

**PERCEPÇÃO DE FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS SOBRE QUALIDADE
DE VIDA NO TRABALHO EM UMA UNIDADE DE PRONTO
ATENDIMENTO (UPA): UMA INVESTIGAÇÃO EXPLORATÓRIA**

***PUBLIC SERVANTS' PERCEPTION ABOUT QUALITY OF LIFE AT
WORK IN AN EMERGENCY CARE UNIT (UPA): AN EXPLORATORY
INVESTIGATION***

CARLOS ANTONIO FURTADO DUTRA

Professor e Consultor em RH. Mestre em Meio Ambiente pela Universidade CEUMA (UNICEUMA). Especialista em Docência do Ensino Superior pela Universidade Cidade de São Paulo (UNICID). Especialista em Gestão da Educação pela Faculdade Einstein (FACEI); Bacharel em Administração e Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos pela Escola Superior Aberta do Brasil (ESAB). Docente dos cursos de Administração, Logística e Gestão em RH do Centro Universitário Santa Terezinha (CEST). Professor conteudista do Núcleo de Tecnologias para Educação da Universidade Estadual do Maranhão (UEMANET).

RESUMO

O tema qualidade de vida no trabalho (QVT) abrange visões multifacetadas que variam de acordo com as percepções que os indivíduos atribuem ao contexto organizacional em que estão inseridos. É, portanto, um tema fundamental a ser discutido em todas as áreas de atuação profissional, principalmente em setores como a saúde. Isso porque os trabalhadores do segmento da saúde estão expostos a diversos fatores de risco, o que acaba por levar ao surgimento de doenças físicas e/ou psicológicas entre tais indivíduos. Assim, diante da recorrência de situações laborais danosas no segmento da saúde, esta investigação teve como propósito examinar as mais relevantes percepções que os profissionais de saúde de uma UPA (Unidade de Pronto Atendimento) do Brasil têm sobre o tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Esta pesquisa caracterizou-se como exploratória com abordagem qualitativa. Para a realização do estudo, foi aplicada uma entrevista semiestruturada com dezesseis funcionários de uma instituição pública de saúde que está localizada no Brasil. As informações foram apreciadas por intermédio do método de análise do discurso, que envolveu cinco etapas: apuração dos textos, decodificação das transcrições, sistematização dos dados, verificação das informações e escrita crítica dos diálogos. Como resultado, constatou-se que as mais relevantes percepções dos servidores quanto o que significa ter qualidade de vida no trabalho estão relacionadas ao princípio da satisfação profissional, envolvendo, portanto, componentes como satisfação e bem-estar. No cotidiano de trabalho dos servidores, há prevalência de fatores benéficos, como bom relacionamento interpessoal, porém, há prevalência de aspectos prejudiciais, como infraestrutura inadequada e falta de materiais. Conclui-se que os funcionários tiveram sua qualidade de vida no trabalho afetada devido aos



problemas organizacionais existentes na instituição. Dessa forma, é essencial que a instituição invista em estratégias e ações que promovam a qualidade de vida no trabalho, garantindo um ambiente saudável e produtivo para seus funcionários e, conseqüentemente, prestando serviços de saúde de qualidade à população.

Palavras-chave: Profissionais de saúde; Qualidade de Vida no Trabalho (QVT); Bem-estar; Servidores públicos.

ABSTRACT

The theme of quality of work life (QWL) encompasses multifaceted views that vary according to the perceptions that individuals attribute to the organizational context in which they are inserted. It is, therefore, a fundamental theme to be discussed in all areas of professional activity, especially in sectors such as health. This is because workers in the health segment are exposed to several risk factors, which ultimately lead to the emergence of physical and/or psychological illnesses among such individuals. Thus, given the recurrence of harmful work situations in the health segment, this research aimed to examine the most relevant perceptions that health professionals from a UPA (Emergency Care Unit) in Brazil have on the theme of Quality of Work Life (QWL). This research was characterized as exploratory with a qualitative approach. To conduct the study, a semi-structured interview was applied to sixteen employees of a public health institution located in Brazil. The information was assessed using the discourse analysis method, which involved five steps: text analysis, transcription decoding, data systematization, information verification, and critical writing of the dialogues. As a result, it was found that the most relevant perceptions of employees regarding what it means to have quality of life at work are related to the principle of professional satisfaction, therefore involving components such as satisfaction and well-being. In the daily work of employees, there is a prevalence of beneficial factors, such as good interpersonal relationships, but there is a prevalence of harmful aspects, such as inadequate infrastructure and lack of materials. It is concluded that employees had their quality of life at work affected due to the organizational problems existing in the institution. Therefore, it is essential that the institution invests in strategies and actions that promote quality of life at work, ensuring a healthy and productive environment for its employees and, consequently, providing quality health services to the population.

Keywords: Health professionals; Quality of Life at Work (QVT); Well-being; Public servants.

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, o assunto Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem apresentando gradativamente mais repercussão na esfera acadêmica e empresarial. Segundo Rocha (2017), isso começou a ocorrer, principalmente após os processos de globalização, que provocaram transformações sociais e econômicas que alteraram a forma como os seres humanos se relacionam com suas atividades laborais.



Desde então, as mudanças decorrentes da globalização têm exigido maior competitividade entre as empresas, bem como maior necessidade de inovação. No entanto, a maioria das organizações não tem conseguido absorver as mudanças acima sem gerar impactos negativos no que se refere a saúde dos profissionais, o que acarretou impactar justamente na qualidade de vida de tais seres humanos (GRAMMS; LOTZ, 2017).

Diante desse cenário, efetuou-se mais dedicação ao bem-estar no local de trabalho, de forma a levar em observação diversos panoramas do trabalho, como os aspectos das relações humanas, mentais, sociais, sentimentais, psicossociais e ambientais. Desta forma, a expressão Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) emergiu, segundo Oliveira (2021), como um conceito inicial de qualidade de vida, porém, vinculado às concepções de contentamento que os trabalhadores produzem no ambiente de trabalho.

Autor como Tolfo (2020), reiteram que o esgotamento mental e físico são distúrbios onipresentes nas atividades laborais contemporâneas e, por conta disso, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) se transformado em uma temática com avantajada importância para planos que procuram resultados em favor do bem-estar e da saúde dos empregados.

Nessa perspectiva, os desgastes psicológico e físico são agravados, principalmente no setor de saúde pública, uma vez que os profissionais desse setor trabalham em uma condição caracterizada por doenças e, portanto, tornam-se suscetíveis a adquirir determinadas doenças ocupacionais. Não obstante, a escassez de equipamentos de proteção individual (EPI) e do ambiente precário para se trabalhar na maioria das empresas públicas de saúde no país colaboram para ampliar ainda mais as práticas laborais desses empregados, gerando, assim, efeitos nocivos à sua saúde (CARRERA *et al.*, 2019).

De acordo com o exposto, este estudo buscou investigar, o seguinte questionamento: “Quais são as percepções que os servidores de unidade de pronto atendimento (UPA) da cidade de São Luís possuem sobre o contexto QVT? Desta forma, a investigação limitou-se aos colaboradores públicos de uma Unidade de Pronto Atendimento localizada na região metropolitana em São Luís, MA, e o recorte temporal está vinculado ao primeiro semestre do ano de 2024.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Nesta seção, será apresentado o referencial teórico desta pesquisa. Assim, serão abordados tópicos sobre a contextualização e conceitos associados à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

2.1 CONTEXTUALIZANDO A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

A preocupação com melhorias nas condições de trabalho está vigente no processo de desenvolvimento da humanidade desde a antiguidade. Em seus primórdios, o trabalho era baseado em uma dinâmica de coleta e atividades extrativas, que foi posteriormente direcionada pela pesca, caça e pastoreio. Posteriormente, com a agricultura, passou a produzir um excedente de produtos, antes do que poderia consumir e comercializar (GARCIA, 2024).

A partir do século XVIII, com o início da Revolução Industrial, se principiou a defesa de um novo paradigma de organização do trabalho, que se caracterizava nos princípios da especialização e da divisão das tarefas. A partir desse marco, as preocupações com o bem-estar no trabalho se acentuaram, resultando no surgimento da expressão Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) (GARCIA, 2024).

A terminologia Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surgiu, segundo Neto (2022), na década de 1950, após Eric Trist utilizar uma abordagem sociotécnica no Tavistock Institute. Tal abordagem foi feita pautada na observação e reestruturação da tarefa, procurando aprimorar a produtividade dos operários, diminuir conflitos e transformar o dia a dia dos trabalhadores menos dolorosa.

Na década de 1960, de acordo com Neto (2022), os Estados Unidos criaram a Comissão Nacional de Produtividade, com o objetivo de analisar os motivos da baixa produtividade no ambiente industrial do país. Em seguida, os americanos criaram o Centro Nacional de Produtividade e Qualidade de Vida no Trabalho para realizar estudos e servir como um laboratório sobre produtividade e qualidade de vida do trabalhador. Diante dessas criações, começou a fortalecer o centro de estudos e pesquisas sobre QVT.

Todavia, a expressão qualidade de vida no trabalho só foi inserida abertamente no início da década de 1970 pelo pesquisador Louis Davis, que expandia seus trabalhos no projeto de delineamento de empregos. Nessa época, com a crise do



sistema produtivo americano, iniciou-se uma diligência para aproximar os interesses dos trabalhadores e da empresa por meio de práticas gerenciais, a fim de minimizar os conflitos e, conseqüentemente, maximizar a motivação dos funcionários (CARRERA *et al.*, 2019).

Até o começo dos anos 80, um número reduzido de investigações se destacou no panorama internacional, como Hackman e Lawler (1971), Walton (1973), Hackman e Oldham (1974) e Westley (1979). Esses autores se interessaram em produzir e investigar, diante de uma visão funcionalista, as variáveis que poderiam resultar em melhorias nas condições de trabalho. Atualmente, Ronchi (2015) aponta que as perspectivas da temática Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) têm se relacionado ao significado do trabalho ou bem-estar psicológico no ambiente de trabalho, exigindo uma reflexão e produção de um conhecimento válido por meio das novas relações de trabalho. Para isso, depende de uma maior articulação de pesquisadores, docentes, consultores e profissionais de QVT em organizações públicas e privadas.

2.2 CONCEPÇÕES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

De acordo com Oliveira (2021), a QVT se evidencia de maneira a procurar o equilíbrio entre a pessoa e a empresa, para que os colaboradores se familiarizem com a organização. Ratificando com essa compreensão, Neto (2022) apresenta uma ponderação significativa a compatibilização entre os interesses dos funcionários e das empresas para balancear a satisfação do funcionário com o aprimoramento dos métodos relacionados a produtividade.

Desse modo, quando o funcionário não se sente adaptado ou aceito em seu local de trabalho, ele termina por tratar de seus interesses individuais e, meramente se restar tempo, realiza as tarefas pertencentes ao trabalho. Tais situações geram falta de comprometimento, o que leva a atrasos nas tarefas e, por conseguinte, impacta os resultados organizacionais.

Além do mais, Alves (2023) enfatiza que a qualidade de vida no trabalho abrange tópicos relativos a segurança ocupacional, a riscos ocupacionais, desenvolvimento de organizacional, qualificação profissional, situações físicas, bem-estar, melhoria de instalações, reivindicações salariais, aperfeiçoamento das condições de trabalho e jornada de trabalho flexível.



Esses aspectos são derivados, em síntese, de fatores organizacionais, comportamentais, relacionamentos e ambientais, que transformam a tarefa significativa, concedendo, portanto, uma trajetória para a autorrealização, crescimento profissional, possibilidade de obtenção de recompensas, desenvolvimento de habilidades e satisfação.

Tolfo (2020), indicam que a satisfação pelo local de trabalho não pode ser limitada somente à vida particular do trabalhador como um todo, tornando-se indispensável considerar sua vida social. Desta forma, a qualidade de vida no trabalho adquire influências do ambiente que se inclui como uma agregação de relacionamentos sociais, morais, aspectos culturais, biológicos, ecológicos, políticos, econômicos e religiosos, que juntos constituem uma conjuntura que dialoga com o indivíduo onde os dois podem ser alterados e transformados.

Um dos mais relevantes teóricos que trataram da temática QVT em suas investigações foi Walton (1973). Este autor desenvolveu um arquétipo que apresentava oito parâmetros vinculados à qualidade de vida no trabalho, de forma a ter em consideração as condições organizacionais e extralaborais, tais como: remuneração justa, condição de trabalho adequada, utilização e desenvolvimento de competências, possibilidades de desenvolvimento, inserção de um ambiente mais social na empresa, constitucionalismo, ambiente total de vida e importância social das atividades laborais (GARCIA, 2024).

Consequentemente, é observável a inexistência de uma concordância relacionada esta variável que instiga pesquisadores de diferentes áreas a desenvolverem instrumentos para avaliá-la. Desta forma, perante as concepções de QVT em seus conceitos no decorrer dos anos em diferentes formas de ser entendida, pode-se perceber que é um assunto discutido até os dias atuais dada a sua importância. Uma vez que a QVT representa um aspecto imprescindível não apenas no trabalho, mas também nas esferas familiar e social dos indivíduos, tendo como um de seus benefícios a procura por um espaço de trabalho humanizado que possa proporcionar à empresa melhores resultados (LIMONGI-FRANÇA, 2014).

2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) NO SETOR DA SAÚDE

O ambiente organizacional - ambiente em que o indivíduo desenvolve suas ações laborais, as relações interpessoais e as condições necessárias para o



desenvolvimento de suas atividades - pode ser uma fonte de prazer ou sofrimento. No caso do trabalho na área da saúde, os profissionais atuam em um contexto de trabalho caracterizado por doenças, estando, portanto, submetidos a constantes situações de desgaste físico e/ou mental (DEJOURS, 2004; LUZ; TOSTA; MILANEZE, 2009).

Os trabalhadores da saúde enfrentam todo tipo de dificuldades, tanto fora quanto dentro do ambiente de trabalho, sendo submetidos a uma série de atividades. Com isso, tais profissionais acumulam diversas funções, tornando-se verdadeiras máquinas de assistência aos pacientes. Nessa perspectiva, a maioria desses trabalhadores atua em ambientes insalubres e penosos, estando expostos aos mais diversos agentes nocivos, como a precariedade do trabalho pelo acúmulo de jornadas, a má remuneração e/ou o vínculo empregatício que acarreta instabilidade (RAMOS, 2009).

Além disso, os profissionais de saúde estão suscetíveis à alienação constante. Essa desestruturação produz insatisfação, angústia e sofrimento, o que, como apontam Santos e Trevisan (2002), pode levar a transtornos psicossociais com expressões no espaço coletivo e individual. Além disso, a rotina de assistência a inúmeros indivíduos enfermos coloca a equipe multidisciplinar em posição de convivência com dor, sofrimento e morte. Isso se apresenta como um fator estressante que pode levar o trabalhador a não cuidar da própria saúde em detrimento do cuidado integral com o bem-estar dos pacientes. É um trabalho que exige um estado de alerta constante e alto consumo de energia física, mental e emocional (LIMA et al., 2013).

Corroborando o exposto, Luz, Tosta e Milaneze (2009, p. 2) enfatizam que: Para atuar em uma organização, cujo processo é eminentemente humano, e cujo produto é subjetivo, ou seja, a saúde, as pessoas devem estar saudáveis tanto do ponto de vista físico, quanto do ponto de vista psicológico. Adicionalmente, pode-se citar que o ambiente de trabalho dentro de uma Instituição Hospitalar é caracterizado por uma convivência diária com o sofrimento humano, o que demanda energia adicional nas tarefas a serem executadas.

Ramos (2009) defende a prerrogativa de que, ao se levantar uma discussão sobre QV, deve-se considerar que o sofrimento do trabalhador está relacionado à contradição entre o trabalho prescrito e o trabalho real. Para Dejours (2004), o trabalho prescrito corresponde ao que antecede a execução da tarefa e, assim, engloba um registro que satisfaz uma necessidade de orientação, burocratização e supervisão. É,

portanto, fonte de reconhecimento e punição. Já o trabalho real é o próprio momento da execução que não é prescrito, que envolve a ação real do trabalhador.

No campo da saúde, há uma infinidade de imprevistos que podem acontecer no momento da execução, tais como: imprevisibilidade, imprevistos, contradições, ambivalências, falhas, leis, normas e regras da organização. Portanto, muitas vezes, torna-se impossível a execução do trabalho prescrito, o que acaba gerando uma desorganização que leva o trabalhador ao sofrimento, pois ele se sente impotente para executar o que lhe foi atribuído (RAMOS, 2009).

O distanciamento entre o trabalho prescrito e a realidade do trabalho é o que causa o adoecimento e, conseqüentemente, prejudica a QV dos profissionais de saúde (DUARTE; GLANZNER; PEREIRA, 2018). Portanto, observa-se que a qualidade de vida no trabalho, independentemente dos locais de atuação, é uma questão complexa, pois abrange questões fundamentais de sobrevivência - a satisfação das necessidades humanas - associadas à melhoria das condições de vida no trabalho.

3 MATERIAL E MÉTODOS

Quanto aos seus objetivos a investigação se caracteriza por ser exploratória, o que possibilitou priorizar o método da observação, o registro e a pesquisa das ocorrências em análise. Como abordagem o método empregue foi qualitativo. O tratamento qualitativo relaciona-se a um diagnóstico que objetiva se aprofundar na exposição oral dos participantes com a finalidade de reforçar os argumentos demonstrados pelos indivíduos e, conjuntamente, conseguir averiguações aprofundadas em relação a determinada temática (MICHEL, 2015).

Para esta investigação, decidiu-se por averiguar as concepções dos sujeitos quanto a temática Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), e a amostra foi constituída por 16 funcionários de Unidade de Pronto Atendimento (UPA) localizada na região metropolitana da ilha de São Luís, MA. Os participantes foram selecionados como resultado de uma amostra não probabilística por conveniência, esse tipo de seleção segundo Bruning; Godri e Takahashi (2018), é uma maneira de escolha pautada na disponibilidade dos participantes e, por conseguinte, não precisa da realização de cálculos estatísticos.



Depois de definir a amostra, o procedimento seguinte foi o trabalho de campo, abrangendo, dessa forma, um contato mais direto com os funcionários da UPA. Para a realização da coleta de dados, foi realizado um pedido de solicitação junto a secretária estadual de saúde do estado do Maranhão e ao diretor responsável pela Unidade de Pronto Atendimento, enfatiza-se esta solicitação foi rapidamente atendida. Portanto, a atividade de campo foi iniciada com a realização de uma entrevista semiestruturada, que se configura, conforme Casarin e Casarin (2012), por um padrão adaptável que compreende um roteiro de questionamentos pré-definidos e que da mesma forma possibilita a indagação de novas perguntas no decorrer das entrevistas.

O script pré-definido foi um questionário com perguntas abertas que foi segmentado em duas partes, sendo que a primeira foi destinada a definir o perfil dos participantes, ao passo que a segunda parte tratou as concepções relacionadas a temática QVT. A primeira parte do instrumento de investigação propiciou identificar o perfil dos entrevistados por intermédio de variáveis demográficas, isto significa, discernir elementos como nível de escolaridade, idade, gênero, dentre outros. A segunda parte do questionário, de outra forma, concedeu averiguar os entendimentos dos funcionários. Para esse propósito, foram realizados questionamentos relacionados ao que é ter uma boa qualidade de vida no ambiente de trabalho, quais os aspectos favoráveis e desfavoráveis das atividades laborais e quais opiniões de melhorias poderiam ser apresentadas para aprimorar de maneira mais benéfica a execução das tarefas e as experiências no local de trabalho.

Os dados da amostra foram coletados no primeiro semestre de 2024 e as transcrições foram feitas por meio de notas. Também, decidiu-se por gravar as entrevistas, mediante a assinatura da carta de aceite e concordância dos participantes, todas as entrevistas realizadas, foram feitas com o objetivo de possibilitar a veracidade e a clareza das respostas.

Em seguida, a verificação dos dados foi feita por intermédio da utilização da técnica de análise do discurso, pois foram favorecidas as concepções das mensagens fornecidas pelos funcionários participantes. O diagnóstico das falas ocorreu por intermédio da triagem do texto, codificação, leitura das transcrições, investigação das informações e escrita minuciosa das falas, consoante ao sugerido por Fonseca (2010). Enfatiza-se que, em decorrência da necessidade de sigilo, os respondentes serão designados pela letra "P", que se refere a participante, seguido do número de ordem

das entrevistas. Desta forma, serão mostrados após a descrição de suas falas como: P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15 e P16.

4 RESULTADO E DISCUSSÕES

Durante a pesquisa, constatou-se que, dos 16 participantes da amostra, onze eram mulheres, enquanto cinco eram homens, ou seja, tais resultados mostram uma maior força de trabalho feminina na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) em estudo. Em relação à idade, as faixas etárias variaram de 22 a 44 anos e, quando questionados sobre o estado civil, onze indivíduos (73,33%) relataram ser casados e cinco (26,67%) disseram ser solteiros. Por fim, em relação ao cargo, a amostra foi composta por sete técnicos de enfermagem, três recepcionistas, dois técnicos de laboratório, duas faxineiras, uma psicóloga e uma assistente social.

Após a identificação do perfil dos respondentes, foram realizadas perguntas em torno do tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). A primeira questão buscou analisar as percepções dos colaboradores sobre o que é ter boa qualidade de vida no trabalho e, como resposta, foi possível observar que a maioria deles, um total de sete pessoas, respondeu fatores associados à satisfação no trabalho, como pode ser evidenciado nas falas dos respondentes P1 e P4 abaixo:

Acredito que ter qualidade de vida no trabalho é se sentir satisfeito como profissional. Passar o resto da vida sem fazer o que gosta e com uma sensação de insatisfação é muito prejudicial à nossa saúde. Eu escolhi minha profissão para cuidar de pessoas, não tem nada melhor e gratificante do que isso. Ser técnico de enfermagem é um ato de amor (P1).

Na minha percepção, qualidade de vida no trabalho está relacionada à forma como o indivíduo se sente no trabalho. É estar bem, se sentir idealizado e satisfeito com suas tarefas. Isso, claro, vai além de uma circunstância de curto prazo, pois devemos nos sentir satisfeitos ao longo do tempo e não meramente em um momento (P4).

Diante do exposto, percebe-se que a satisfação no trabalho envolve uma atitude geral do indivíduo em relação à atividade desempenhada dentro do contexto organizacional e, portanto, o conceito de satisfação no trabalho varia de pessoa para pessoa. Neste caso, os seis funcionários apontaram, em suma, duas conceituações diferentes do que é ter satisfação no ambiente de trabalho, estando atreladas à sensação de bem-estar, bem como em fazer o que cada um realmente gosta. São,

portanto, dois elementos que estão intrinsecamente interligados, afinal, quando um indivíduo opta por seguir uma carreira que lhe agrada, há uma maior suscetibilidade de obter prazer nas tarefas desejadas e, conseqüentemente, bem-estar.

A partir disso, a rotina se torna menos estressante, favorecendo assim a qualidade de vida no trabalho. Além da satisfação, três indivíduos apontaram que ter qualidade de vida no trabalho é conviver harmonicamente com os colegas de equipe, dois destacaram que é ter um salário compatível com a função, dois relataram que é ter boas condições de trabalho, um relatou que é ter reconhecimento no trabalho e, por fim, um enfatizou que é ter equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

A segunda questão foi em relação aos fatores positivos que existem na UPA e que, conseqüentemente, contribuem para favorecer a qualidade de vida no trabalho. Nesse sentido, verificou-se que o principal fator mencionado foi o bom relacionamento interpessoal, pois dez respondentes enfatizaram aspectos como boa equipe, pessoas agradáveis, amizade, respeito e boa convivência com os colegas. Os entrevistados P11 e P8 ainda relataram as seguintes afirmações.

O principal fator positivo no trabalho, sem dúvida, são as pessoas. Tenho uma equipe muito boa e amigável, onde todos aqui têm respeito uns pelos outros. Isso ajuda muito a ter uma rotina de trabalho melhor na clínica. Somos mais que colegas de trabalho, somos uma família (P11).

O bom relacionamento que tenho com meus colegas de trabalho. Todos aqui trabalham e convivem nas mesmas condições, então todos têm consciência dos problemas e, juntos, tentamos tornar menos estressante (P8).

Diante do exposto, fica evidente que há uma integração social favorável no posto, onde os profissionais atuam de forma sinérgica no trabalho por meio da boa convivência com os demais funcionários. Dessa forma, há um senso de comunidade na empresa e respeito à individualidade, corroborando o que prevê o modelo de Walton (1973).

Tais fatores contribuem para proporcionar um clima organizacional favorável dentro da clínica, tornando o ambiente mais harmonioso. Afinal, o trabalho é um importante mecanismo de contato social e a forma como os indivíduos se relacionam impacta diretamente os resultados organizacionais.

Nessa visão, a QVT não advém de aspectos materiais como bom salário e oportunidades de crescimento, advém, sobretudo, do tratamento humano existente dentro da clínica. Além disso, vale destacar que três indivíduos mencionaram a

estabilidade no trabalho como principal fator benéfico, dois destacaram os benefícios trabalhistas e um destacou que é a proximidade da casa com o local de trabalho.

Quanto aos principais fatores negativos que afetam a qualidade de vida no trabalho, foi possível observar que o principal fator mencionado por um total de oito pessoas foi a infraestrutura inadequada do posto de saúde. Os servidores trabalham em condições precárias para atender a população, gerando assim uma dificuldade na rotina de trabalho.

Verificou-se, nesta situação, que a maioria dos equipamentos de ar-condicionado na recepção não funcionavam ou não estavam limpos, o que impacta justamente na climatização do local e, concomitantemente, na prestação eficiente dos serviços. Além da climatização deficiente em alguns ambientes da UPA, a infraestrutura física demonstrava alguns problemas como paredes com mofo ou até mesmo rachaduras, alguns locais demonstrava a presença de goteiras no telhado, o que implica na segurança das pessoas que dentro do seu local de trabalho.

De acordo com o especificado pela entrevistada P11, “a falta de uma infraestrutura de qualidade para que possamos trabalhar, dificulta muito o nosso trabalho. O local da recepção chega a ser pequeno sem muito espaço para a ventilação, assim, trabalhar nessas condições é muito desgastante, especialmente nos dias mais quentes”. Finalizando, o respondente P7 ainda discursou na fala seguinte os subseqüentes problemas:

A falta de uma infraestrutura eficiente para que a gente possa trabalhar acaba dificultando e prejudicando muito a realização de nossas tarefas. Já pensou você atender as pessoas de diversos bairros em um ambiente com uma climatização precária logo na recepção e com goteiras nos banheiros e outras salas [...]. Teve uma vez que tive uma queda de pressão por conta do calor da recepção que durante a tarde é muito grande, além do estresse da superlotação. Assim, fica muito complicado em falar em qualidade de vida sem ter em conta o local de trabalho no qual estamos. É necessário que se tenha condições que sejam saudáveis para que assim, possamos realizar o nosso trabalho da melhor maneira possível (P7).

Vale ressaltar que quatro participantes mencionaram a escassez de materiais para a realização do atendimento aos cidadãos como aspecto prejudicial à qualidade de vida no local de trabalho. Desse modo, a falta de materiais para prestar o atendimento com segurança aos pacientes da UPA colabora para dificultar a qualidade da prestação de serviço e, em consequência, acometeu os trabalhadores da Unidade de Pronto Atendimento, tornando-os sujeitos a obterem estresse.



Do mesmo modo, distintamente de uma fábrica onde a escassez de determinadas ferramentas afeta os processos de produção, na área da saúde pública os profissionais estão lidando com seres humanos e, conseqüentemente, a falta de materiais também impacta na vida dos pacientes. Em suma, os outros três participantes descreveram aspectos prejudiciais diferentes, que foram: pacientes exaltados, uma rotina de trabalho exaltante e baixos salários pagos algumas vezes com atrasos.

Diante das problemáticas mostradas, os funcionários foram interrogados sobre recomendações de melhorias para adquirir qualidade de vida no trabalho. Sendo assim, 76% dos participantes mencionaram a necessidade de realização dos seus trabalhos na UPA dentro das normas de segurança estabelecidas pelo SUS, o que demonstra correspondência direta com a principal questão prejudicial que compromete o bem-estar dos trabalhadores, que é a deficiência na infraestrutura que existe em alguns ambientes da clínica. Também, foram consideradas as seguintes recomendações: fornecimento periódicos de materiais, maior reconhecimento aos profissionais e contratação de mais servidores.

Dessa forma, as circunstâncias físicas de trabalho se constituem como um componente chave para a QVT no ponto de vista dos trabalhadores da UPA. Em um local de trabalho com boas disposições físicas, os funcionários praticam suas tarefas com maior segurança e conforto, o que proporciona maior satisfação e bem-estar.

Portanto, de acordo com Oliveira (2021), as práticas ergonômicas são, por conseguinte, imprescindíveis para possibilitar a saúde ocupacional dos trabalhadores e aprimorar a produtividade, afinal de contas, o local em que as pessoas estão inseridas é propício de interferir de maneira positiva ou negativa, o desempenho e a vida laboral de cada indivíduo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por intermédio dessa investigação exploratória com abordagem qualitativa, feita em uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) na região metropolitana da ilha de São Luís/MA, verificou-se que as principais compreensões dos participantes sobre o que é ter qualidade de vida no trabalho estão relacionadas à satisfação no local de trabalho.



Na realidade, observou-se que a principal causa de benefício para a QVT na empresa pública pesquisada foi as relações interpessoais entre os servidores, em contrapartida os aspectos considerados como prejudiciais estava associado às condições físicas de trabalho, que foram definidas como inadequadas, além da escassez de materiais adequados. Desta forma, percebeu-se que existe uma integração social na instituição de saúde que proporciona a QVT no ambiente de trabalho, o que certifica o mencionado no modelo de Walton (1973).

Outrossim, foi concebível entender que as dificuldades enfrentadas pelos profissionais da UPA não são questões isolada da clínica de saúde pública em estudo, uma vez que, como enfatizado no artigo, as empresas públicas de saúde no Brasil demonstram uma infraestrutura precária na maioria delas e uma escassez de recursos que dificultam ainda mais a rotina de trabalho dos funcionários desse seguimento de prestação de serviço. Nesse aspecto, recomenda-se que a UPA procure possibilitar, por intermédio de uma administração pública eficiente, o bem-estar e a satisfação dos servidores, a fim de diminuir as razões prejudiciais ao trabalho.

Para esse propósito, são necessários aprimoramentos ergonômicos no ambiente, especialmente no que se refere à climatização e infraestrutura do local. Também, se deve enfatizar o fornecimento periódico de materiais, como EPI, visto que existe uma constante falta desses utensílios de trabalho e principalmente de insumos básicos que são usados na prestação de serviços aos cidadãos. Ao proporcionar a qualidade de vida no trabalho, a UPA pode ampliar o engajamento, a satisfação e a produtividade dos seus profissionais de saúde, além de colaborar para a retenção desses trabalhadores e aprimorar a qualidade da prestação dos serviços de saúde disponibilizados aos cidadãos.

Portanto, é imprescindível que essa instituição pública realize investimentos em estratégias e ações que proporcionem a QVT, possibilitando um local produtivo e saudável aos seus servidores, e dessa forma, prestar serviços de saúde com qualidade e eficiência à população.

REFERÊNCIAS

ALVES, Osnei Francisco. **Comportamento organizacional**. 1. ed. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2023.



BRUNING, Camila; GODRI, Luciana; TAKAHASHI, Adriana Roseli Wünsch. **Triangulação em Estudos de Caso: incidência, apropriações e mal-entendidos em pesquisas da área de Administração**. Administração: Ensino e Pesquisa, v. 19, n. 2, p. 277–307, 2018.

CARRERA, Eduardo Zanardi *et al.* **Os Benefícios e Dificuldades na Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho**. Administração de Empresas em Revista, Curitiba, v. 1, n. 9, p. 60–76, 2019.

CASARIN, Helen de Castro Silva; CASARIN, Samuel José. **Pesquisa científica: da teoria à prática**. 1. ed. Curitiba: Intersaberes, 2012.

FONSECA, Luiz Almir Menezes. **Metodologia Científica ao alcance de todos**. 3. ed. Manaus: Valer, 2010.

GARCIA, Julio Cesar. **O Trabalho e a qualidade de vida na Sociedade Contemporânea**. 1. ed. São Paulo: Nelpa, 2024.

GRAMMS, LORENA CARMEN; LOTZ, Erika Gisele. **Gestão da qualidade de vida no trabalho**. 1. ed. Curitiba: Intersaberes, 2017.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho - Qvt: Conceitos e Práticas nas Empresas da Sociedade Pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

NETO, João Pinheiro de Barros. **Higiene, Saúde e Segurança das Pessoas**. In: GESTÃO DE PESSOAS 4.0. 1. ed. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2022.

OLIVEIRA, Elton Parente de. **Qualidade de vida, bem-estar financeiro e desempenho no trabalho: um olhar organizacional sobre a saúde financeira na gestão de pessoas**. 1. ed. São Paulo: Appris Editora, 2021.

ROCHA, Daiane Tretto da. **Qualidade De Vida No Trabalho (Qvt): Um Estudo De Caso Do Sebrae - Roraima**. Administração de Empresas em Revista, Curitiba, v. 17, n. 18, p. 52–67, 2017.

RONCHI, Carlos César. **O Sentido do Trabalho**. In: QUALIDADE DE VIDA E TRABALHO - FATORES PSICOSSOCIAIS E DA ORGANIZAÇÃO. 1. ed. Curitiba: Juruá Editora, 2015. p. 180.

TOLFO, Suzana. **Gestão de pessoas e saúde mental do trabalhador: fundamentos e intervenções com base na psicologia**. 1. ed. São Paulo: Vetor, 2020.

