não ter para outra (CARVALHO, 2007).

Na visão de Möller (2002), a Qualidade pode ser classificada através de cinco tipos, quais sejam:

- **Qualidade pessoal** – Considera as pessoas como sendo à base de todas as outras qualidades (...). Pode ser definida como a satisfação das exigências e expectativas técnicas e humanas da própria pessoa e das outras (idem, p. 17-18).
- **Qualidade departamental** – Pode ser definida como o quanto um departamento como um todo, satisfaz as exigências e expectativas técnicas e humanas dele mesmo e do mundo exterior (idem, p. 119).
- **Qualidade de produtos** – Ocupa-se em entregar produtos e serviços que satisfaçam as expectativas dos clientes. Divide-se em duas etapas: a qualidade do produto pelo ponto de vista do produtor e a qualidade do produto pelo ponto de vista do consumidor (idem, p. 153).
- **Qualidade dos serviços** – É julgada tanto pelo cliente como pelo provedor. O autor considera o serviço como o próprio produto. Toda organização de serviços deve se assegurar de que a qualidade dos seus serviços satisfaça constantemente as exigências daqueles segmentos de mercado para os quais ela decidiu dirigir seus esforços (idem, p. 155).
- **Qualidade da empresa** – Envolve todas as outras qualidades anteriores. Pode ser definida pelo grau até o qual o desempenho global de uma empresa ou organização satisfaz as exigências e expectativas ‘técnicas’ e ‘humanas’. Essas exigências e expectativas são fixadas tanto pelo mundo exterior como pelos próprios funcionários da empresa (idem, p. 161).

Para o autor, foi observado que a qualidade está presente não somente nos processos, produtos ou serviços, na percepção dos clientes ou dos provedores, mas na organização como um todo. Entretanto, outras dimensões vêm sendo adotadas, trata-se da Qualidade de Vida (QV) e da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

2.2 QUALIDADE DE VIDA – QV

A Qualidade de Vida (QV) é um assunto relevante no mundo moderno por ser o produto da interação entre as expectativas e realizações de uma pessoa, podendo somente ser descrita e medida em termos individuais, portanto numa análise subjetiva. Esse assunto está em evidência, utilizado como contexto de pesquisa, servindo como elo entre as áreas especializadas do conhecimento como sociologia, medicina, enfermagem, psicologia, economia, geografia, história social, filosofia dentre outras, sendo, portanto, um tema interdisciplinar.

A qualidade de vida é considerada como a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações e mesmo como uma questão ética (SANTIN, 2002), que deve, primordialmente, ser analisada a partir da percepção individual de cada um. Recorrendo-se à etimologia do termo qualidade, ele deriva de “*qualis*” [latim] que significa o modo de ser característico de alguma coisa tanto considerado em si mesmo, como relacionado a outro grupo, podendo, assim, assumir tanto características positivas como negativas. Porém, quando se fala em qualidade de vida, acredita-se que, geralmente, refere-se a algo bom, digno e positivo.

De acordo com França (2003, p. 4), “Qualidade de vida é a busca contínua da melhoria dos processos de trabalho, os quais precisam ser construídos não só para incorporar as novas tecnologias como para aproveitar o potencial humano, individual e em equipe”. Complementando, Cordeiro (2015), afirma que a Qualidade de vida pode ser definida como a busca da satisfação plena das necessidades de cada pessoa. Para muitos brasileiros, infelizmente, qualidade de vida é poder comer, beber, morar e sentir-se seguro, ou seja, a preocupação ainda é a satisfação das necessidades primárias. Entretanto, quando se reportam à alimentação, Brasil e Lopez (2010), afirmam que uma alimentação adequada é fundamental para o ótimo desempenho de qualquer pessoa, e que para manutenção da saúde, deverá obedecer um padrão alimentar adequado, pois a omissão de refeições, ingestão insuficiente de energia, carência de nutrientes e desidratação, podem ser prejudiciais à saúde.

Contextualizando a QV é válido ressaltar que na década de 70, houve uma ruptura dos valores cartesianos, que pregam o homem, dividido em partes, dando lugar a uma nova visão holística, na qual o ser humano é visto como um todo integrado, biopsicossocial, onde toda manifestação é complexa e interligada, composto por interfaces, biológicas, psicológicas e sociais que reagem simultaneamente aos estímulos recebidos (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

A esfera biológica refere-se às características físicas como metabolismo ou vulnerabilidade dos órgãos herdados ou adquiridos no decorrer da vida. A esfera psicológica envolve as características que formam a personalidade de cada indivíduo. Incluem-se nessa categoria todos os processos afetivos, emocionais e de raciocínio. A esfera social relaciona os aspectos culturais da pessoa, com seus valores, suas crenças e os papéis no trabalho e na família (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

O Quadro 1 a seguir, pode-se visualizar claramente os valores das três interfaces que propõem esta visão holística.

Quadro 1 – Enfoque Biopsicossocial

Esfera Biológica	<ul style="list-style-type: none"> • Sono, alimentação e atividade física; • Intervenções Clínicas; • Medicação, vitaminas; • Técnicas de distensão e repouso; • Adequação do estilo de vida as necessidades individuais.
Esfera Psicológica	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconhecimento; • Métodos terapêuticos, espirituais e filosóficos; • Busca de convivência menos conflituosa com pares e grupos; • Compensação de frustrações com atividades de autorrealização; • Compreensão dos símbolos e das necessidades dos pares.
Esfera Social	<ul style="list-style-type: none"> • Melhoria das condições de vida pessoal e familiar; • Desenvolvimento profissional e cultural; • Interação indivíduo e meio ambiente; • Revisão e redimensionamento das formas de organização do trabalho; • Investimento na autogestão da carreira de sucesso profissional e pessoal.

Fonte: Adaptado de Limongi-França e Zaima (2003, p. 407).

Essas esferas denotam a preocupação em ver o ser humano como um todo. Esse entendimento foi consolidado, quando, a Organização Mundial da Saúde – OMS (1980), estabeleceu que saúde não apenas é a ausência de doença, mas também o completo bem-estar biopsicossocial.

França e Pilatti (2007, p. 1) dizem que “o viver bem é viver com qualidade de vida”, explanando que este tema aborda os demais fatores que influenciam a vida do indivíduo.

É importante destacar, que o ser humano traz consigo sentimentos, ambições, cria expectativas, envolve-se, busca o crescimento dentro daquilo que desenvolve e realiza. Uma vez que estas necessidades e desejos são satisfeitas, o indivíduo passa a ter qualidade de vida.

A qualidade de vida passa a ser fundamental na existência das pessoas diante dos avanços da tecnologia e da produtividade. Observa-se que o mundo está cada vez mais informatizado e as pessoas passam a trabalhar mais e buscar constantemente a qualidade de vida para satisfazer suas necessidades.

2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT

Massolla e Calderari (2011) relatam que a origem do movimento de qualidade de vida no trabalho começou em 1950, com o surgimento da abordagem sócio técnica. Somente na década de 60, tomaram impulsos, iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, na busca de melhores formas de organizar o trabalho a fim de minimizar só

efeitos negativos do emprego na saúde e bem-estar geral dos trabalhadores. Entretanto, a expressão qualidade de vida no trabalho só foi introduzida, publicamente, no início da década de 70, então com isso surge um movimento pela qualidade de vida no trabalho, principalmente nos EUA, devido à preocupação com a competitividade internacional e o grande sucesso dos estilos e técnicas gerenciais dos programas de produtividade japonesa, centrado nos empregados. No Brasil, esse tema está sendo amplamente explorado e vem exigindo a atenção das empresas em relação às pessoas que fazem parte da organização, pois dependem extremamente delas para o alcance de seus objetivos e metas.

Pode-se dizer que a construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, essa visão é chamada por esse mesmo autor de enfoque biopsicossocial que representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas durante o trabalho na empresa.

Rodrigues (2002, p. 21) quando se reporta a QVT, diz:

Entendemos aqui por Qualidade de Vida no Trabalho – QVT – a resultante direta da combinação de diversas dimensões básicas da tarefa e de outras dimensões não dependentes diretamente da tarefa, capazes de produzir motivação e satisfação em diferentes níveis, além de resultar em diversos tipos de atividades e condutas dos indivíduos pertencentes a uma organização.

De acordo com o autor, a QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, quanto os aspectos psicológicos do local de trabalho, quando se fala em qualidade de vida envolve a vida familiar, educação, meio ambiente, lazer e trabalho, e a todos os aspectos motivacionais dos colaboradores.

Limongi-França e Arellano (2002, p. 1) dizem que “o viver bem é viver com qualidade de vida”, explanando que este tema aborda fatores, como: Saúde, Ecologia, Ergonomia, Psicologia, Sociologia, Economia, Administração e Engenharia.

Sabe-se que existem certas características do organismo humano que influenciam no desempenho do trabalho, Lida (2005) menciona que ambientes de trabalho com arranjo físico inadequado aumenta o estresse e diminui o rendimento dos funcionários. A monotonia e a fadiga, por exemplo, estão presentes em todos os trabalhos e, se não podem ser totalmente eliminados, podem ser controladas e amenizadas com a implantação de ambientes mais interessantes e motivacionais.

Limongi-França (2007) aponta as indagações em torno do tema, diante dos diversos conceitos, critérios, abordagens, indicadores e outras formas de discussão com relação à QVT,

e agrupa as dimensões sob as quais o tema é acometido, apresentando as escolas de pensamento: a escola socioeconômica, a escola organizacional e a escola condição humana no trabalho.

- **Escola socioeconômica:** os fatores prezados eram o desenvolvimento da cidadania, responsabilidade e projetos sociais, igualdade com liberdade, preservação do meio ambiente e desenvolvimento sustentável.
- **Escola organizacional:** possui as seguintes características: expansão dos processos de qualidade e produtividade para o de qualidade pessoal; política de gestão de pessoas; marketing – imagem corporativa e comunicação interna; tempo livre; risco e desafio como fatores de motivação e comprometimento.
- **Escola Condição humana no trabalho:** está relacionado com um complexo organizacional que as pessoas possuem, ou seja, capacidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem as condições de vida, e baseiam-se em três dimensões, a biológica: refere-se às características físicas herdadas durante a vida; a dimensão psicológica, que se refere aos processos afetivos, emocionais, que formam a personalidade do indivíduo; e a dimensão social, que se refere aos valores socioeconômicos, a cultura e crenças, o papel da família e da sociedade na formação do indivíduo.

Ainda, para Limongi-França (2007), a ideia de criar escolas de pensamento é um avanço importante da consolidação de uma nova competência da administração, pois sinaliza as especialidades acerca do tema, e enfatiza os fenômenos relacionados com o bem-estar no trabalho e em torno da empresa.

Segundo Chiavenato (2008, p. 487), “a QVT representa o grau e os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização”. Para o autor os fatores podem ser descritos em nove categorias, a saber:

1. Satisfação com o trabalho executado;
2. As possibilidades de futuro na organização;
3. O reconhecimento pelos resultados alcançados;
4. O salário percebido;
5. Os benefícios auferidos;
6. O relacionamento humano dentro da equipe e da organização;
7. O ambiente psicológico e físico de trabalho;
8. A liberdade de atuar e responsabilidade de tomar decisões;
9. As possibilidades de estar engajado e de participar ativamente.

Dessa forma, é importante frisar que o termo se tornou indispensável a toda organização, pois agrupa e enfatiza todos os fatores que abrangem o bem-estar físico, psicológico e social do indivíduo, para que este se realize pessoalmente e profissionalmente e tenha um papel importante na sociedade como cidadão.

Ao longo dos anos do século XX, uma série de conceitos passou a ser abordados sobre a QVT. Assim, é válido descrever esses conceitos, segundo Vasconcelos (2001, p. 2-3):

- **De 1959 a 1972:** a QVT é tida como uma variável. Há uma reação do indivíduo ao trabalho e começa-se a preocupar-se como melhorar as condições de vida desse colaborador no trabalho;
- **De 1969 a 1974:** a QVT é vista como uma abordagem. O indivíduo passa a ter um pouco de atenção e foco no sistema organizacional, mas ao mesmo tempo busca melhorias tanto para o colaborador, quanto para o empresário;
- **De 1972 a 1975:** a QVT passa a ser um método, o qual passa a investigar uma série de abordagens, métodos e técnicas que transforme o ambiente de trabalho em um local produtivo e ao mesmo tempo satisfatório;
- **De 1975 a 1980:** a QVT é vista como um movimento, o qual uma onda de ideologias sobre o trabalho do indivíduo e sua relação com a empresa tomam espaços nos movimentos QVT, com as ideologias de “administração participativa” e “democracia industrial”;
- **De 1979 a 1982:** a QVT é tida como tudo. Era vista como um remédio para todos os males, contra a competição estrangeira, os problemas de qualidade, a baixa taxa de produtividade, problemas organizacionais, entre outros;
- **Dias atuais:** a QVT é vista como “nada” no futuro. Pois se seus projetos não vingarem, ela não passará de uma mera ideologia utópica a ter sido posta em prática por alguns, mas que logo passou, sendo considerada como um “modismo”.

Na visão do autor, colaborador e empresa devem ser vistos como um todo, pessoas e empresas devem desenvolver-se de forma mútua. Dessa forma, tanto a empresa, quanto o colaborador, terão resultados satisfatórios.

De acordo com Walton (1973 apud CHIAVENATO, 2010, p. 489-490), a QVT está fundamentada através dos seguintes fatores:

- **Compensação justa e adequada:** a justiça distributiva de compensação depende da adequação da remuneração ao trabalho que a pessoa realiza, da equidade interna (equilíbrio entre as remunerações dentro da organização) e da equidade externa (equilíbrio com as remunerações de mercado de trabalho);
- **Condições de segurança e saúde no trabalho:** envolvendo as dimensões, jornada de trabalho e ambiente físico adequado à saúde e bem-estar da pessoa;
- **Utilização e desenvolvimento de capacidades:** no sentido de proporcionar oportunidades de satisfazer as necessidades de utilização de habilidades e conhecimentos do trabalhador, desenvolver sua autonomia, autocontrole e de obter informações sobre o processo total do trabalho, bem como retro informação quanto ao seu desempenho;
- **Oportunidades de crescimento contínuo e segurança:** no sentido de proporcionar possibilidades de carreira na organização, crescimento e desenvolvimento pessoal e de segurança no emprego de forma duradoura;

- **Integração social na organização:** envolvendo eliminação de barreiras hierárquicas marcantes, apoio mútuo, franqueza interpessoal e ausência de preconceito;
- **Constitucionalismo:** refere-se ao estabelecimento de normas e regras da organização, direitos e deveres do trabalhador, recursos contra decisões arbitrárias e um clima democrático dentro da organização;
- **Trabalho e espaço total de vida:** o trabalho não deve absorver todo o tempo e energia do trabalhador em detrimento de sua vida familiar e particular, de seu lazer e atividades comunitárias;
- **Relevância social da vida no trabalho:** o trabalho deve ser uma atividade social que traga orgulho para a pessoa em participar de uma organização. A organização deve ter uma atuação e uma imagem perante a sociedade, responsabilidade social, responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos, práticas de emprego, regras bem definidas de funcionamento e de administração eficiente.

O Quadro 2, exposto a seguir, complementa o modelo de Walton (1973) de forma resumida, agregando aos respectivos fatores da QVT, dimensões que poderão ser utilizadas como instrumento da pesquisa.

Quadro 2 - Modelo de QVT de Walton

FATORES	DIMENSÕES
• Compensação justa e adequada	1. Renda adequada ao trabalho 2. Equidade interna 3. Equidade externa
• Condição de trabalho	4. Jornada de trabalho 5. Ambiente físico seguro e agradável
• Oportunidade de uso e desenvolvimento de capacidades	6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade da tarefa 9. Variedade da habilidade 10. Retro informação
• Oportunidade de crescimento e segurança	11. Possibilidade de carreira 12. Crescimento profissional 13. Segurança de emprego
• Integração social no trabalho	14. Igualdade de oportunidade 15. Relacionamento 16. Senso comum
• Constitucionalismo	17. Respeito as leis e direitos trabalhistas 18. Privacidade pessoal 19. Liberdade de expressão 20. Normas e rotinas
• Trabalho e espaço total da vida	21. Papel balanceado do trabalho
• Relevância social da vida no trabalho	22. Imagem da empresa 23. Responsabilidade social pelos produtos e serviços 24. Responsabilidade social pelos empregados

Fonte: Chiavenato (2010, p. 491).

Para Carvalho e Nascimento (2011, p. 167), “A QVT constitui-se na peça chave do desenvolvimento humano enquanto profissional, pois é nas organizações que ele, como trabalhador, encontra seu sucesso e frustração”. Assim, compete às organizações criar

mecanismos capazes de proporcionar ao colaborador uma esperança de vida melhor, haja vista que todo trabalhador que tem QVT terá segundo o autor “o embrião” do bem-estar e satisfação. Portanto, é válido destacar que um ambiente com aspectos motivacionais e que proporcionem benefícios aos empregados é fundamental para a manutenção da QVT.

É perceptível, que a QVT sofre influências de diversas variáveis, como relações interpessoais no ambiente de trabalho, satisfação com a remuneração, reconhecimento e valorização da atividade exercida, além de constatar que os objetivos estão sendo atingidos com êxito. Estes fatores contribuem para o comprometimento com o trabalho, a produtividade e principalmente para a motivação. Da mesma forma, fatores externos do ambiente de trabalho como vida pessoal, saúde, lazer e estado emocional também estão relacionados diretamente com a qualidade de vida no trabalho. Logo, a QV e QVT estão intimamente vinculadas.

2.4 MOTIVAÇÃO DO EMPREGADO

Qual é a relação das metas, interesses e motivos do trabalhador com as estratégias motivacionais utilizadas na empresa? É relevante encontrar uma forma para harmonizar os motivadores organizacionais com as metas e interesses concretos dos empregados? Como valorizar os empregados no trabalho a partir das suas disposições, das suas metas e interesses?

Para Marras (2011), o aspecto de cargos e salários são aspectos que motivam a maioria dos indivíduos na Qualidade de Vida no Trabalho, estes mesmos fatores fazem com que os funcionários se sintam valorizados, uma vez que o crescimento profissional é o fator que muitas organizações utilizam como planejamento estratégico, conseguindo desta forma utilizar as habilidades das pessoas dentro da empresa. Enquanto que Paschoal (2007, p. 6), diz que: “não se deve apenas avaliar a renumeração de um cargo como forma de crescimento profissional”.

Bekin (2004) acrescenta que o investimento na educação e treinamento de funcionários é uma forma de motivação eficaz:

A motivação é um processo global que tem como objetivo final comprometer o funcionário com as causas e os objetivos da empresa para integrá-lo à cultura organizacional. Esse comprometimento implica o aprimoramento do desempenho do funcionário por meio de sua valorização e satisfação com o indivíduo que pertence a uma organização.

Bendasolli (2012) ressalta a importância de priorizar a liberdade do trabalhador para a construção de uma identidade própria comum e coletiva. Esse comprometimento implica o aprimoramento do desempenho do funcionário por meio de sua valorização e satisfação com o indivíduo que pertence a uma organização.

2.5 BENEFÍCIOS AO EMPREGADO

A existência de qualidade de vida no trabalho também é representada através dos chamados “benefícios sociais”. Benefícios são remuneração indireta, pois custa dinheiro à organização. Assim, benefícios são custos, sem dúvida. No entanto, seguindo a mesma linha da filosofia humanista, seres humanos, talvez devido ao progresso tecnológico e social que vivenciaram, almejam mais da organização do que apenas pagar pelo justo trabalho. Eles reivindicam o papel social da organização na qual trabalham.

Freire (2002) e Borba (2003) enumeram vários critérios que enquadram um bom atendimento aos clientes como forma de benefício tanto para o empregado quanto para o empregador e, como retorno, conseguem ganhar a simpatia do cliente satisfeito.

Sabe-se que existem certas características do organismo humano que influenciam no desempenho do trabalho. Lida (2005) afirma que um layout inadequado aumenta o estresse e diminui o rendimento do trabalhador. A monotonia e a fadiga, por exemplo, por exemplo, estão presentes em todos os trabalhos e, se não podem ser totalmente eliminados, podem ser controladas e amenizadas com a implantação de ambientes mais interessantes e motivacionais.

Brum e Dugas (2005) ressaltam que o reconhecimento profissional é uma forma de beneficiar o trabalhador. Enquanto que, Afonso et al. (2010) incentivam os investimentos na segurança do trabalho para proporcionar um melhor conforto e satisfação dos trabalhadores.

3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A organização objeto de estudo foi o Hospital de Emergência e Trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes, inaugurado no dia 5 de julho de 2011 pelo Governador do Estado da Paraíba em exercício, Sr. Ricardo Vieira Coutinho. Encontra-se localizado na Avenida Floriano Peixoto, 4700, bairro das Malvinas, município de Campina Grande – PB. O Hospital é um dos maiores e mais modernos em equipamentos de saúde na área da alta complexidade do Norte e Nordeste. Atende dentro de uma proposta baseada no Programa Nacional de Humanização. A unidade recebe atualmente 52% da população do estado, incluindo Agreste, Borborema, Cariri e Sertão, totalizando 173 municípios. Dispõe de 242 leitos, sendo 30 de UTI (adulto, pediátrico e de queimados), com área construída de 22 mil metros quadrados. O estacionamento tem capacidade para 516 vagas. Há ainda heliporto, clínica médica, clínica cirúrgica, clínica ortopédica e traumatológica, clínica pediátrica e traumatologia infantil, além de clínicas especializadas em oftalmologia, otorrinolaringologia, neurologia e buco-maxilo facial, centro

cirúrgico com seis salas, sala para pequenas intervenções cirúrgicas de emergência, centro de diagnóstico, laboratórios de hematologia, bioquímica, microbiologia, líquen e parasitologia/análise. Conta com 250 médicos, sendo 27 de plantão 24 horas, em todas as especialidades de urgência. A unidade hospitalar tem ainda 150 enfermeiros, 450 técnicos de enfermagem, 48 fisioterapeutas, 30 assistentes sociais, 25 psicólogos e 1.500 funcionários técnico-administrativos. O hospital é o único, na região da Borborema, que possui Unidade de Queimados em atendimento hospitalar.

Sua missão é proporcionar saúde à população onde está inserido, com a máxima qualidade nos serviços oferecidos, com o emprego de tecnologia atualizada, com recursos humanos qualificados, buscando sempre o crescimento e conseqüente desenvolvimento do Hospital como uma instituição governamental, de forma integrada com a sociedade.

A visão atual é ser reconhecido como Hospital excelência nas especialidades de alta complexidade (ortopedia e traumatologia, AVC, Unidade de Queimados) e de demais serviços de Média complexidade oferecidos à população.

4 METODOLOGIA

O desenvolvimento desta pesquisa tomou como base e modelo a classificação de pesquisa, segundo Vergara (2011), distribuído da seguinte forma:

- **Quanto aos fins:**

- **Exploratória**, que “se caracteriza pelo desenvolvimento e esclarecimento de ideias, com objetivos de oferecer uma visão panorâmica, uma aproximação a um determinado fenômeno que é pouco explorado” (GONSALVES, 2001, p. 65). No caso, na organização, não havia trabalho publicado, o que se caracteriza como estudo exploratório.
- **Descritiva**, que “observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los” (CERVO; BERVIAN, 2002, p. 65). Considerando que foram coletados depoimentos e transcritos na íntegra.

- **Quanto aos meios:**

- **Bibliográfica**, porque “procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos. Pode ser realizada independente ou como

parte da pesquisa descritiva ou experimental” (idem, p. 65). Tomou-se como base, a visão de vários estudiosos sobre o assunto.

- **Estudo de Caso**, considerando que “o artigo representativo de um estudo de caso deve ser desenvolvido a partir da análise de uma determinada organização” (TACHIZAWA; MENDES, 2006, p. 61). Haja vista que, foi realizado um estudo em apenas uma organização.

O método adotado foi o **Qualitativo**, “preocupa-se com a interpretação do fenômeno considerando o significado que os outros dão as suas práticas” [...] (GONSALVES, 2001, p. 68). Após, a aplicação da enquete, os dados foram transcritos e foi feita uma análise sobre a percepção dos pesquisados, destacando a visão de alguns autores.

A organização objeto de estudo é o Hospital de Trauma, localizado em Campina Grande – PB, que atualmente conta com uma média de 3000 colaboradores. Entretanto, para efeito da pesquisa, levou-se em consideração apenas o setor de Radiologia, que atualmente dispõe de 39 Técnicos. Destes, foi extraída uma amostra de 25 colaboradores. Logo, 64% dos técnicos participaram da pesquisa, conforme disponibilidade e aceitação.

O instrumento da pesquisa foi uma enquete, estruturada através de uma pergunta, a saber: **Em sua opinião, o que este Hospital poderá fazer para melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho de seus colaboradores?**

A coleta dos dados foi realizada no Hospital em questão, durante o mês de março de 2017. Após a coleta, os resultados foram transcritos, na íntegra e, posteriormente foi feita uma análise qualitativa, na visão de autores da área, a exemplo de: Bekin (2004); Bendasolli (2012); Borba (2004); Brasil e Lopez (2010); Brum e Dugas (2005); Freire (2002); Limongi-França (2007); Marras (2004) e Paschoal (2007).

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Após a coleta, os depoimentos obtidos foram transcritos e posteriormente foi realizada a análise desses resultados, conforme exposição, a seguir:

5.1 APRESENTAÇÃO DOS DEPOIMENTOS

- **Depoimento nº 01** – “Melhores condições de trabalho e valorização do funcionário em sua área de formação”.

- **Depoimento nº 02** – “Reconhecimento do funcionário em questão salarial”.
- **Depoimento nº 03** – “Melhorias para os funcionários, carga horária justa e maior estabilidade para o empregado”.
- **Depoimento nº 04** – “Colocar o salário de acordo com o piso da categoria, carga horária mais justa, menos cobrança, pagar os direitos de insalubridade, periculosidade e adicional noturno”.
- **Depoimento nº 05** – “Carga horária mais justa, disponibilização de mais materiais de EPIs, direitos de acordo com o Conselho de Radiologia”.
- **Depoimento nº 06** – “Mais cursos de qualificações, um programa de bem-estar com acompanhamento de psicólogos, médicos, nutricionistas e fisioterapeutas. Oferecer melhor alimentação”.
- **Depoimento nº 07** – “Melhorar a alimentação, realizar atividades físicas com os prestadores antes da jornada de trabalho”.
- **Depoimento nº 08** – “Curso de capacitação, condições mais favoráveis para um bom desempenho dos serviços, valorização dos funcionários”.
- **Depoimento nº 09** – “Valorizar o profissional respeitando os seus direitos, oferecer mais qualificação e capacitação”.
- **Depoimento nº 10** – “Valorização do profissional, tratar os prestadores de serviço em forma de igualdade com os concursados, oferecer aos prestadores os direitos da categoria, capacitação dos funcionários”.
- **Depoimento nº 11** – “Assinar as carteiras de trabalho”.
- **Depoimento nº 12** – “Nos deixar trabalhar sem pressão, dar mais condições de trabalho”.
- **Depoimento nº 13** – “Reconhecimento pelo desempenho profissional, fazer interação entre os funcionários”.
- **Depoimento nº 14** – “Assinar a carteira de trabalho trazendo direitos como: Insalubridade, adicional noturno e férias, curso de reciclagem”.
- **Depoimento nº 15** – “Reconhecimento pelo esforço do trabalhador, salário de acordo com a categoria, um atendimento mais satisfatório”.
- **Depoimento nº 16** – “Legalizar o salário de acordo com a categoria, melhorar a alimentação, mais segurança no trabalho”.
- **Depoimento nº 17** – “Assinar a carteira de trabalho, oferecer os direitos que o conselho exige, mais equipamentos de proteção para os técnicos de radiologia”.

- **Depoimento nº 18** – “Melhoria nas refeições, valorização e capacitação do funcionário, respeito as normas trabalhistas, aumento de EPIs”.
- **Depoimento nº 19** – “Regularizar o profissional perante a lei trabalhista, reivindicar mais transporte para a rota do hospital, valorização e capacitação do profissional”.
- **Depoimento nº 20** – “Oferecer cursos de capacitação profissional, melhorias no salário, diminuição da carga horária, reconhecimento profissional”.
- **Depoimento nº 21** – “Valorização e capacitação dos funcionários”.
- **Depoimento nº 22** – “Cumprir as leis trabalhistas”.
- **Depoimento nº 23** – “Cumprir as leis trabalhistas”.
- **Depoimento nº 24** – “Melhorar a alimentação, melhorar a carga horária de trabalho”.
- **Depoimento nº 25** – “Uma alimentação mais adequada, regularização do trabalhador com a assinatura da carteira de trabalho, promover capacitação, salários mais justos”.

5.2 ANÁLISE DOS DEPOIMENTOS

Observando os depoimentos, foram identificados com maior frequência, cinco aspectos. A seguir, foram analisados, diante das opiniões apresentadas pelos pesquisados, detalhados por ordem de importância e discutidos em forma de revisão de literatura, quais sejam: reconhecimento e valorização; capacitação e qualificação dos funcionários; cumprimento da legislação trabalhistas; questão salarial e melhorar a alimentação.

O primeiro aspecto mais abordado foi “**Reconhecimento e valorização**”. Bendasolli (2012) afirma que, o reconhecimento no trabalho é um dos temas mais instigantes da relação sujeito-trabalho, pois coloca em discussão a importância deste último no processo de construção da identidade pessoal, bem como a importância do outro e dos coletivos de trabalho no estabelecimento de julgamentos sobre o valor do sujeito e daquilo que ele faz quando trabalha. Neste contexto, todos trabalham motivados pela possibilidade de crescimento e reconhecimento profissional. E é justamente nessa busca que os colaboradores dão o melhor de si, sempre motivados a crescer. O funcionário precisa sentir-se valorizado. Essa valorização permite que ele mesmo execute suas funções de forma mais e comprometida, pois irá sentir-se importante naquilo que faz; logo, necessitará de reconhecimento. Ressalta que: como esperar que o funcionário de atendimento repasse sentimentos de compreensão e interesse pelos problemas do público se ele próprio não dispõe da compreensão e interesse de seus superiores?

Para Brum e Dugas (2005), o reconhecimento é definido como uma reação construtiva e autêntica, personalizada e ética, podendo manifestar-se de modo formal ou informal, público ou privado, financeira ou simbolicamente, cotidiana ou ritualisticamente. Consiste de um julgamento sobre a contribuição do trabalhador em termos de resultados e investimento pessoal. É fundamentado na crença de que a pessoa deve ser reconhecida como um ser único, livre, igual e merecedor de respeito.

O segundo aspecto foi “**Capacitação e qualificação dos funcionários**”. Investir em treinamentos e capacitações para os colaboradores deste setor é uma importante estratégia de qualificação, melhorar o relacionamento cotidiano do próprio setor; bem como a relação interpessoal com o público e da mais qualidade nos serviços prestados são formas de melhorar a QVT da instituição sem grandes investimentos. Borba (2004, p. 23) diz que “para consolidar parcerias e efetivamente operacionalizar, estimular e desenvolver o setor, é primordial que se criem vínculos de afetividade entre clientes e prestadores. Portanto, o cerne está em promover, estimular, treinar e privilegiar os profissionais que representam os serviços perante os clientes”. Ainda, neste contexto, Freire (2002) comenta que os pacientes quando são bem atendidos por um serviço hospitalar podem atuar como promotores de venda junto a seus familiares e amigos, assim o marketing de treinamento passa a ter uma importância reconhecida.

Marras (2004, p. 152) visualiza que “levantamento de necessidade de treinamento é o primeiro passo no processo do sistema de treinamento e desenvolvimento”. Já, Bekin (2004, p. 75) afirma que “a visão do treinamento deve ser sempre estratégia, no sentido de ser considerado e tratado como um investimento com retorno garantido em termos de qualidade, excelência e dedicação”. Deve ser contínuo o levantamento da necessidade de treinamento dentro de uma empresa, pois as organizações precisam se adequar às constantes mudanças do mercado.

O terceiro aspecto foi “**Cumprimento da legislação trabalhista**”. A Legislação Trabalhista visa garantir os direitos dos trabalhadores para que não haja abusos por parte do Empregador, como: registro de emprego, carga horária, hora extra com adicional, 13º salário, férias, FGTS, aposentadoria, acidente de trabalho e em alguns casos: participação nos lucros da Empresa e uso obrigatório de equipamentos de segurança. A Legislação, também garante às Empresas quanto aos empregados desidiosos, aqueles, que cometem faltas graves administrativas, sob as quais, a empresa pode demitir por justa causa. O contrato de trabalho (artigo 442) é o acordo, tácito ou expresso, celebrado entre o empregador (artigo 2º, CLT) e empregado (artigo 3º, CLT), correspondente à relação de emprego. Não possui necessariamente uma forma para ser realizado, podendo ser por escrito ou verbalmente (artigo 443, CLT).

Os direitos e deveres dos empregados e empregadores estão estabelecidos na Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, nos Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho e em diversas leis específicas. Neste contexto, Limongi-França (2007), diz que, um dos fatores críticos da gestão da QVT é a legitimidade. Assim, “legitimidade significa a aceitação de decisões pela minoria, respeitando os direitos das minorias. Assim, legitimidade envolve a noção de que, além de os direitos e deveres serem respeitados, as decisões, os comportamentos e as atitudes individuais ou específicos são aceitos e respeitados”.

O quarto aspecto foi “**Questão salarial**”. O Hospital de Trauma tem dois tipos de trabalhadores, os concursados e não concursados, que são popularmente chamados de prestadores de serviço. Na questão salarial há uma disparidade muito grande entre essas categorias, pois, uma recebe de acordo com a categoria (concurados) e a outra não. Essa desigualdade salarial gera insatisfação de alguns (não concursados), já que a carga trabalhada é igualitária para todos e às vezes até mais árdua para os prestadores. Outros injustiçados, porém, ponderam que têm sorte por terem um emprego numa economia em baixa ou fixam-se nos benefícios do trabalho em vez de priorizarem o trabalho. Estes últimos tendem a permanecer no emprego, mas um número crescente de pesquisadores aponta correlações entre o trabalho que paga baixos salários e a baixa produtividade.

De acordo com Paschoal (2007, p. 9), as pessoas costumam dizer que “não trabalham por esporte” e, por mais imediatista que seja essa afirmação, ela mostra que, tanto na cultura brasileira como no sistema de relações econômicas o salário seja talvez o mais importante nas decisões das pessoas do que outros fatores. É compreensível que mesmo a minoria que não depende de apenas um salário para viver, faça muita questão de uma remuneração justa, de preferência a mais elevada possível.

O quinto aspecto foi “**Melhorar a alimentação**”. O Hospital hoje conta com um refeitório para 128 pessoas, serve às três refeições básicas do dia para os colaboradores, café, almoço e janta, de acordo com as determinações, que estipulam normas para essa prática e são cobradas pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). O mesmo que é regido pelo Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), conforme o que determinam a lei 6.321, de 1976, e o decreto nº 5, de 1991. Essas legislações regulam sobre o local onde deve ser fornecida a alimentação dos funcionários, além de obrigar as empresas a contratarem nutricionistas, quando as refeições forem produzidas dentro dessas instituições.

No caso que foi colocado como aspecto, não envolve as normas como o hospital lida com a questão da alimentação, mas sim com a qualidade dessa mesma, que esta muito abaixo

dos padrões corretos e satisfatórios exigidos e colocados como fundamentais para uma enriquecedora alimentação nutricional e institucional exigida pelas leis.

Neste contexto, Brasil e Lopez (2010) dizem que alimentação é o conjunto de hábitos e substâncias que o homem usa, não só em relação às suas funções vitais, mas também como um elemento da sua cultura e para manter ou melhorar a sua saúde.

Com base nessas informações, constata-se o quanto a atividade nutricional, ou seja, a alimentação de qualidade pode trazer benefícios para a instituição. Fazer uma reeducação dos hábitos alimentares para assegurar saúde, segurança e produtividade com a refeição fornecida é essencial também para trazer mais motivação para o trabalhador, fazendo-o executar suas funções de forma satisfatória.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Qualidade de Vida no Trabalho é uma ferramenta de grande relevância para as empresas que buscam um diferencial competitivo, bem-estar e a satisfação dos seus colaboradores. Nesse sentido, a QVT busca e necessita de um espaço para estudo, procurando minimizar as cobranças diárias no ambiente de trabalho.

Para analisar a QVT e o grau de satisfação dos Técnicos do Setor de Radiologia do Trauma, foi realizada uma pesquisa junto a esses profissionais, através de uma pergunta, simples e direta, e eles manifestaram suas opiniões sobre o que deverá ser feito para deixá-los mais satisfeitos em seu ambiente de trabalho.

É perceptível para os colaboradores do Setor de Radiologia do Trauma, o grau de importância que tem a QVT e sua interferência no âmbito profissional e pessoal. Oferecer QVT no cotidiano dos colaboradores é o incentivo que eles precisam para trabalharem motivados, interessados no bom desempenho de suas atividades, é garantir uma vida mais digna, com opções de crescimento e melhoramento contínuos, na busca consequentemente de salários mais elevados.

Observou-se neste estudo que dos oito critérios propostos por Walton para se determinar a QVT, os radiologistas do Trauma demonstraram que precisam ser melhorados com maior importância, cinco deles, quais sejam: utilização e desenvolvimento de capacidades; oportunidade de crescimento contínuo e segurança; constitucionalismo; condições de segurança e saúde no trabalho e compensação justa e adequada.

Diante do exposto, espera-se que o Hospital de Trauma, objeto desse estudo, aprove a proposta e possa aperfeiçoar as estratégias de QVT, tendo em vista que com um custo irrisório, conseguirá o orgulho dos seus colaboradores, que se sentirão satisfeitos e realizarão suas atividades com mais comprometimento, entregando dessa forma qualidade e valor através da prestação dos serviços de atendimento ao público, que resultará em uma empresa cada vez mais bem vista no mercado hospitalar.

REFERÊNCIAS

AFONSO, A.F.; ARAÚJO, D.H.; MARTINS, W.L.; CREPALDI, P.G. **Segurança no trabalho: benefícios ao empregado e redução de custos ao empregador.** Inesul, 2010.

AVELINO, A. **Qualidade no processo de produção: um modelo de gestão para garantir a qualidade de acabamento das carrocerias em chapa na linha de produção,** Dissertação de Mestrado, Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

BENDASSOLI, F.P. **Reconhecimento no trabalho: perspectivas e questões contemporâneas.** Psicologia em Estudo, Maringá, v. 17, n. 1, p. 37-46, jan./mar. 2012

BEKIN, S.F.; **Endomarketing: como praticá-lo com sucesso.** 1 ed. 4 reimp. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

BORBA, V.R. **Marketing de relacionamento em saúde.** Apostila MBA de gestão em saúde. Rio de Janeiro: FGV, 2003.

BRASIL, A. L.; LOPEZ, F. A. **Nutrição e dietética em clínica pediátrica.** São Paulo: Atheneu, 2010.

BRUM, J. P.: DUGAS, N. (2005). **La reconnaissance au travail: analysed'un concept riche de sens.** Gestion, 30, 79-88.

CARVALHO, Antonio Vieira de; NASCIMENTO, Luiz Paulo do. **Administração de recursos humanos.** v. 1. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

CARVALHO, M. **Mapeando a ISO 9001 para o CMMI.** Trabalho de Conclusão de Curso, Faculdade Lourenço Filho, Fortaleza, 2007.

CERVO, Amado L; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia científica.** 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

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

CORDEIRO, Laerte. **Qualidade de vida: conciliando o pessoal e o profissional**. 2015. Disponível em: <http://www.rhportal.com.br/artigos/rh.php?rh=Qualidade-De-Vida:-Conciliando-O-Pessoal-E-O-Profissional&idc_cad=urkuygriv>. Acesso em: 12 mar. 2016.

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

FRANÇA, N. R.; PILLATI, L. A. **Gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT): uma articulação possível**. Disponível em: <<http://www.admpg.com.br/2007/anais/2004/artigos/T03-24.pdf>>. Acesso em: 16 mar. 2017.

FREIRE, P. **Marketing hospitalar: um novo conceito de satisfação do cliente**. Conhecimento empresarial. São Paulo: Atlas S.A, 2002.

GONSALVES, Elisa Pereira, **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica**. Campinas, SP: Editora Alínea, 2001.

LIDA, I. **“Ergonomia Projeto e Produção”** 2. ed. São Paulo: Editora Edgard Blücher, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Práticas de recursos humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2007.

_____; ARELLANO, Eliete Bernal. Qualidade de vida no trabalho. In: Limongi-França, Ana Cristina [et al.]. **As pessoas na organização**. 9. ed. São Paulo: Gente, 2002.

_____; ZAIMA, Gustavo. Gestão de qualidade de vida no trabalho – GQVT. In: **Manual de gestão de pessoas e equipes: estratégias e tendências**. São Paulo: Gente, 2003.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos. Operacional ao estratégico**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

MASSOLA, M.F.; CALDERARI, P. **Qualidade de vida no trabalho**. III ENCONTRO CIENTÍFICO E SIMPÓSIO DE EDUCAÇÃO UNISALESIANO. Educação e Pesquisa: a produção do conhecimento e a formação de pesquisadores Lins, 17 – 21 de outubro de 2011.

MÖLLER, Claus. **O lado humano da qualidade: maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas**. São Paulo: Pioneira, 2002.

MOREIRA, Roberto Machado. **Direito do trabalho para administradores**. Barueri-SP: Manole, 2013.

PASCHOAL, Luiz. **Administração de Cargos e Salários: Manual prático e novas metodologias**. 3. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

RODRIGUES, M.V.C. **Qualidade de vida no trabalho**. 9. ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2002.

SANTIN, S. Cultura corporal e qualidade de vida. **Kinesis**, Santa Maria, v.27, p.116-86, 2002

SHIBA, S.; GRAHAM, A.; WALDEN, D. **TQM: quatro revoluções na gestão da qualidade**, Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

TACHIZAWA, Takeshy; MENDES, Gildásio. **Como fazer monografia na prática**. 12. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas**. Cadernos de Pesquisa em Administração, São Paulo, v 8, jan./mar. 2001. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br>>. Acesso em: 20 out. 2011.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2011.