

## Nível de satisfação: fator gerador de qualidade de vida no trabalho

Level of satisfaction: factor generator of quality of life at work

Nivel de satisfacci3n: el factor generador de calidad de vida en el trabajo

*Jaqueline Miranda Barros Silva<sup>1</sup>; L3icia Magna Rodrigues Santos Oliveira<sup>2</sup>; Jaminuan Auc3 do Nascimento Mamede<sup>3</sup>; Tatiana Peres Santana Porto Wanderley<sup>4</sup>; Solange Maria Miranda Silva<sup>5</sup>; Juliana Miranda Barros<sup>6</sup>*

### Como citar este artigo:

Silva JMB; Oliveira LMRS; Mamede JAN; et al. N3vel de satisfacci3n: fator gerador de qualidade de vida no trabalho. Rev Fund Care Online. 2018 abr/jun; 10(2):343-350. DOI: <http://dx.doi.org/10.9789/2175-5361.2018.v10i2.343-350>

### ABSTRACT

**Objective:** Knowing the level of satisfaction of nursing professionals of care to the donor of blood of the Hematology Center Coordinator of palms. **Method:** Study of exploratory nature of quantitative approach, population composed by 218 employees and sample by 34. The data were collected in September/2016, in answer to the donor, the Hematology Center Coordinator of Palmas, by means of a questionnaire based on the model of Walton. **Results:** The average number of professionals in the categories of each dimension was 6, satisfied and 5, slightly satisfied, with the exception of the benefits and possibility of career, whose means of both were 4, neutral. The global average of professionals in eight dimensions was 6, satisfied. **Conclusions:** Professionals are satisfied and have quality of life at work - QLW. It is expected the insertion of this assessment strategy, in order to monitor the indicators related to QWL whereas it is a dynamic process.

**Descriptors:** Satisfaction; Service; Quality of life; Motivation.

<sup>1</sup> Enfermeira. Mestre em Enfermagem. Professora do curso de Gradua3n em Enfermagem do Centro Universit3rio Luterano de Palmas/CEULP. Palmas (TO), Brasil. E-mail: [jaquelinemiranda@ceulp.edu.br](mailto:jaquelinemiranda@ceulp.edu.br).

<sup>2</sup> Enfermeira. Graduada em Enfermagem pelo Centro Universit3rio Luterano de Palmas/CEULP. Palmas (TO), Brasil. E-mail: [liciamagna33@hotmail.com](mailto:liciamagna33@hotmail.com).

<sup>3</sup> Enfermeira. Mestre em Terapia Intensiva pelo Instituto Brasileiro de Terapia Intensiva. Professora do curso de Gradua3n em Enfermagem do Centro Universit3rio Luterano de Palmas/CEULP. Palmas (TO), Brasil. E-mail: [jaminuan@hotmail.com](mailto:jaminuan@hotmail.com).

<sup>4</sup> Enfermeira. Especialista em Sa3de Coletiva e Educa3n na Sa3de. Professora do curso de Gradua3n em Enfermagem do Centro Universit3rio Luterano de Palmas/CEULP. Palmas (TO), Brasil. E-mail: [tatiporto@ceulp.edu.br](mailto:tatiporto@ceulp.edu.br).

<sup>5</sup> Doutora em Nutri3n pela Universidade Federal do Pernambuco. Professora do curso de Gradua3n em Enfermagem do Centro Universit3rio Luterano de Palmas/CEULP. Palmas (TO), Brasil. E-mail: [solangemiranda@ceulp.edu.br](mailto:solangemiranda@ceulp.edu.br).

<sup>6</sup> Enfermeira. Especialista em Sa3de do Trabalhador. Jo3o Pessoa (PB), Brasil. E-mail: [juliana-miranda@hotmail.com](mailto:juliana-miranda@hotmail.com).

## RESUMO

**Objetivo:** Conhecer o nível de satisfação dos profissionais de enfermagem do Atendimento ao Doador de Sangue do Hemocentro Coordenador de Palmas. **Método:** Pesquisa de caráter exploratório de abordagem quantitativa, população composta por 218 funcionários e amostra por 34. Os dados foram coletados em setembro/2016, no setor de Atendimento ao Doador, do Hemocentro Coordenador de Palmas, através de um questionário embasado no modelo de Walton. **Resultados:** A média dos profissionais nas categorias de cada dimensão foi 6, satisfeitos e 5, levemente satisfeitos, com exceção dos benefícios e possibilidade de carreira, cujas médias de ambos foram 4, neutros. A média global dos profissionais nas oito dimensões foi 6, satisfeitos. **Conclusão:** Os profissionais estão satisfeitos e, apresentam Qualidade de Vida no Trabalho - QVT. Espera-se a inserção desta estratégia de avaliação, a fim de monitorar os indicadores relacionados à QVT considerando ser um processo dinâmico.

**Descritores:** Satisfação, Trabalho, Qualidade de vida, Motivação.

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los profesionales de enfermería de atención a los donantes de sangre de la Hematología coordinador del Centro de las palmas. **Método:** Método: Estudio de naturaleza exploratoria de enfoque cuantitativo, población compuesta por 218 empleados y la muestra por 34. Los datos fueron recolectados en septiembre/2016, en respuesta a los donantes, el coordinador del Centro de Hematología de Palmas, por medio de un cuestionario basado en el modelo de Walton. **Resultados:** Resultados: El promedio de profesionales en las categorías de cada dimensión fue de 6, y 5, ligeramente satisfecho satisfecho, con la excepción de los beneficios y posibilidades de carrera, cuyos medios de ambos fueron 4, punto muerto. El promedio mundial de profesionales en 8 dimensiones era 6, satisfecho. **Conclusión:** Los profesionales están satisfechos y tener calidad de vida en el trabajo - QLW. Se prevé la inserción de esta estrategia de evaluación, a fin de monitorear los indicadores relacionados con la QWL considerando que es un proceso dinámico.

**Descriptor:** Satisfacción, Labor, Calidad de vida, La motivación.

## INTRODUÇÃO

Mundialmente nas mais diversas culturas, a maioria das instituições e empresas, enfim toda estrutura organizacional destinada às relações de trabalho é inventada de acordo com a exigência humana, com o objetivo de lucrar, tirar vantagem de maneira breve e efetiva, conseguinte pouca ou quase nenhuma importância ao homem. E, neste contexto, a continuidade de maneira sólida da instituição é irreal, ao passo que na conjuntura contemporânea do trabalho humano, seja individual ou coletivo, é baseado na satisfação humana, principalmente, e não exclusivamente, do salário recebido.

As conquistas diárias, o bom relacionamento interpessoal caracteriza algumas de tantas ações motivadoras que permeiam maior produtividade e qualidade dos serviços considerada a chave para o sucesso no trabalho.<sup>1</sup> Além disso, é importante ressaltar outros aspectos do fator humano, a saber: a permanência duradoura do empregado, apoio, estímulos às suas necessidades a suas motivações, assim como uma relação harmoniosa entre empregado e empregador

que contribuem efetivamente para ascensão e perpetuidade organizacional de maneira fortalecida.<sup>2</sup>

Ainda não há uma definição concisa e consensual sobre QVT, uma vez que a implementação desse tema no Brasil ainda é incipiente. Muitos pesquisadores defendem que QVT pode ser entendida como uma tática, cuja meta principal de tal abordagem volta-se para conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do trabalhador, melhora a produtividade da empresa.<sup>3</sup>

Sendo assim, o banco de sangue por assumir um papel de cunho social relevante, referente à saúde do indivíduo, necessita de atributos positivos na equipe de atendimento ao doador de sangue nos Hemocentros, principalmente, relacionada à qualidade de vida no trabalho, até mesmo para fidelização desse doador.<sup>4</sup>

Vale lembrar que, no Brasil a quantidade de estoque de sangue ainda é baixa em relação à recomendação da Organização Mundial de Saúde - OMS e, nessa relação, indivíduo-instituição, é pertinente conhecer o nível de satisfação dos profissionais de enfermagem do atendimento ao doador de sangue do Hemocentro Coordenador de Palmas - TO, indicador este primordial que caracteriza a qualidade da assistência no processo de doação de sangue.

Assim, este estudo teve como objetivo geral conhecer o nível de satisfação dos profissionais de enfermagem do Atendimento ao Doador de Sangue do Hemocentro Coordenador de Palmas - TO e específicos identificar dentre as dimensões mensuradas aquelas que interferem na satisfação dos profissionais de enfermagem; e, caracterizar a Qualidade de Vida no Trabalho - QVT a partir da mensuração do nível de satisfação.

## MÉTODOS

A pesquisa em questão referiu-se a um estudo exploratório com abordagem quantitativa. O estudo exploratório é um método científico de cunho esclarecedor com características investigativas para obtenção mais ampla de um fato específico. Já a abordagem quantitativa referiu-se à aplicação de métodos estatísticos como auxílio, tornando possível determinar em valores numéricos os dados da pesquisa, o que possibilita a obtenção de certo nível de exatidão na quantificação desses dados e posterior análise.<sup>5</sup>

Em uma população de 218 funcionários que compõem o Hemocentro Coordenador de Palmas, a pesquisa teve como amostra 34 profissionais de enfermagem que fazem parte do Atendimento ao Doador de Sangue e os dados foram coletados no mês de setembro de 2014, no setor de Atendimento ao Doador de Sangue do Hemocentro Coordenador de Palmas.

Fez parte deste estudo, os profissionais de enfermagem do setor de Atendimento ao Doador de Sangue do Hemocentro Coordenador de Palmas; os profissionais que estavam presentes no dia da pesquisa; e, os profissionais que concordaram em participar da pesquisa assinando o Termo de

Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE. Foram excluídos da pesquisa, aqueles profissionais de enfermagem que estavam, no dia da coleta de dados, de férias, licença, em curso, folga, e atestado médico; e; os profissionais que se negaram a assinar o TCLE.

Para viabilizar a coleta de dados e atender aos objetivos propostos, foi construído um questionário embasado no modelo proposto por Walton em que divide os indicadores de QVT em oito dimensões conceituais: Remuneração; Condições de trabalho; Uso e desenvolvimento de capacidades; Oportunidade de crescimento e estabilidade; Integração social no serviço; Direitos dos profissionais; O trabalho e a vida pessoal; e, Relevância social do trabalho na vida.<sup>3</sup>

A forma de pontuação de todos os itens pesquisados adotou a escala do tipo Likert que varia de um a sete pontos: (7) bastante satisfeito; (6) satisfeito; (5) levemente satisfeito; (4) neutro; (3) levemente insatisfeito; (2) insatisfeito e, (1) bastante insatisfeito. Fernandes (1996). Sendo, portanto, dois extremos, pois os valores correspondentes a um dizem respeito ao nível “bastante insatisfeito” e a sete “bastante satisfeitos”.

A coleta teve início somente após autorização da Instituição sediadora do estudo e aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa - CEP, conforme parecer nº 774.591. E, para coleta de dados, primeiramente, foi solicitado à Gerência do setor as escalas, correspondente ao mês de setembro/2014. O recrutamento dos participantes da pesquisa deu-se por setores que compõem o Atendimento ao Doador de sangue do Hemocentro Coordenador de Palmas, iniciando pela informação e medula, em seguida pela triagem Hematológica, triagem clínica e coleta de sangue respectivamente, de maneira que não interferiu no fluxo do serviço. Para isso, os participantes foram levados, individualmente, a uma sala reservada da Instituição para que após os esclarecimentos dos objetivos e dúvidas da pesquisa e assinatura do TCLE fosse dado ao sujeito da pesquisa o questionário, sendo o mesmo entregue ao pesquisador ao término de seu preenchimento para posterior análise e discussão dos resultados.

Esta pesquisa seguiu os preceitos éticos e legais da Res. CNS n.466/2012 que normatiza pesquisas envolvendo seres humanos.<sup>6</sup> Assim, foi assegurado ao sujeito da pesquisa, o sigilo das informações, garantia do anonimato e permissão do sujeito desistir da pesquisa.

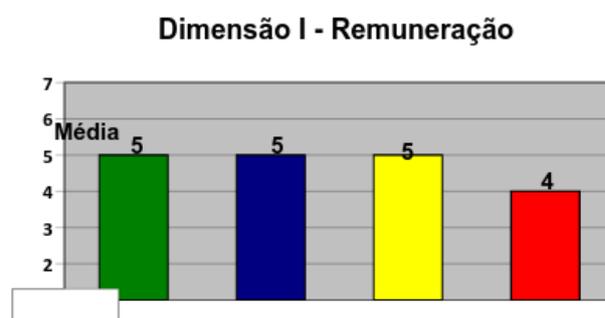
## RESULTADOS

Os resultados foram organizados e discutidos tomando por base as oito dimensões conceituais de satisfação propostas por Walton, a saber: Dimensão I - Remuneração; Dimensão II - Condições de Trabalho e Ambiente; Dimensão III - Uso e Desenvolvimento de Capacidades; Dimensão IV - Oportunidade de Crescimento e Estabilidade; Dimensão V - Integração social no serviço; Dimensão VI - Direitos dos Profissionais; Dimensão VII - O trabalho e a vida Pessoal e Dimensão VIII - Relevância social do Trabalho na vida. Tais

dimensões servem para demonstrar qualitativamente a satisfação do indivíduo no trabalho, bem como nortear a quantificação do nível de satisfação de acordo com escala de Likert.<sup>3</sup>

A seguir, a figura 1 demonstra a média do nível de satisfação em relação às subcategorias da Dimensão I - Remuneração.

**Figura 1** - Média de satisfação dos profissionais segundo a Dimensão I - Remuneração. Pesquisa de campo. Palmas/TO, 2014



Fonte: Dados da pesquisa de campo. Palmas/TO, 2014.

De acordo com a figura 6, obteve-se a menor média ( $\bar{x} = 4$ ) na subcategoria Benefícios, no qual os profissionais segundo a escala de nível de satisfação foram enquadrados como neutro. Nas demais subcategorias eles estão levemente satisfeitos, cuja média de satisfação foi 5. Esse dado foi divergente da pesquisa desenvolvida no Hemocentro de Pelotas-RS, na qual apontou os servidores como insatisfeitos no que tange aos benefícios e equidade salarial.<sup>7</sup> Cabe salientar que a remuneração precisa ser justa e adequada, pois o profissional precisa satisfazer os seus anseios, bem como as suas necessidades pessoais e econômicas.<sup>3</sup>

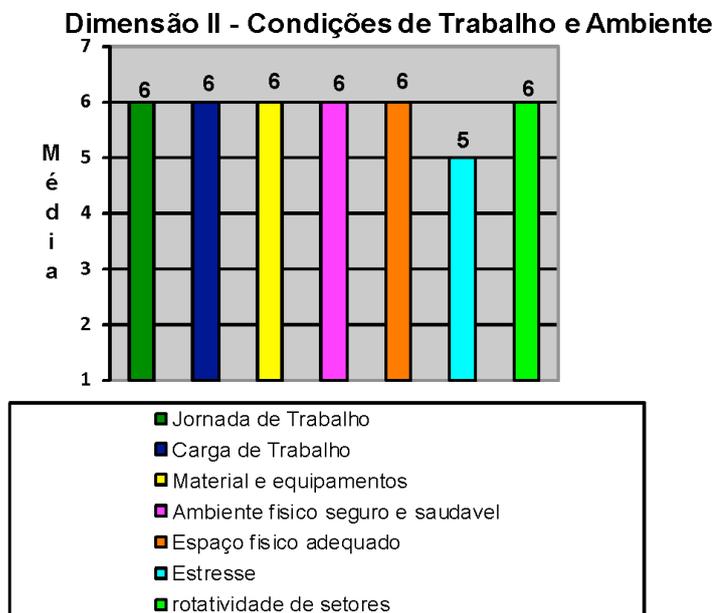
Segundo a teoria dos dois fatores da motivação de Frederick Herzberg, particularmente a teoria de fatores higiênicos, afirma que a falta do salário, benefícios, dentre outros subitens pertinentes a remuneração, desencadeia altos níveis de descontentamento no cargo.

No entanto, de acordo com estudo realizado para avaliar a satisfação no trabalho como indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem, assinalou que a remuneração é considerada um fator gerador de insatisfação, porém não é o principal fator determinante de satisfação profissional.<sup>8</sup>

Portanto, cabe salientar que apesar do resultado da pesquisa ter apresentado neutralidade na subcategoria benefício, os colaboradores demonstraram certa satisfação, considerando a média geral desta dimensão de 5 (levemente satisfeito). Apesar da média da dimensão, melhorar essa categoria é relevante destacar, ao passo que essa neutralidade poderá gerar satisfação da mesma maneira que também poderá gerar insatisfação, fato este negativo no que tange a qualidade de vida no trabalho.

Já a figura 2 demonstra a média do nível de satisfação em relação às subcategorias da Dimensão II - Condições de trabalho e ambiente na qual assinala itens como jornada de trabalho, carga de trabalho, material e equipamentos, ambiente físico seguro e saudável, espaço físico adequado, estresse e rotatividade nos setores.

**Figura 2** - Média de satisfação dos profissionais segundo a Dimensão II - Condições de Trabalho e Ambiente. Pesquisa de campo. Palmas/TO, 2014



Fonte: Dados da pesquisa de campo. Palmas/TO, 2014.

Na figura 2, obteve-se a menor média ( $\bar{x} = 5$ ) na subcategoria estresse, no qual os profissionais segundo a escala de nível de satisfação da pesquisa referem-se levemente satisfeitos, entretanto as outras subcategorias da dimensão II, a média de satisfação foi 6 indicando satisfação, considerado um evento inusitado no contexto trabalhista de profissionais da saúde na realidade brasileira atual, visto que em se tratando de profissionais de saúde esses quesitos são constantemente citados e reivindicados.

Embora os dados tenham sido positivos neste quesito, o indivíduo gosta do que exercem profissionalmente quando desempenham atividades que correspondem suas habilidades, no entanto, o ambiente e condições físicas de trabalho podem atrapalhar, caso seja inadequado resultando em insatisfação.<sup>9</sup>

Para isso, instituir novas formas de organização no que refere carga de trabalho, jornada de trabalho, ambiente de trabalho, no intuito de reduzir o desgaste e a exaustão de trabalhadores, principalmente da enfermagem e consequentemente menor índice de adoecimento e insatisfação desse profissional.

A dimensão III - Uso e Desenvolvimento de Capacidades, elencou os itens: autonomia para execução do trabalho, autocontrole, espaço para desenvolver habilidades, informações sobre as suas ações desenvolvidas no trabalho e informações sobre o processo de trabalho como um todo. Em todos os quesitos desta dimensão, a média de satisfação foi 6, pode-se concluir que os profissionais estão satisfeitos.

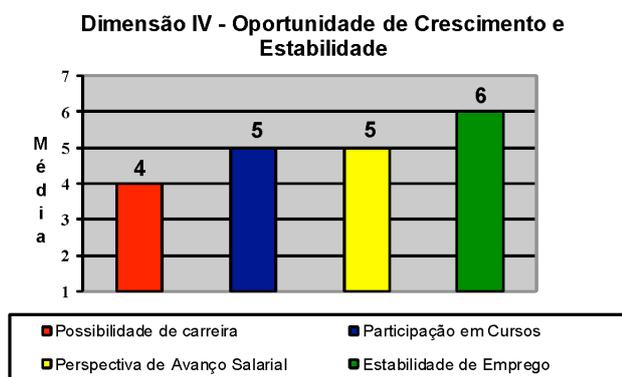
Resultado este importante, pois indica valorização do profissional no desenvolvimento de habilidades e potencialidades individuais, quesitos estes fundamentais para a coletividade.

O fator uso e desenvolvimento de capacidades, sugere o bom emprego do talento humano, ou valor intelectual e assim adotar a necessidade de conceder a autonomia, estimular a utilização da competência completa de cada indivíduo na performance de suas funções e feedbacks constantes acerca das implicações obtidas no trabalho e do processo como um todo.<sup>10</sup>

Essa afirmação é ratificada pela relação intrínseca, na qual o indivíduo se motiva quando satisfazem suas necessidades humanas. Deste modo, observar e detectar as habilidades e competências individuais numa equipe e assim valorizá-lo poderá garantir que essa ação institucional, seja pública ou privada, proporcione maior produtividade e qualidade dos serviços a partir da valorização individual.<sup>11</sup>

A figura 3 diz respeito à dimensão IV - Oportunidade de Crescimento e Estabilidade.

**Figura 3** - Média de satisfação dos profissionais segundo a Dimensão IV - Oportunidade de Crescimento e Estabilidade. Pesquisa de campo. Palmas/TO, 2014



Fonte: Dados da pesquisa de campo. Palmas/TO, 2014.

Já na figura 3, os profissionais tiveram destaque na subcategoria estabilidade de emprego ( $\bar{x} = 6$ ), indicando satisfação. No entanto, a subcategoria possibilidade de carreira obteve menor média ( $\bar{x} = 4$ ), na qual os profissionais foram situados como neutros segundo a escala adotada nesta pesquisa. Apesar dos profissionais de enfermagem mostrarem-se indiferentes quanto a progressão funcional no serviço, ainda foi superior ao achado no estudo do Hemocentro de Pelotas - RS, no qual apontou os servidores como insatisfeitos nesse quesito.<sup>7</sup>

Embora as outras subcategorias da Dimensão IV tenham apresentado valores positivos relacionados à satisfação, situando a média da dimensão em 5, vale salientar que, por se tratar de uma Instituição Pública, há de certa forma um engessamento da função exercida impossibilitando a esse profissional a oportunidade de carreira dentro do serviço.

Nesse contexto, a oportunidade de crescimento e estabilidade abrange políticas da instituição que condiz com desenvolvimento e segurança de seus empregados, deste modo essa afirmação representa o quanto a organização aprecia seus empregados. Portanto, considera-se que o reconhecimento e as oportunidades no trabalho interferem sim, positivamente, na satisfação do profissional e consequentemente na qualidade de vida no trabalho.<sup>10</sup>

A figura 4 apresenta a Dimensão V - Integração social no serviço, a qual envolve igualdade de oportunidade e cultivo ao bom relacionamento, itens estes pertinentes ao contentamento do indivíduo no exercício da sua função.

**Figura 4** - Média de satisfação dos profissionais segundo a Dimensão V - Integração social no serviço. Pesquisa de campo. Palmas/TO, 2014



Fonte: Dados da pesquisa de campo. Palmas/TO, 2014.

A figura 4 que envolve a dimensão V apresentou maior destaque na categoria relacionamento com a equipe ( $\bar{x} = 7$ ), na qual os profissionais foram classificados como bastante satisfeitos. A menor média de satisfação ( $\bar{x} = 5$ ) concentrou-se nas categorias: negociação de férias, igualdade de oportunidades e participação em tomadas de decisão, na qual os profissionais mostraram-se levemente satisfeitos. Nas demais categorias desta dimensão, todos tiveram satisfação ( $\bar{x} = 6$ ). Tomando como parâmetro as médias de cada categoria e ainda, a média geral da dimensão que foi de 6, pode-se dizer que todos os profissionais estão satisfeitos.

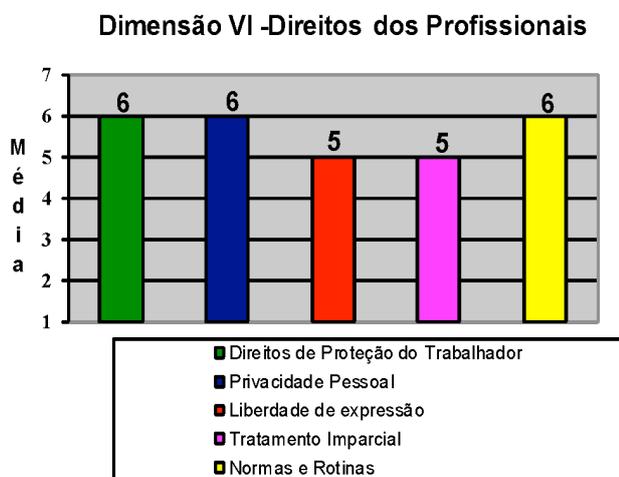
Desse modo, a integração social na organização refere-se à presença de respeito, lugar harmônico, auxílio mútuo e ausência de preconceitos e diferenças hierárquicas na instituição como indicadores de satisfação.<sup>12</sup>

Sendo assim, em uma equipe de trabalho a boa relação entre os colaboradores da equipe, enfim, o fator interpessoal, no contexto mais amplo, favorece o convívio social no trabalho, mesmo que o seu salário não seja atraente ou condizente com a sua função. Essa afirmativa foi constatada nesta pesquisa, onde os profissionais apesar de se mostrarem neutros em relação aos benefícios, essa situação não interferiu negativamente no seu relacionamento entre a equipe.

Portanto o relacionamento entre as pessoas no serviço de maneira permanente e efetiva contribui para diminuição do absenteísmo e rotatividade, gerando aspectos positivos para a Instituição.

Na figura 5 que envolve a dimensão VI, assinala os Direitos dos Profissionais, ou seja, demonstra normas e regras na instituição e se a mesma segue a legislação trabalhista.

**Figura 5** - Média de satisfação dos profissionais segundo a Dimensão VI - Direitos dos Profissionais. Pesquisa de campo. Palmas/TO, 2014



Fonte: Dados da pesquisa de campo. Palmas/TO, 2014.

Na figura 5, que abrange a dimensão VI, apesar do resultado positivo quanto à satisfação, as categorias liberdade de expressão e tratamento imparcial obtiveram a menor média 5, destacando os profissionais como levemente satisfeitos.

Mensurar o grau em que os direitos do empregado são exercidos na instituição sugere o respeito aos direitos trabalhistas; a privacidade pessoal, às vezes distantes do meio empresarial contemporâneo; os livres-arbítrios encontram-se atrelados a constituição da qualidade de vida no trabalho.<sup>10</sup>

Então instituir e preservar direitos do trabalhador, assim como a privacidade e manifestação da opinião individual entende-se como uma maneira de valorização humana no seu âmbito profissional, ressaltando o que diz a teoria de Maslow em que o indivíduo se motiva com realização de suas necessidades humanas preferencialmente.

A Dimensão VII abordou o trabalho e a vida social, o que consiste no equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho, fato positivo no que tange a saúde do trabalhador. Detectou-se, portanto, média 6 referente à satisfação em todas as categorias desta dimensão.

Esse dado é positivo ao considerar a realidade vigente quanto ao adoecimento do profissional de Enfermagem, onde a maioria é decorrente do desequilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho ocasionando esgotamento físico e mental.

A qualidade de vida das pessoas está atrelada ao trabalho, família, lazer, amigos, religião e afetividade, pois o profissional não consegue ser uma pessoa na empresa e outra fora dela. Sendo assim, a qualidade de vida no trabalho deve se instituir categoricamente no âmbito geral aonde houver qualquer forma de trabalho, levando em conta a vida profissional, é claro, mas também pessoal, de maneira que o indivíduo consiga sem danos à sua saúde um equilíbrio entre a vida particular e a atividade que exerce.<sup>13</sup>

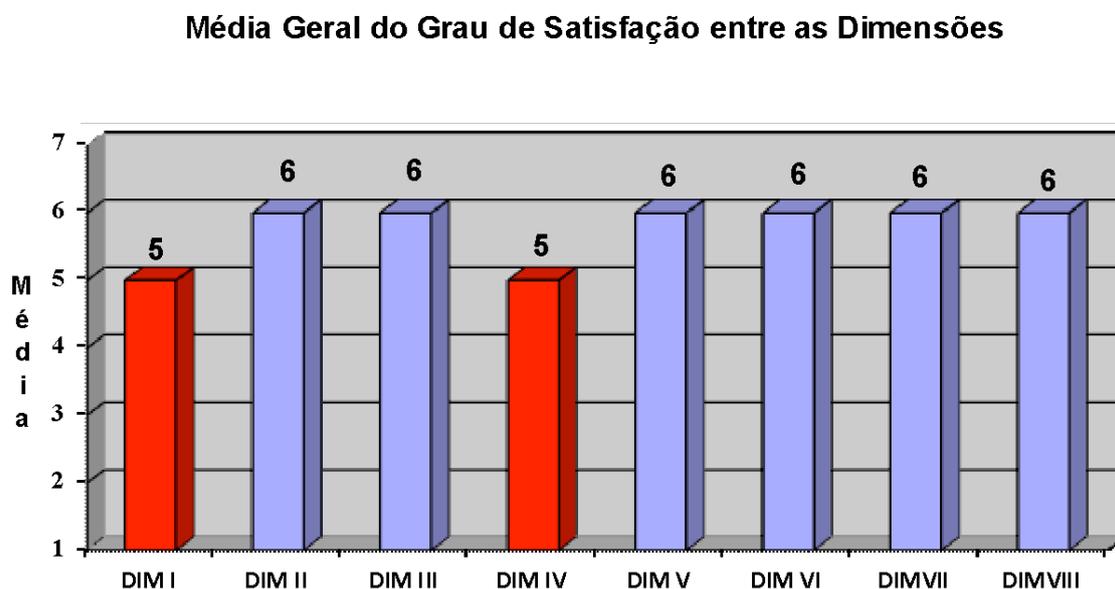
Diante da dimensão VIII, que compreende, a relevância social do trabalho na vida, todas as categorias, percepção do empregado em relação à imagem da instituição, responsabilidade social da instituição na comunidade e responsabilidade quanto aos serviços e aos produtos, alcançou satisfação, apresentando média 6.

Para que se alcance o grau de satisfação dos colaboradores, ter orgulho de fazer parte da empresa e a contribuição da organização de maneira positiva perante a sociedade é relevante no que tange a qualidade de vida no trabalho.<sup>13</sup>

Dessa maneira, é importante salientar que o orgulho, a satisfação em pertencer a determinada Instituição, atrelado ao compromisso social que ela representa para sociedade atribui a esse funcionário um contentamento ímpar que agrega diretamente na qualidade de vida no trabalho.

Após análise dos resultados, separadamente, das oito dimensões conceituais de satisfação, se faz necessário demonstrar a média geral de cada dimensão, de maneira sucinta para melhor compreensão e exibição dos dados obtidos, além de permitir uma comparação e um fechamento global da média de satisfação dos profissionais de enfermagem do ATDO/HCP.

**Figura 6** - Média geral de satisfação dos profissionais de enfermagem segundo dimensões conceituais. Pesquisa de campo. Palmas/TO, 2014



Fonte: Dados da pesquisa de campo. Palmas/TO, 2014.

Conforme figura 6, nas dimensões I e IV e na subcategoria estresse da dimensão II os profissionais mostraram-se levemente satisfeitos, cuja média foi 5. Nas demais dimensões, os mesmos apresentaram-se satisfeitos ( $\bar{x} = 6$ ). De acordo com escala proposta na pesquisa e considerando a média global ( $\bar{x} = 6$ ), os profissionais encontram-se satisfeitos, acontecimento esse extraordinário, por se tratar de uma equipe de enfermagem em que aspecto negativo constantemente sobrepõe aos aspectos positivos da profissão.

Relatório anual produzido em 2013 pela Gestão de Qualidade - GQUA do HCP apontou um índice de satisfação do doador de 96,5%<sup>14</sup>. Diante desse dado, pode-se dizer que a satisfação do produto: DOADOR é reflexo da satisfação do serviço: EQUIPE.

Destarte, “não se pode falar em qualidade de produtos e serviços se aqueles que vão produzi-los não têm qualidade de vida no trabalho”. Assim, o resultado da pesquisa constatou a afirmação da autora, ao passo que a equipe mostrou-se satisfeita e, conseqüentemente com Qualidade de Vida no Trabalho<sup>3</sup>.

## CONCLUSÕES

As dimensões conceituais de Walton foram inerentes para essa pesquisa, ao passo que conhecer QVT do trabalhador se faz necessário para o mundo contemporâneo globalizado em que o fator humano se destaca como instrumento real para sucesso do serviço, haja vista que a partir destas dimensões foi possível quantificar o nível de satisfação dos

profissionais ATDO, alvo principal da análise, e assim posteriormente idealizar ações e medidas corretivas de maneira efetiva e, não imediatista em relação QVT.

Nesse contexto foi possível verificar como média global da pesquisa 6, o que indica satisfação e, conseqüente QVT, apesar da categoria benefícios e possibilidade de carreira ter apresentado média 4, ou seja neutralidade.

Vale lembrar que apesar da subcategoria estresse mostrar-se com o resultado levemente satisfeito, é pertinente adotar estratégias que melhorem esse item da dimensão II até porque em se tratando de enfermagem o estresse é um dos principais vilões que acomete essa profissão, como conseqüências ruins para organização o aumento do absenteísmo, atrasos, a rotatividade, mau desempenho, acidentes são alguns deles, já como implicações prejudiciais ao trabalhador a síndrome de burnout é incidente, na qual se define como um distúrbio psíquico de caráter depressivo precedido de esgotamento físico, mental, na maioria em decorrer do estresse no exercício profissional. Entretanto implementar a prática de exercícios físicos, meditação, técnicas de relaxamento são algumas medidas que podem minimizar e até mesmo erradicar esse problema comum na conjuntura profissional.

Portanto, a realização dessa pesquisa no âmbito geral foi de grande relevância, principalmente, em relação à escassez de compêndios sobre a temática, e de maneira particular com HCP que do ponto de vista organizacional conheceu o nível de satisfação da equipe ATDO.

Assim, este estudo possibilitará ao gestor competente dessa Instituição, inserir tal estratégia, a fim de monitorar os

indicadores relacionados à QVT-profissional considerando que é um processo dinâmico e vulnerável a mudanças e, com isso garantir a satisfação e QVT dos profissionais e, consequentemente manutenção na excelência no serviço prestado.

## REFERÊNCIAS

1. Matos FG. Empresa feliz. 3. ed. São Paulo: Ed Makron Books; 1996.
2. Goulart IB. Psicologia organizacional e do trabalho: teorias e temas correlatos. São Paulo: Casa do Psicólogo; 2002.
3. Fernandes EC. Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar. Casa da Qualidade. Editora Ltda; 1996.
4. Ludwig ST, Rodrigues ACM. Doação de sangue: uma visão de marketing. Cad. Saúde Pública. 2005; 21 (3): 932-39.
5. Gil AC. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Ed Atlas; 2008.
6. Brasil. Ministério da Saúde. Resolução do Conselho Nacional de Saúde - Nº 466/2012. Brasília (DF): MS; 2012.
7. Garcia DF. Qualidade vida no trabalho: a satisfação dos servidores do Hemocentro regional de Pelotas/RS. Escola de Administração UFRGS, Janeiro de 2012. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/67699/000870012.pdf>.
8. Siqueira VTA, Kurcgant P. Satisfação no Trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. Revista da Escola de Enfermagem. USP. 2012; 46 (1): 151-57. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/reeusp/article/viewFile/40931/44429>.
9. Maximiano ACA. Teoria geral da administração: da escola científica a competitividade em economia globalizada. São Paulo: Ed Atlas; 1997.
10. Vasconcelos AF. Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e perspectivas. Caderno de Pesquisa em Administração. 2001; 8 (1): 23-35 Disponível em: <http://www.luzimarteixeira.com.br/wp-content/uploads/2009/06/qualidade-de-vida-no-trabalho-origem.pdf>.
11. Krumm DJ. Psicologia do Trabalho: uma Introdução à Psicologia Industrial/ Organizacional. Rio de Janeiro: Ed LTC; 2005.
12. Carvalho FJ, Martins TPE, Lucio L, Papandrea JP. Qualidade de Vida no Trabalho e fatores motivacionais dos colaboradores nas organizações. Educação em Foco, 2013; Ano 9 (7): 21-31. Disponível: [http://www.Unifra.edu.br/revista\\_eletronica/revistas/gestao\\_foco/artigos/ano2013/setembro/qualidade\\_motivacao.pdf](http://www.Unifra.edu.br/revista_eletronica/revistas/gestao_foco/artigos/ano2013/setembro/qualidade_motivacao.pdf).
13. Karpinski D, Stefano RS. Qualidade de vida no Trabalho e satisfação um estudo de caso no setor atacadista de Beneficiamento de Cereais. Revista Eletrônica Lato Sensus. 2008; Ano 3 (1): 1-16. Disponível em: [http://www.file:///C:/Users//Downloads/QVT4%20\(4\).pdf](http://www.file:///C:/Users//Downloads/QVT4%20(4).pdf).
14. HCP, Hemocentro Coordenador de Palmas. Gestão da qualidade: informações canal de comunicação cliente. Palmas (TO); 2013.

Recebido em: 04/10/2016

Revisões requeridas: Não

Aprovado em: 04/01/2017

Publicado em: 10/04/2018

**Autor responsável pela correspondência:**

Jaqueline Miranda Barros Silva  
Avenida Teotônio Segurado 1501 Sul, Palmas/TO  
CEP: 77.019-900  
E-mail: [jaquelinemiranda@ceulp.edu.br](mailto:jaquelinemiranda@ceulp.edu.br)