



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Centro de Excelência em Turismo
Pós-graduação *Lato Sensu*
Curso de Especialização em Hotelaria Hospitalar

HOTELARIA HOSPITALAR E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
Análise na área operacional do Centro de Reabilitação e Readaptação - CRER

Ilma Martins da Costa

Orientadora: Prof^a. Esp. Olga Eurípedes França

Co-orientador: Prof. MSc. Aderrone Vieira Mendes

Brasília - 2009



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Centro de Excelência em Turismo

Pós-graduação *Lato Sensu*

Curso de Especialização em Hotelaria Hospitalar

**HOTELARIA HOSPITALAR E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
Análise na área operacional do Centro de Reabilitação e Readaptação - CRER**

Ilma Martins da Costa

Orientadora: Prof^a. Esp. Olga Eurípedes França

Co-orientador: Prof. MSc Aderrone Vieira Mendes

Monografia apresentada ao Centro de Excelência em Turismo – CET, da Universidade de Brasília – UnB, como requisito parcial à obtenção de grau de Especialista em Hotelaria Hospitalar.

Brasília – 2009

Costa, Ilma Martins da

Hotelaria hospitalar e qualidade de vida no trabalho: análise na área operacional do Centro de Reabilitação e Readaptação – CRER / Ilma Martins a Costa – Brasília, 2009

65 f.: il.

Monografia (especialização) – Universidade de Brasília, Centro de Excelência em Turismo, 2009.

Orientadora: Olga Eurípedes França, Esp.

1. Hotelaria hospitalar. 2. Trabalho – Qualidade de vida. 3. Treinamento. I. França, Olga Eurípedes. II. Título

CDU 640.4:614



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Centro de Excelência em Turismo
Pós-graduação *Lato Sensu*
Curso de Especialização em Hotelaria Hospitalar

**HOTELARIA HOSPITALAR E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
Análise na área operacional do Centro de Reabilitação e Readaptação - CRER**

Ilma Martins da Costa

Aprovado por:

Orientadora: Prof^a. Esp. Olga Eurípedes França

Professora : MSc. Ariádne Pedra Bittencourt

Professor: Esp. Cássio Benedito Alves da Cunha

Brasília, setembro 2009.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por sempre guiar e iluminar os meus passos.

Ao meu esposo Eduardo e minha filha Jennifer que sempre me apoiaram em decisões difíceis.

À Prof^a. Conceição Portela, que de tão longe conseguiu transmitir-me seus conhecimentos e segurança na fase de execução do projeto.

Ao Amigo e colega de trabalho Aderrone, excelente administrador que com seu exemplo consegue motivar-me na caminhada profissional de êxito.

À prof^a. Olga por me encorajar e me fazer acreditar nos resultados positivos oriundos desta pesquisa.

Aos colegas do curso de Pós-graduação em Hotelaria Hospitalar da UnB.

Aos queridos mestres, pela motivação, empenho, dedicação e ensino.

Aos funcionários do CET pela dedicação em todo tempo.

Aos colaboradores das áreas operacionais do CRER, o muito obrigado.

À Direção do CRER, que proporcionou o desenvolvimento da pesquisa de campo e acreditou no meu trabalho.

A todos que direta ou indiretamente contribuíram para a realização desta pesquisa.

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo principal conhecer o nível de percepção dos colaboradores das áreas operacionais do Centro de Reabilitação e Readaptação – CRER, quanto à qualidade de vida no trabalho. A instituição é referência no Estado de Goiás na área de reabilitação de pacientes portadores de necessidades especiais. A percepção da população investigada mostra-se de grande importância para o direcionamento de ações estratégicas para a possível implantação da Hotelaria Hospitalar no CRER. Esta pesquisa partiu dos pressupostos: o clima organizacional, ambiência e relacionamento inter e extra-setorial interferem na produtividade dos colaboradores da área operacional; mesmo com uma política voltada para a qualidade de vida no trabalho, existe alta rotatividade, períodos sazonais de baixa produtividade e baixa auto estima dos colaboradores da área estudada; e, esse grupo de trabalhadores não tem a percepção da importância do programa de educação continuada para a área de hotelaria hospitalar. Assim, a pesquisa teve como fundamentação teórica temas ligados ao trabalho, organizações, hotelaria hospitalar, qualidade de vida e educação continuada. A metodologia usada foi uma pesquisa básica, quantitativa e exploratória, iniciada por pesquisa bibliográfica e posteriormente pesquisa de campo seguida de um projeto piloto.

Palavras-chave: Hotelaria Hospitalar, Qualidade de Vida no Trabalho e Treinamento.

ABSTRACT

The present study has as main objective to know the level of the collaborators' of the operational areas of the Center of Rehabilitation perception and Re-adaptation - CRER, with relationship to the life quality in the work. The institution is reference in the State of Goiás in the area of rehabilitation of patient bearers of special needs. The perception of the investigated population is shown of great importance for the direction of strategic actions for Hotelaria Hospitalar's possible implantation in CRER. This research left of the presuppositions: the climate organization, ambiência and relationship inter and extra-sectorial they interfere in the collaborators' of the operational area productivity; even with a politics gone back to the life quality in the work, high rotatividade exists, seasonal periods of low productivity and it lowers solemnity it esteems of the collaborators of the studied area; and, that group of workers doesn't have the perception of the importance of the program of continuous education for the area of hostelry hospitalar. Like this, the research had as to base theoretical linked themes to the work, organizations, hostelry hospitalar, life quality and continuous education. The used methodology was a research basic, quantitative and exploratory, initiate for bibliographical research and later field research followed by a pilot project.

Word-key: Hostelry Hospitalar, Quality of Life in the Work and Training.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Ciclo PDCA	18
Figura 2 - Hierarquia das necessidades de Maslow.....	24
Figura 3 - Materiais diversos próximo ao Setor de Manutenção	28
Figura 4 - Depósito de resíduo (lixo), próximo ao Setor de Manutenção e Higienização...	28
Figura 5 - Funcionários de empresa terceirizada em horário de descanso (horário de almoço).....	29
Figura 6 - Funcionária descansando próximo a resíduos perigosos (lâmpadas usadas) ..	29
Figura 7 - Funcionário descansando próximo a local com paredes úmidas	30
Figura 8 -Cozinha de empresa terceirizada	30
Figura 9 - Refeitório.....	31
Figura 10 - Vestiário de funcionários de empresa terceirizada.....	31
Figura 11 - Outro vestiário de funcionários de empresa terceirizada	32
Figura 12 - Bebedouro dos funcionários da firma terceirizada	32
Figura 13 - Refeitório coletivo de firma terceirizada	33
Figura 14 - Geladeira dos funcionários de firma terceirizada	33
Figura 15 - Almojarifado do Setor de Limpeza da firma terceirizada	34

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Departamento.....	38
Tabela 2 - Cargo	38
Tabela 3 - Escolaridade.....	39
Tabela 4 - Idade	39
Tabela 5 - Sexo	39
Tabela 6 – Estado Civil.....	40
Tabela 7 – Dependentes (Paridade).....	40
Tabela 8 – Número de dependentes (filhos).....	40
Tabela 9 – Tempo em que trabalham no CRER	41
Tabela 10 – Possui outro trabalho.....	41
Tabela 11 – Renda Familiar	41
Tabela 12 - Moradia	42
Tabela 13 – Tempo gasto para chegar ao trabalho	42
Tabela 14 – Satisfação em trabalhar no CRER	42
Tabela 15 – Satisfação com a sua profissão	43
Tabela 16 – Reconhecimento das pessoas no ambiente do trabalho	43
Tabela 17 - Acesso fácil a informação.....	43
Tabela 18 – Relacionamento com colegas e outros profissionais.....	44
Tabela 19 – Orgulho em trabalhar no CRER	44
Tabela 20 – Importância da Profissão	45
Tabela 21 – valorização na empresa.....	45
Tabela 22 – Satisfação com sua jornada de trabalho	45
Tabela 23 – Políticas de Qualidade de vida na empresa	46
Tabela 24 – Intenção de participar de processo seletivo interno.	46
Tabela 25 – Participação em cursos no CRER.....	46
Tabela 26 – Distribuição por número e porcentagem dos entrevistados que fizeram cursos importantes fora do CRER.....	47
Tabela 27 – Profissional diferenciado positivamente no mercado.....	47
Tabela 28 – Direitos respeitados	47
Tabela 29 – Fatores que contribuem para a QVT (múltipla escolha)	48
Tabela 30 – Avaliação da primeira palestra.....	49
Tabela 31 - Avaliação da segunda palestra.....	49
Tabela 32 - Avaliação da terceira palestra.....	49
Tabela 33 - Avaliação da quarta palestra	50

Tabela 34 - Avaliação da quinta palestra.....	50
Tabela 35 - Avaliação da sexta palestra.....	50
Tabela 36 – Clareza dos assuntos apresentados no treinamento.....	51
Tabela 37 – Iniciativa da Empresa.....	51
Tabela 38 – Temas abordados relacionados à vida profissional.....	51
Tabela 39 - Avaliação do Programa de Educação Continuada.....	52

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CRER - Centro de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo GO - Goiás

HH - Hotelaria Hospitalar

OIT – Organização Internacional do Trabalho

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

SEVET – Serviço de Vigilância e Transporte

SUHIG – Supervisão de Higienização

SUMAN - Supervisão de Manutenção

SUNUD - Supervisão de Nutrição e Dietética

SUPPE - Supervisão de Prontuário de Paciente

SUPRO – Supervisão de Processamento de Roupas

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS

LISTA DE TABELAS

LISTA DE ABREVIATURAS

INTRODUÇÃO	12
1.1 Objetivo geral	13
1.2 Objetivos específicos.....	13
2. METODOLOGIA.....	14
3. REFERENCIAL TEÓRICO	15
3.1 O Trabalho, a escravidão e a produtividade.....	15
3.1.1 O trabalho	15
3.1.2 A escravidão.....	17
3.1.3 A produtividade	17
3.2 As organizações.....	19
3.2.1 O clima organizacional	19
3.2.2 Ambiência nas organizações.....	20
3.3 A Qualidade de Vida no Trabalho – QVT	21
3.3.1 A evolução da QVT	22
3.3.2 Políticas de QVT e as necessidades básicas do ser humano.....	24
3.4 Hotelaria Hospitalar.....	25
3.4.1 Áreas operacionais da Hotelaria Hospitalar.....	26
3.5 Programa de Educação Continuada	27
4. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	28
4.1 O Centro de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER.....	34
4.1.1 Hotelaria Hospitalar e áreas operacionais do CRER	36
4.1.2 Ações de qualidade de vida no trabalho e o CRER	37
4.2 Dados coletados junto aos colaboradores	38
4.2.1 Caracterização sócio-econômico-profissional.....	38
4.2.2 Clima organizacional	42
4.2.3 Percepção dos colaboradores quanto QVT	44
4.2.4 Políticas internas do CRER	46
4.2.5 Programa de Educação Continuada (Treinamento).....	48
4.2.6 Qualidade de vida no trabalho do CRER.....	49
4.3 O olhar do pesquisador e suas percepções.....	52
CONCLUSÃO.....	55
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
APÊNDICE	59

INTRODUÇÃO

A hotelaria hospitalar tem internalizado em seus processos a hospitalidade que é a “*arte de receber bem*” e a humanização como fator de resultado, pois todos os clientes (internos e externos) querem estar em um ambiente onde seus direitos são respeitados e haja empatia e aconchego.

Este trabalho tem como tema a qualidade de vida dos trabalhadores da área operacional do CRER. Escolheu-se tal Instituição de Saúde para desenvolvimento da pesquisa em virtude de que a mesma é referência no Estado de Goiás na área de reabilitação de pacientes portadores de necessidades especiais. Outro motivo relevante é que a população investigada poderá compor o quadro de colaboradores da Hotelaria Hospitalar – HH. São pessoas que atendem aos clientes internos (colaboradores de todos os setores do hospital) e ainda os clientes externos (pacientes, familiares, visitantes, fornecedores). As percepções deste grupo são importantes e precisam ser conhecidas para o direcionamento de ações estratégicas que auxiliarão na implantação da HH.

Procura-se responder: Como está a qualidade de vida dos colaboradores das áreas operacionais do CRER? Tem como hipóteses: O clima organizacional, ambiência e relacionamento inter e extra-setorial interferem na produtividade dos colaboradores da área operacional; embora a empresa tenha uma política voltada para a qualidade de vida no trabalho, existe alta rotatividade, períodos sazonais de baixa produtividade e baixa estima dos colaboradores da área operacional; os colaboradores das áreas operacionais não têm a percepção da importância do programa de educação continuada da área de hotelaria hospitalar.

A metodologia para o desenvolvimento do trabalho (Capítulo 2) deu-se por meio de pesquisa bibliográfica e de campo com a aplicação de questionário entre julho e agosto de 2009, contendo perguntas fechadas. Pretendeu-se, mapear aspectos objetivos e subjetivos ligados ao tema. Participaram da pesquisa 57 colaboradores. Paralelamente foi desenvolvido um projeto piloto de Educação Continuada com a realização de palestras e oficinas.

O referencial teórico apresentado no Capítulo 3 aborda assuntos, como: Trabalho, escravidão e a produtividade; as organizações; a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT); Hotelaria Hospitalar; e Educação Continuada (Treinamento).

Os resultados da pesquisa são mostrados no Capítulo 4 e consistem na caracterização do CRER; na percepção dos colaboradores da área operacional do CRER quanto à Qualidade de Vida no Trabalho, levantados com a aplicação do questionário (Apêndice A); e na discussão sobre o Programa de Educação Continuada (Treinamento).

Por último vem a conclusão com apresentação de propostas baseadas nos resultados obtidos com a pesquisa e projeto piloto.

1.1 Objetivo geral

Conhecer o nível de percepção dos colaboradores das áreas operacionais do CRER quanto à qualidade de vida no trabalho.

1.2 Objetivos específicos

- Levantar informações sobre o clima organizacional, ambiência e relacionamento (inter e extra-setorial) dos colaboradores da área operacional do CRER.
- Identificar a percepção dos colaboradores quanto ao atendimento de suas necessidades básicas no local de trabalho;
- Avaliar aspectos relacionados à produtividade na área de Hotelaria Hospitalar do CRER;
- Analisar qual a política da empresa para a promoção da qualidade de vida no trabalho e os resultados alcançados;
- Avaliar o programa de educação continuada (treinamento) para a hotelaria hospitalar, inclusive do ponto de vista dos colaboradores da área operacional.

2. METODOLOGIA

A metodologia usada foi de uma pesquisa básica, quantitativa e exploratória iniciada com pesquisa bibliográfica e posteriormente desenvolvida uma pesquisa de campo. Em seguida foi desenvolvido um projeto piloto de Educação Continuada (Treinamento) com a realização de palestras e oficinas com os colaboradores da área operacional do CRER.

O universo da pesquisa considerou os profissionais dos setores da área operacional. De uma população de 156 colaboradores, foram entrevistadas 57 pessoas escolhidas de forma aleatória que responderam o questionário com perguntas fechadas de forma voluntária sem se identificarem.

Para a coleta dos dados foram feitas visitas em ambientes de trabalho; reuniões e entrevistas abertas com os gestores da área operacional; e visita a outros hospitais da cidade de Goiânia, além da análise de documentos e registros de visitas anteriores realizadas em hospitais renomados da cidade de São Paulo.

O Tratamento e os dados da pesquisa coletados se deram de acordo com os procedimentos indicados anteriormente e guiaram para a organização dos resultados de forma sistemática, através de seleção, codificação, tabulação e apresentação de parte dos dados em forma de tabelas e análise da autora.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 O Trabalho, a escravidão e a produtividade

3.1.1 O Trabalho

Segundo a definição do dicionário Aurélio, trabalho é toda atividade física ou intelectual que visa a algum objetivo; labor, ocupação. / O produto dessa atividade; obra. / Esforço, empenho. Define-se ainda o trabalho como sendo uma atividade própria do homem. Outros autores afirmam que o trabalho é a forma de dirigir suas energias coordenadamente e com uma finalidade determinada ou ainda como sendo qualquer atividade física ou intelectual realizada por uma pessoa, com o propósito de produzir transformação para que possa atingir seus objetivos.

No Velho Testamento encontram-se os primeiros registros relacionados ao trabalho. Em Gênesis 2, é feito o relato sobre o trabalho quando foi dada ao homem a condição de administrador de tudo que se encontrava sobre a face da terra. E em Gênesis 3, descreve a condição de trabalho árduo para conquista dos objetivos. Pode-se dizer que o primeiro texto mostra que havia QVT e clima organizacional favorável para mudanças e produtividade. Já no segundo texto o trabalho foi encarado como algo ruim, pesado, um castigo. Neste contexto a QVT era desfavorável, o clima organizacional comprometido e desfavorável a mudanças e baixo desempenho de produtividade.

Em palestra ministrada sobre historia das civilizações antigas, Alonso (2008) afirmou que o trabalho sempre fez parte da vida dos seres humanos. Foi através dele que as civilizações conseguiram se desenvolver e alcançar o nível atual. O trabalho gera conhecimentos, riquezas materiais, satisfação pessoal e desenvolvimento econômico. Por isso ele é e sempre foi muito valorizado em todas as sociedades. “Sim, fui grande. Eu me senti feliz com o meu trabalho, e essa é a minha recompensa.” (Eclesiastes, 2:10b)

A Organização Internacional do Trabalho (OIT, 1999) formalizou o conceito de trabalho decente que significa uma ocupação produtiva e adequadamente remunerada, exercida em condições de liberdade, equidade e segurança, capaz de garantir uma vida digna.

E ainda que, em sociedade o trabalho contribui para o progresso dos meios de produção e desenvolvimento das cidades. Todo indivíduo em qualquer estágio da sua vida terá associado ao trabalho como meio de garantir sua existência. É uma prática que faz o ser humano crescer como indivíduo, relacionar com o próximo, assumir responsabilidade, adquirir conhecimento e ter um senso de direção, disciplina, espírito corporativo e ética. Enfim, por meio do trabalho é possível entender os direitos, deveres, obrigações e receber remuneração.

Para a Liga Operária Católica - Movimento de Trabalhadores Cristãos – LOC/MTC “o trabalho humano é a chave essencial de toda a questão social” e, por isso, ele constitui o centro das suas prioridades na ação que desenvolve.

- Trabalho justo - entende-se, geralmente, “salário justo”.
- Trabalho digno - significa que se fala de “condições de trabalho”.
- Trabalho reconhecido - significa que quem trabalha deve poder fazer a experiência de sentir que o seu trabalho é reconhecido e valorizado.

De acordo com Alonso (2008) desde o início da existência do homem o trabalho faz parte de sua vida. Atividades simples como a preparação do alimento até as mais complexas formas de produção tecnológica e industrial, o trabalho faz parte da formação do indivíduo como ser único ou como membro de uma sociedade.

Não existe evolução do ser humano sem o trabalho. O orgulho, a dignidade está intimamente ligada ao trabalho e ao status ou poder associado às atividades desempenhadas. Algumas profissões são almejadas enquanto outras são negadas, uma promove status enquanto outra está associada ao desprezo.

O Brasil, nas décadas de 70 e 80, liderava o ranking mundial em acidente de trabalho e em 1999, passou a ocupar o 15º lugar, segundo dados da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Segundo a Lei de 6.514 de 22 de dezembro de 1977, que especifica a área de segurança, as empresas devem promover ações de caráter educativo e preventivo que visem à melhoria da Saúde e ao bem-estar do trabalhador e da família com o objetivo de garantir qualidade no trabalho e maior produtividade nas empresas.

Os trabalhos operacionais são repetitivos e desgastantes, dia após dia, ininterruptamente e não se pode deixar de reconhecer sua importância organizacional e empregar esforços para que o grupo se sinta reconhecido. Segundo CHIAVENATO (1993, p. 393), “o trabalho deve ser visto como uma atividade social que traga orgulho para a pessoa participar da Organização”.

3.1.2 A escravidão

Alonso (2008) descreve que, desde a antiguidade, as primeiras civilizações como egípcios, fenícios e babilônicos utilizavam “escravos” para a realização de diversos trabalhos. Estes escravos exerciam as funções de construtores, copeiros, cozinheiros, tarefas agrícolas. Os indivíduos com bom comportamento ou com capacidade intelectual podiam conquistar cargos como administradores, soldados e outros.

Ele ainda afirma que, os escravos eram oriundos das conquistas de guerras e ocorriam entre as nações, onde a nação perdedora era subjugada a trabalhos forçados por longos anos privados de quaisquer elementos para atender suas necessidades básicas. O escravo era considerado um objeto humano de propriedade absoluta do seu dono e não possuía nenhum direito.

O autor afirma ainda que no Brasil por volta de 1800 d.C. o trabalho escravo era praticado com todas as características utilizadas pelas primeiras civilizações. A escravatura deixou sua forte herança. Nos dias de hoje, sua marca vem à lembrança tanto no trabalho desenvolvido pelas áreas operacionais quanto à permanência dos colaboradores dessas áreas à margem das relações sociais.

3.1.3 A produtividade

Segundo Chiavenato (1993) os componentes básicos da “gestão” em administração são: planejamento, organização, coordenação, cooperação, composição do quadro pessoal, liderança, controle e avaliação. Elementos defendidos por Henry Fayol, que até os dias de hoje são relevantes na opinião de outros autores.

Dados do Ministério da Saúde (2003) mostram que a maioria dos modelos de sistema de gestão da atualidade utilizam a estrutura apresentada por DEMING chamado ciclo PDCA (planejar, executar, avaliar, promover ações corretivas), conforme figura 1.

Figura 1 - Ciclo PDCA

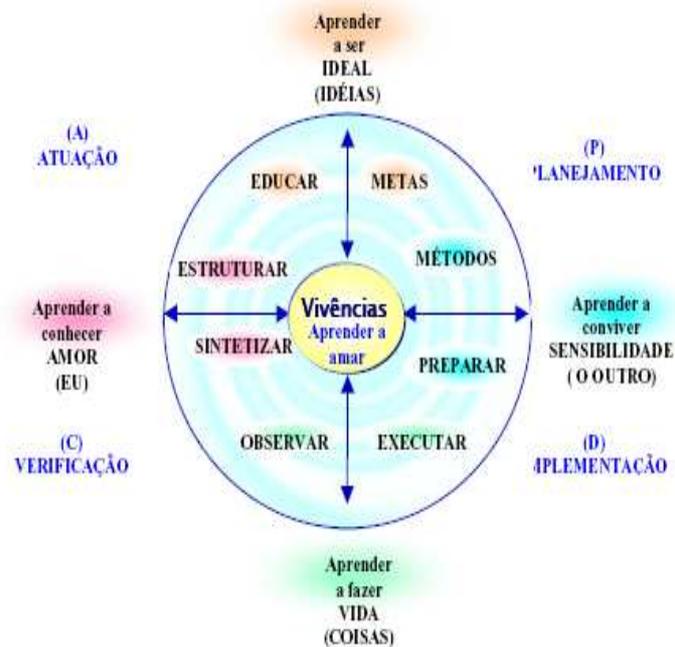


Figura 1: PDCA Aprendente. Fonte: Ferreira (2002, p.65)

A partir dessa estrutura teve início a organização do trabalho nas empresas e a discussão sobre produtividade.

Com a organização dos processos e padronização das tarefas foi possível medir o desempenho dos empregados e calcular sua produtividade por jornada de trabalho. Segundo Kavanaugh,

Produtividade define a quantidade aceitável de trabalho que deve ser gerado por um trabalhador treinado, que desempenhe seu trabalho de acordo com um padrão de desempenho estabelecido. (KAVANAUGH, 2003, p. 130)

3.2 As organizações

Para Chiavenato (1936), uma organização é um organismo vivo que chamamos de empresa, formada por elementos básicos que são as variáveis que promovem o equilíbrio para o desenvolvimento ordenado: o ambiente, a estrutura, a tarefa, a tecnologia e as pessoas.

“As cinco variáveis básicas, tarefa, estrutura, pessoas, tecnologia e ambiente, constituem os principais componentes no estudo de administração das empresas”. (CHIAVENATO, 1936, p.12)

Para Chiavenato (1936), cada elemento merece destaque importante pelo papel desempenhado no organismo, pois existe dependência um do outro para o crescimento qualitativo e quantitativo em busca de resultados eficazes.

Hoje muito mais que ontem as organizações procuram ser competitivas, focando esforços para o desenvolvimento e administração adequada em tempos modernos e, sobretudo na busca do equilíbrio com ações que gerem transformações internas nas empresas que refletirá no contexto externo a ela.

“Novas formas e modelos de organização serão necessários, e uma mentalidade dos administradores, imprescindível para os novos tempos”. (CHIAVENATO, 1993 p. 18).

3.2.1 O clima organizacional

Em todo ambiente, é possível perceber sua tendência positiva ou negativa pelo relacionamento entre as pessoas do local. Esse relacionamento é denominado “clima”.

Dessa forma o clima organizacional é medido pelo desenvolvimento das relações intra e extra-setorial entre os empregados.

O clima organizacional equilibrado ou mesmo elevado permite o crescimento mútuo do indivíduo, enquanto que o clima organizacional em baixa cria condições inseguras e de desconfiança, desfavorecendo o desenvolvimento e crescimento organizacional. Conforme Sheed afirma: “Um clima que favorece crescimento tem outra característica. Sorrisos, abraços, apresentações animada, tudo para comunicar”. (SHEDD, 1989, p.11)

O clima organizacional saudável permite a solução de conflitos através de negociação, pois existe a ênfase no relacionamento dentro e fora do grupo, favorecendo a tomada de decisões descentralizado e participativo. O mesmo pode ser dito em relação às organizações.

A cultura de uma organização repousa sobre um sistema de crenças e valores, tradições e hábitos, uma forma aceita e estável de interações e de relacionamentos sociais típicos de cada organização. (CHIAVENATO, 1936 p. 609).

3.2.2 Ambiência nas organizações

Com base na literatura pode-se afirmar que a estrutura física de uma empresa está ligada aos ativos tangíveis, como: o edifício onde está localizada, o parque tecnológico que são os equipamentos que possui, as instalações ou planta industrial (*layout*) e são adquiridos num processo da construção da história da empresa.

Boeger (2003) menciona a importância da arquitetura no ambiente hospitalar como estando intimamente ligada às pessoas, circulação, práticas de trabalho, equipamentos, localização e fluxos, instalações, materiais e outros.

O autor relata também, que a arquitetura ou estrutura física deve promover o conforto e a melhoria de produtividade no trabalho da equipe de saúde.

3.3 A Qualidade de Vida no Trabalho - QVT

O tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é tratado sob diversos aspectos. As definições variam dependendo do ponto de partida de cada autor que vão desde os cuidados estabelecidos pela legislação médica e a segurança do trabalho (biossegurança), políticas de gestão de pessoas, lazer que envolvem empregados e empregadores. A maioria dos autores e das discussões tratam das condições do trabalho, do bem estar do indivíduo e de grupos.

Para Limongi-França (2004). “A discussão sobre o conceito de qualidade de vida, retrata o bem-estar e a percepção das ações que pode ser feita para atender a expectativas criadas tanto para gestores, empregados ou usuários das empresas”. Pela diversidade de pensamentos apresentados a autora propõe agrupar as dimensões sobre o tema QVT em escolas do Pensamento, que são: A Socioeconomia, Organizacional e Condição Humana no Trabalho (2004. p. 21-30).

As propostas definidas na escola organizacional são as seguintes:

- Expansão dos processos de qualidade e produtividade para o de qualidade pessoal;
- Política de Gestão de pessoas – valorização e capacitação;
- Marketing – imagem corporativa e comunicação interna;
- Tempo livre – desenvolvimento cultural, hábitos de lazer e esporte;
- Risco e desafio como fontes de motivação e comprometimento.

Os primeiros experimentos que contribuíram para analisar ou diagnosticar a QVT foram desenvolvidos por estudiosos do comportamento humano como MASLOW, MCGREGOR, HERZBERG E MAYO há menos de um século. Trata-se de assunto que propõe grandes benefícios na vida da empresa e empregados.

MASLOW foi o “primeiro a relacionar as necessidades humanas num quadro teórico abrangente na sua teoria da motivação humana, baseada numa hierarquia das necessidades básicas”. (LOPES, 1980, p. 34). É interessante observar esta teoria e analisá-la sob o ponto de vista da percepção dos colaboradores da área operacional de uma empresa.

Os primeiros estudos ocorreram no século XVIII com Adam Smith e Mathus, ambos economistas, pela necessidade de aumento da produtividade. Posteriormente Frederick Taylor e Henri Fayol, seguidos por Elton Mayo no século XIX começaram a analisar as condições de trabalhos, sendo que estes passaram a fazer estudos de forma científica. (SAMPAIO, 1999).

De acordo com Sampaio (1999), apesar dos estudos levantarem a questão, o termo qualidade de vida no trabalho só foi aparecer na Literatura no século XX através de importantes nomes como: Walton (1973), França (1997), Rodrigues (1999) e Ferreira, Reis e Pereira (1999). Contudo, o termo era utilizado apenas para tratar a satisfação do trabalhador no ambiente de trabalho e na tentativa de buscar melhores condições de trabalho para estes indivíduos. Com a pesquisa, os autores puderam avaliar o comportamento humano, na motivação dos indivíduos para a obtenção das metas organizacionais na QVT (SAMPAIO, 1999).

A QVT ganhou força a partir dos anos 50 e hoje é tratada como a humanização do trabalho e responsabilidade social das empresas, envolvendo conceitos que incluem as necessidades e aspirações do indivíduo, através de novas formas de organizar o trabalho.

3.3.1 A evolução da QVT

Com a globalização, a visão holística do ser humano e os avanços tecnológicos que ocorrem em todos os campos da ciência e das empresas como organizações mereceram destaque. Porém, com os trabalhadores convivendo com uma rotina diária cada vez mais desgastante, onde o único objetivo do empregador é a produtividade gerando lucro. Neste contexto, a definição exata de Qualidade de Vida no Trabalho, nos tempos atuais, se torna mais desafiadora.

Qualidade de vida no trabalho é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implementação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente do trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa". (LIMONGI- FRANÇA, 2004, p.80).

Hoje para os administradores não é só alcançar produtos com bons preços, novas tecnologias e processos impecáveis. A empresa precisa e deve cuidar do seu capital humano promovendo melhores condições para o desenvolvimento das atividades e Clima Organizacional que retrate uma empresa saudável. “Um organismo vivo”. É preciso deixar de pensar somente no trabalhador e ir além dos muros. Pensar imagem positiva que empresas conquistam com a promoção da boa qualidade de vida no trabalho aos seus empregados, buscando melhores condições de se ter maior autonomia, participação, condições para o autodesenvolvimento, enfim, ter condições de maior auto-realização. (RODRIGUES, 1996).

De acordo com NADLER e LAWER apud CHIAVENATO (1999, 392) a QVT está fundamentada em quatro aspectos:

- Participação dos funcionários nas decisões.
- Reestruturação do Trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho.
- Inovação do sistema de recompensa para influenciar o clima organizacional.
- Melhoria no ambiente de trabalho tanto físico quanto psicológico.

Diversos pontos podem ser usados para medir a QVT: através de modelos e enfatizar a possibilidade de investir em melhores condições de vida no Trabalho.

Segundo (Limongi – França. 2004). “A diversidade Cultural do ambiente nas empresas aponta obstáculos e oportunidades para as práticas e os valores de QVT, destacando-se o poder de inclusão de grupos sócio-ocupacionais na vida organizacional por meio de ações e programas, o que potencializa a disciplina como elemento estratégico e que a QVT faz parte das mudanças que ocorrem na esfera do Trabalho em relação à sociedade moderna.

A observação do ambiente do trabalho traduz uma série de informações sobre a empresa, seu estilo, comprometimento com os empregados visão estratégica e visão do futuro, competitividade no mercado e valor de marca. Tudo se inicia de dentro para fora. E quando se quer estabelecer e permanecer com sucesso no mercado é importante esse autoconhecimento.

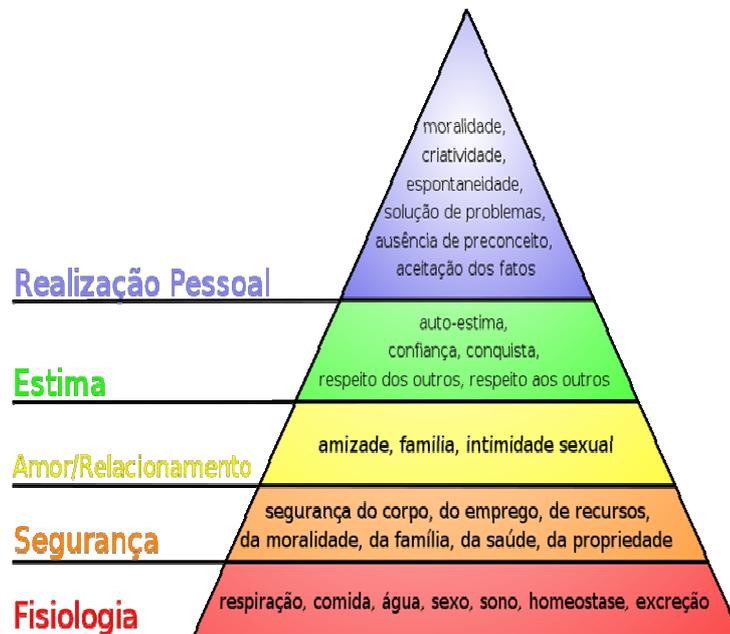
“A Qualidade de Vida no Trabalho significa maior produtividade, redução de absenteísmo e, principalmente, melhora na auto-estima dos empregados.” (Viva SESI, 2007).

É preciso se adaptar os novos tempos e ser uma empresa de vanguarda, onde investir nas pessoas é fundamental, abrir as portas para essa nova realidade nas empresas e empregar esforços num futuro promissor e de sucesso.

3.3.2 Políticas de QVT e as necessidades básicas do ser humano

Todo ser humano tem necessidades que precisam ser atendidas para que exista um equilíbrio, seja pessoal, familiar, social ou profissional. O desenho a seguir mostra estas necessidades defendidas por Maslow.

Figura 2 - Hierarquia das necessidades de Maslow



FONTE: http://www.brunoamaral.com/wp-content/uploads/2007/08/800px-hierarquia_das_necessidades_de_maslow.png

As organizações ao longo dos anos procuram meios para promover condições onde os funcionários se desenvolvam e se sintam bem ajustados e mesmo felizes no local de trabalho. Diversas ações estão sendo desenvolvidas para atender estas expectativas, como: ginástica laboral, campanhas educativas anti

tabagismo e álcool, biossegurança, palestras, alfabetização entre outras que mostram o comprometimento da organização com os empregados e ainda atende a parte da política de responsabilidade social.

De acordo com Chiavenato (1999) a qualidade de vida no trabalho acontece quando o indivíduo é capaz de satisfazer suas expectativas pessoais através do trabalho que desenvolve; o trabalho promove satisfação no colaborador; existe o reconhecimento pelos resultados alcançados; existe um ambiente psicológico e físico adequados; há possibilidade de crescimento na organização; e existe políticas que contribuam para o equilíbrio holístico do indivíduo.

3.4 Hotelaria Hospitalar

É a arte de oferecer serviços ligados a hospedagem do cliente, de forma encantadora.

Hotelaria hospitalar é a arte de oferecer serviços repletos de presteza, alegria, dedicação e respeito. Fatores que geram a satisfação, o encantamento do cliente é principalmente, a humanização do atendimento e do ambiente hospitalar. (BOEGER, 2003, p. 44)

Tem sua contribuição nas instituições de saúde na atividade curativa do enfermo, trabalhando aspectos psico-emocionais elevando sua alta estima e segurança. Ela antecede ao tratamento criando um ambiente favorável dentro do hospital às práticas de saúde.

Quando alguns profissionais de outras áreas do conhecimento interferem nesse processo de reestruturação hospitalar, surgem resultados inesperados especialmente quando se questionam paradigmas absolutos e se estabelecem novas verdades que se tornam pela prática incontestáveis. (GODOI 2004, p.41).

Segundo Covas (2007), as Instituições de Saúde estão buscando cada vez mais a humanização dos serviços prestados e a hotelaria hospitalar surge para agregar valores e mais qualidade a essas Instituições. Propõe um serviço que atenda o cliente desde a recepção, serviço de quarto, higiene, lavanderia, rouparia, até as mudanças feitas na arquitetura. Este conceito tem como referência o conceito de hospitalidade hoteleira.

Pode-se dividir os serviços da Hotelaria Hospitalar em departamentos, onde não existe uma regra fechada para isso. É preciso identificar o porte do hospital e agregar os setores de afinidade que atendam aos serviços de hospedagem. Pode-se surgir alguns como: departamentos de governança, recepção, segurança, manutenção, alimentos e bebidas entre outros.

Porém é importante ressaltar que todos os departamentos trabalham interligados com um único objetivo, a “satisfação do cliente”.

3.4.1 Áreas Operacionais da Hotelaria Hospitalar

Os serviços operacionais da hotelaria hospitalar são semelhantes aos da hotelaria tradicional. Em sua implantação é preciso adaptação porque o ambiente é diferente e requer cuidados, normas, legislação específica a serem seguidas.

Alguns serviços da hotelaria de grande parte encontrados no hospital são: recepção, balcão de informações, nutrição, lavanderia, governança / higienização, segurança e outros que podem ser adaptados às atividades hospitalares como: departamento de eventos, mensageiro, manutenção e *room service*.

As duas atividades - hotelaria e hospital - têm muito em comum; portanto, por causa dessa semelhança, vários serviços de hotelaria, já existentes no ambiente hospitalar, podem ser perfeitamente adaptados. (TARABOULSI, 2003, p. 44)

Porém é importante fazer adaptações de acordo com o contexto, pois os serviços oferecidos não podem interferir nos processos já padronizados que são característicos do ambiente hospitalar. Essa interação entre a área operacional e a área de assistência direta, requer aprimoramentos constantes, ótima comunicação e visualização da importância que cada uma tem, para cliente que busca a assistência.

Dentro de um Hospital, a gestão de hotelaria deve respeitar as regras e funções hospitalares, adaptando-se a elas. Em contrapartida, as funções hoteleiras devem ser vistas como a tradução da qualidade pela prestação de serviços de atendimento de acolhimento, com base em princípios operacionais e de gestão que devem ser aceitos, entendidos, absorvidos e efetivamente exercidos por todo o corpo hospitalar. (BOEGER, 2003, p.55)

Um dos destaques da Hotelaria Hospitalar é a promoção de conhecimentos e treinamento dos colaboradores que precisam estar engajados no processo para que as propostas trazidas pela Hotelaria Hospitalar surtam o efeito esperado. Para isso as organizações precisam criar um programa de treinamento para seus colaboradores ou Programa de Educação Continuada.

3.5 Programa de Educação Continuada

“A gestão do conhecimento deverá ser o processo que promoverá a capacidade competitiva da organização”. (Chiavenato, 2003 p. 20.).

No item que tratou das organizações, destacou-se o elemento “pessoas” como coadjuvante importante, sendo este elemento que dá vida e expressão às empresas. Portanto, investir na promoção dos conhecimentos é sair na frente dos concorrentes, é transformar o ambiente do trabalho em um lugar de constante renovação, alto desempenho e de equilíbrio entre os interesses do trabalhador e da empresa e, também, fazer com o que o empregado se sinta parte do processo. Deve-se investir em programas de Educação Continuada.

Segundo Tarabaulsi (2003), um programa de Educação Continuada é geralmente coordenado pela gerência de Recursos Humanos de uma empresa, atuando como instrumento de capacitação dos empregados. Exige-se uma continuidade desse processo, por isso é usado o termo continuado e nada impede que seja coordenado por outra equipe da organização, basta haver boa vontade, diretrizes bem definidas e apoio da administração.

Não existe desenvolvimento, crescimento e sucesso sem “conhecimento”. Daí a importância de valorizar esse processo. Pois a cada dia os desafios crescem na empresa e a cada instante é necessária uma melhor qualificação dos colaboradores.

Para Taraboulsi (2003), o objetivo maior da Gestão do conhecimento através dos treinamentos é encorajar o empregado imaturo (pessoa com pouco envolvimento organizacional, baixa produtividade, problemas de relacionamento interpessoal) à maturidade, levando-o a pensar e a agir de forma compatível com os valores da empresa em que trabalha.

4. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A seguir são analisados os dados levantados durante visita técnica a algumas Instituições de Saúde em Goiânia.

a. Conforme mostram as figuras 3 e 4, na maioria das Instituições de Saúde da rede pública não existe local apropriado para descarte de bens patrimoniais obsoletos ou materiais inservíveis. São encontrados diversos objetos dentro do container e ainda existe o acúmulo de água parada. Está é a primeira visão que o visitante tem ao chegar ao setor

Figura 3 - Materiais diversos próximo ao Setor de Manutenção



FONTE: Própria autora

Figura 4 - Depósito de resíduo (lixo), próximo ao Setor de Manutenção e Higienização



FONTE: Própria autora

Por falta de local apropriado e até mesmo a aplicação de um processo de seleção para destinação correta dos entulhos, é comum encontrar lixo, misturado a bens patrimoniais inservíveis e ainda objetos que poderiam ser reaproveitados. Existe ainda o descaso quanto ao fato apresentado.

b. Na maioria das Instituições de Saúde da rede pública, visitadas, não existe local de descanso para os funcionários que improvisam suas “camas”, como apresentado nas figuras 5,6 e 7.

Figura 5 - Funcionários de empresa terceirizada em horário de descanso (horário de almoço)



FONTE: Própria autora

É comum encontrar armazenamento de materiais e resíduos em corredores onde não há fluxo de pessoas e neste ambiente alguns profissionais aproveitam para improvisar o local de descanso por falta de local apropriado.

Figura 6 - Funcionária descansando próximo a resíduos perigosos (lâmpadas usadas)



FONTE: Própria autora

A funcionária descansa de forma inadequada em ambiente improvisado e impróprio para tal finalidade. No local existe o armazenamento de lâmpadas velhas fluorescentes que estão sem o devido acondicionamento e é considerado um resíduo perigoso.

Figura 7 - Funcionário descansando próximo a local com paredes úmidas



FONTE: Própria autora

No horário de almoço ou lanche. Qualquer lugar pode se tornar um local de descanso e até mesmo papelões são improvisados como cama e nem a umidade da parede inibe esta ação.

c. As Instituições de Saúde que terceirizam seus serviços e se esquecem da co-responsabilidade relacionadas as práticas de QVT. Conforme mostram as figuras de 8 a 15 existe o descaso com essa categoria de profissionais.

Figura 8 - Cozinha de empresa terceirizada



FONTE: Própria autora

O refeitório tem dimensões insuficientes para o número de funcionários. No local é visível a falta de higiene do ambiente durante o almoço e um único fogão de 4 bocas e compartilhado com aproximadamente 70 profissionais – Figura 9.

Figura 9 - Refeitório



FONTE: Própria autora

Figura 10 - Vestiário de funcionários de empresa terceirizada



FONTE: Própria autora

No vestiário a situação é caótica, os armários onde são guardados os pertences pessoais dos funcionários estão em péssimo estado de conservação e falta de higiene interna e externa – Figura 10.

Figura 11 - Outro vestiário de funcionários de empresa terceirizada



FONTE: Própria autora

As portas dos armários apresentam arrombamento. Reparos mal executados danificaram a estrutura. A quantidade de armários no vestiário é tanta que falta espaço para a locomoção dos funcionários no local. O ambiente fica crítico no momento da chegada ou saída dos funcionários para a jornada de trabalho. Fig. 11.

Figura 12 - Bebedouro dos funcionários da firma terceirizada



FONTE: Própria autora

No local existe apenas 01 bebedouro para os mais de 100 funcionários que desfrutam do ambiente. O equipamento apresenta ferrugem que compromete sua estrutura. Figura 12.

Figura 13 - Refeitório coletivo de firma terceirizada



FONTE: Própria autora

O refeitório também é utilizado para armazenar objetos obsoletos, entre outros. Figura 13.

Figura 14 - Geladeira dos funcionários de firma terceirizada



FONTE: Própria autora

Uma única geladeira é compartilhada entre os funcionários e a mesma apresenta péssimo estado de conservação interna e externa. Figura 14.

Figura 15 - Almojarifado do Setor de Limpeza da firma terceirizada



FONTE: Própria autora

O local mais crítico encontrado é o almojarifado. Existe uma total falta de organização e controle do ambiente tem estrutura física precária devido a quantidade de itens armazenados. O funcionário que trabalha no local faz a distribuição dos materiais a todo tempo, sem se preocupar com o ambiente em que trabalha. Figura 15.

4.1 O Centro de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo - CRER

De acordo com o site do CRER as características são as seguintes:

- **Histórico**

O CRER foi idealizado pelo governo do Estado de Goiás com o desejo de promover um serviço de saúde que estabelecesse interface com o serviço social, tornando possível o atendimento humanizado ao portador de deficiência física em Goiás

O CRER iniciou suas atividades dia 25/09/2002 e sua gestão foi atribuída à AGIR – Associação Goiana de Integralização e Reabilitação, uma associação sem fins lucrativos, como uma Organização Social. O Estado acompanha e fiscaliza o processo de administração da coisa pública, por meio de rigoroso controle de um “contrato de gestão”, o qual contempla metas e indicadores.

- Filosofia

O tratamento no CRER fundamenta-se ainda, na readaptação entendida como processo de reeducação do deficiente físico, para dar-lhes condições de exercer suas atividades diárias, à vida familiar social e profissional, criando condições aceitáveis para a sua melhoria de vida.

- Importância da Instituição

O CRER não é a única instituição que oferece serviços de reabilitação em Goiás, o Estado ainda não dispunha de um local que proporcionasse um tratamento médico-hospitalar com alto nível de complexidade e de excelência, como o CRER.

- Objetivo

O CRER é uma moderna instituição de reabilitação, que tem por objetivo o atendimento multidisciplinar a deficientes físicos, sejam eles: politraumatizados ou portadores de outras dificuldades motoras, auditivas, neurológicas ou de outras naturezas. O objetivo primordial é torná-los aptos à reeducação e à reintegração na família e na sociedade, prestando-lhes atendimento integral.

- Missão

Oferecer excelência e alto grau de resolutividade no atendimento aos portadores de deficiências físicas e auditivas. Dedicar-se continuamente ao ensino e à pesquisa de melhorias de performance das técnicas de tratamento e de gestão organizacional. Ser uma organização ambiental e socialmente responsável.

- Setores Operacionais do CRER

- a. Setor: Supervisão de Manutenção - SUMAN

Responsável pela realização do serviço de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, instalações e bens patrimoniais da Instituição, envolvendo manutenção elétrica, hidráulica, eletrônica, refrigeração, gases e predial e também pelas melhorias e adaptações das áreas físicas.

b. Setor: Supervisão de Prontuário do Paciente - SUPPE

A Supervisão de Prontuário do Paciente é o ambiente onde são armazenadas todas as documentações de atendimento ao paciente e executados os trabalhos necessários para um bom desempenho da supervisão, organização, proteção, acesso e guarda dessas documentações.

c. Setor: Supervisão de Processamento de Roupas - SUPRO

A Supervisão de Processamento de Roupas é responsável pelo: controle, coleta, lavagem, secagem, calandragem, dobra, armazenamento e distribuição do enxoval do CRER, além de executar “pequenos reparos”.

d. Setor: Supervisão de Higienização - SUHIG

A Supervisão de Higienização é responsável pela limpeza, higienização e desinfecção dos ambientes da Instituição e sua conservação. Cuida também da manutenção da qualidade da água das piscinas de hidroterapia, gerenciamento de resíduos sólidos produzidos no CRER, manutenção dos jardins internos e externos, e ainda pelo controle de pragas.

e. Setor: Serviço de Vigilância e Transporte - SEVET

É responsável pela segurança patrimonial, controle de entrada e saída de pessoas, veículos e equipamentos entre outros, e ainda pelo transporte de pacientes internados para outras unidades de saúde e o transporte administrativo.

f. Setor: Supervisão de Nutrição e Dietética: SUNUD

É o Setor responsável pelo setor de produção de alimentos e bebidas do hospital, lanchonete, dieta de pacientes internados, nutrição dietética e nutrição clínica e ambulatorial.

4.1.1 Hotelaria Hospitalar e áreas operacionais do CRER

O CRER, por estar em constante expansão e modernização tem potencial para ser o hospital de Referência no Centro-Oeste na área de Hotelaria Hospitalar.

As áreas operacionais são os serviços de hospedagem que englobam a Hotelaria Hospitalar, ofertados aos clientes internos e externos, com o objetivo de oferecer melhores condições de conforto, bem-estar, segurança e qualidade.

Como nas grandes Instituições de saúde, o CRER está buscando solidificação de sua marca e maior competitividade. Com a humanização dos serviços e a hotelaria hospitalar surgem para agregar valores e mais qualidade aos serviços, percebeu-se que existe abertura para a implantação de serviços baseados nesses conceitos. Com base nisso, procedeu-se ao desenvolvimento do projeto para entender a percepção que os colaboradores destas áreas têm sobre qualidade de vida no trabalho.

4.1.2 Ações de qualidade de vida no trabalho e o CRER

Como a QVT é basicamente a forma de interferir diretamente na satisfação do indivíduo em situação de trabalho sem deixar de considerar os aspectos tecnológicos da organização é importante acreditar que colaboradores das áreas operacionais podem crescer em conhecimento e comprometimento como os demais colaboradores de outras áreas da organização e ainda contribuir de maneira significativa para o crescimento da organização hospitalar.

No CRER, instituição hospitalar que desde a sua concepção teve em sua idealização ser uma empresa com boa qualidade de vida no trabalho, constatou-se a existência de ações de gestão de pessoas que procuram elevar a autoestima dos colaboradores, levando-os a se envolver cada dia mais com a empresa. De acordo com registros da instituição, verifica-se que, ano a ano, ações são implementadas para garantir um ambiente saudável. Ressalta-se que à primeira vista pode parecer que grandes recursos são destinados a esta finalidade. Contudo, é possível implementar ações com baixo custo ou até mesmo com custo zero com o envolvimento da administração e boas parcerias.

A investigação se os colaboradores percebem as ações empregadas para a promoção da QVT, como algo importante para a melhoria do ambiente de trabalho é importante para o entendimento desse universo intangível é um passo importante para o CRER.

4.2 Dados coletados junto aos colaboradores

4.2.1 Caracterização sócio-econômico-profissional

As tabelas abaixo apresentam a **Caracterização Sócio-econômico-profissional**. É importante para conhecermos o grupo de trabalho. Diversas empresas usam este tipo de pesquisa para programar ações de melhoria da QVT dos profissionais.

Tabela 1 - Departamento

Suman	7,02
Sevet	7,02
Suhig	33,33
Supro	14,03
Suppe	7,02
Sunud	31,58

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

A tabela 1 mostra que os dois setores predominantes nas respostas dos questionários são: o SUHIG com (33,33 %) e o SUNUD, com (31,58%).

Análise: Em relação aos departamentos que participaram da pesquisa pôde-se perceber uma pequena diferença entre eles. Em primeiro lugar ficou a SUHIG - Supervisão de Higienização com (33,33 %) entrevistados e em segundo SUNUD - Supervisão de Nutrição de Dietética com (31,58%). .

Tabela 2 - Cargo

Aux. De Higiene	24,56
Aux. De Processamento De Roupas	12,28
Aux. Administrativo	10,53
Caldeireiro	0
Jardineiro	7,02
Aux. De Produção	31,58
Aux. De Manutenção	7,02
Vigilante	7,02

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Na Tabela 2 predominou o cargo de Auxiliar de Produção com (31,58%) entrevistados; seguido pelo Auxiliar de Higiene com (24,56 %).

Análise: Nos cargos ocupados, houve uma predominância do cargo de auxiliar de produção.

Tabela 3 - Escolaridade

Até A 4ª Série	8,77
De 5ª A 8ª Série	10,53
Ensino Fundamental Incompleto	5,26
Ensino Fundamental Completo	5,26
Ensino Médio Incompleto	15,79
Ensino Médio Completo	50,88
Superior Incompleto	3,51

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Na tabela 3 a maioria dos empregados tem ensino médio completo (50,88%), e apenas (3,51%) estão cursando o ensino superior.

Análise: A maioria dos colaboradores possui o ensino médio completo.

Tabela 4 - Idade

De 19 A 29 Anos	28,07
De 30 A 39 Anos	45,61
De 40 A 49 Anos	17,54
Acima De 50	7,02
Não respondeu	-

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Na tabela acima a maioria dos empregados tem idade entre 30 à 39 anos (45,61%), e apenas 1 não respondeu.

Análise: A maioria dos colaboradores está na faixa etária de 30 à 39 anos.

Tabela 5 - Sexo

Masculino	50,88
Feminino	49,12

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

A Tabela 5 apresenta uma diferença pequena entre homens e mulheres, são (50,88%) homens e (49,12%) mulheres.

Análise: Há predominância de colaboradores do sexo masculino.

Tabela 6 – Estado Civil

Solteiro	38,60
Separado	3,50
Casado (A) ou com companheira (O)	57,90
Viúvo	0

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Na Tabela 6 predominou o número de colaboradores casados (57,90%) e em seguida (38,60%) são solteiros.

Análise: Há a predominância de colaboradores casados.

Tabela 7 – Dependentes (Paridade)

Sim	78,95
Não	21,05

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Na tabela 7 a maioria dos empregados respondeu que tem dependentes (78,95%).

Análise: A maior parte dos colaboradores tem filhos.

Tabela 8 – Número de dependentes (filhos)

1 Dependente	42,22
2 Dependentes	42,22
3 Dependentes	11,11
4 Dependentes	4,45

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Na tabela acima houve coincidência entre os que têm um dependente (42,22%) e os que têm dois dependentes (42,22%).

Análise: Nesses dados houve uma coincidência, pois (42,22%) funcionários têm um dependente e (42,22%) têm dois.

Tabela 9 – Tempo em que trabalham no CRER

Menos De 1 Ano	24,56
Entre 1 E 2 Anos	31,58
Entre 3 E 4 Anos	7,02
Entre 4 E 5 Anos	8,77
Entre 5 E 6 Anos	19,30
Entre 6 E 7 Anos	8,77

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Na tabela 9 predominou o tempo de trabalho no CRER entre 1 e 2 anos 1 (31,58%), como minoria e (7,02%) trabalha faz entre 3 e 4 anos.

Análise: A maioria dos colaboradores trabalham no CRER têm de 1a 2 anos de contrato de trabalho.

Tabela 10 – Possui outro trabalho

Sim	17,54
Não	82,46

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

A tabela 10 mostra que (82,46%), dos empregados só trabalham no CRER e apenas (17,54%) têm outro emprego.

Análise: A maioria dos colaboradores só trabalha no CRER.

Tabela 11 – Renda Familiar

Até R\$ 1.000,00	47,37
Entre R\$ 1.000,00 E 1.500,00	26,31
Entre R\$ 1.500,00 E 2.000,00	7,02
Outros	19,30

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Na tabela 11 evidenciou que (47,37%) têm renda familiar até R\$ 1.000,00 por mês, e que apenas (7,02%) ganham entre 1.500,00 e 2.000,00.

Análise: A maioria dos colaboradores possui renda de até R\$ 1.000,00.

Tabela 12 - Moradia

Alugada	42,10
Cedida	10,53
Própria	47,37

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Através da pesquisa observa-se uma pequena diferença no tipo de moradia dos empregados, (47,37%) tem casa própria e (42,10%) moram de aluguel.

Análise: A maioria dos colaboradores tem casa própria.

Tabela 13 – Tempo gasto para chegar ao trabalho

Até 30 Minutos	19,30
Entre 30 E 60 Minutos	28,08
Entre 60 E 90 Minutos	22,80
Entre 90 E 120 Minutos	22,80
Outros	7,02

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Na tabela 13 observa-se que a maioria dos empregados gasta entre 30 e 60 minutos para chegar ao trabalho (28,57%), entre 60 e 90 minutos (22,80%) e entre 90 e 120 minutos (22,80%)

Análise: Evidenciou que a maioria dos funcionários gasta entre 30 e 60 minutos para chegar no CRER.

4.2.2 Clima organizacional

Pode-se perceber que no CRER o clima organizacional é positivo. A empresa é nova no mercado e passa por constantes mudanças. A maior delas é a expansão de 100% de sua área física com a expectativa de atender a demanda dos clientes que se encontra reprimida.

Tabela 14 – Satisfação em trabalhar no CRER

Sim	78,95
Não	14,03
As Vezes	7,02

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Pela Tabela 14 constata-se que a maioria dos empregados (78,95%) gosta de trabalhar no CRER. Apenas (14,03%) responderam que não gostam.

Análise: A maioria dos colaboradores gosta de trabalhar no CRER.

Tabela 15 – Satisfação com a sua profissão

Sim	87,72
Não	10,53
As Vezes	1,75
Não Opinou	0

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

A Tabela 15 mostra que a maioria dos empregados gosta da sua profissão (87,72%). Apenas (10,53%) disse não gostar.

Análise: A maioria dos colaboradores gosta da sua profissão.

Tabela 16 – Reconhecimento das pessoas no ambiente do trabalho

Sim	45,61
Não	14,04
As Vezes	38,60
Não Opinou	1,75

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

De acordo com a Tabela 16 observa-se que a maioria se sente reconhecida quando executa um bom trabalho. Respondeu sim (45,61%) e não opinou (1,75%).

Análise: A maioria dos colaboradores respondeu que quando realiza um bom trabalho são reconhecidos.

Tabela 17- Acesso fácil a informação

Sim	70,18
Não	5,26
As Vezes	19,30
Não Opinou	5,26

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

A Tabela 17 mostra que (70,18%) dos colaboradores tem facilidade de obter informações no CRER e (19,30%) relataram que às vezes.

Análise: A maioria dos colaboradores respondeu que tem fácil acesso às informações no CRER.

Tabela 18 – Relacionamento com colegas e outros profissionais

Sim	94,75
Não	1,75
As Vezes	1,75
Não Opinou	1,75

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Na tabela 18 verifica-se que (94,75 %) têm um bom relacionamento com os colegas de trabalhos. Houve coincidência entre aqueles que disseram que não (1,75%), às vezes (1,75%) e o que não opinou (1,75%).

Análise: A maioria dos colaboradores tem um bom relacionamento interpessoal no local de trabalho

Tabela 19 – Orgulho em trabalhar no CRER

Sim	80,70
Não	1,75
As Vezes	17,55
Não Opinou	0

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

A Tabela 19 mostra que a maioria dos colaboradores (80,70%) sente orgulho e são felizes trabalhando no CRER e apenas (1,75%) respondem que não.

Análise: A maioria dos colaboradores sente orgulho em trabalhar no CRER.

4.2.3 Percepção dos colaboradores quanto a QVT

É a compreensão que eles têm sobre um determinado assunto. Logo identificar esse aspecto é de suma importância para a organização.

Tabela 20 – Importância da Profissão

Sim	96,50
Não	1,75
As Vezes	1,75
Não Opinou	0

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

A Tabela 20 evidencia que (96,50%) entendem a importância da sua profissão para o ambiente hospitalar e (1,75%) disseram que não.

Análise: A maioria dos colaboradores entende a importância de sua profissão no ambiente hospitalar.

Tabela 21 – Valorização na empresa

Sim	40,35
Não	7,02
As Vezes	50,88
Não Opinou	1,75

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

A Tabela 21 demonstra que a maioria dos empregados (50,88%) se sente valorizada somente às vezes. E os que se sentem valorizados pela empresa correspondem a 40,35% dos entrevistados.

Análise: A maioria dos colaboradores se sente valorizados na empresa somente às vezes.

Tabela 22 – Satisfação com sua jornada de trabalho

Sim	68,42
Não	12,28
Não Respondeu	19,30

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

A Tabela 22 mostra que a maioria dos empregados gosta de sua jornada de trabalho (68,42%). Apenas (12,28%) responderam que não gostam.

Análise: A maioria dos colaboradores gosta da sua jornada de trabalho.

4.2.4 Políticas internas do CRER

No CRER, as Políticas Internas estão bem definidas e têm como valor importante o respeito aos direitos dos colaboradores, o que pode ser observado nas tabelas a seguir.

Tabela 23 – Políticas de Qualidade de vida na empresa

Sim	85,96
Não	3,51
As Vezes	10,53
Não Opinou	0

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

O percentual (85,96%) da Tabela 23 demonstra que a maioria afirma que o CRER desenvolve políticas para melhorar a qualidade de vida de seus empregados.

Análise: A maioria dos colaboradores reconhece que o CRER desenvolve políticas para a melhoria da qualidade de vida.

Tabela 24 – Intenção de participar de processo seletivo interno.

Sim	70,18
Não	22,81
Às Vezes	5,26
Não Opinou	1,75

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Na Tabela 24 predominou os que responderam sim (70,18%) e apenas (1,75%) não opinou.

Análise: A maioria dos colaboradores pretende participar de processo seletivo interno.

Tabela 25 – Participação em cursos no CRER

Sim	82,46
Não	0
Às Vezes	17,54
Não Opinou	0

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Os dados da Tabela 25 demonstra que (82,46%) participam dos cursos e palestras realizados no CRER e (17,54%) responderam que 'às vezes'.

Análise: A maioria dos colaboradores participa de cursos e palestras.

Tabela 26 – Distribuição por número e porcentagem dos entrevistados que fizeram cursos importantes fora do CRER

Sim	73,68
Não	19,30
As Vezes	3,51
Não Opinou	3,51

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

A Tabela 26 mostra que a maioria (73,68%) fez cursos importantes fora do CRER e apenas (19,30%) responderam que não.

Análise: A maioria dos colaboradores reconhece que fizeram cursos importantes no CRER.

Tabela 27 – Profissional diferenciado positivamente no mercado

Sim	75,44
Não	17,55
As Vezes	5,26
Não Opinou	1,75

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Os dados da Tabela 27 demonstram que os funcionários do CRER se sentem profissionais diferenciados (75,44%) e apenas (1,75%) não opinou.

Análise: Os colaboradores do CRER, em sua maioria, se sentem diferenciados profissionalmente.

Tabela 28 – Direitos respeitados

Não	5,26
As Vezes	10,53
Sim	57,90
Não Respondeu	26,31

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Esta Tabela 28 evidencia que a maioria dos funcionários (57,90%) se sente com seus direitos respeitados e apenas (5,26%) disseram que não.

Análise: A maioria dos colaboradores afirma que tem seus direitos respeitados.

4.2.5 Programa de Educação Continuada (Treinamento)

A Qualidade de Vida no Trabalho é algo subjetivo para se medir por ser algo intangível. Então se tentou, usando questionário com perguntas fechadas, interpretar as sensações ocorridas no ambiente do trabalho.

Tabela 29 – Fatores que contribuem para a QVT (múltipla escolha)

Lanche e Almoço Subsidiados	77.1
Ginástica Laboral	92.98
Treinamentos e Palestras	98.24
Dia da Beleza	54.38
Time do Saber	89.47
Festa de Fim de Ano, Festa Junina e Aniversário do CRER	73.68
Plano de Saúde	82.98
CIPA e SIPAT	70.17
Atividades Religiosas	56.14
Clip de Fim de Ano	54.38
Processo Seletivo Interno	80.70
Salário em Dia	100.00
Coral	70.17
Biossegurança e Equipamento de Proteção Individual	85.96
Bazar dos Colaboradores	59.64
Atividades Culturais	71.92
Outros	3.50

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Na tabela 29 houve predominância do salário em dia como fator que contribui para a QVT-100% dos entrevistados, seguido por treinamento e palestras-98.24%.

Análise: 100% dos entrevistados consideram que receber o salário em dia constitui o fator de maior importância para a promoção da QVT.

4.2.6 Qualidade de vida no trabalho do CRER

O CRER organizou em 2009, com o grupo de gestores (responsável técnico pelo setor) da área operacional, um Programa de Educação Continuada, direcionado a atender às necessidades básicas do trabalho dos colaboradores que fazem parte desse grupo. Segue abaixo os resultados levantados sobre este assunto.

Tabela 30 – Avaliação da primeira palestra.

Ótimo	56,14
Bom	36,84
Ruim	0
Em Branco	7,02

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Na Tabela acima a maioria dos empregados avaliaram a palestra nº 1 como ótima (56,14%) e apenas (7,02%) não responderam.

Análise: Os colaboradores avaliaram a primeira a palestra como ótima.

Tabela 31 - Avaliação da segunda palestra.

Ótimo	77,20
Bom	21,05
Ruim	0
Em Branco	1,75

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Na Tabela 31 predominou a opinião de que a palestra nº 2 foi ótima (77,20%).

Análise: Os colaboradores avaliaram a segunda palestra como ótima.

Tabela 32 - Avaliação da terceira palestra

Ótimo	64,92
Bom	24,56
Ruim	5,26
Em Branco	5,26

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

A Tabela acima os empregados avaliaram a palestra nº 3 como ótima (64,92%) e boa (24,56%).

Análise: Os colaboradores avaliaram a terceira palestra como ótima.

Tabela 33 - Avaliação da quarta palestra

Ótimo	70,18
Bom	28,07
Ruim	1,75
Em Branco	0

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Na Tabela 33 os entrevistados avaliaram a palestra nº 4 como ótima (70,18%) e apenas (1,75%) avaliou como ruim.

Análise: Os colaboradores avaliaram a quarta palestra como ótima.

Tabela 34 - Avaliação da quinta palestra

Ótimo	73,69
Bom	24,56
Ruim	1,75
Em Branco	0

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Na Tabela acima predominou a opinião de que a palestra nº 5 foi ótima (73,69%) e apenas (1,75%) achou ruim.

Análise: Os colaboradores avaliaram a quinta palestra como ótima.

Tabela 35 - Avaliação da sexta palestra

Ótimo	66,67
Bom	24,56
Ruim	3,51
Em Branco	5,26

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

A Tabela 35 mostra que houve predominância da resposta 'ótimo' em relação a palestra nº 6 com 66,67% e apenas 3,51% acharam ruim.

Análise: Os colaboradores avaliaram a sexta palestra como ótima.

Tabela 36 – Clareza dos assuntos apresentados no treinamento

Ótimo	64,91
Bom	31,58
Ruim	0
Em Branco	3,51

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Na Tabela acima predominou a opinião de que os assuntos apresentados no treinamento foram claros com (64,91%) e como bom (31,58%) dos entrevistados.

Análise: Os colaboradores avaliaram com conceito ótimo a clareza dos assuntos apresentados.

Tabela 37 – Iniciativa da Empresa

Ótimo	80,70
Bom	14,04
Ruim	0
Em Branco	5,26

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

A Tabela 37 mostra que predominou a opinião de que a iniciativa adotada pelo CRER é ótima (80,70%) e apenas (5,26%) não responderam.

Análise: Os colaboradores conceituaram como ótima a iniciativa adotada pela empresa, criando o programa de educação continuada.

Tabela 38 – Temas abordados relacionados à vida profissional

Ótimo	78,95
Bom	19,30
Ruim	1,75
Em Branco	0

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

Na Tabela 38 a maioria dos entrevistados (78,95%) avaliaram como 'ótimo' os assuntos apresentados nas palestras em relação à sua vida profissional enquanto que (19,30%) opinaram como bom.

Análise: Os colaboradores conceituaram como ótimo os temas apresentados em relação a sua vida profissional.

Tabela 39 - Avaliação do Programa de Educação Continuada

Ótimo	68,43
Bom	22,80
Ruim	1,75
Em Branco	7,02

FONTE: Pesquisa de campo, 2009.

A Tabela 39 mostra a opinião de que o treinamento foi ótimo com 68,43% e bom com 22,80%.

Análise: Os colaboradores conceituaram como ótimo o Programa de Educação Continuada.

4.3 O olhar do pesquisador e suas percepções

Quando se pensou em avaliar o programa de educação continuada, foi na tentativa de perceber qual seria a reação dos colaboradores diante do novo e as mudanças ocorridas no comportamento coletivo e individual e ainda como estariam compreendendo a Instituição em que trabalham.

O Grupo de gestores realizou diversas reuniões para compreender as necessidades que cada grupo apresentava e ainda os pontos de melhoria que gostaria de alcançar no processo. Um dos fatores interessantes descobertos durante as reuniões foram as características similares entre as equipes e o compartilhar de ansiedades entre os gestores para alcançar os resultados.

O programa precisava contemplar alguns aspectos básicos, como: promover a interação e conhecimento; tempo curto entre as palestras e com isso foi elaborado um cronograma quinzenal; os temas precisariam abranger aspectos pessoais, profissionais, familiares e sociais, elaborado com baixo custo financeiro. As palestras foram ministradas por profissionais da Instituição.

Observou-se que os colaboradores receberam as propostas com desconfiança, mesmo com uma divulgação e apresentação dos benefícios que a ação poderia trazer. Percebeu-se um processo em evolução - expectativa, ansiedade, curiosidade e depois o relaxamento e a participação voluntária.

Após alguns módulos ministrados eles mostraram-se atentos às datas, os assuntos tratados passaram a fazer parte das rodas de discussões e o ambiente de trabalho apresentou significativa melhora nos relacionamentos. Percebeu-se que a iniciativa de implantação do programa constitui um caminho certo e que o desejo de conhecimento é real em todos com poucas diferenças. Um colaborador compartilha novos conhecimentos. É interessante observar o processo do crescimento, que variado para cada indivíduo, quando um colaborador compartilha novos conhecimentos.

Muitos identificaram como sendo um momento importante em suas vidas para o aprendizado, visto que os cursos seculares, são caros e com as palestras puderam enriquecer seus currículos profissionais.

Existe aquele profissional que se descobriu e hoje está preenchendo o seu tempo livre com leituras e sempre procura o seu gestor para receber orientações sobre como se organizar como pessoa para que possa estar em constante aprendizado e ampliação de maior conhecimento. Houve colaboradores que identificaram o desequilíbrio em sua vida pessoal e como esses fatos estão interferindo em outras áreas de sua vida. Existem aqueles que iniciaram um processo de reflexão e observação: de si, dos colegas ou da Instituição, sem grandes manifestações. Pôde-se fazer o chamado planejamento profissional.

A interatividade e comunicação tem sido algo que merece destaque. Antes do Programa era comum ouvir falar da “rádio pião”, hoje se consegue ver que estão mais cuidadosos com o repasse das informações. Eles conseguem em curto espaço de tempo, transmitir uma informação a um número expressivo de pessoas de diversos setores, ou até mesmo colegas que não estejam na Instituição no momento em que ocorre um fato importante e essa é uma característica forte do grupo. Sendo um veículo importante dentro da Instituição se bem utilizado deduz-se que é preciso trabalhar bem essa ferramenta de transmissão da informação.

Como não houve possibilidade de avaliar integralmente o programa, pode-se afirmar que a avaliação parcial de mais de 60% do cronograma definido mostra a sua importância para o grupo. Com o programa chega-se ao melhoramento emocional dos profissionais, pois à medida que se é detentor do conhecimento, há o

fortalecimento da estrutura emocional, das relações interpessoais e o desejo de crescimento.

Para os gestores que organizaram o programa foi um tempo importante para o amadurecimento profissional, pessoal e coletivo, seja do grupo de gestores ou das equipes como um conjunto. Segundo Chiavenato a “melhoria no ambiente de trabalho tanto físico quanto psicológico em que o trabalho como atividade social traga orgulho para a pessoa participar da organização” é positivo. CHIAVENATO (1999,393).

CONCLUSÃO

Tendo em vista que o objetivo desta pesquisa foi de conhecer a percepção dos colaboradores da área operacional do CRER sobre QVT, buscou-se responder a pergunta: Como está a qualidade de vida dos colaboradores das áreas operacionais do CRER?

Desta maneira a primeira hipótese: O CRER é uma instituição com políticas de QVT bem definidas e isso é percebido pelos colaboradores da área operacional verificou-se que a marca da empresa é forte e solidifica-se cada dia mais no mercado, tornando-se um orgulho para os que ali trabalham. Com isso um grande número de profissionais almeja trabalhar na Instituição;

A segunda hipótese os colaboradores têm boa qualidade de vida no trabalho sobre diversos aspectos e os seus direitos são respeitados observa-se que mesmo oferecendo um ambiente com boa QVT, existem períodos de sazonalidade que comprometem a produtividade. Há um número expressivo de absenteísmo e rotatividade dos colaboradores que compõem o quadro da área operacional o que merece maiores estudos para identificação de suas causas;

Para a terceira hipótese onde o clima organizacional é considerado muito bom, favorável ao relacionamento inter e extra setorial, apresenta estrutura física bem cuidada e com manutenção preventiva periódica constatou-se em todos os setores a modernidade, sem lucro e ambiente propício para o desenvolvimento profissional.

Em relação à quarta hipótese pode-se que o Programa de educação continuada alcançou seus objetivos se solidificando pelo envolvimento dos colaboradores.

Portanto é preciso repensar este processo para sua continuidade no ano de 2010. Com base na pesquisa realizada sugere-se ainda:

- A implantação da hotelaria hospitalar no CRER como diferencial de mercado;

- Uma investigação mais profunda sobre o fenômeno que envolve absenteísmo, rotatividade e produtividade nos setores das áreas operacionais;
- Aprimoramento e continuidade do programa de educação continuada específico para área operacional, para aprimoramento dos colaboradores incorporando o calendário formatado ao calendário da Instituição;
- Formação de parcerias com gestores de outras áreas da Instituição para se envolverem com a área operacional. Dessa forma a interação, comunicação e valorização dos profissionais é real e produzem bons resultados, como os alcançados no programa de educação continuada que está sendo ministrado no ano de 2009;
- Abertura de portas para que profissionais externos à Instituição possam conhecer e se envolver com as causas internas podendo ministrar palestras, oficinas e outros. Notou-se que os profissionais contactados, estavam motivados a entusiasmados em auxiliar a Instituição tendo ainda a oportunidade de ampliar seus currículos.
- O Endomarketing e o marketing precisam ser trabalhado com objetividade e impacto. É preciso divulgar o que tem sido feito internamente na Instituição e não só com a população que procura assistência a Saúde. Dessa forma a empresa poderá se destacar no mercado fortalecendo suas ações;
- A empresa poderá oferecer cursos das áreas operacionais, auxiliando a população a se qualificar, atendendo assim a sua Política de Responsabilidade Social;
- Criação de modelos de gestão das áreas operacionais para ser oferecido para outras Instituições, assessorias, palestras e outras atividades correlatas às atividades desenvolvidas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bíblia Sagrada: Nova Tradução na linguagem de hoje. Barueri (SP): Sociedade Bíblica do Brasil, 2000.

BOEGER, Marcelo Assad. **Gestão em hotelaria hospitalar/** Marcelo Assad. Boeger. SP: Atlas, 2003

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria Geral da Administração.** 4. ed. SP: Makron, 1993.

CHIAVENATO, Idalberto. **Planejamento estratégico,** Arão Sapiro. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos.** Edição compacta. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

CRER. **Histórico.** Disponível em: <www.crer.org.br> Acesso em: <01/08/09>.

Dr. RUSSELL P. Shedd: **Disciplina na igreja.-Sociedade Religiosa** Edições Vida Nova, 3ª ed. 1989, SP/SP

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda., **Dicionário Aurélio.** 4. ed. Revista e atualizada, ano 2009 – Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de pesquisa Social.** 5. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GODOI, A. F. **Hotelaria Hospitalar e Humanização no atendimento em Hospitais: pensando e fazendo** 1º Ed. São Paulo: Ícone: 2004.

KAVANAUGH, Raphael R. **Supervisão em hospitalidade /** Raphael R. Kavaneugh Jack D. Ninemeier; Rio de Janeiro: Qualitymark: Salvador, BA: Instituto de hospitalidade, 2003.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: Conceitos e práticas nas empresas da Sociedade Pós-Industrial.** 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.

LOPES, Tomás V. M. **Motivação no trabalho.** Rio de Janeiro, 1980.

OMS. Disponível em: <www.indepe.com.br/qualidadedevida.php> Acesso em: <02/07/09>

QUEIROZ, Juarez Campos *et al.* **Pesquisa de campo em saúde coletiva.** São Paulo: Editora Jotacê, 2005.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho: Evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1996.

SAMPAIO, J.R. **Qualidade de vida, Saúde Mental e Psicologia Social: Estudos Contemporâneos**. São Paulo. Casa do Psicólogo, 1999.

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de hotelaria hospitalar: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamnto, saúde e turismo**/Fadi Antoine Taraboulse. São Paulo: Atlas, 2003.

Revista Viva SESI, 2007.

<http://www.solidariedade.pt/UserFiles/File/conceito-trabalho-dm.doc>

http://www.suapesquisa.com/o_que_e/trabalho.htm

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E PROGRAMA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA DO CRER.

1. CARACTERIZAÇÃO SOCIO-ECONOMICO-PROFISSIONAL

LOTAÇÃO:

() SUMAN () SEVET () SUHIG () SUPRO () SUPPE () SUNUD

CARGO:

- () AUX. DE HIGIENE
- () AUX. DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS
- () AUX. ADMINISTRATIVO
- () CALDEIREIRO
- () JARDINEIRO
- () AUX. DE PRODUÇÃO
- () AUX. MANUTENÇÃO
- () VIGILANTE

ESCOLARIDADE:

- () ATÉ A 4ª SÉRIE PRIMÁRIA
- () DE 5ª A 8ª SÉRIE
- () 1º GRAU INCOMPLETO
- () 1º GRAU COMPLETO
- () 2º GRAU INCOMPLETO
- () 2º GRAU COMPLETO
- () SUPERIOR INCOMPLETO

IDADE:-----ANOS

TEMPO DE EMPRESA:- -----ANOS-----MESES

SEXO:

() MASCULINO () FEMININO

ESTADO CIVIL:

() SOLTEIRO () SEPARADO () CASADO (A) OU COM COMPANHEIRA (O) () VIÚVO

P OSSUI DEPENDENTE?

() SIM – QUANTOS?----- () NÃO

HÁ QUANTO TEMPO TRABALHA NO CRER?

- MENOS 1 ANO ENTRE 1-2 ANOS ENTRE 3-4 ANOS
 ENTRE 4-5 ANOS ENTRE 5 – 6 ANOS ENTRE 6-7 ANOS

POSSUI MAIS DE UM EMPREGO?

- SIM NÃO

POSSUI QUANTOS FILHOS?

- SIM NÃO: SE SUA RESPOSTA FOR SIM QUANTOS ANOS TEM CADA:-----

RENDA DA FAMÍLIA:

- ATÉ R\$1.000,00 ENTRE R\$1.000,00 E 1.500,00 ENTRE R\$1.500,00 E R\$2.000,00
OUTROS

TIPO DE MORADIA:

- ALUGADA
 CEDIDA
 PRÓPRIA

QUANTO TEMPO LEVA PARA CHEGAR AO TRABALHO A CONTAR DO MOMENTO EM QUE VC PEGA O TRANSPORTE?

- ATÉ 30 MINUTOS ENTRE 30 -60 MINUTOS ENTRE 60 E 90 MINUTOS
 ENTRE 90 E 120 MINUTOS
 OUTROS - QUANTO TEMPO:-----

2. POLITICAS INTERNAS, CLIMA ORGANIZACIONAL E PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES.

PERGUNTAS	SIM	NÃO	AS VEZES
VOCÊ GOSTA DE TRABALHAR NO CRER?			
VOCÊ GOSTA DA SUA PROFISSÃO?			
VOCÊ ENTENDE A IMPORTÂNCIA DA SUA PROFISSÃO OU ATIVIDADE QUE DESENVOLVE NO AMBIENTE HOSPITALAR?			
VOCÊ SE SENTE VALORIZADO NA EMPRESA?			
VOCÊ RECEBE RECONHECIMENTO QUANTO REALIZA UM BOM TRABALHO (INDEPENDENTE DO LOCAL DE EXECUÇÃO DA TAREFA)?			
EM SUA OPINIÃO. O CRER COLABORA, OU TEM UMA POLÍTICA PARA DESENVOLVER UMA MELHOR QUALIDADE DE VIDA DOS COLABORADORES?			
VOCÊ TEM ACESSO FÁCIL ÀS INFORMAÇÕES NO CRER?			
VOCÊ PLANEJA PARTICIPAR DE ALGUM PROCESSO SELETIVO INTERNO QUE OCORRA NA INSTITUIÇÃO?			
VOCÊ PARTICIPA DE CURSOS E PALESTRAS NO CRER?			
VOCÊ FEZ CURSOS QUE CONSIDERA IMPORTANTES FORA DO CRER?			
VOCÊ CONSIDERA TER BOM RELACIONAMENTO COM OS COLEGAS E OUTROS PROFISSIONAIS DO CRER?			
VOCÊ SE SENTE UM PROFISSIONAL DIFERENCIADO (POSITIVAMENTE) NO MERCADO POR TRABALHAR NO CRER?			
VOCÊ SE SENTI ORGULHOSO E FELIZ EM TRABALHAR NO CRER?			
OS SEUS DIREITOS SÃO RESPEITADOS NO CRER?			
VOCÊ GOSTA DE SUA JORANDA DE TRABALHO 12X36?			

3. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

REFLITA SOBRE CADA ITEM ABAIXO E MARQUE QUANTOS CONSIDERAREM VERDADEIROS.

DOS ITENS ABAIXO, QUAIS CONTRIBUEM PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO?

- () LANCHE E ALMOÇO SUBSIDIADOS
- () GINÁSTICA LABORAL
- () TREINAMENTOS E PALESTRAS
- () DIA DA BELEZA
- () TIME DO SABER
- () FESTA DE FIM DE ANO, FESTA JUNINA E ANIVERSÁRIO DO CRER
- () PLANO DE SAÚDE
- () CIPA E SIPAT
- () ATIVIDADES RELIGIOSA
- () CLIP DE FIM DE ANO
- () PROCESSO SELETIVO INTERNO
- () SALÁRIO EM DIA
- () CORAL
- () BIOSSEGURANÇA E EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL
- () BAZAR DOS COLABORADORES
- () ATIVIDADES CULTURAIS
- () OUTRAS: DECREVA:

4. PROGRAMA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA

ITENS AVALIADOS	OTIMO	BOM	RUIM
Como você avalia a palestra de nº 1			
Como você avalia a palestra de nº 2			
Como você avalia a palestra de nº 3			
Como você avalia a palestra de nº 4			
Como você avalia a palestra de nº 5			
Como você avalia a palestra de nº 6			
Como você avalia a clareza dos Assuntos apresentados no treinamento?			
Como você considera este tipo de iniciativa apresentado pela empresa (CRER)?			
Como você considera os assuntos apresentados no treinamento em relação a sua vida profissional?			
Como você avalia o treinamento?			