

MOTIVAÇÃO PROFISSIONAL: UM INDICADOR DE QUALIDADE DE VIDA

Antonio Cezar Costenaro¹

Jaime Peixoto Stecca²

RESUMO

A motivação para o trabalho é um aspecto que interfere no processo de relações humanas, produtividade e qualidade de vida. Portanto, este trabalho tem como objetivo geral, relatar e discutir a vivência das relações humanas, a qualidade de vida entre os colaboradores e a atuação do profissional de um administrador numa instituição hospitalar filantrópica de Santa Maria. Objetivos específicos são conhecer as formas de motivação profissional, saber sobre os indicadores de qualidade de vida e verificar como um grupo de funcionários considera o relacionamento interpessoal entre colegas de trabalho e seus superiores. Para tal, foi realizado uma pesquisa descritiva exploratória, cuja amostra constou de 102 colaboradores, distribuídos entre três segmentos profissionais de uma instituição hospitalar filantrópica em Santa Maria-RS. Os dados foram coletados através de um questionário com 18 questões, durante os meses de maio, junho e julho/2002, e mostraram como os profissionais recebem incentivos para desempenhar suas atividades e como recebem elogios e críticas construtivas, impulsionando-os para melhorar cada vez mais suas atividades profissionais. A maioria dos funcionários emite opiniões sobre as tarefas que são desenvolvidas e demonstram sentirem-se muito bem na organização. Conclui-se que a evolução de uma organização pode estar intimamente relacionada com o crescimento das forças de trabalho que a conduz. Para tanto, o reconhecimento do potencial humano em suas relações afetivas e emocionais são primordiais na integração da equipe e no comprometimento de cada um no trabalho que realiza, e com isso manter a transformação organizacional numa ascensão, proporcionando resultados de grande valia para todos.

¹ Aluno do Curso de Pós Graduação em Controladoria – CCSH – UFSM

² Professor. Orientador. Mestre em Administração. Docente do Curso de Administração - UFSM

PALAVRAS-CHAVE – Motivação – Qualidade de Vida – Trabalho.

1.INTRODUÇÃO

Atualmente, tem-se discutido muito sobre as condições sociais dos trabalhadores na vivência de seu cotidiano. Estas condições referem-se a muitos aspectos como: condições familiares, condições de saúde e condições profissionais, sendo que estes se relacionam e co-dependem, devido não ser possível separar o homem biológico do homem social.

Desta forma, é importante discutir sobre as condições de vida do ser humano, principalmente do aspecto profissional, pois, deste depende muitas vezes a evolução de outros aspectos da pessoa, dentre os quais pode-se citar o lazer, a alimentação, a vestimenta, em fim, a participação de si e de seus familiares na sociedade. Para tal, é importante que homens e mulheres, sintam-se satisfeitos e realizados com as atividades que desenvolvem.

Esta tem sido uma preocupação constante no cotidiano profissional que se observa muitas situações de insatisfação. Situações, estas passíveis de serem administradas e resolvidas em prol de um melhor rendimento profissional, sendo que também se considera o trabalho parte importante na vida dos seres humanos e porque não dizer a segunda preferência da vida, pois a primeira identifica-se como sendo o nome, os laços familiares. Por este motivo é que se salienta o aspecto profissional e as relações de trabalho como aspecto importante na satisfação de vida dos humanos.

Quando se implementa emoção e a motivação no cotidiano de vida profissional, consegue-se realizar algo sempre o que, a princípio não se era capaz de fazer. Essa questão está atrelada a força de acreditar e de motivar o fazer. Para COBRA (2001), deve-se acreditar nas aspirações, fazer sempre o melhor que se pode e deixar fluir, isso porque se luta pela vitória, e não pelo fracasso.

É sabido, que nos dias atuais, é dado um grande destaque à motivação profissional, promovendo assim uma qualidade de vida, além de que a motivação também pode influenciar diretamente na qualidade dos serviços prestados pela equipe profissional. Desta forma, pretende-se, através deste

estudo, discutir sobre esta temática que estará ancorada nas idéias de TIFFIN & McCORMICK (1975), ROMANO (1993), SHINYASHIK (1993), SILVA (1996), BLISS (1997), BOYETT & BOYETT (1999), DRUCKER (1999, 2000), ZAMBERLAN & COSTENARO (2001), SENGE (2002), dentre outros.

Muitas vezes a motivação profissional advem das relações de trabalho com os líderes, ou seja, estes devem exercer uma competência prática efetuando as ações de liderança, tornando-as concebíveis aos olhos dos profissionais subordinados. Esta prática deve ser uma constante no cotidiano das organizações, as quais apresentam um processo de relação que tanto horizontal como vertical, deve ser compreendido.

PROBLEMA DE PESQUISA:

Como a motivação profissional tem contribuído com a qualidade de vida dos funcionários do HCAA? Os profissionais estão vivenciando situação de motivação que propiciem uma melhor vivência no local de trabalho? O ambiente de trabalho tem interferido na produtividade profissional?

OBJETIVOS

Objetivo geral

Relatar e discutir a vivência das relações humanas, a qualidade de vida entre os colaboradores e a atuação do profissional administrador numa instituição filantrópica em Santa Maria-RS.

Objetivos específicos:

- conhecer as formas de motivação profissional vivenciada pelos colaboradores do Hospital de Caridade Dr. Astrogildo de Azevedo;
- verificar como os funcionários consideram o relacionamento interpessoal com os colegas de trabalho e com seus superiores, bem como saber sobre os principais indicadores de qualidade de vida, na perspectiva desses colaboradores;
- conhecer a opinião dos colaboradores com relação a som/ruído, limpeza, iluminação, organização, ambiente de trabalho, bem como a participação desses nas decisões sobre as tarefas que são desenvolvidas no trabalho;
- discutir sobre a responsabilidade profissional do administrador, bem como a interferência deste no cotidiano profissional da organização.

HIPÓTESES

As hipóteses que orientam o estudo são:

- o relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho é um indicador para motivação profissional;
- a motivação profissional é um indicador de qualidade de vida;
- o (som/ruído, iluminação) interferem negativamente na motivação profissional;
- a participação dos funcionários nas decisões das tarefas desenvolvida no trabalho proporciona motivação profissional e conseqüentemente qualidade de vida.

2.REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

MOTIVAÇÃO PARA O TRABALHO

A gestão do desempenho para o trabalho vem sendo discutida desde a década de 70, e posteriormente foi substituída por modismos da qualidade e da reengenharia no final da década de 80 e início da década de 90 (BOYETT & BOYETT, 1999). A gerência do desempenho é comportamento, sendo este comportamento manifestado pelas pessoas, onde todas as coisas e/ou atividades são realizadas. Desta forma, gerenciar o comportamento implica na contribuição e na aceleração do sucesso das organizações, e conseqüentemente surge a gestão de desempenho, a qual auxilia os gerentes nas diversas formas de gerenciar o comportamento e fazer uso dos incentivos ao desempenho.

Para Daniels, citado por BOYETT & BOYETT (1999), a maioria das pessoas tenta gerenciar o desempenho, ditando normas, regras, e dizendo aos funcionários o que devem e o que não devem fazer. Para este autor, esta atitude não apresenta muito êxito, pois não funciona muito bem ou dura pouco. A mudança de comportamento é temporária, e quando as pessoas que ditam as normas não estão por perto, as atitudes voltam a serem como anteriormente.

Da mesma forma, também existe outra maneira de influenciar o

comportamento depois que ele ocorreu, com o intuito de aumentar ou diminuir a probabilidade que ele se repita. Isso pode se exemplificado na ocasião em que é oferecida recompensa, reconhecimento ou elogios, quando um trabalho é executado corretamente, ou exercer atitude de punição quando não há sucesso no trabalho. Esta atitude é considerada uma consequência depois de um comportamento.

Por outro lado, BOYETT & BOYETT (1999), descrevem o poder do reforço positivo, sendo considerada uma ferramenta favorita, pois ao contrário da extensão e da punição, este reforço ensina aos funcionários como devem fazer, e não o que não devem fazer. O reforço positivo estimula todo o potencial humano, instigando as pessoas a atingir muito além do mínimo. Na concepção de COBRA (2001), uma das maiores carências de nossa sociedade é o exercício de elogio, que transbordaria o lado da positividade. Mas, quem elogia? Poucas pessoas possuem este hábito. Portanto, quase não se recebe elogio, concomitante a essa ausência de hábito, também não se elogia. Somente a crítica tem lugar de destaque em nossa sociedade. Defende-se a idéia de que se deve, na medida do possível, inverter esse processo de derrota, pois cada elogio que é ejetado ao ser humano, é um estímulo para viver, e um incentivo para repetir o ato que lhe trouxe conforto e gratidão.

No entanto, concebesse que, a motivação profissional vai além do elogio ou das palavras de conforto ministrado pelos superiores. Salienta-se como estas são de extrema valia, mas não são tudo, ou seja, a motivação profissional ou reforço positivo ou gestão de desempenho atinge uma dimensão bem mais abrangente, as quais envolvem os recursos materiais, as interferências físicas e químicas no ambiente para a realização do trabalho. Todos estes aspectos complementam o sucesso na realização de um trabalho.

Os fatores extrínsecos que rodeiam os funcionários numa organização, são tão importantes quanto os fatores intrínsecos destes funcionários. O reforço positivo ocorre naturalmente, e está interligado ao comportamento.

RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO AMBIENTE DE TRABALHO

Desde a gênese da humanidade, o ser humano relaciona-se com o mundo, com os outros seres e com ele mesmo. Para PESSINE (1996) o ser humano é por excelência um ser de comunicação e vive num mundo de relações. É através de encontros comunicativos com os outros que este ser

descobre quem é, passa a compreender-se e crescer em humanidade, mudando para melhor e tornando-se cúmplice da transformação da realidade em que vive.

É importante salientar, como as relações interpessoais no ambiente de trabalho interferem na produção e conseqüentemente no sucesso das atividades em que as pessoas estão destinadas a desenvolver. SILVA (1996), expressa que não existe comunicação verbal sem a comunicação não verbal, independente do tipo de atividade como é desenvolvida. A autora, também coloca que para conseguir se comunicar eficazmente, deve-se falar “com” alguém, em vez de “para” alguém, lembrando que os verdadeiros significados das mensagens, correm através das somas das expressões verbais e não verbais. Da mesma forma, é importante salientar como as pessoas conseguem desenvolver uma atitude de aceitação pelas outras pessoas, como é necessário primeiro aceitar-se como ser humano, compreendendo as próprias forças, qualidades e limitações. Desta forma, é possível aceitar o erro, no entanto é preciso além disso, crescer, reconhecer e aprender com estes erros.

É sob este aspecto que o gerente dos diversos setores, e conseqüentemente os administradores das organizações devem preparar ou propiciar momentos que aprimoram as relações interpessoas dos funcionários, para que estes consigam entender-se e conseqüentemente entender os colegas de setores, promovendo um ambiente saudável, terno, comprometido, amigável, solidário e calmo, em fim possível de ser vivenciado.

3.METODOLOGIA

O presente estudo abordou uma pesquisa descritiva exploratória. Para LUDKE & ANDRÉ (1986), LAKATOS & MARCONI (1987), esta pesquisa busca conhecer as diversas situações e relações que ocorrem na vida social, política, econômica e demais aspectos do comportamento humano, tanto do indivíduo como de grupos e comunidade mais complexas.

Para ECO (1988), complementa escrevendo como a pesquisa descritiva se desenvolve principalmente nas ciências humanas e sociais com o objetivo de conhecer situações, atitudes ou costumes predominantes através de descrições detalhadas, seja de pessoas, objetos ou atividades. TRIVIÑOS

(1995), também expressa que a pesquisa descritiva se caracteriza como um estudo no qual descreve com exatidão o fato e o fenômeno ocorrido em determinada realidade.

Esta pesquisa também consiste em coletar grande quantidade de informações, através da utilização de questionário, entrevista, teste padronizado e outros. Com estes dados, pode-se formular sugestões ou propostas práticas para o assunto que foi estudado. Desta forma, este tipo de pesquisa não apenas apresenta informações, mas sim fornece sugestões. Na maioria das pesquisas exploratórias, não são investigados os integrantes da população. De acordo com GIL (1994), a amostra significativa pode ser selecionada mediante procedimentos estatísticos. As principais vantagens da pesquisa exploratória seriam: o conhecimento direto da realidade, pois a própria pessoa fornece as informações, também ocorre economia e rapidez na quantificação, ou seja, o uso de estatística para apresentar os resultados encontrados.

As principais desvantagens, seriam a ênfase nos aspectos perceptivos, pouca profundidade no estudo da estrutura e dos processos sociais; limitada apreensão do processo de mudança, isto é, proporciona uma visão estática do fenômeno estudado, não indica suas tendências à variação e muito menos as possíveis mudanças (GIL, 1994).

Do universo de funcionários da Instituição, pesquisou-se uma amostra de 102 (cento e dois) colaboradores que atuam nas diversas áreas do HCAA. Para determinar o tamanho da amostra, utilizou-se a fórmula para variáveis discretas (FONSECA & MARTINS, 1982), que são a maioria e as mais importantes da pesquisa:

$$n_0 = \frac{t^2 pq}{d^2}$$

Onde t é o valor da tabela de Student com nível de significância $\alpha = 0,05$ e infinitos graus de liberdade. Como de costume, para obter tamanho de amostras foi arredondado para 2,0. P é a proporção esperada de casos favoráveis e $q = 1 - p$. Por segurança, foi usado $p = q = 0,5$ que maximiza o produto $p \cdot q$. O erro tolerado é d (metade do intervalo de confiança) e foi usado igual a 10%. Obteve-se $n_0 = 87$.

Na coleta dos dados foi utilizado um questionário com 18 questões, sendo

14 questões objetivas, 2 questão subjetivas e 2 questões mistas. Salienta-se que a primeira questão objetiva abordou vários dados de identificação do respondente, a fim de traçar o perfil desta clientela. As demais questões, enfocaram a temática em estudo.

Os dados foram coletados durante os meses de maio, junho e julho/2002. A análise dos dados foi feita através de descrição estatística. Com relação ao **aspecto ético**, foi firmado aos respondentes, que sua identidade pessoal permanecerá no anonimato. Este aspecto se deve a Resolução 196/96 (BRASIL, 1996) que prescreve a ética na pesquisa com seres humanos.

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS

Para melhor compreensão dos achados obtidos nesta pesquisa, apresenta-se inicialmente os dados de identificação dos respondentes, ou seja, o perfil da clientela relacionados ao sexo, estado civil, número de filhos, turno de trabalho, escolaridade e tempo de serviço na organização. Saliente que estes dados foram agrupados e serão apresentados na forma dos três segmentos, os profissionais dos serviços de enfermagem, os de serviço de apoio e do serviço administrativo. Os resultados da pesquisa são apresentados na forma de tabelas, seguidas de discussões associadas a literatura atual e reflexões dos autores.

Tabela 1 - Demonstrativo da escolaridade dos funcionários da organização.

Escolaridade	Serviço de Enfermagem		Serviço Administrativo		Serviço de Apoio	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Fundamental inc.	--	--	01	03	02	05
Fundamental	--	--	03	08	07	16
Médio completo	18	79	12	32	14	33
Médio	01	04	04	11	03	07

incompleto Superior	--	--	10	27	10	24
completo Superior	03	13	04	11	04	10
incompleto Pós-graduado	01	04	03	08	02	05
Total	23	100	37	100	42	100

Conforme evidencia-se na tabela 1, há um predomínio do nível médio de escolaridade entre os profissionais da equipe de enfermagem, seguidos do serviço de apoio, e por último o serviço administrativo. O nível superior também predomina entre os profissionais de enfermagem. Estes dados refletem a exigência para a atuação profissional. Destacando-se que o serviço de apoio também estão sendo desenvolvidos por profissionais que além da prática, investem no saber teórico. Estes dados parecem estar em grande consonância com os demais setores nas diversas localidades, tanto a nível nacional como mundial, desfazendo-se que somente a prática é suficiente para desenvolver uma valorizada e reconhecida atuação profissional. Por mais simples que seja o fazer, este não dispensa o saber científico e de relações. Para TEIXEIRA (2001), a educação tem o papel de abrir novos horizontes e evitar que a apatia e a moral cínica e cética dominem o conteúdo da consciência dos profissionais em geral, os quais muitas vezes habitam um mundo de descrença, cinismo e perplexidade.

Tabela 2 - Demonstrativo do perfil dos respondentes relacionados ao sexo, estado civil, numero de filhos, turno de trabalho e tempo de serviço.

Perfil dos respondentes	Serviço de Enfermagem		Serviço Administrativo		Serviço de Apoio	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Sexo						
-Masculino	04	17	16	43	19	45
-Feminino	19	83	21	57	23	55

Estado civil						
–Solteiro	08	35	15	41	10	24
–Casado	12	52	17	46	24	57
–Divorciado	01	04	02	05	06	14
–Outros	02	09	03	08	02	05
Número de filhos						
–Nenhum	10	43	14	38	14	33
–1 a 2 filhos	13	57	20	54	24	57
–3 filhos ou mais	--	--	03	08	04	10
Turno de trabalho						
–Manhã/tarde	13	57	31	84	35	83
–Manhã	07	30	04	11	04	10
–Tarde	--	--	--	--	01	02
–Noite	03	13	02	05	02	05
Tempo de Serviço na Organização						
–Menos de 1 ano	02	09	01	03	08	19
–1 a 5 anos	11	48	16	43	16	39
–6 a 9 anos	06	26	06	16	09	21
–Mais de 10 anos	04	17	14	38	09	21

Para melhor compreender e entender as respostas dessa Tabela 2, apresenta-se o perfil da clientela que participou da pesquisa. Com relação a questão gênero, 80% dos respondentes pertencia ao sexo feminino, 60% com estado civil casados, predominando a prole de 1 a 2 filhos por funcionário. A maioria atuava profissionalmente no diurno, e com tempo de serviços entre 1 e 5 anos.

Tabela 3 - Demonstrativo da freqüência com que os profissionais recebem incentivos para desempenhar suas atividades.

Freqüência	Serviço de Enfermagem		Serviço Administrativo		Serviço de Apoio	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Freqüentemente	13	57	11	30	11	26
Algumas vezes	07	30	19	51	19	45
Raramente	03	13	06	16	09	22
Nunca	--	--	01	03	03	07
Total	23	100	37	100	42	100

Constata-se nessa tabela 3, que o grupo de funcionários da enfermagem são bastante contemplados com elogios. Talvez este fato esteja relacionado com a atitude de cuidar. Os funcionários do setor administrativo e serviço de apoio, predominou o item “algumas vezes”. Predomina nestes grupos profissionais atividades burocráticas, bem como desenvolvem tarefas que não exigem ajuda de outro colega, ou seja, o trabalho pode ser executado individualmente, propiciando um certo distanciamento de outros colegas. Para SENGE (2002), relata que futuramente as organizações que terão sucesso, serão aquelas que descobrirem como cultivar em seus colaboradores o comprometimento e a capacidade de aprender em todos os níveis da organização. Isso enfatiza a idéia que a estimulação e o incentivo possibilita uma aprendizagem em equipe e que reforço o compromisso de todos com a organização.

Tabela 4 - Demonstrativo da justificativa dos elogios e críticas recebidas.

Justificativa dos elogios e críticas recebidas	Serviço de Enfermag em		Serviço Administrativo		Serviço de Apoio	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Não responderam	03	13	10	27	17	40
Não receberam elogios, só críticas.	--	--	03	08	02	05
Recebem críticas construtivas.	20	87	24	65	23	55
Total	23	100	37	100	42	100

Nesse demonstrativo da tabela 4, na justificativa de elogios e críticas recebidas, constatou-se que 87% dos profissionais do serviços de enfermagem, 65% dos profissionais do serviço administrativo e 55% dos profissionais do serviço de apoio, receberam criticas construtivas no elogio de desempenho, e corrigindo quando sai algo errado para que o mesmo não se repita. Isto é feito através de diálogos e reuniões. A forma como os respondentes recebem elogios, são expressos nos seguintes depoimentos:

Recebo críticas construtivas, quando alguma coisa sai errada. Isso é feito verbalmente com diálogo e ou reuniões.

Recebo críticas construtivas, incentivando-me para melhorar e aperfeiçoar o serviço.

Estes depoimentos foram descritos por um grande numero de profissionais, que integravam os três segmentos.

Com relação ao elogio, LUMERTZ (2001), expressa que a valorização profissional no ambiente de trabalho, significa gerar conhecimento, valorizar e respeitar os outros, elogiar e enaltecer. Os gerentes e ou administradores, institucionais e empresariais, expressam como o elogio e a valorização contribuem para que os colaboradores sintam-se útil, importantes para o crescimento e o sucesso organizacional. Da mesma forma, é muito importante destacar as qualidades e virtudes individuais.

LUMERTZ (2001) expressa como os profissionais gerentes não devem ser negativistas, e sim enfatizar as coisas positivas, conseqüentemente, manterão os colaboradores motivados. Da mesma forma, devem ser incentivados os acertos e ajudar nas dificuldades, ouvir mais do que falar. A crítica deve ser feita embasada no dialogo, não ofender e não agredir para se defender, mas sim citar a critica como forma para que as atitudes sejam melhoradas. Os gerentes, não devem agir de forma intempestiva, e sim equilibrada, tendo atitude controlada.

Outro achado importante que merece ser discutido é sobre o tópico harmonia no ambiente de trabalho, sendo este o incentivo que os colaboradores consideram mais importante por parte de organização.

As situações que podem gerar insatisfação profissional, dizem respeito aos maus hábitos que originam comportamento inadequado, que pode ferir a harmonia do grupo, estes comportamentos podem estar relacionados ao aspecto moral (pudor), ético (sigilo), higiênico (saúde), genéricos (telefone).

LUMERTZ (2001), expressa como o trabalho em equipe é um fator importante para o sucesso coletivo da organização, o que justifica também a ênfase de buscar os mesmos objetivos, pensando no todo, e ao mesmo tempo visualizando as partes integrantes da organização, os elos de relação e a fortificação constantes destes. Este fator contribui para harmonizar o ambiente de trabalho, bem como enaltecer o valor de cada um. A comunicação adequada ao ambiente profissional é aquela que tenta amenizar os conflitos, mal entendidos e atingir objetivos definidos. Para SHINYASHIKI (1993), muitos profissionais confundem firmeza com rigidez, e flexibilidade com fraqueza. Desta forma, as relações interpessoais devem primar por um bom entendimento das verbalizações, das normas e regulamentos que permeiam a rotina de atividades profissionais. A adequada administração destas relações, também contribui para um ambiente de trabalho harmonioso.

Tabela 5 - Demonstrativo da participação dos funcionários no sentido de emitir opiniões sobre as tarefas desenvolvidas no trabalho.

Frequência da participação dos funcionários nas opiniões	Serviço de Enfermagem		Serviço Administrativo		Serviço de Apoio	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Freqüentemente	12	52	12	32	17	40
Algumas vezes	09	39	17	46	18	43
Raramente	02	09	08	22	04	10
Nunca	--	--	--	--	03	07
Total	23	100	37	100	42	100

Conforme demonstrativo da tabela 5, constatou-se que 52% dos respondentes do serviço de enfermagem participam com freqüência das opiniões sobre tarefas desenvolvidas, no serviço administrativo 46% dos entrevistados participam algumas vezes, o mesmo ocorrendo com 43% dos respondentes do serviço de apoio.

Sugerir opiniões (LUMERTZ, 2001), não individualizar o trabalho, e sim primar por decisões coletivas. Devem os administradores permitir mais abertura nas discussões, não ser autoritário e ouvir as opiniões para entender o ponto de vista e as atitudes dos colaboradores.

Tabela 6 - Demonstrativo dos sentimentos manifestados ao realizar o trabalho na Organização.

Sentimento manifestado ao atuar na organização	Serviço de Enfermagem		Serviço Administrativo		Serviço de Apoio	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ótimo	08	35	16	43	21	50
Bom	14	61	21	57	21	50
Regular	01	04	--	--	--	--
Total	23	100	37	100	42	100

Conforme evidencia a tabela 6, em relação ao sentimento manifestado ao realizar o trabalho na organização, constatou-se que 61% dos respondentes do serviço de enfermagem, 57% do serviço administrativo e dividido entre ótimo e bom no serviço de apoio, possuem boa motivação na prestação do mesmo,

Segundo BOYETT & BOYETT (1999), escrevem que as pessoas devem descobrir a capacidade de conseguir obter o máximo de produtividade com o mínimo de esforço, liberando tempo para a busca de outras realizações de maior valor. Para fortificar, e até mesmo desencadear uma maior motivação para o trabalho, o gerente deve verificar se os profissionais carecem de algumas habilidades e se estes necessitam de treinamento, o qual pode ser considerada uma boa estratégia para melhorar o desempenho, sendo que o mesmo, conseqüentemente deve estar imbuído na motivação profissional.

Tabela 7 - Relacionamento com os colegas.

Relacioname nto com os colegas	Serviço de Enfermage m		Serviço Administrat ivo		Serviço de Apoio	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ótimo	15	65	13	35	16	38
Bom	08	35	24	65	26	62
Regular	--	--	--	--	--	--
Total	23	100	37	100	42	100

Nesse demonstrativo da tabela 7, constatou-se que 65% dos respondentes do serviço de enfermagem possuem um ótimo relacionamento com colegas, 65% e 62% respectivamente, um bom relacionamento entre os colegas no serviço administrativo e serviço de apoio. Um fator importante na relação entre colegas profissionais, é o fator flexibilidade, ou seja, ambos gerentes e gerenciáveis devem adaptar-se a uma postura maleável, adaptabilidade e abertura para o novo.

No cotidiano, vivencia-se a comunicação verbal e não verbal, ambas possuem um significado que lhe é especial, e que deve ser compreendido da melhor maneira, a fim de não tornar o processo não comunicativo. Refere-se a

este aspecto por acreditar que o relacionamento interpessoal é um componente de extrema magnitude, e que integra os diversos aspectos que contempla a vida do ser humano. Estes aspectos podem compreender o âmbito familiar, conjugal e social, sendo que neste último, surge com bastante ênfase o ambiente profissional, no qual o ser humano adulto convive um grande período de sua existência.

Tabela 8 - Opinião sobre o salário em relação com as tarefas desempenhadas.

Opinião sobre o trabalho	Serviço de Enfermagem		Serviço Administrativo		Serviço de Apoio	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ótimo	02	09	03	08	03	07
Bom	09	39	25	68	25	60
Regular	12	52	09	24	14	33
Total	23	100	37	100	42	100

Conforme evidencia-se a tabela 8, com relação ao salário sobre as tarefas desempenhadas, 39% dos respondentes do serviço de enfermagem, 68% do serviço administrativo e 60% do serviço de apoio, consideram bom o salário percebido pelo desempenho da mesma.

Para CHIAVENATO (2000), a remuneração profissional representa uma das mais complicadas transações em função de que ocorre uma troca, ou seja, quando uma pessoa aceita um cargo, compromete-se a uma rotina diária, a um padrão de atividades e uma ampla faixa de relações interpessoais dentro da organização, em troca recebe salários. Para muitas pessoas, o trabalho é um meio para receber um salário, cujo objetivo deste é ter uma fonte de renda e concomitante definir o padrão de vida em função do poder aquisitivo de cada pessoa.

São raras as vezes em que o profissional admite estar recebendo um bom salário, ou um salário adequado com suas atividades. Expresso esta idéia, pois os profissionais quase sempre consideram que estão recebendo menos do que merecem. Este fator está relacionado a certas qualidades do ser humano, que

é inerente a seu comportamento, ou seja, seja sempre querem mais conquistas, bens materiais, acompanhar a evolução tecnológica que está imbuída na globalização mundial. Este fato ainda se faz mais presente, nas famílias em que os filhos insistem e almejam os mesmos ideais dos pais, o que multiplica muitas vezes as necessidades, ficando o salário a desejar para conseguirem acompanhar tais desejos.

Na pesquisa apresentada, uma percentagem significativa, ou seja 58% concordam estarem recebendo um bom salário, 33% consideram seu salário regular, e apenas 9% admitem receber um salário ótimo.

Nos quesitos som/ruído, limpeza/arrumação da organização, bem como iluminação no ambiente de trabalho, observam-se os seguintes dados, de acordo com os três segmentos pesquisados.

Tabela 9 - Opinião sobre som/ruído, limpeza/arrumação e iluminação no ambiente de trabalho.

	Serviço de Enfermagem						Serviço Administrativo						Serviço de Apoio							
	I		II		III		I		II		III		I		II		III			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Adequados	06	26,8	17	28,8	17	28,8	13	21,7	35	58,3	35	58,3	13	21,7	31	51,7	38	63,3	37	61,7
Inadequados	17	28,8	45	75,2	03	5,0	45	75,2	00	0,0	00	0,0	26	43,3	01	1,7	17	28,8	04	6,7
Total	23		23		23		37		37		37		42		42		42		42	

I – Som e ruído no ambiente de trabalho.

II – Limpeza e organização na Organização.

III – Iluminação no ambiente de trabalho.

Conforme verifica-se na tabela 9, constatou-se que os respondentes no serviço de enfermagem, 74% dos profissionais acham que o som e ruído

interferem no ambiente do trabalho, tornando-se inadequado, mas 78% e 70% dos respondentes, acham limpeza, organização e iluminação no ambiente do trabalho, são considerados adequados. No serviço administrativo, 65% dos profissionais respondentes também acham que o som e ruído interferem em seu ambiente de trabalho, tornando-o inadequado, em contra partida, 95% e 92% deste setor acham a limpeza, organização e iluminação bem adequado no seu ambiente de trabalho. No serviço de apoio, 69% dos profissionais consideram inadequado o som e ruído no ambiente de trabalho, mas 83% e 76% respectivamente, consideram adequada a limpeza, organização e iluminação no ambiente de seu trabalho. Nessa análise, verifica-se que todos os respondentes classificam o som e ruído interferem no ambiente de trabalho, classificando-os como inadequados, mas em compensação, a limpeza, organização e iluminação são fatores importantes dentro do ambiente de trabalho, sendo considerados adequados.

Para CHIAVENATO (2000), a higiene do trabalho ou higiene industrial, apresentam uma ação preventiva, pois objetivam a saúde e conforto do trabalhador, evitando que a doença o ausente provisoriamente ou definitivamente do trabalho. Desta forma, as condições ambientais de trabalho, como iluminação, temperatura, ruído, podem influenciar positivamente ou negativamente na produção de serviço. Na clientela pesquisada, o som/ruído no ambiente de trabalho foram considerados inadequados pela maioria dos profissionais. A evidência e a pesquisa feitas por TIFFIN & MACCORNICH (2000, p. 436), mostram que “o ruído não provoca diminuição do desempenho do trabalho, no entanto, pode causar danos sobre a saúde dos funcionários, como a perda de audição, chegando até sensação dolorosa”. A iluminação, na visão dos respondentes dos grupos do setor administrativo e serviço de apoio, também foram considerados adequados. Porém, para os profissionais de enfermagem, quase 50% consideraram inadequada. Para CHIAVENATO (2000), expressa que a má iluminação pode causar fadiga, prejudica ao sistema nervoso e interfere na má qualidade do trabalho, sendo responsável também por grandes parcelas dos acidentes. Desta forma, o autor prescreve que a iluminação deve ser suficiente, e o foco luminoso forneça a quantidade de luz necessária para cada tipo de trabalho, como também deve ser constante e uniformemente distribuída, evitando a fadiga dos olhos, oriundos das

sucessivas acomodações frente as variações da intensidade da luz. No quesito limpeza/arrumação na organização, os grupos pesquisados apresentam-se satisfeitos. Salienta-se que as condições de higiene são consideradas como um fator inerente a condição humana de vida em geral. Desta forma, como a pesquisa foi realizada em uma instituição hospitalar, o resultado não poderia ser outro.

Nos quesitos a assistência à saúde dos funcionários que é oferecido pela organização e a principal motivação para trabalhar na mesma, observou-se os seguintes dados.

Tabela 10 - Opinião sobre a assistência à saúde oferecida na Organização.

Opinião sobre a assistência de saúde	Serviço de Enfermagem		Serviço Administrativo		Serviço de Apoio	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ótima	10	44	17	46	19	45
Boa	12	52	20	54	23	55
Regular	01	04	--	--	--	--
Total	23	100	37	100	42	100

Conforme evidencia-se na tabela 10, na opinião dos respondentes dos setores pesquisados, 96% consideram boa/ótima o plano de saúde oferecido pela organização.

Tabela 11 - Indicadores considerados mais importantes na vida dos respondentes.

Indicadores	Serviço de Enfermagem		Serviço Administrativo		Serviço de Apoio	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Convívio familiar	08	35	11	30	17	40
Ter saúde	14	61	18	48	20	48
Usufruir momentos	--	--	--	--	--	--

de lazer						
Alimentação	--	--	--	--	--	--
Vestuário	--	--	--	--	--	--
Amizades	--	--	--	--	--	--
Trabalho	01	04	08	22	05	12
Outros	--	--	--	--	--	--
Total	23	100	37	100	42	100

Com relação a opiniões dos respondentes na tabela 11, ter saúde é considerado um fator primordial por todos. Isto é um item importante na vida de todos. Para ROMANO (1993), a qualidade de vida é mais do que ausência ou presença de saúde. É também educação, saneamento, acesso a serviços de saúde, satisfação e condições de trabalho. Fortalecendo essa idéia, citamos a Constituição Brasileira (1998, p. 20), que prescreve no capítulo 2º artigo 6º: “são direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção, a maternidade e a infância, a assistência aos desamparados na forma dessa constituição”. Para WALCKER & AVANTE (1993), qualidade de vida integra um estado aceitável da saúde física, emocional, mental e social. Evidenciou-se, nos achados desse estudo, que a saúde é referida como um bem maior, ou seja, é primordial para esta clientela, seguidos da importância de ter e viver em família. O fator saúde, aqui mencionado, acredita-se não ser somente pelo fato da pesquisa ter sido realizada em uma instituição hospitalar, que objetiva abrandar os problemas que interferem nas condições de saúde.

Quanto a principal motivação em trabalhar na organização, constatou-se que o Plano de Saúde é um dos principais itens de motivação que os funcionários consideram dentro da organização, pois trata-se de uma remuneração indireta percebida pelos mesmos e que é comum para todos, sendo também estendido a seus dependentes diretos(esposo(a) e filhos), independente do cargo ocupado na organização.

Tabela 13 - Demonstrativo dos indicadores responsáveis por motivar os respondentes a trabalhar na Organização.

	Serviço de Enfermagem		Serviço Administrativo		Serviço de Apoio	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Plano de saúde	08	35	15	40	17	41
Salário	07	30	06	16	05	12
Rec. profissional	05	22	08	22	14	33
Bom ambiente de trabalho, incluindo bom relacionamento com colegas	03	13	08	22	06	14
Total	23	100	37	100	42	100

Conforme a tabela 13, constatou-se pelos respondentes, que o plano de saúde é um fator muito responsável pela motivação do colaborador trabalhar na organização, pois enaltecem que isto lhes proporcionam uma tranquilidade, contribuindo no melhoramento do ambiente de trabalho.

Para CHIAVENATO (2000), benefícios sociais são facilidades, conveniências, vantagens e serviços que as organizações oferecem a seus funcionários, podendo ser financiados parcial ou totalmente pela empresa, pois isso constitui de meios indispensáveis na manutenção de força e motivação no trabalho, dentro de um nível satisfatório de moral e produtividade. Os benefícios sociais são aspectos importantes do pacote de remuneração. Os objetivos dos planos de benefícios sociais oferecidos pelas empresas estão voltados para vantagens, tanto para a organização que oferece, como também para os empregados que os usufrui.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O crescimento de uma organização está intimamente relacionada com a evolução de seus componentes de trabalho que a conduz, para tanto, torna-se imprescindível à valorização do potencial humano de dentro da organização, pois esses colaboradores tornam-se agentes expressivos de transformações dentro dos setores onde atuam, e com isso contribuem para o crescimento da organização. Atualmente, existem organizações que primam pelo comprometimento de seus colaboradores, e esses, sentindo-se valorizados em seu local de trabalho, fornecerão respostas positivas a mesma, tornando com isso uma fonte de realização no trabalho efetuado. Por isso, é necessário que as organizações valorizem as relações afetivas e emocionais de seus colaboradores, através da comunicação, motivação e das relações interpessoais.

As questões provenientes dessa pesquisa bem como suas respostas, foram satisfatórias no contexto geral. Com isso, alcançou-se o objetivo, evidenciando-se que a valorização do colaborador em seu trabalho é uma fonte de motivação, pois proporciona ao mesmo, espaço e incentivo para uma melhor qualidade de vida no trabalho, concomitante a isso, um crescimento pessoal e profissional, ocasionando resultados nitidamente expressivos para todos. Neste sentido, a harmonização nas relações de trabalho, a valorização do conhecimento de todos que compõe a equipe, a escuta dos anseios e propostas de soluções para seus problemas, serão ingredientes importantes na construção de uma nova forma de trabalhar. Com relação aos objetivos referentes a som/ruído, limpeza e iluminação na organização, no ambiente de trabalho, constatou-se que algumas melhoras devem ser feitas, principalmente relacionadas ao ruído, isto pode estar atrelado a grande movimentação interna na organização, além desta estar localizada em região estratégica central da cidade, na qual passam muitos veículos e transitam muitas pessoas, agravando ainda mais os ruídos. Como não deveria deixar de ser, a luminosidade também está presente às 24 horas do dia, no interior da organização, interferindo de uma certa forma na qualidade do ambiente. Todos estes aspectos estão vinculados ao setor de recursos humanos da organização, e que contempla o saber de um gestor ou administrador. Para tal, este deve empenhar-se ao máximo em desenvolver seu papel e propiciar um

ambiente de trabalho que prime por uma continuidade de qualidade de vida das pessoas.

6.REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BLISS, Edwin. **Como conseguir que as coisas sejam feitas**. Rio de Janeiro: Record, 1997.

BOYETT, Joseph; BOYETT, Jimmie. **O guia dos gurus**. Rio de Janeiro: Campos, 1999.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Decreto nº 93.933 de 14 de janeiro de 1987.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 2000.

COBRA, Nuno. **A semente da vitória**. São Paulo: Senac, 2001.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas, organização & métodos**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1998.

DRUCKER, Peter. **De líder para líder**. São Paulo: Futura, 1999.

_____. **Liderança para o século XXI**. São Paulo: Futura, 2000.

ECO, Umberto. **Como se faz uma tese em ciências humanas**. Lisboa: Presença, 1988.

FONSECA, Jairo Simon; MARTINS, Gilberto de Andrade. **Curso de Estatística**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1982.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1994.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 1987.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

LUMERTZ, Clovis. **Seminário avançado: liderança de resultados**. Porto Alegre: Allcon, 2001.

PESSINI, Léo. Apresentação. In: SILVA, Maria J. P. da. **Comunicação tem remédio**. São Paulo: Gente, 1996.

PONTES, Benedito R. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal**. 3 ed. São Paulo: LTD, 2001.

ROMANO, B. W. Qualidade de Vida: Teoria e Prática. **Rev. Soc. Card.**, São Paulo, v. 3, n. 6, p. 6-9.

- SHINYASHIK, Roberto. **Sem medo de vencer**. São Paulo: Gente, 1993.
- SENGE, Peter M. **A quinta disciplina**. São Paulo: Nova Cultural, 2002.
- SILVA, Maria J. P. da. **Comunicação tem remédio**. São Paulo: Gente, 1996.
- STONNER, James A. F.; FREMANN, R. E. **Administração**. Rio de Janeiro: LTC, 1999.
- TEIXEIRA, Faustino. O projeto ético como afirmação de saúde. **Revista APS**, nº 07, ano 3. Dez 2000 à maio 2001. P.8-14. Editora UFJF.
- TIFFIN, Joseph; McCORMICK, Ernest J. **Psicologia industrial**. São Paulo: EPU, 1975.
- TRIVIÑOS, A N. Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1995.
- WALCKER J. e AVANTE B. **Quality of life**. Harvard: American University, 1993.
- ZAMBERLAN, Cláudia; COSTENARO, Regina G. S. 2001. **A importância da motivação humana no trabalho**. Santa Maria. Monografia (Especialização em Administração dos Serviços de Saúde) – Centro Universitário Franciscano.