

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS**

PAOLA LOURENZI PEREIRA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA UNIDADE DE PRONTO
ATENDIMENTO DE CACHOEIRINHA**

PORTO ALEGRE

2020

Paola Lourenzi Pereira

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA UNIDADE DE PRONTO
ATENDIMENTO DE CACHOEIRINHA**

**Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao curso de Administração
da Universidade Federal do Rio Grande
do Sul como requisito parcial para a
obtenção do título de Bacharel em
Administração.**

**Orientadora: Prof. Dra. Angela Beatriz
Busato Scheffer**

**PORTO ALEGRE
2020**

AGRADECIMENTOS

A realização do presente trabalho não seria possível sem o apoio que recebi de muitas pessoas no decorrer dessa jornada.

Aos meus pais, Sônia e Airton, obrigada por acreditarem em mim e me apoiarem em todos os aspectos, sei que estão muito orgulhosos dessa conquista e sem vocês nunca teria conseguido.

A minha irmã, Débora, por me encorajar e por tantas palavras de carinho ao longo desses anos, mesmo quando não podíamos estar por perto sempre se fez presente na minha vida.

A minha orientadora Prof. Dra. Angela Beatriz Busato Scheffer, que em meio aos acontecimentos desse ano incomum soube lidar com as minhas dificuldades e me orientou de forma excepcional durante todo esse processo.

Aos profissionais da UPA de Cachoeirinha que disponibilizaram seu tempo para que esse estudo pudesse ocorrer, e claro a minha chefe Bruna que dispôs do seu tempo para me auxiliar.

Para aquelas pessoas que hoje já não estão mais presentes em minha vida, mas que deixaram sua marca em minha trajetória, meu sincero muito obrigada.

Por fim, aos demais amigos e familiares que estão comigo desde sempre, agradeço por permanecerem em minha vida ao longo desse período, sei que muitas vezes não foi fácil, mas agradeço por nunca desistirem de mim.

RESUMO

O mundo do trabalho tem sofrido mudanças com o passar dos anos. Cada dia mais as pessoas tem buscado satisfação no exercício da profissão que escolhem, e não medem tempo nem esforços para alcançar o sonhado reconhecimento. O trabalho dentro de um setor de emergência está além do conhecimento de rotinas, é um trabalho que tem suas peculiaridades como a incerteza do desconhecido, o apoio a pacientes nos momentos de sua dor, e também o estresse ocasionado pelas longas horas de trabalho em regime de plantão. Estudos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem estado presente dentro das instituições para ajudar a identificar fatores que podem trazer melhorias para os trabalhadores. O presente trabalho realizou uma pesquisa qualitativa, por meio de 25 entrevistas, e objetivou verificar a percepção dos servidores de uma Unidade de Pronto Atendimento da região metropolitana de Porto Alegre. Verificou-se que os entrevistados associaram a QVT principalmente com a boa remuneração recebida, a carga horária desempenhada e os relacionamentos interpessoais constituídos no trabalho. Enquanto fatores que podem influenciar negativamente para a QVT foi apontada a falta de recursos para desempenhar as atividades rotineiras e a carência de treinamentos para os servidores. Apesar das dificuldades presentes no cotidiano desses trabalhadores, há uma percepção de que o trabalho desempenhado por eles e pela instituição representa papel importante para a população do Município de Cachoeirinha.

Palavras- chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Unidade de Pronto Atendimento.

ABSTRACT

The world of labor has been through several changes over the years. More and more people have sought satisfaction in the exercise of the profession they choose and do not measure time or effort to achieve their dreamed recognition. Work within an emergency room goes beyond the knowledge of routines; it has its peculiarities such as the uncertainty of the unknown, the assistance to patients at moments of grief, and the stress caused by long hours of work on duty. Quality Life at workplace (QVT) studies have been frequent within institutions to help identify factors that can bring improvements for workers. The present work conducted qualitative research through 25 interviews and aimed to verify the public servers' perception of an Emergency Care Unit in the metropolitan region of Porto Alegre. Interviewees mainly associated the following factors with QVT: High remuneration, amount of workload performed as well as the interpersonal relationships constituted at work. Lack of resources to perform routine activities as well as lack of training for the servers was pointed out as factors that may negatively influence QVT. Despite the present difficulties in their daily lives, there is a perception that the work performed by them and the institution itself represents a crucial role for the population of the municipality of Cachoeirinha.

Keywords: Quality of Life at Work. Emergency Care Unit.

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	7
2. OBJETIVOS.....	11
2.1 Objetivo Geral.....	11
2.2 Objetivos Específicos	11
3 EMBASAMENTO TEÓRICO.....	12
3.1 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)	12
3.2 QVT e o profissional de saúde	15
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	19
4.2 Método de pesquisa	19
4.3 Coleta de Dados	20
4.4 Análise e Interpretação de Dados	21
6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS.....	23
6.1 Caracterização dos Entrevistados	23
6.2 O que é Qualidade de vida no Trabalho?	25
6.3 Compensação Justa e Adequada	27
6.4 Condições de Trabalho.....	28
6.5 Uso e Desenvolvimento de Capacidades.....	32
6.6 Oportunidade de Crescimento e Segurança.....	35
6.7 Integração Social na Organização	37

6.7 Constitucionalismo	39
6.8 Trabalho e Espaço Total de Vida	42
6.9 Relevância Social da Vida no Trabalho	44
6.10 Quais pontos influenciam positiva ou negativamente na QVT	46
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	48
REFERÊNCIAS.....	51
APÊNDICE.....	54
APÊNDICE A – Roteiro de Entrevistas	54

1. INTRODUÇÃO

O trabalho é considerado um dos objetos de vida mais relevantes para a construção do ser humano. Para Moretti (2003), o homem traz consigo cargas de sentimentos, ambições e expectativas ao longo de sua trajetória de vida, com isso desenvolve e busca crescimento dentro de determinadas áreas para obter satisfação de seus propósitos e de seus anseios. A mesma autora refere que na área profissional, diferente do que era no passado, atualmente o ser humano visa o crescimento e a realização profissional e com isso se torna mais integrado com a empresa. Não mais busca apenas um salário, mas quer autoestima, satisfação de suas necessidades pessoais e realização de seus sonhos através de sua profissão.

Assim, dentro das organizações muito se tem falado sobre qualidade de vida dentro do trabalho (QVT). A ideia da QVT é valorizar os aspectos do ambiente físico e social de empresas públicas e privadas, mas também outros fatores mais subjetivos como as experiências, os valores, os interesses e os sentimentos envolvidos dentro de uma organização pelos trabalhadores (LACAZ, 1998 apud FARIAS; ZEITOUNE, 2004). Para os mesmos autores, um dos aspectos que implicam na qualidade de vida do trabalho é o conhecimento dos fatores que tornam o cotidiano do trabalhador incômodo e que muitas vezes levam a acidentes de trabalho, doenças e sofrimento. A possibilidade de conhecer e gerenciar esses fatores tornam o controle um aspecto fundamental na QVT pois implica na viabilidade de mudança das condições dentro de uma organização.

Limongi-França (2004) afirma que a nova realidade social sobre hábitos e estilos de vida, compromisso social e responsabilidade perante a sociedade tem sido fatores determinantes no ambiente de trabalho e vida dos indivíduos. Nesse sentido, surge a importância de se tratar da qualidade de vida dos trabalhadores dentro de um ambiente organizacional, visando o bem-estar mental, satisfação do trabalhador e produtividade para a organização.

A qualidade de vida no trabalho é uma construção dos gestores junto com os indivíduos que prestam seu trabalho e que vivenciam a realidade de uma organização no seu cotidiano. Segundo Silva e De Marchi (1997 apud VASCONCELOS, 2001), adotar programas de qualidade de vida proporciona ao trabalhador maior eficiência, motivação, melhor relacionamento com os demais indivíduos dentro do ambiente

organizacional e maior resistência ao estresse gerado no cotidiano de trabalho. Já para as empresas, os autores referem que estas são beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, maior desempenho dos seus profissionais, menor custo com assistência em saúde e afastamento de seus colaboradores, menor rotatividade e um melhor ambiente de trabalho.

Cada tipo de trabalho tem suas particularidades e precisa, assim, ter um olhar cuidadoso da gestão para a promoção da QVT. Para Farias e Zeitoune (2004), dentro do contexto de trabalho na área da saúde, e especificamente da enfermagem, alguns fatores que implicam na qualidade de vida no trabalho vem ganhando destaque, como a carência de recursos para o atendimento, a multiplicidade de empregos e o deficiente número de profissionais por turno. Os autores destacam que esses fatores implicam diretamente no ritmo de trabalho acelerado, na qualidade dos atendimentos e na produtividade dos trabalhadores e, portanto, podem afetar a qualidade de vida dentro do trabalho.

Além disso, os trabalhadores da área da saúde atuam diariamente com fatores que geram estresse emocional e físico. Segundo Rios, Barbosa e Belasco (2010):

O ambiente de trabalho desses profissionais é insalubre, os turnos são alternados, exige-se subordinação e hierarquização. Os horários são rígidos, há falta de autonomia, alto índice de rotatividade, desarticulação de defesas coletivas, esforços físicos constantes, exposição a agentes biológicos e cuidados diretos aos pacientes com diferentes necessidades e complexidade. São profissionais pouco reconhecidos em um mercado de trabalho que tem mostrado crescente terceirização e aumento da informalidade. (RIOS; BARBOSA; BELASCO, 2010, p. 124).

Dentro do contexto de trabalho na área da saúde, no Brasil, tem-se o Sistema Único de Saúde (SUS) que é considerado, segundo o Ministério da Saúde (BRASIL, 2010), um dos mais complexos sistemas de saúde pública do mundo, abrangendo atendimentos que vão da baixa à alta complexidade, atenção integral a saúde da população brasileira, além de garantir medicamentos, cuidados assistenciais, prevenção e promoção à saúde. O Sistema Único de Saúde é composto pelas três esferas da federação: a União, os Estados e os Municípios, e neste contexto engloba as atenções primária, média e de alta complexidade.

A crescente demanda por serviços de saúde no Brasil tem se intensificado através do crescimento da população, dos avanços tecnológicos e pela longevidade de vida da população brasileira. Diante desse fato, o comprometimento com um

atendimento de qualidade, principalmente em unidades de urgências e emergências tem se mostrado fator relevante para o sistema de saúde do Brasil, que enfrenta desafios para poder atender essa demanda que se encontra em momento crescente (UCHIMURA, 2015 apud RYCHETNIK, 2004).

Neste cenário, tendo como objetivo implementar ações em saúde, extinguir desigualdades, prestar um serviço de qualidade e aumentar a resolubilidade do sistema foi lançado em 2010 a Política Nacional de Promoção da Saúde, que objetiva melhorar o atendimento em todas as esferas de complexidade, e também implementar as unidades de pronto atendimento (UPA's 24hs) que fazem parte da rede de atenção às urgências (BRASIL, 2010).

A esse respeito, o Ministério da Saúde (BRASIL, 2013) lançou o Manual Instrutivo da Rede de Atenção às Urgências e Emergências no Sistema Único de Saúde enfatizando que:

As unidades de pronto atendimento 24h são estruturas de complexidade intermediária entre as unidades básicas de saúde, unidades de saúde da família e a rede hospitalar, devendo funcionar 24h por dia, todos os dias da semana, e compor uma rede organizada de atenção às urgências e emergências, com pactos e fluxos previamente definidos, com o objetivo de garantir o acolhimento aos pacientes, intervir em sua condição clínica e contra referenciá-los para os demais pontos de atenção da RAS, para os serviços da atenção básica ou especializada ou para internação hospitalar, proporcionando a continuidade do tratamento com impacto positivo no quadro de saúde individual e coletivo da população (BRASIL, 2013, p. 37).

Para garantir qualidade nos serviços de saúde público, o sistema requer profissionais com alta qualificação técnica, pois detém uma dinâmica própria de atividades, onde a característica é de ritmo acelerado, estresse, desgaste e algumas vezes de sofrimento (UCHIMURA, 2015).

A soma de fatores de dificuldades dentro de uma gestão pública com a crescente demanda de atendimentos na área da saúde e de todos os transtornos que esses dois ambientes proporcionam para os trabalhadores é possível observar que o tema "Qualidade de vida dentro do trabalho" torna-se relevante para o entendimento do mundo do trabalho dos profissionais da saúde. Além disso, como refere Silva (2018), dentro de uma organização pública a mensuração da qualidade de vida dos trabalhadores já vem sendo abordada, porém ainda existe um investimento menor se comparado às organizações da rede privada que analisam o nível de satisfação dos

funcionários, propõem programas de melhorias no ambiente organizacional e gerenciam a saúde do trabalhador.

Tomando-se todo esse contexto de saúde pública e um ambiente marcado por atividades de urgência e emergência que possuem uma dinâmica intensa de atendimento e que exigem do profissional competências para agir de forma eficaz, levanta-se a seguinte questão de pesquisa: **Qual é a percepção sobre a qualidade de vida no trabalho dos funcionários de uma unidade de pronto atendimento?**

Diante disso, entende-se ser fundamental conhecer os determinantes que podem ajudar no processo de trabalho, seja para preservar a saúde e valorizar esses profissionais, bem como para promover a prestação de um serviço de qualidade e de melhores condições de manejo das situações geradoras de estresse para os profissionais.

Para um levantamento de dados referentes ao tema, foi analisada a Unidade de Pronto Atendimento (UPA 24hs) Francisco de Medeiros do município de Cachoeirinha/RS, que atualmente conta com um quadro de 100 profissionais, entre eles administrativos, médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, equipes de higienização e de socorristas, e que gera para o município cerca de 5 mil atendimentos mensais a partir do Sistema Único de Saúde (SUS). Assim, o presente estudo visou abordar a percepção dos profissionais da área da saúde de uma unidade de emergência, diante das dificuldades e dos aspectos vivenciados no seu cotidiano, para elencar fatores que podem ser positivos e negativos na qualidade de vida dentro do trabalho.

O estudo em questão traz informações à sociedade sobre como os profissionais dessa unidade enxergam o ambiente de emergência e quais são os fatores que influenciam positiva e negativamente na qualidade de vida dentro do trabalho para a prestação de um serviço de qualidade para a população. Além disso, os resultados obtidos através da pesquisa servirão para elencar pontos importantes para a gestão da unidade, com o intuito de melhorar o clima organizacional, o próprio trabalho e a qualidade de vida dos profissionais da área.

Entende-se que na atualidade é difícil mudar a demanda e o trabalho excessivo na área da saúde, pois cada vez mais a população busca as instituições de saúde, que se encontram lotadas. Porém, quando o gestor possibilita escuta empática e promove ações de melhoria está desenvolvendo um ambiente mais humanizado.

Valorizar o colaborador é indispensável, pois ele é a essência do serviço. É neste contexto que se justifica o presente estudo.

2. OBJETIVOS

A partir da questão proposta nesse estudo, tem-se os seguintes objetivos:

2.1 Objetivo Geral

Analisar qual a percepção sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT) entre os funcionários de uma unidade de pronto atendimento.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar o perfil dos trabalhadores da unidade de pronto atendimento de Cachoeirinha;
- Verificar quais os pontos críticos para a QVT dentro da unidade de pronto atendimento.
- Elencar os fatores que influenciam positivamente na QVT dos trabalhadores dessa unidade.

3 EMBASAMENTO TEÓRICO

Nesse capítulo serão abordados assuntos referentes à qualidade de vida no trabalho, tais como: conceitos e definições referentes ao tema, com ênfase nos profissionais da área da saúde.

3.1 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

A qualidade de vida no trabalho vem sendo uma preocupação por parte dos indivíduos desde a antiguidade, quando o homem começou a buscar sua sobrevivência. Na atualidade, a qualidade de vida no trabalho vem ganhando ainda mais importância devido as pessoas e as organizações apresentarem mudanças constantes que vão além de fatores físicos no qual uma empresa está inserida, englobando fatores sociais e psicológicos que afetam cotidianamente no nível de satisfação dos indivíduos no seu trabalho e tendo assim reflexos na produtividade e no ambiente organizacional de uma instituição (FERNANDES, 1996).

De acordo com Ribeiro e Santana (2015, p. 80), o movimento em relação a qualidade de vida nasceu na Inglaterra, por volta da década de 1950, através de um psicólogo chamado *Eric Trist*, que auxiliado pelos seus colaboradores desenvolveu estudos que envolvessem a relação entre os trabalhadores e a empresa. Já na década de 1960, o movimento qualidade de vida no trabalho ganhou força, pois os trabalhadores começaram a se interessar com mais ênfase no seu bem estar levando as empresas “a diminuir os aspectos negativos em relação à saúde física e mental de seus colaboradores”. Somente no início da década de 1970, este movimento tornou-se conhecido em nível mundial, “intensificando a preocupação com relação à saúde e bem estar do trabalhador, passando assim, os sindicatos e trabalhadores reivindicar seus direitos”.

O que se percebe, nesse sentido, é que o trabalho passou de apenas um meio de se obter sustento para ser uma atividade significativa, ou seja, que leva sentido para as tarefas exercidas, trazendo satisfação individual e conseqüentemente aumento da produtividade (FEITOSA, 2014).

Rocha (2012, p. 34) elenca como primeira definição de qualidade de vida no trabalho no que se refere: “às melhores condições físicas, aprimoramento das instalações, reivindicações de salário, diminuição na jornada de trabalho, benefícios, etc.”. Porém, existem outras questões que melhoram a satisfação e produtividade do trabalhador, tais como as questões organizacionais, ambientais e comportamentais. A mesma autora ainda refere que a qualidade de vida no trabalho pode ser estabelecida através do pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organizações, onde pode-se destacar dois pontos importantes: “a preocupação com o bem-estar e a eficiência; e a participação dos trabalhadores nas disposições e problemas do trabalho”.

Já na concepção de Klamt et al. (2010, p. 15), a qualidade de vida no trabalho é o aspecto de maior relevância da qualidade de vida. “[...] Vida sem trabalho não tem significado”. Isto ocorre em função do trabalho empreender por parte da pessoa uma parcela significativa de tempo, neste cenário a satisfação ao desempenhar tal atividade, sendo considerado um dos fatores básicos na construção da definição de qualidade de vida. Ou seja, o trabalho pode ser percebido como um aspecto inseparável da vida do ser humano, e na atualidade, possa ser considerado a principal forma de contribuir para o alcance de sua existência e objetivos.

Fernandes (1996) corrobora no que se refere a existência de diferentes enfoques para o conceito QVT, mas pondera que um fator comum a todos é a “Conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações”, ou seja, a maioria desses enfoques concorre na busca de adequação da satisfação dos profissionais com o aumento da produtividade da organização.

No que se refere a QVT na concepção de Sousa (2005, p. 33), diante de diversos estressores, o colaborador pode desenvolver atitudes favoráveis ou desfavoráveis para ele e para a empresa. “As respostas consideradas desfavoráveis ao indivíduo dão origem ao *strain*, que pode ser psicológico, físico ou fisiológico e comportamental”. No que se refere as consequências desfavoráveis para a empresa estas podem ir desde o absenteísmo, redução da produtividade até o adoecimento e aposentadoria prematura.

Neste contexto, observa-se que o enfoque nas respostas aos eventos tem colaborado para a identificar e compreender as consequências do estresse. “As principais respostas psicológicas ao estresse ocupacional têm consistido na insatisfação no trabalho, ansiedade e depressão” (SOUSA, 2005, p. 34).

Já no que se refere as várias relações que a QVT envolve, o trabalho está conexo com um melhor bem-estar, satisfação pessoal e profissional. Sendo assim, verifica-se que a maneira pela qual o trabalhador percebe e confere um valor ao trabalho e, como está inserido nele, influenciará em sua forma de se relacionar com o mundo, consigo mesmo e com sua saúde (SCHRADER et al., 2012).

Segundo Ribeiro e Campos (2009, p. 31), a QVT pode ser considerado um indicador da qualidade que retrata o experimento do indivíduo no ambiente de trabalho. Inclui aspectos como a satisfação dos trabalhadores pelo trabalho prestado, “a presença de um ambiente de trabalho estável e seguro, pautado em atitudes de respeito recíproco e com o incentivo as capacitações e ascensão profissional”. Além destes fatores, os autores entendem que uma empresa deve ampliar a visão de qualidade de vida no trabalho “para além das políticas organizacionais e valorizar que o trabalhador tenha outros compromissos em sua vida como, família, amigos e lazer”.

Já Kurogi (2008) entende QVT onde a empresa incorpora uma filosofia humanista para direcionar as mudanças do e no trabalho, buscando criar uma situação que promova a satisfação dos colaboradores e obviamente o aumento da produtividade organizacional.

Para LIMONGI-FRANÇA (2003), a QVT pode ser entendida por ações que vão desde atividades voluntárias dos indivíduos da organização como lazer e motivação, até questões já estabelecidas em legislação como a saúde e segurança do trabalhador. Segundo a mesma autora, as ações de QVT se baseiam no atendimento de expectativas e nas condições de bem-estar de indivíduos, grupos, comunidades a até mesmo do planeta.

Ainda sobre a QVT, FEITOSA (2014, p.30) refere que:

O principal desafio das organizações é alcançar seus objetivos e metas, para assim, manter-se no mercado e aumentar sua competitividade. A produtividade de uma empresa e sua melhoria não se dá apenas através de uma boa produção e eficiência dos seus funcionários, mas também pela qualidade de vida no trabalho de cada um dentro e fora do ambiente organizacional. A QVT de cada um não se dá apenas dentro da organização em que trabalha, mas também engloba a vida pessoal e familiar. (FEITOSA, 2014)

Para FERNANDES (1996), mesmo com ampla revisão da literatura sobre QVT ainda não é possível atribuir uma única definição consensual sobre o tema, pois esse assunto engloba diversos fatores que envolvem empresa e funcionários em diferentes

aspectos tornando o tema bastante complexo. A mesma autora ainda refere que os estudos sobre QVT passaram por diversas concepções ao decorrer dos anos e que uma das principais ênfases da implementação da QVT dentro das instituições é a de alinhar os objetivos de trabalho, visando garantir maior produtividade ao mesmo tempo em que se preocupa com os trabalhadores e suas necessidades básicas (FERNANDES, 1996).

Como forma de delineamento das diferentes percepções da QVT ao longo dos anos, Fernandes (1996) sugere como significativo o estudo de Nadler e Lawler (1993) que tem como objetivo o exame das diferentes fases que a QVT atravessou e suas principais abordagens.

Quadro 1 – Evolução do Conceito de QVT

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DE QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
1 – QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2 – QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3 – QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4 – QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos – administração participativa e democracia industrial – eram frequentemente ditos como ideias do movimento de QVT
5 – QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6 – QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas um “modismo” passageiro.

Fonte: Nadler e Lawler (1983) apud Fernandes (1996), pág.42

Após discorrer sobre alguns conceitos relacionados a QVT, apresenta-se a seguir a QVT em relação aos profissionais de saúde.

3.2 QVT e o profissional de saúde

Na área da saúde, verifica-se na atualidade uma alta demanda de trabalho, muitas vezes em condições precárias nos serviços de saúde público, adicionada a

redução da qualidade do sono trazendo efeitos prejudiciais à saúde, podendo ser justificada, em parte, pela falta de adaptação destes profissionais da área da saúde ao seu posto e ambiente de trabalho (ROCHA; MATINO, 2010).

De acordo com Farias et al. (2011) as profissões da área da saúde ocupam um lugar de destaque quando avaliado o estresse decorrente da dinâmica laboral, sendo a enfermagem a quarta profissão mais estressante no setor público.

Lago (2013, p. 48), destaca que os profissionais de saúde, no exercício da profissão, enfrentam desafios ao conviverem e serem testemunhas do sofrimento, e dor dos pacientes, além de lidar com questões ligadas à vida e à morte. “Vida e morte são questões centrais na vida de qualquer ser humano. Soma-se a isso o fato de que a forma com a qual lidamos com essas questões está intimamente ligada à sociedade na qual fomos inseridos”.

Já Coelho e Araújo (2010), citam que durante a prática de seu trabalho, os profissionais da saúde são levados a observação frequente e obrigatória de sofrimentos intensos dos pacientes, como no estudo desses autores onde os profissionais atuam em centro de tratamento de queimados, sendo que esta convivência pode causar sintomas depressivos, desgastes físicos e emocionais.

Então, percebe-se que o trabalho da equipe de saúde está diretamente relacionado à dor, doença e morte. Em sua maioria estes profissionais lidam diariamente com esses processos. Ou seja, o profissional da área da saúde convive com ansiedade, sentimento de perda e fragilidade dos pacientes, originados de procedimentos assistenciais desconfortáveis, dolorosos e invasivos. “A angústia experimentada pelos profissionais é grande, o que acaba gerando tensão psíquica” e consequentemente afetando negativamente a qualidade de vida do trabalhador. (FARIAS et al., 2011, p. 725).

Percebe-se também de acordo com Estanislau e Marques (2010), que muitos profissionais da saúde em função das atividades profissionais, deixam de desfrutar dos momentos de lazer em função do trabalho, e agregando o fato do convívio constante com o sofrimento, podem se mostrar profissionais indiferentes e desmotivados.

Segundo Cunha e Oliveira (2014), outro tema muito discutido e pesquisado atualmente em profissionais é o estresse. Camelo e Agerami (2007, p.503), citam que o estresse interfere “na homeostase de seu organismo, devido à grande quantidade de tensões que enfrenta no dia a dia”.

Há estudos que discorrem que para construir o produto do trabalho em saúde, que é o cuidado, estes profissionais têm à sua disposição três tipos de tecnologias:

A tecnologia dura, que são os equipamentos e medicamentos utilizados nas intervenções clínicas; a tecnologia leve-dura, que é o conhecimento que permite a utilização da tecnologia dura e, por fim, a tecnologia leve, que se refere ao processo de encontro entre o usuário-profissional, a relação que se dá por meio da escuta, respeito e empatia (BRACARENSE, 2014, p. 21 apud MERHY; FEUERWERKER, 2009).

Neste cenário, devem existir condições mínimas que envolvem desde a própria organização na gestão do sistema, dinâmica própria no funcionamento e qualificação dos profissionais (MACHADO et al., 2016). Já em relação as UPA's, que é o objeto deste estudo, destaca-se que o objetivo de garantir o acesso da população à atenção secundária, onde realizam o intercâmbio entre as Unidades Básicas de Saúde e os hospitais, nas 24 horas, atuando na classificação de risco, a partir de estrutura adequada para a área de atuação (SILVA et al., 2012).

Porém, sabe-se que nem sempre todas as condições estão presentes, o que prejudica o processo de trabalho nessas unidades de saúde. Para Loro et al. (2016), isto significa a existência de riscos inerentes ao trabalho, apesar da dinâmica específica dos processos de trabalho. O mesmo autor relata que especificamente em um setor de urgência e emergência a exposição a riscos é eminente, pois o atendimento deve ser rápido além de se ter situações e doenças imprevistas.

Para Farias (2011), “o Pronto atendimento a pacientes adulto e/ou infantil é um dos setores mais desgastantes dos hospitais”, explicitando que além dos atendimentos de rotina da unidade, existe a questão do desconhecido que demanda iniciativa rápida e precisa nos procedimentos realizados, assim como os ferimentos por armas de fogo, paradas cardiorrespiratórias, crises convulsivas, ou ferimentos por armas brancas que para esse setor são fatos característicos da unidade mas que trazem muito cansaço mental e físico.

Para concluir Ribeiro (2015) acredita que a QVT tem como objetivo proporcionar melhores condições para os trabalhadores, sejam elas físicas, ambientais, de saúde, social ou emocional, além de ampliar a comunicação interna entre os setores e chefias o que proporciona satisfação para os indivíduos inseridos na organização.

Diante da realidade vivenciada pelos trabalhadores da área da saúde, Schrader et al (2012) acredita que a qualidade de vida entre profissionais merece atenção já que conviver com essas situações pode ser desgastante à saúde do trabalhador, ou seja, o trabalhador pode ser capaz de traduzir os problemas em adoecimento e sofrimento emocional e físico.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesse capítulo serão expostos e discutidos os procedimentos utilizados para a realização dessa pesquisa.

4.2 Método de pesquisa

Por se tratar de uma pesquisa que visa obter respostas de diferentes categorias profissionais dentro de um mesmo espaço físico e com um número significativo de possíveis respondentes, foi escolhido para esse estudo uma abordagem qualitativa de caráter exploratório e descritiva.

Richardson (1999) apresenta a pesquisa qualitativa como aquela capaz de compreender, analisar e explorar variáveis e processos de grupos sociais na busca do entendimento e da compreensão através do comportamento de indivíduos. Para GIL (2008) a pesquisa qualitativa envolve o conhecimento do tema abordado, e através disso a seleção e a simplificação dos dados obtidos para a organização dos resultados.

Quanto ao tipo de pesquisa, esse estudo se classifica como uma pesquisa exploratória e descritiva, que segundo GIL (2008) tem como objetivo proporcionar uma visão geral sobre determinado assunto, trazendo uma maior proximidade com o tema e tornando possível uma investigação futura mais ampla através de procedimentos sistematizados.

Como forma de delineamento do assunto, foi conduzida uma pesquisa bibliográfica, que conforme GIL (2008), é basicamente aquela que se desenvolve através do estudo de material já existente, como artigos científicos e livros, com o objetivo de captar informações acerca do conhecimento prévio sobre o assunto do qual se procura estudar. Tal pesquisa, que embasou o referencial aqui construído, serviu como base para a compreensão dos resultados.

4.3 Coleta de Dados

Com o intuito de elucidar as questões trazidas nesse estudo foi utilizada a técnica de pesquisa em profundidade semiestruturada, através de entrevistas presenciais e individuais.

A entrevista é uma técnica de coleta muito utilizada para obtenção de informações a respeito de um determinado assunto, objetivando a captação de dados através de perguntas e de diálogo assimétrico onde uma das partes envolvidas dispõe de informações e a outra busca o levantamento de recursos para a investigação sobre os mais diversos campos de estudo (GIL, 2008). Existem muitas vantagens ao se escolher a entrevista como um instrumento de coleta de dados, entre elas pode-se destacar a flexibilidade do entrevistador em ajustar, esclarecer ou retomar os objetivos com o entrevistado, além de poder observar gestos, olhares e postura demonstrada na abordagem do tema durante o decorrer do questionamento (BERTUCCI, 2009).

As perguntas foram baseadas no modelo de análise de Walton (1973), este que foi o primeiro autor norte-americano a trazer experimentos e dar início às pesquisas sobre Qualidade de Vida no Trabalho, sendo considerado um dos modelos mais completos de estudo nessa área pois engloba fatores internos e externos da organização (LIMONGI-FRANÇA, 2004). O modelo de Walton (1973) propõe oito categorias de conceitos que identificam fatores que estão presentes e podem se tornar importantes sobre a QVT dentro de instituições e órgãos, sendo eles: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidades e segurança, integração social, constitucionalismo, o trabalho e o espaço de vida, e a relevância social (FERNANDES, 1996). Ainda, a primeira e a última pergunta do instrumento foram colocadas em aberto para que se pudesse visualizar de maneira ampla o entendimento dos entrevistados sobre a QVT.

Ao todo foram realizadas vinte e cinco entrevistas de forma presencial e individual na sede da Upa 24 horas de Cachoeirinha, em sala específica para proporcionar privacidade aos colaboradores. As entrevistas foram realizadas através de um roteiro base (Apêndice 1), gravadas com o recurso de um smartphone e transcritas após o consentimento dos participantes preservando a identidade dos mesmos. Para abranger as diferentes equipes de funcionários que trabalham em regime de plantão na unidade, foi necessário que a coleta fosse realizada nos períodos

da manhã, tarde e noite e em diferentes datas conforme escala de serviço que está dividida em equipes A, B e C.

4.4 Análise e Interpretação de Dados

Uma análise de dados tem como objetivo organizar e resumir a coleta de dados de forma a possibilitar o fornecimento de respostas para a questão que foi proposta para investigação do entrevistador. Já o objetivo da interpretação é o de procurar o sentido das respostas ligando estas a conhecimentos adquiridos anteriormente (GIL, 2008).

Como forma de análise dos dados que compõe essa pesquisa, as respostas foram categorizadas em oito sessões baseadas na divisão das oito categorias de Walton (1973). A análise por categorias é considerada uma das técnicas mais antigas de análise de conteúdo (BARDIN, 2011). As sessões são classificadas por Walton (1973 apud FERNANDES 1996), como as seguintes:

- **Compensação Justa e Adequada:** Visa a mensuração da QVT em conformidade com a remuneração pela realização do trabalho.
- **Condições de trabalho:** Mede a QVT quando relaciona com as condições de trabalho existentes na unidade de trabalho.
- **Uso e Desenvolvimento de Capacidades:** Visa medir a QVT com relação às oportunidades de aplicação do conhecimento e da aptidão do trabalhador.
- **Oportunidade de Crescimento e Segurança:** Mensura a QVT conforme a segurança, o crescimento e a possibilidade de carreira e desenvolvimento dentro da instituição.
- **Integração Social na Organização:** Essa categoria visa medir o grau de integração entre os colaboradores no local de trabalho.
- **Constitucionalismo:** Tem como objetivo medir o quanto os direitos dos trabalhadores são segurados dentro da unidade de trabalho.
- **Trabalho e Espaço Total de vida:** Visa a medir a ligação entre a vida profissional e pessoal do trabalhador.
- **Relevância Social da Vida do Trabalhador:** Essa categoria visa a medir a QVT com relação a percepção do empregado ao papel social que a instituição tem

Para a análise, se buscou entender como as respostas das entrevistas confrontam com as informações trazidas em estudos já realizados, os pontos em comum entre as diferentes categorias de trabalhadores que responderam a pesquisa, e ainda as diferentes formas de se enxergar o trabalho dentro de uma unidade de emergência.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS

6.1 Caracterização dos Entrevistados

A seguir, é apresentado o quadro que define e caracteriza a relação geral de entrevistados onde é demonstrado a heterogeneidade do grupo pesquisado.

Tabela 1- Caracterização dos Entrevistados

Entrevistado	Idade	Sexo	Estado Civil	Nº de Filhos	Cargo	Tempo na UPA*	Tempo na área da saúde*
E1	26	F	Casada	2	Técnica de enfermagem	6	6
E2	37	F	Casada	2	Enfermeira	3	9
E3	42	F	Casada	2	Técnica de enfermagem	1	15
E4	59	F	Divorciada	2	Técnica de enfermagem	14	34
E5	48	F	Casada	1	Técnica de enfermagem	20	26
E6	41	M	Solteiro	2	Enfermeiro	5	11
E7	49	F	Solteira	0	Médica	1	21
E8	50	F	Casada	0	Técnica de enfermagem	11	26
E9	33	F	Casada	1	Técnica de enfermagem	5	13
E10	42	F	Solteira	2	Técnica de enfermagem	5	5
E11	37	F	Casada	1	Enfermeira	5	10
E12	32	F	Casada	1	Técnica de enfermagem	6	11
E13	37	F	Casada	0	Enfermeira	5	14
E14	43	F	Casada	1	Técnica de enfermagem	10	21
E15	51	F	Casada	1	Técnica de enfermagem	3	15
E16	48	F	Solteira	1	Auxiliar de enfermagem	12	28

continua

Continua

Entrevistado	Idade	Sexo	Estado Civil	Nº de Filhos	Cargo	Tempo na UPA*	Tempo na área da saúde*
E17	51	F	Casada	3	Técnica de enfermagem	7	30
E18	35	F	Casada	3	Enfermeira	5	10
E19	50	F	Solteira	3	Técnica de enfermagem	6	6
E20	54	F	Solteira	2	Técnica de enfermagem	2	28
E21	41	F	Casada	1	Técnica de enfermagem	10	20
E22	42	F	Casada	2	Técnico de enfermagem	6	17
E23	53	M	Casado	1	Médico	2	22
E24	44	F	Casada	2	Médica	4	15
E25	38	F	Solteira	0	Técnica de enfermagem	15	23

Fonte: elaborado pela autora

* Tempo de empresa e na área da saúde aproximado em anos

Conforme dados do quadro acima, o grupo pesquisado foi composto por vinte e três entrevistados do sexo feminino e dois do sexo masculino. Como forma de classificação, os respondentes que declararam viver maritalmente com um(a) companheiro(a) estão classificados como casados independente do relacionamento ser formalizado civilmente ou não. Com relação ao nível de escolaridade, oito possuem nível superior, sendo cinco deles graduados como enfermeiros e três médicos, e os outros 68% da amostra são profissionais formados em nível médio com curso de auxiliar ou técnico de enfermagem. O tempo de atuação na área da saúde tem uma média de 17,44 anos, sendo que o profissional que atua há menos tempo tem 5 anos de experiência e o com maior tempo já está inserido no mercado de trabalho da área da saúde há 34 anos. Já com relação ao tempo de casa, ou seja, o tempo de atuação dentro da UPA de Cachoeirinha, é possível verificar que apresenta uma variação de 1 a 20 anos.

No que diz respeito a idade dos respondentes, observa-se que essa engloba uma ampla variação de faixa etária pois temos na amostra entrevistados na faixa dos

20, 30, 40 e 50 anos proporcionando assim uma visão que ultrapassa limites de gerações e diferentes percepções das questões levantadas durante a entrevista.

6.2 O que é Qualidade de vida no Trabalho?

A qualidade de vida no trabalho pode ser entendida de diferentes formas, mediante a percepção de cada um. De modo a elucidar o que os entrevistados pensam sobre o assunto, os mesmos foram convidados a responder sobre o que entendiam por QVT. Mediante o questionamento, alguns elencaram fatores em comum e outros diferentes durante o processo das entrevistas. Como principais componentes em comum foram elencados fatores como um ambiente tranquilo ausente de estresse e pressão excessiva, um bom ambiente de trabalho com materiais e equipamentos disponíveis para a execução das atividades laborais, o companheirismo entre colegas e o respeito entre os funcionários.

Um ponto em comum entre os entrevistados quando se fala em qualidade de vida no trabalho se relaciona com a tranquilidade que o ambiente de trabalho deve ter: “Eu acho que é tranquilidade para trabalhar, para realizar as técnicas sem ter um estresse em volta” (ENTREVISTADA N° 5), já a funcionária entrevistada n° 15 refere que: “ Eu acho que é ter tranquilidade né, ter segurança, ter uma boa chefia”. Embora a tranquilidade no trabalho tenha sido um dos fatores mais elencados pelos entrevistados, o fator de maior destaque foi o companheirismo e a interação entre os colegas: “É tu ter um bom ambiente de trabalho, trabalhar com colegas que colaborem, tu colaborar com os colegas né, conseguir manter um ambiente mais agradável o possível no trabalho né” (ENTREVISTADO N° 6). O relacionamento interpessoal com os trabalhadores da UPA aparece entre o relato de diferentes servidores, entretanto foi possível perceber que sempre vem acompanhado de outros fatores:

Eu acho que é a gente ter condições né, ter material bom, ter produto de higiene pra lavar as mãos, limpar os materiais, ter um convívio bom com os colegas, tudo isso ajuda na saúde mental da gente. (ENTREVISTADA N° 12).

Ainda com relação a saúde mental como fator para a qualidade de vida no trabalho, a entrevistada de n° 11 acredita que: “É ter condições de exercer a tua função de uma forma que não te dê nenhum prejuízo na tua saúde mental”. Diante do relato

de duas entrevistadas foi possível notar que a saúde mental dos funcionários da saúde é um fator que gera preocupação devido a crescente demanda por afastamentos entre enfermeiros, médicos e técnicos de enfermagem. Em estudo realizado com profissionais de uma emergência, Farias (2011) refere que:

Normalmente as pessoas mostram-se resistentes em admitir os sintomas de estresse psicológico, em resposta às demandas ambientais e sociais que exigem que se mantenha o controle da situação, o que as leva a fazer de conta que tudo está bem.

Um fator também mencionado pelos entrevistados é o fator remuneração. Os trabalhadores referem que uma remuneração adequada é um ponto positivo para a QVT, como a entrevistada n° 3 pondera:

Qualidade de vida no trabalho é se dar bem com os colegas, claro que é importante uma boa remuneração porque se tu não tem uma boa remuneração também não vai estar satisfeita né, não vai trabalhar no mesmo jeito... é isso, o ambiente de trabalho, a qualidade do ambiente.

A importância de manter um relacionamento bom entre os colegas e também com as chefias foi citado como fator relevante para a qualidade de vida no trabalho como mostra a entrevistada n°20: “Qualidade de vida no trabalho é respeito, é escuta ao trabalhador, é os direitos básicos respeitados dentro do local de trabalho”, a importância de preservar os direitos dos trabalhadores e manter um bom ambiente de convivência aparece mais uma vez durante as entrevistas:

Qualidade de vida no trabalho pra mim, eu acho que assim, além das atribuições que a gente faz eu acho que é ter teu horário, ter o teu almoço sabe... ter as coisas bem definidas, claro que fora aqueles dias de urgências né, mas eu acho que aqui na UPA a gente tem qualidade de vida sabe, e tu consegue aproveitar ter um momento de interação com os colegas, ter conversa, acho que é isso. (ENTREVISTADA N°14).

Ainda é possível destacar palavras ditas durante as entrevistas que expressam o sentimento dos entrevistados para a QVT dentro da instituição, tais como: eficiência, resolutividade, humanização e felicidade. Diante das características apresentadas pelos entrevistados é possível verificar que a qualidade de vida no trabalho engloba um volumoso conjunto de aspectos físicos, psicológicos e ambientais que influenciam diretamente no ambiente de trabalho como destacado por Fernandes (1996).

6.3 Compensação Justa e Adequada

Para elencar os fatores que fazem parte da remuneração é preciso destacar que a compensação justa e adequada se relaciona com o valor recebido diante da equidade de salário entre os colegas e ao mercado exterior ao estudado, além da análise dos benefícios que incrementam a renda total do trabalhador (SIQUEIRA, TANNHAUSER, *et al.*, 2017).

Em avaliação ao questionamento realizado aos entrevistados sobre a percepção quanto a remuneração recebida na UPA de Cachoeirinha, 52% dos entrevistados afirmaram que acham boa e recebem uma remuneração adequada com o trabalho realizado, conforme o relato da técnica de enfermagem entrevistada n° 14: “Eu acho que é bem remunerado pelo trabalho que a gente faz, por não ser um nível superior e comparando assim com o salário de todo o Estado, da região, eu acho que o nosso salário aqui ele é muito bem remunerado”. Em confronto com o relato anterior, 36% discordam dos outros colegas e acreditam que a remuneração não é justa, conforme diz a Entrevistada n° 4: “ Eu acho pouca pelo o que a gente se doa... Porque aqui existe uma doação da pessoa no atender o paciente, até porque nós não temos todo o material que precisamos mas a gente executa o que o paciente precisa né, a gente não deixa eles sem uma resposta”, e apenas três entrevistados referem que não tem uma opinião formada quanto a remuneração.

Quando questionados sobre a remuneração recebida dentro da UPA em comparação com outras instituições de saúde, 17 entrevistados expõem que o salário recebido é melhor do que outras localidades e estabelecimentos de saúde, alguns entrevistados referem que isso depende da instituição de saúde e de como os benefícios recebidos em contrato estatutário ou CLT são diferentes o que pode ocasionar pouca diferença como expõe a entrevistada n° 18:

Eu acho que é a mesma coisa porque a carga horária não muda muito, só que se tu for pensar que aqui é serviço público a gente não tem garantia por exemplo, e o privado tem fundo de garantia, então hoje se eu sair daqui vou sair com uma mão na frente e outra atrás, e tipo, se eu quiser comprar um apartamento, uma casa, se eu trabalhasse no privado eu ia ter uma boa grana pra dar de entrada e então a gente acaba tendo que perdas se for comparar isso.

Entre os quatro entrevistados que referiram que o salário em relação a outras instituições é menor, vale destacar o posicionamento da entrevistada de nº 20 que demonstra que conforme Walton (1974) a recompensa recebida pelo trabalho vai além da remuneração, podendo ser focada em pontos como o esforço físico, mental, experiência do trabalhador e responsabilidade do cargo:

É que no meu caso eu já trabalhei muito em hospital privado e eu optei pelo público, foi uma opção minha né, então eu sei que a gente ganha menos que no privado mas eu sei também que... eu gosto da coisa pública, da máquina pública, gosto como ela funciona, como ela procura fazer tudo igual para todos, então isso eu gosto no público e no privado não é assim.

Quando os entrevistados foram perguntados da remuneração, quando comparando com outros colegas de atribuições semelhantes, foi destacado o fato dos benefícios que o tempo de serviço na instituição proporciona: “ Eu acho que comparo mais com quem ganha menos, porque eu tenho 20 anos já e com as vantagens que a gente tem eu ganho bem né...” (ENTREVISTADA Nº 5). A maioria dos entrevistados acredita que a remuneração proporcional ao tempo de serviço é um direito do trabalhador por merecimento e dedicação ao trabalho e não se sentem incomodado como demonstra a entrevistada nº 13: “Aí o dinheiro é com relação ao tempo na instituição né, dos benefícios lá de tempo de serviço, de plano de carreira, aí quando chegar a minha vez eu vou atingir ou não né [risos]”. Em contrapartida uma funcionária declarou que “ Esse fato ai me desestimula um pouco, saber que vou trabalhar e independente do tempo que eu for ficar aqui nunca vou ganhar o que eles ganham devido aos benefícios que a gente perdeu” (ENTREVISTADA Nº 9) sobre algumas mudanças que acarretaram diminuição no valor do plano de carreira do funcionalismo.

Fernandes (1996) define que a busca pela compensação justa e adequada se baseia em remuneração pelo trabalho exercido, além de respeito a equidade interna (comparação com demais colegas) e equidade externa (mercado de trabalho).

6.4 Condições de Trabalho

Segundo Fernandes (1996), os critérios de Walton (1975) em condições de trabalho podem ser definidos levando em consideração a jornada de trabalho e ao ambiente físico seguro e saudável. Assim, para elencar esses fatores dentro da UPA de Cachoeirinha foi perguntado aos entrevistados qual a percepção que tinham diante

da carga horária exercida dentro da Instituição. Com um resultado de 88% de respondentes favoráveis a carga horária de trabalho, muitos entrevistados definiram o tempo de serviço como excelente, maravilhoso. A entrevistada de nº 15 define o sentimento quanto a positividade do trabalho: “ Acho ótima, eu mudei né, eu trabalhava no outro e trabalhava oito horas por dia de segunda a sexta, achava muito cansativo, agora não, agora eu consigo fazer tudo o que eu queria”. A respondente de nº 3 ainda define a escala de plantão dos técnicos de enfermagem referente a 12x36 horas como “A melhor parte... eu adoro trabalhar um dia e folgar dois porque parece que tu tem um final de semana a cada dia trabalhado né, a impressão que eu tenho é essa”. O entrevistado de número 6 referiu que a carga horária é pesada devido a suas escolhas: “ A minha carga horária é bem extensa né, como eu executo duas matriculas aqui... eu faço 56 horas semanais aqui”.

Como caracterização das atribuições das UPAs pode-se destacar o atendimento 24 horas por dia, a resolução de casos de baixa e média complexidade, além da estabilização de pacientes graves e classificação de risco dos usuários. (UCHIMURA, VIANA , *et al.*, 2015)

Com relação ao tamanho e disposição da UPA de Cachoeirinha, existem atualmente no seu espaço físico quatro consultórios, sala de acolhimento, sala de eletrocardiograma, sala de medicação, sala de nebulização, sala de aplicação de injetáveis, sala de curativo e sutura, sala de observação/ internação e sala vermelha considerada de emergência e atendimentos de risco, além da área de uso comum dos funcionários como refeitórios, vestiários, dormitórios, e salas da administração da unidade. Quando questionados sobre o ambiente de trabalho alguns participantes da pesquisa acreditam que a instituição fornece um ambiente adequado para a execução das tarefas e atendimento a população como referido pela entrevistada nº 14: “ Muito bom... é um lugar limpo né, bem iluminado, bem ventilado, tem tudo bem definido”. Já a entrevistada de nº 20 diz que: “ Eu acho que o nosso ambiente de trabalho é bom né, teria algumas coisas para melhorar mas assim no geral eu acho ele muito bom, acho que a equipe é maravilhosa”. Divergindo um pouco do que foi comentado pelas entrevistadas anteriores, a visão de alguns entrevistados refere-se ao fato da instituição não dispor sempre de materiais e equipamentos necessários para o atendimento dos pacientes:

Tem algumas coisas assim que deixa a desejar né, não é que nem uma instituição privada que as coisas são de melhores marcas e são materiais melhores, a rede pública tem alguns materiais que não são tão bons por

serem mais baratos e assim é um pouco ruim de trabalhar... se a qualidade é inferior as vezes os materiais já vem estragados dentro da embalagem dai tu vai abrir e tá estragado, daí tem que pegar outro material e fazer tudo de novo isso acaba prejudicando no próprio trabalho. (Entrevistada 12).

Em consonância com o relato anterior, a entrevistada de nº 2 refere que: “ Com a questão de ser um serviço público é difícil conseguir as coisas né”, referindo-se ao fato de muitas vezes a falta de material se dar devido a burocracia encontrada em instituições públicas na compra de materiais o que ocasiona uma demora para entrega de produtos e conseqüentemente a falta dos mesmos para as instituições de saúde.

Ainda dentro da categoria de Condições de Trabalho, os entrevistados foram questionados quanto a percepção diante das condições de estresse, segurança e saúde dentro de uma unidade de urgência/ emergência. É notório que esses profissionais trabalham em constante pressão e são colocados em situações que demandam atitudes rápidas e que conseqüentemente podem causar situações de estresse e adoecimento dos profissionais. A terminologia segurança foi utilizada pelos entrevistados para designar tanto a segurança física caracterizada como o risco de agressão física, quanto a segurança patológica caracterizada como a proteção de doenças contagiosas. Diante dos riscos físicos foi possível observar que a segurança dentro da unidade ainda é pouco eficiente, como relata a entrevistada nº 2: “Eu já trabalhei um ano e meio na madrugada e já passei por situações bem difíceis mesmo, e eu acho bem inseguro... nunca me aconteceu nada de apanhar mas violência verbal direto”. Em consonância a entrevistada nº 16 afirma que:

“ A segurança acho que deixa um pouco a desejar a partir do momento que a gente fica muito a mercê dos familiar... é tudo muito aberto aqui, o portão dos fundos é aberto não é fechado, a saúde em si a gente não corre risco mas a segurança da vida da gente corre risco porque tu não sabe se tá atendendo um traficante ou simplesmente alguém que foi assaltado quando chega um baleado por exemplo, então acontece situações de estresse no sentido de tu ficar apreensiva por não saber de onde veio aquela pessoa e quem poderá vir atrás dela né”.

Já no que diz respeito à segurança biológica dentro da unidade, a entrevistada de nº 15 expressa sua opinião da seguinte forma: “Olha eu acho que na maioria das vezes segurança é a gente que faz né, os EPIS (equipamentos de proteção individual) a gente usa direitinho... se tu usa os EPIS e faz a coisa certa não tem tanto estresse né”. Diante de diferentes relatos quando o assunto é segurança dentro de uma unidade de emergência/ urgência, a entrevistada nº 10 responde de maneira simples o sentimento expresso por trabalhadores da área da saúde ou de qualquer outra área:

“ Eu acho que risco a gente corre em qualquer lugar né, independente se é aqui ou não”.

Quando solicitados a falar um pouco mais sobre as questões de estresse e saúde, a maior parte dos entrevistados acredita que esses dois fatores andam juntos: “A minha saúde... é estressante mas eu tento administrar bem... eu tento não absorver muito as coisas ruins”, e ainda quando questionados sobre quais fatores podem desencadear o estresse dentro da unidade de trabalho foi possível verificar que são os fatores externos ao ambiente, fatores recorrentes da rotina de trabalho de uma emergência, como relata o entrevistado de nº 6: “É bem estressante as vezes né, a gente vive um momento de tensão sempre esperando o que vai chegar na porta ali”, já a entrevistada de número 2 acredita que lidar com o pacientes no momento de intercorrências é difícil pois além de não saber o tipo de doença que se pode estar lidando, ainda é necessário ter paciência e cuidado com os familiares do mesmo referindo que:

A gente aqui não sabe o que têm... tu só vai saber depois que ele foi transferido que tipo “Ah tinha meningite e tal”, é bem perigoso mas graças a Deus nunca aconteceu nada comigo. Quanto ao estresse por ser uma emergência de porta aberta também é bem estressante eu acho, porque tu lida com pessoas no seu momento de desespero né, seu familiar e tal e eles não tem o conhecimento que a gente tem, então às vezes é estressante.

O processo de trabalho dentro de uma unidade de saúde é dinâmico e estimulante, entretanto pode oferecer aos profissionais riscos inerentes às situações de trabalho (LORO, ZEITOUNE, *et al.*, 2016). Para os profissionais da UPA de Cachoeirinha o estresse causado pelo fato do desconhecido é um momento rotineiro de suas atividades laborais, os entrevistados referem que passam grande parte dos seus plantões esperando pelo o que pode acontecer: “ Hoje por exemplo é um dia que o plantão tá super tranquilo, mas tem dias que dá vontade de sair correndo” (ENTREVISTADA Nº 13) sobre o fato de que muitas vezes acontecem diversas intercorrências e atendimentos graves durante sua escala de trabalho.

O Pronto atendimento a pacientes adulto e/ou infantil é um dos setores mais desgastantes dos hospitais. O fator surpresa exige procedimentos rápidos e precisos da equipe atuante para conforto e socorro ao paciente e seus familiares. Isso por si só traz desgaste físico e mental aos profissionais que ali atuam. Além dos atendimentos considerados rotineiros, as paradas cardiorrespiratórias, as convulsões, os edemas agudos de pulmão, lesões por arma de fogo ou arma branca são acontecimentos característicos desse setor. (FARIAS, TEIXEIRA, *et al.*, 2011).

Ainda sobre o estresse causado pela incerteza que o trabalho de urgência pode trazer e as condições de trabalho, foi possível verificar que os entrevistados acreditam que o forte vínculo entre as equipes acaba tornando o dia a dia mais fácil, foi referido que a união e o tempo de trabalho juntos acaba fazendo com que os funcionários se conheçam profundamente e saibam de suas limitações: “Então o que acontece é que a gente acabou ajudando uma a outra nessa parte de estresse, quando aquela tá estressada a outra substitui, eu acho que a gente começou a ter essa relação de proteção uma com a outra” (ENTREVISTADA N° 4). O suporte advindo dos colegas de trabalho é um elemento muito importante para a convivência e a Qualidade de Vida dentro do trabalho, o apoio de pessoas próximas confere ao servidor um alívio diante de um trabalho gerador de tanto estresse.

Dá uma adrenalina se dá algum atendimento de urgência, enfim dá uma adrenalina na hora mas a gente faz o que tem que fazer, o que aprendeu no curso e com as experiências da vivência né, e acaba sendo tudo resolvido e quando acaba fica tranquilo, a gente respira fundo e parte pro próximo. (ENTREVISTADA N° 12).

De acordo com os entrevistados as condições de trabalho dentro da UPA são favoráveis, é possível destacar que a maior parte deles acredita que o salário é compatível com as funções executadas, que a carga horária de trabalho é boa ou muitas vezes referida excelente, e que mesmo com as condições de segurança, estresse e saúde sendo rotineiras durante o seu trabalho, as equipes se sentem fortalecidas pela convivência adquirida com os anos de trabalho conjunto.

6.5 Uso e Desenvolvimento de Capacidades

O trabalho tem papel muito importante na vida das pessoas, para Moretti (2003), o ser humano carrega consigo expectativas, sentimentos e ambições e busca sempre o crescimento dentro daquilo que desenvolve e realiza.

A área da saúde sempre desempenhou o papel de cuidado e dedicação com a vida das pessoas, muitos acreditam que para ser médico, enfermeiro ou auxiliar/técnico de enfermagem é necessário mais do que estudo e técnicas corretas, é necessário carinho pelo trabalho executado. Quando os profissionais foram questionados se consideravam que o trabalho que eles desempenhavam dentro da

unidade tinha relevância na vida das pessoas 100% dos entrevistados afirmaram que sim, como demonstra a técnica de enfermagem nº 12:

Eu acho que sim, eu acho que a enfermagem é uma profissão que a gente cuida do próximo, cuidar do ser humano é além do cuidado com a saúde né, a gente acaba até ajudando eles em outras questões sentimentais e dá conselhos muitas vezes, acho que é bem essencial, bem importante.

Os médicos também consideram que o trabalho desempenhado na instituição tem relevância na vida das pessoas: “ Eu acho que eu faço a diferença principalmente na população carente por que eu gosto, eu gosto de trabalhar no SUS e sempre trato bem, sempre tento ajudar no que dá, eu acho que isso falta em bastante lugar” (ENTREVISTADA Nº 24).

Ainda considerando as capacidades que desempenham com o seu trabalho, os entrevistados foram indagados se achavam que conseguiam desempenhar todas as habilidades trabalhando dentro da UPA, ou se tinham algum tipo de dificuldade. Diante desse questionamento as opiniões divergiram e foi possível verificar que o tempo de serviço dentro da unidade pode ser considerado um fator relevante nas dificuldades. A técnica de enfermagem nº 3 é a que possui menor tempo de experiência dentro da instituição, com apenas um ano de serviço, entretanto a mesma possui quinze anos de experiência dentro da área da saúde o que demonstra o quão complexo pode ser o trabalho dentro de uma unidade de emergência:

Eu tenho um pouco de receio sim em trabalhar na hora da parada, às vezes eu não sei conectar bem ali quando entuba, algumas dúvidas eu tenho sim, e mais a punção, a massagem e a medicação ali é sempre a mesma né, mas o meu único receio assim é a parada mesmo, eu fico um pouco preocupada, eu trabalhei muito tempo com criança, muito tempo com vacina. (ENTREVISTADA Nº 03).

A entrevistada nº 2 refere que o tempo de experiência dentro do serviço público e de emergências faz com que ela se sinta capacitada para realizar o seu trabalho sem dificuldades: “Não tenho dificuldade em nada que eu faço aqui dentro, minha vida toda eu trabalhei em pronto atendimento então trabalho de pronto atendimento eu consigo”, já a entrevistada nº 15 que já trabalhou em outros setores dentro da área da saúde refere que: “ Como eu vim de uma ESF (Estratégia de Saúde da Família) é diferente né, lá tu tem um vínculo com o paciente e aqui tu não tem esse vínculo, mas eu acho que eu faço o possível, acho que dentro do possível dá pra realizar sim”.

Outro fator elencado pelos entrevistados que interfere diretamente no atendimento prestado e na dificuldade dos funcionários dentro do trabalho foi o acesso a recursos e tecnologia. Foi possível verificar que a limitação de recursos é um fator que desestimula os servidores, muitos referem durante as entrevistas que o fato de ter que esperar por outros municípios para realizar transferências ou até mesmo outros locais para a realização de exames de diagnóstico são fatores que causam estresse dentro da unidade: “Tem muita coisa que eu gostaria de fazer mais, mas ainda não temos acesso a insumos, a medicação, ao leito, às vezes eu me sinto um pouco deixando a desejar mas não por minha causa, mas porque eu não tenho acesso pra fazer” (ENTREVISTADA N° 13).

Sobre a forma de como o desempenho dos servidores é medido, foi questionado se ocorria algum tipo de avaliação ou retorno e como eles avaliavam essa questão. A maior parte dos entrevistados refere que nos primeiros três anos de atividade no município, o chamado período probatório, ocorriam avaliações frequentes de desempenho, mas que após esse período não eram mais realizadas. Os entrevistados foram perguntados se o fator avaliação era importante para eles e grande parte referiu que é um processo que pode estimular o trabalho, assim como respondeu a entrevistada n° 9: “ Eu acredito que deveria ter, independente do probatório a gente deveria ter sempre, pra ti sempre tentar melhorar, sempre buscar aprender mais entendeu, mais conhecimento”, já a entrevista n° 4 referiu que independente de que ocorram avaliações a intimidade existente entre os grupos faz com que questões necessárias para o correto funcionamento do local sejam levantadas diariamente e resolvidas diretamente entre as chefias e os funcionários, o que contribui para o crescimento profissional constante.

Diante do exposto pelos funcionários da UPA de Cachoeirinha foi possível verificar que as dificuldades encontradas no dia a dia de trabalho é um fator que varia entre tempo de serviço dentro da área, experiência profissional e recursos disponíveis para o atendimento dos pacientes.

Apesar de serem servidores públicos e com isso terem estabilidade dentro do município, os profissionais acreditam que o uso da avaliação como ferramenta de análise é importante e deve ser usado como forma de motivar as equipes a buscar melhores resultados: “ Às vezes um elogio faz tu te sentir melhor e às vezes uma chamada de atenção faz com que tu esforce mais” (ENTREVISTADA N°19). Já com relação a importância que os profissionais sentem em sua profissão foi possível

verificar que todos acreditam que são importantes dentro da área que atuam fator esse que acaba se tornando importante para a qualidade de vida no trabalho.

6.6 Oportunidade de Crescimento e Segurança

O mundo de trabalho exige cada vez mais que os profissionais estejam capacitados e aptos a realizar as atividades inerentes do dia a dia. Em empresas privadas é comum verificar a realização de processos de educação continuada para o aperfeiçoamento dos trabalhadores, na maioria das vezes com custos arcados pelas empresas ou pelos próprios funcionários que desejam o crescimento dentro do local de trabalho. Entretanto no serviço público esse é um fator que muitas vezes não é visualizado, tendo em vista que um funcionário em regime estatutário realiza concurso específico para o cargo que deseja ocupar e dificilmente terá chances de crescer na empresa. Quando questionados sobre o que pensam sobre as condições de crescimento dentro do trabalho, foi possível verificar que os entrevistados entendem da dinâmica dentro do serviço público, como relata o entrevistado n° 06: “ Não tem oportunidade de crescimento porque a gente é concursado por cargo né, e tu fica naquele cargo” , a entrevistada n° 12 concorda e explica que: “ Tu faz concurso pra essa função e não tem como subir de cargo sem fazer um novo concurso”. Para os entrevistados o único meio de crescimento profissional dentro do município é através de questões políticas como demonstra a entrevistada n° 21:

Na verdade não existe um crescimento porque tudo é a base de concurso né, se tu quiser crescer tu faz uma faculdade de enfermagem mas tu tem que fazer um novo concurso, então não existe crescimento dentro de um cargo público, existe as partes políticas que mostram um crescimento secundário mas daí tu tem que dar muita coisa em troca.

Já quando questionados sobre a participação em processos de educação continuada os entrevistados declararam que estão sempre em busca de aprimorar seu conhecimento e buscam geralmente por meios próprios participar de cursos, palestras e treinamentos. Para Bracarense (2014, *apud* Camelo e Angerami, 2007), os profissionais da saúde consideram que a formação é um fator fundamental e que repercute diretamente na assistência de qualidade prestada ao usuário. Durante a coleta de dados quando foram questionados sobre as oportunidades de educação continuada que a instituição oferece para os funcionários, a maior parte dos

entrevistados declarou que são poucos os cursos e treinamentos realizados e disponibilizados pelo município, que consideram esse fator importante e que gostariam que houvessem mais, entretanto a entrevistada nº 24 referiu que:

Não, eu acho que o município não tem que dar nada pra gente, a gente tem que ir atrás entendeu, município não tem que fornecer nada, tem que pagar o nosso salário e a gente fazer o nosso serviço e tá acabada a história. Eu acho que a gente tem que ir atrás, o profissional que tem que correr atrás e não esperar de mão beijada que os outros de pra gente [...].

Já a entrevistada nº 20 discorda e refere que:

Todo o processo de educação continuada que eu faço é por minha conta o que eu acho muito ruim, eu acho que a gente deveria ter acesso gratuito, que a prefeitura deveria investir mais em educação porque todas as coisas que eu faço a procura é por minha conta e eu não recebo nada por isso, nem mesmo a liberação de carga horária para que eu faça essa capacitação que eu vou usar no local de trabalho, nem isso eu tenho, então de alguma forma teria que haver a valorização quando a gente busca a capacitação. (ENTREVISTADA N°20).

Ainda quando questionados sobre qual fator motivava a busca pelo conhecimento fora ou dentro da instituição os profissionais revelaram: “A gente tem aquela progressão a cada três anos que a gente tem que entregar horas de cursos, eu acho que é um incentivo pra nós tá sempre buscando se atualizar” (ENTREVISTADA N° 12), sobre o acréscimo nos rendimentos que a prefeitura disponibiliza para os servidores quando os mesmos apresentam certificados com horas específicas de processos em educação continuada.

Durante a coleta de dados os servidores também foram questionados se a estabilidade era um fator relevante para os mesmos, as opiniões foram divididas e a entrevistada nº 17 explica que:

As pessoas pensam “A porque o funcionário público tem estabilidade”, eu acho que isso não tem importância nenhuma pra mim, porque eu trabalhei 18 anos no mesmo emprego e sai porque quis sem ter estabilidade nenhuma, então a estabilidade é tu que faz né.

A entrevistada nº 18 também acredita que a estabilidade não é um fator relevante: “Pra mim não, é irrelevante, na verdade se tu é um bom funcionário a estabilidade deixa de ser uma prioridade”, e a entrevista nº 22 complementa dizendo que: “Acho que não, pra mim não porque eu acho que a estabilidade é tu que faz, se

tu trabalha direitinho, trabalha bem, acho que tu consegue ter estabilidade em qualquer lugar”.

Por outro lado, a maior parte dos entrevistados acredita que a estabilidade é um fator relevante e importante para se ter qualidade de vida dentro do trabalho, além disso muitos acreditam que a estabilidade no serviço público é um fator que traz benefícios não só para o funcionário mas também para o município:

Acho que a estabilidade é importante tá, eu acho que os processos que a gente passou com empresas trabalhando aqui e empresas tendo dificuldade de manter os funcionários, então quer dizer o quadro de funcionários estatutários é muito importante porque ele não dá só estabilidade para o funcionário ele dá estabilidade para o município, no momento que tu tem um quadro constante né, claro que tem as pessoas que adoecem, têm as pessoas que se aposentam, mas se tu ter uma constância nesse quadro tu vai ter uma constância de atendimento para o município coisa que não acontece quando tu tá indo muito bem com as empresas e de repente acontece um problema de pagamento, acontece um problema de superfaturamento, então a população se torna, fica instável, e a gente percebe isso na reclamação. (ENTREVISTADO N° 23).

Para finalizar a entrevistada n° 4 referiu que a estabilidade gerada no serviço público garante que tu consiga adaptar as pessoas a suas dificuldades: “ A gente vai trabalhar de uma forma que organize a equipe com aquela dificuldade”, relatando sobre o fato das demissões precoces que ocorrem em muitas empresas privadas devido a dificuldade de aprendizado dos colaboradores.

Para Moretti (2003), a falta de habilidade e capacidade de um trabalhador é capaz de criar barreiras, entretanto as instituições também criam barreiras a partir do momento em que não proporcionam oportunidades de carreira, treinamentos e recompensas satisfatórias aos seus colaboradores.

6.7 Integração Social na Organização

Dentro da categoria de integração social na organização, o foco das entrevistas era levantar dados sobre como os funcionários da UPA de Cachoeirinha lidavam com os relacionamentos interpessoais durante os plantões, além de avaliar se dentro da unidade os mesmos consideravam que pudesse existir a ocorrência de discriminação seja ela fosse de cargos, origens ou crenças.

Ao serem questionados quanto a existência de discriminação dentro da UPA, 84% dos entrevistados afirmaram que nunca presenciaram cenas de discriminação

quanto a origens, crenças ou cargos, entretanto 16% dos entrevistados referiram que de certa maneira é possível visualizar uma discriminação entre cargos ocupados dentro da instituição, mas não quiseram expor quais os motivos os levam a ter essa impressão dentro da unidade. O motivo dos entrevistados não dialogarem sobre as situações de discriminação dentro da unidade pode estar vinculado ao fato de a entrevistadora fazer parte da equipe de trabalho da UPA, o que de maneira geral pode trazer desconforto aos entrevistados na hora de exemplificar fatos ocorridos no cotidiano de trabalho.

Como forma de esclarecer um pouco sobre como é o grau de relacionamento entre funcionários da instituição, independente de qual cargo ou posição hierárquica os mesmos ocupam, a técnica de enfermagem entrevistada nº 21 relatou durante a entrevista que não acredita que exista discriminação entre os funcionários da UPA, porém explicou que a convivência com pessoas diferentes pode gerar conflitos, o que pode ser confundido com discriminação:

Na verdade, existe diferentes níveis de pessoas, diferentes educações, maneiras de pensar, e a gente tem que aprender a lidar com as diferenças, brigas, desconforto e competições que sempre existiram na enfermagem e sempre vai existir, a questão é tu saber lidar com isso.

Com outro olhar sobre a pergunta realizada, a entrevistada nº 20 refere o sentimento que sente com relação ao tema abordado: “Não sei se a palavra seria discriminação né, mas eu observo que nós não temos pardos e negros aqui, a gente vê um percentual baixíssimo de pardos e negros aqui dentro, isso eu já notei desde sempre”. Independente do olhar sobre o tema discriminação os funcionários da UPA de Cachoeirinha relatam que o relacionamento entre todos os colaboradores do local é considerado bom e amigável, a entrevistada nº 24 comenta que: “Pra mim o relacionamento aqui é ótimo, acho que todo mundo gosta de mim e eu gosto de todo mundo também”.

O nível de relacionamento entre os funcionários é um fator que pode contribuir muito para a qualidade de vida dentro do trabalho visto que o ser humano passa grande parte da sua vida dedicando tempo e esforço a suas atividades laborais. Para a entrevistada de nº 4 o relacionamento interpessoal entre os colaboradores já foi mais complicado: “Já foi ruim, eu acho que de equipe pra equipe cada um tem sua forma de trabalho né, eu vejo é que as pessoas cresceram muito, que cada um tenta se adequar ao dia que tá e com quem tá”, já a entrevistada de nº 20 acredita que o

relacionamento e os conflitos gerados dentro da unidade são parte da percepção de cada pessoa:

Eu acho que isso aí entra pelo viés de como a pessoa é, como ela reage aos colegas, porque sempre vai ter discordância de opinião, é uma coisa importante como que tu vai reagir, mas eu acho que de maneira geral é muito boa sim, tem autonomia e liberdade para conversar com os colegas e com a chefia independente se o outro vai gostar ou não da tua opinião.

O médico entrevistado nº 23 acredita que dentro da unidade existe um respeito entre os profissionais, que todos se tratam de forma cordial e que se existem discordâncias são pontos individuais, mas que na coletividade o relacionamento entre as pessoas é bom, complementando a opinião do entrevistado nº23 , a entrevistada nº 16 afirma que:

[...]No geral a enfermagem em si é muito unida, eu percebo dessa maneira, acho que todo mundo assim se protege, independente de dia, de plantão, de turno né, quando tem alguma coisa diferente disso é um caso isolado, é alguém, é uma única pessoa, mas no geral todo mundo consegue, independente da gente passar de um dia pro outro, de fazer troca, fazer extra, a gente consegue eu acho assim trabalhar como uma máquina mesmo, funciona muito bem[...].

Entre os relatos destacados durante as entrevistas é possível perceber que a amplitude da questão proposta varia entre os entrevistados, com tudo a maior parcela dos mesmos afirma que o ambiente de trabalho e o companheirismo entre as pessoas é um fator relevante para a qualidade de vida no trabalho.

6.7 Constitucionalismo

Dentro da unidade de pronto atendimento de Cachoeirinha trabalham cerca de 100 funcionários entre equipes de enfermagem, equipes médicas, administrativos e higienização. Com escalas intercaladas e funcionando 24 horas por dia, se faz necessário que existam normas e rotinas que conduzam o atendimento prestado a população, além de modelos de atendimento padrão para que todas as equipes possam seguir o fluxo correto destinando os pacientes para um tratamento adequado de suas necessidades.

Durante a coleta de dados foi necessário indagar aos entrevistados qual era a opinião dos mesmo diante das rotinas e normas da unidade, além de questionar o

relacionamento que os mesmos tinham com as chefias, e qual a percepção que enxergavam do relacionamento dos superiores com os trabalhadores. A maior parte dos entrevistados opinou que o relacionamento das chefias com os servidores era muito tranquilo e de fácil acesso: “ É bem bom, a gente consegue ter um diálogo, um retorno muito bom da chefia, tão sempre do nosso lado apoiando, não tem complicações com essa parte” (ENTREVISTADA N°1). Alguns trabalhadores referiram que o relacionamento não somente com a chefia imediata, mas também com a coordenação e as chefias dos demais turnos de trabalho é muito bom, como demonstra a entrevistada n° 04:

Eu tô muito satisfeita, tanto com a equipe de enfermagem, com as nossas enfermeiras, com as enfermeiras de outros dias que eu venho como com a coordenação, eu tô satisfeita, porque eu vejo que a coordenação também tem as limitações dela mas ela nos respeita e a enfermagem na UPA não era respeitada né, e hoje em dia eu vejo que existe esse respeito quanto ao nosso trabalho, a valorização do nosso trabalho, eu vejo nela né, ela dá aquilo que ela consegue e até deu bastante coisas assim pra gente no período em que a gente trabalha junto.

Levando em consideração o trabalho desempenhado das chefias dentro da UPA, uma das entrevistadas referiu que às vezes sente que a chefia parece estar “desmotivada”, fato esse que pode ser diretamente relacionado à qualidade de vida no trabalho visto que muitas vezes os processos referentes à rotinas se perdem em fatores externos a instituição, assim, uma das enfermeiras entrevistadas demonstrou descontentamento em como o funcionalismo público ainda demanda de processos burocráticos:

Eu acho que é bom, não tenho queixa quanto a isso... tem alguns problemas mas isso tem em qualquer lugar e com a minha chefia também, eu acho que elas fazem o que conseguem, também pela característica de elas não ter autonomia para fazer tudo o que quer, nem dinheiro, tipo esbarra na burocracia não é só dizer assim: “aí eu preciso de tesoura porque não tem tesoura” bom aí vai ter que pedir para fazer um empenho, pra comprar, pra não sei o que e isso leva um ano mais de ano, e aí se troca aquela coordenação aquele papel se perde, entendeu? Então é complicado tu conseguir qualquer coisinha que seja é muito complicado [...] então eu acredito que o que as pessoas podem fazer elas fazem, é que nem eu aqui o que eu posso fazer eu faço o que passou de mim eu não consigo mais fazer... e elas também é assim... eu vejo uma boa vontade sim, acessibilidade também, tão sempre acessíveis mas o negócio não anda por outras questões né, acima daqui. (ENTREVISTADA N°2).

Para Amorim (2010), O gestor público encontra uma maior dificuldade para desenvolver seu processo de gestão e decisão, pois se esbarra constantemente em

amarras legais, como limites de investimentos estabelecidos no orçamento, licitações, estrutura do funcionalismo, entre outros.

Já com relação as normas e rotinas vivenciadas dentro da unidade, a maior parte dos entrevistados referiu que nesse quesito a instituição ainda deixa a desejar, entretanto um dos entrevistados, o de nº6 referiu que: “ As normas são adequadas com o que o serviço precisa né, acho que qualquer ambiente de trabalho tem que ter normas né e a gente tem aqui e procura sempre cumprir”, entretanto para outros entrevistados uma maior especificação das rotinas já existentes poderia resolver algumas questões, já que muitas vezes as demandas no atendimento mudam e os funcionários ficam sem saber como agir: “ [...] Isso é um pouquinho desgastante né, mas não é uma coisa assim preocupante” (ENTREVISTADA N°15). Para alguns colaboradores o uso de POP's (Procedimentos Operacionais Padrão) ajudaria a deixar a rotina da unidade mais uniformizada e o atendimento mais eficaz:

As normas e rotinas, eu gostaria muito, muito que tivesse POPs, que tivesse coisas escritas, que ficasse tudo bem definido, a função de cada um, as salas, eu gosto de coisas assim ó bem detalhada, porque tudo que não é claro ele gera dúvida, e tudo o que é de todo mundo é de ninguém, então é uma coisa que eu gostaria que fosse assim ó, POPs para todos os serviços. (ENTREVISTADA N°20).

A falta de utilização de protocolos de rotina acarreta em desconforto para alguns servidores, os entrevistados demonstraram que seguem regras que muitas vezes nem sabem a origem, fato esse que acaba se tornando um empecilho para novos funcionários que não conhecem a unidade e que necessitam de apoio: “[...] Acho que cada um faz do jeito que aprendeu no curso, ou quando chegou aqui alguém explicou, mas não tem nada assim nem uma regra, nem um controle sobre isso” (ENTREVISTADA N° 12), já para a servidora nº 3 a falta de rotinas gera desconforto até mesmo para os funcionários mais antigos quando realizam trocas ou fazem hora extra fora da sua equipe de plantão:

Acho que é fraco, porque as vezes em um dia acontece de um jeito, no outro dia acontece de outro jeito, acho que não tem um padrão assim “A como é no teu dia tal coisa” né, quando faz troca, quando faz extra... a gente tem que muito respeitar assim como é naquele dia certos procedimentos.

A percepção dos trabalhadores diante das normas e rotinas fica mais evidenciada quando os mesmos acabam por motivos diversos realizando seus

plantões em turnos diferentes dos de seu costume. Muitos entrevistados relatam que as rotinas “acabam sendo feitas conforme o turno de trabalho”, o que muitas vezes pode gerar estresse pra os trabalhadores e influenciar diretamente na assistência prestada ao usuário do sistema de saúde.

6.8 Trabalho e Espaço Total de Vida

Quando pensamos em trabalho é comum associarmos a falta de tempo e disposição para realizar outras atividades no cotidiano, o trabalho tem ocupado cada vez mais o tempo dos profissionais dentro das corporações e a associação do mesmo com o lazer e relacionamento familiar acaba por muitas vezes sendo prejudicado devido as intensas jornadas de trabalho.

Para os funcionários da UPA de Cachoeirinha entretanto esse fator não tem sido considerado um problema entre a maior partes dos funcionários, apenas 20% deles consideraram que é difícil conciliar a vida pessoal e com a convivência familiar e o lazer, entre os 5 entrevistados que afirmaram encontrar dificuldades estavam 4 enfermeiros e 1 médico. Os entrevistados que referem não conseguir relacionar trabalho com lazer dizem que: “ É bem difícil com a carga horária que eu desempenho fica bem complicado assim, mas a gente tenta fazer na medida do possível né” (ENTREVISTADO N°6), referindo-se ao fato de anteriormente ter destacado que realiza duas matriculas na instituição aumentando assim a sua carga horária de trabalho, já a enfermeira n° 18 que também refere ter dois empregos porém em instituições diferentes afirma que:

Se fosse só aqui eu acho que permitiria mais né, uma noite sim e duas não, não é ruim, mais dois plantões que a gente teria que pagar não é uma carga horária ruim né, mas daí a gente vem nessa parte da remuneração, como a gente não tem uma remuneração muito boa a gente tem que trabalhar em dois empregos pra poder manter uma família né, se a nossa remuneração fosse maior eu não ia precisar trabalhar em dois empregos e ai sim eu ia poder aproveitar mais, mas tu tem que fazer uma escolha.

O que é possível de observar entre os entrevistados que destacaram que a conciliação entre ambos os aspectos é difícil é que 3 deles possuem mais que um emprego na área da saúde, fato esse que é muito comum entre os profissionais que trabalham nessa área. Já os demais entrevistados destacaram que estão felizes com a conciliação que é possível realizar as atividades diárias com tranquilidade: “

A entrevistada de nº 11 relatou que: “É difícil de conciliar, mas com a carga horária eu acho que facilita bastante”, trazendo para a discussão o fator horário de trabalho e convivência familiar que foi destacado para muitos entrevistados como “A melhor parte de trabalhar aqui”. A entrevistada nº 16 destaca que:

Sim, sim a carga horária facilita que eu tenha uma vida fora daqui, uma das opções de eu vir pro município, sair de uma empresa privada foi essa, que eu teria fim de semana, que eu teria um horário livre durante a tarde, que eu iria trabalhar só de manhã, e não teria sábado, nem domingo, nem feriado, mas claro hoje eu optei por trabalhar em uma emergência sem o sábado, nem domingo, nem feriado, mas me compensa no sentido que eu folgo dois dias então eu consigo alguma coisa ainda fazer, tipo artesanato.

Já a técnica de enfermagem nº 3 referiu que no tempo em que trabalhava em dois locais não conseguia ter essa convivência familiar, mas que trabalhando em apenas um emprego consegue se dedicar para os filhos, para a casa e para o marido, e ainda concluiu dizendo que: “Eu tô bem feliz agora”. Quando a entrevistada nº 21 também foi questionada sobre o trabalho e o espaço de vida dentro da unidade, a mesma relatou que o horário exercido na instituição é fator de destaque para ter a conciliação da vida pessoal com o trabalho: “Hoje ela é perfeita, hoje nós trabalhamos 12x60, não pode ser melhor trabalhar 10 dias no mês, é a qualidade de vida que todo servidor deveria ter” o que demonstra que para a maior parte dos entrevistados considera possível ter convivência familiar e lazer devido a carga horária exercida na instituição.

Por outro lado, alguns trabalhadores mencionaram a conciliação do trabalho com a vida pessoal levando em consideração os acontecimentos diários recorrentes dos atendimentos de emergência prestados durante o seu plantão e que de alguma forma poderiam influenciar na sua rotina pessoal:

Não eu acho que a gente leva sim, a gente eu não sei eu falo por mim, eu levo coisas pra pensar em casa sim, não tem como separar, eu não tenho como separar tudo... em algum momento um problema que aconteceu aqui vai repercutir sim na minha vida pessoal. (ENTREVISTADA Nº 20).

Como forma de destacar que muitas vezes os problemas gerados dentro de uma instituição podem repercutir na vida pessoal dos trabalhadores mas que também os conflitos familiares podem interferir no desempenho dos funcionários, vale destacar o posicionamento da entrevistada nº 20:

Eu sempre consegui assim meio que separar esse tipo de coisa, não eu não sou uma pessoa assim que traga meus problemas de casa pra cá e nem levo e eu não aceito muito isso, talvez a minha limitação seja quanto a isso né, eu acho que a gente tem que saber separar, porque se cada um trazer seus problemas de casa pro serviço nós não vamos conseguir se organizar e eu acho que a equipe conseguiu ver isso, cada um consegue, lá fora tem um problema, aqui dentro... e como a gente conversa muito a gente acaba meio trabalhando uma a outra nessa função. (ENTREVISTADA N° 4).

Segundo Estanislau e Marques (2010, apud Elias et al 2006) o índice de afastamentos por estressores psicológicos aumentam em decorrência de duplo vínculo empregatício e de jornadas de trabalho demasiadamente longas, fato esse muito comum entre os trabalhadores da saúde, especialmente quando a remuneração se torna insuficiente para a manutenção de uma vida digna.

6.9 Relevância Social da Vida no Trabalho

Visando identificar entre os trabalhadores da UPA de Cachoeirinha qual o papel e a relevância que a instituição tem para a população residente no município, e quais são os pontos críticos para a desmotivação ou insatisfação no trabalho, os entrevistados declaram em sua totalidade que a unidade de pronto atendimento é de fundamental valor para a comunidade. Entre exemplos de atendimentos prestados pela UPA à comunidade estão os de fluxos que acabam sendo absorvidos pela instituição por falta de atendimento em unidades básicas, ou até mesmo por falta de apoio da rede hospitalar. Mesmo com as dificuldades referidas ao longo da coleta de dados, os servidores demonstraram orgulho de poder prestar atendimento para a população, e acreditam que a UPA faz a diferença na vida de muitas pessoas:

Aqui virou como um lugar de refúgio pra todos assim, tipo eles tem dificuldades “vamos pra upa porque que lá eu vou ser medicado e alguém vai conversar comigo” aquela necessidade que a sociedade tá tendo de ter lazer e coisa e não tem condições, a UPA virou isso [...]um acompanhamento as vezes até tipo familiar, porque muito da nossa população são idosos, são sozinhos né, eles não tem ninguém, e a gente é uma parte do alguém deles. (ENTREVISTADA N°4).

Em consonância com o relato anterior, a técnica de enfermagem n° 18 falou sobre a importância que o atendimento prestado pela instituição tem para a população:

Eu acho que em Cachoeirinha a UPA é a única referência que o povo tem, acho que a UPA poderia ser melhor no sentido de ter normas, de ter rotinas, de ter mais profissionais de outras áreas, mas a única coisa que o povo de Cachoeirinha tem é essa UPA , e às vezes a gente olha, a gente que tá aqui

dentro e diz “ mas o que eles querem aqui não tem nada aqui, o que essa gente vem fazer aqui”, só que é só o que eles têm, pra gente que tá dentro falta, falta Rx, falta laboratório, falta um especialista, falta muita coisa, falta alimentação pra paciente internado, falta lençol que é o básico, mas pra eles a única coisa que têm é essa UPA, é onde eles conseguem resolver as demandas que o hospital não resolve e que a rede básica não resolve.

Quando o assunto é saúde pública muitos fatores devem ser analisados, entre eles a falta de recursos oriundos dos governos e a falta de acesso à locais mais carentes. Entretanto para muitas pessoas o SUS é o único meio de ter atendimento e acesso a saúde no Brasil, e além de ser totalmente gratuito ele oferece atendimento a toda população independente de renda, escolaridade ou idade. Apesar dessa rede complexa de assistência prestada pelo SUS, existem muitas pessoas que não buscam atendimento na rede básica de saúde e com isso acabam lotando as instituições de média e alta complexidade como explicou a enfermeira n° 18:

Eu acho que é muito importante né, a gente sabe que a atenção básica hoje em dia deveria ser o que a população mais procura né, mas infelizmente tá muito defasada né, as pessoas... não tem médico enfim, não tem um atendimento adequado como deveria ser com qualidade, então as pessoas acabam chegando já na média complexidade, que seria aqui na UPA com as comorbidades mais... me fugiu a palavra... mais doentes do que se tivessem tido antes uma prevenção, uma boa orientação na atenção básica e daí acaba vindo pra cá e aí se a gente não consegue manejar isso bem o paciente vai acabar piorando e indo pro hospital.

Já quando questionados sobre se alguma vez durante o período em que exercem o trabalho dentro da UPA os servidores se sentiram desmotivados ou insatisfeitos com alguma situação, a maior parte deles referiu que a desmotivação vem da falta de recursos disponíveis para a execução do trabalho, o que dificulta o atendimento prestado dentro da unidade e acaba gerando estresse nos servidores. Outros entrevistados, porém, relacionaram as situações de desmotivação com a falta de estímulos oferecido pela instituição em relação a cursos e treinamentos, esses profissionais acreditam que os processos de educação influenciam na qualidade de vida dentro trabalho pois motivam os funcionários a serem melhores. Mesmo com algumas dificuldades, para alguns funcionários entrevistados a insatisfação e a desmotivação não são fatores presentes no cotidiano, como declarou a entrevistada n° 4: “ A gente consegue lidar bem com uma coisa e com a outra, eu tenho prazer, hoje eu ainda tava falando com as gurias, se á um lugar que eu tenho prazer de trabalhar é aqui”, entretanto eles acreditam que possa existir fatores que influenciam nisso para outros colegas:

Eu acho que não porque eu não sou uma pessoa que fico desmotivada, mas eu acho que às vezes a gente tem motivo pra se sentir desmotivada, justamente por isso de faltar recursos, dessa política danada que não te dá, não te dá aumento de salário há 4 anos, isso te desmotiva, mas eu não sou uma pessoa que fica desmotivada né, então... acredito que muitas colegas tenham esse sentimento (ENTREVISTADA N° 17).

Diante do exposto é possível notar que cada entrevistado enxerga os fatores internos e externos da organização de maneiras diferentes, entretanto todos concordaram que o serviço prestado pela UPA para a população de Cachoeirinha é de extrema importância e que independente de recursos, ou de falta de rede de apoio todos prezam por desempenhar um trabalho de qualidade para a sociedade.

6.10 Pontos que influenciam positiva ou negativamente na QVT

Como forma de finalizar a coleta de dados, foi questionado aos entrevistados o que eles entendiam por pontos positivos e negativos que pudessem contribuir para a Qualidade de Vida no Trabalho dentro da UPA de Cachoeirinha. Os relatos foram diversificados, entretanto alguns pontos foram mencionados igualmente entre os servidores, entre os pontos positivos foi possível destacar que a carga horária desempenhada pelos profissionais é considerada como um fator que agrega qualidade de vida, a remuneração adequada também foi um fator elencado como motivacional para a execução do trabalho, além da cumplicidade entre os servidores como relatou a entrevistada n° 3: “ Porque acaba se tornando uma segunda família né”.

Além desses fatores a questão do contato com o paciente foi identificada como ponto positivo entre os funcionários: “Acho que o ponto positivo é tu ter o contato com o paciente e o retorno que ele te dá, principalmente o retorno que o paciente e os familiares te dão, é saber que tá fazendo a coisa certa” (ENTREVISTADA N°11), e a entrevistada n° 8 complementa essa percepção dizendo que: “ Me faz parecer uma pessoa essencial, me faz gostar cada vez mais do meu trabalho”.

Quando questionados sobre os pontos que influenciam negativamente na qualidade de vida no trabalho, os entrevistados destacaram fatores como a insegurança, a falta de materiais e o estresse gerado pela rotina de atendimentos:

Um ponto negativo, às vezes, se tá muito corrido às vezes é um horror e tu te cansa muito naquele espaço de tempo, não consegue fazer intervalo, não consegue comer direito, mas eu acho que isso aí faz parte do processo mesmo, faz parte do trabalho, nós somos uma emergência de portas abertas então faz parte, é um dia de sorte e um dia de azar. (ENTREVISTADA N°13).

Também foi possível verificar, entre os trabalhadores da enfermagem, que a demora no atendimento médico é um fator negativo para a QVT dentro da instituição. A entrevistada n° 18 referiu que dependendo de quem são os médicos de plantão o trabalho é mais difícil: “Hoje eu sei que vai ser um problema de atendimento, hoje eu sei que vai demorar”.

Para finalizar a coleta de dados, a entrevistada de n° 12 realizou uma declaração que abrange ambos os aspectos para a QVT dentro da UPA de Cachoeirinha:

Acho que os negativos eu já falei em algumas outras perguntas: É a falta dos materiais necessários assim, as vezes falta até o papel toalha pra gente secar as mãos, às vezes falta o sabonete, uma coisa essencial né porque a gente trabalha com doenças e tem que estar sempre né degermando as mãos e não tem, as vezes faltam materiais assim de uso bem importante como uma agulha, um abocath, e tu tem que tá sempre substituindo por outras, outros tipos de dispositivos, e os pontos positivos é essa escala de plantão que ficou bem boa essa 12x60 que a gente tem bastante tempo mesmo de curtir a família, de ter lazer, de descansar, se recuperar bem para o próximo plantão e as equipes estão bem boas também, o ambiente de trabalho é bom, tudo é bem novo assim, o prédio é novo, acho que esses são os pontos positivos.

Com os fatos relatados foi possível perceber que entre os 25 servidores que foram entrevistados durante a coleta de dados, os fatores que influenciam de forma positiva ou negativa para a QVT não diferem muito. A percepção do funcionalismo quanto ao serviço prestado dentro da UPA é de forma geral bem delineado pois entre todos os relatos ao menos um ponto era interligado com o depoimento de outro funcionário.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo verificar a percepção de qualidade de vida no trabalho entre os trabalhadores de uma unidade de pronto atendimento da região metropolitana, identificando fatores que geram maior e menor satisfação e elencando pontos que contribuem para a QVT dentro do grupo estudado.

Com relação aos elementos elencados pelos respondentes como positivos para a qualidade de vida no trabalho pode-se destacar a remuneração recebida, a carga horária desempenhada e a convivência entre os funcionários muitas vezes sendo referida como “uma segunda família”. Adicionalmente questões como o relacionamento dos funcionários com as chefias e o retorno positivo dos pacientes que são atendidos na unidade também foram destacados como fatores estimulantes e que geram motivação para continuar desempenhando as atividades laborais.

Com relação aos aspectos negativos para a QVT dentro da unidade foi possível destacar a falta de materiais e recursos para a realização de procedimentos, além do estresse causado pelo ambiente de emergência que muitas vezes foi destacado como cansativo.

De modo geral constatou-se que os entrevistados percebem seu trabalho como importante para a população de Cachoeirinha, além de acreditar que a UPA traz para o município benefícios que vão além do atendimento de urgência, como o acolhimento de pacientes da rede básica que não conseguem atendimento nos locais de referência e também dos locais de alta complexidade que muitas vezes não dispõe de leitos fazendo com que o paciente permaneça assim sendo assistido pelas equipes de saúde da UPA.

Com relação ao desenvolvimento de capacidades dos profissionais entrevistados, constatou-se que grande parte deles sente falta de processos de educação continuada e treinamentos oferecidos pela instituição, o que pode afetar diretamente na QVT visto que as oportunidades de crescimento e desenvolvimento são fatores de relevância para que o profissional se sinta valorizado pela instituição. Mesmo sem o incentivo da organização os profissionais, em sua maioria, afirmaram que buscam realizar esse tipo de aperfeiçoamento por conta própria, pois entende que uma atualização constante é necessária para prestar um atendimento de qualidade aos usuários, outros ainda relataram que devido a incentivos fornecidos pela prefeitura

do município realizam horas de cursos para agregar um percentual de valor aos rendimentos no chamado período de progressão.

No que se refere a percepção dos trabalhadores da UPA quanto a conciliação da vida pessoal e profissional, foi possível destacar que a carga horária desempenhada na unidade é um fator que eleva a QVT, já que os entrevistados em sua maioria, referiram que devido as escalas de trabalho é possível tranquilamente dispor de momentos em família, de atividades de lazer, e momentos de descanso.

Dentre todos os aspectos estudados durante a realização do trabalho é possível destacar o sentimento que os profissionais tem com relação à relevância do seu trabalho dentro da área da saúde e do trabalho da UPA de Cachoeirinha para a população. A totalidade dos entrevistados definiu como de extrema importância ambos os aspectos, em nenhuma outra categoria do modelo de Walton (1973) que foi utilizado para a realização desse estudo foi possível verificar tamanha consonância entre as respostas dos entrevistados.

Durante o período da realização das entrevistas o Brasil e o mundo passavam por um momento delicado de pandemia. Os serviços de saúde e principalmente os trabalhadores da área da saúde ganhavam destaque e um reconhecimento jamais visto antes. Para os profissionais que estavam na linha de frente nesse cenário, a valorização de sua profissão foi motivo de orgulho e também de incentivo para continuar desempenhando um trabalho de qualidade para os necessitados. Na UPA de Cachoeirinha foram realizadas diversas mudanças para adaptar o serviço às necessidades inerentes ao momento de crise que a pandemia trouxe: novos uniformes, uso de máscara em todos os procedimentos, realocação de salas, afastamento de colaboradores por serem do grupo de risco ou até mesmo pelo contágio durante seu trabalho, e principalmente o medo do contato que antes era frequente e que gerava a sensação de acolhimento que já não era mais possível. Foi possível observar que para os servidores o medo do desconhecido era grande, entretanto como verificado durante as entrevistas o fato de acreditarem que o trabalho deles e da unidade era de extrema importância para a população fez com que as adequações fossem aceitas e que o ambiente fosse reorganizado para que o serviço pudesse atender os pacientes contaminados pelo COVID-19.

Frente aos dados expostos entende-se que a pesquisa contribuiu para analisar a percepção sobre QVT entre os trabalhadores de uma unidade de pronto atendimento, que demanda uma rotina diferenciada e muitas vezes não conhecida

pela sociedade, e que os objetivos gerais e específicos foram atendidos mediante o relato e a contribuição dos servidores do município de Cachoeirinha.

É necessário que se relate, como limitações do estudo, que o grupo pesquisado é apenas uma parte da organização, devido a muitos profissionais estarem afastados de suas atividades laborais durante a coleta de dados que foi realizada no período de pandemia, o que dificultou o acesso a um número maior de entrevistas. Fica a sugestão de repetir a pesquisa aplicando-a uma população maior de entrevistados dentro da unidade e após o período de isolamento social, pois podem surgir outros resultados que mostrem como a qualidade de vida no trabalho será percebida pelos trabalhadores da área da saúde após esse processo que demandou muitas mudanças no cotidiano desses profissionais.

REFERÊNCIAS

- AMORIM, T. G. F. N. Qualidade de Vida no Trabalho: Preocupação também para servidores públicos? **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM)**, Campo Largo, v. 9, p. 35-48, Maio 2010.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BERTUCCI, J. L. D. O. **Metodologia básica para elaboração de trabalhos de conclusão de cursos (TCC): ênfase na elaboração de TCC de pós-graduação Lato Sensu**. 1º. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- BRACARENSE, C. F. **Qualidade de vida no trabalho: discurso dos profissionais de saúde da Estratégia de Saúde da Família**. Dissertação (Mestrado em Atenção à Saúde) Universidade Federal do Triângulo Mineiro. Uberaba, p. 102. 2014.
- BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Manual instrutivo da Rede de Atenção às Urgências e Emergências no Sistema Único de Saúde (SUS)**. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. Brasília, p. 84. 2013
- BRASIL; MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Política Nacional de Promoção em Saúde**. Secretaria de Vigilância em Saúde. Secretaria de Atenção em Saúde. Brasília, p. 60. 2010. (ISBN 978-85-334-1639-0).
- CAMELO, S. H. H.; ANGERAMI, E. L. S. Riscos Psicossociais Relacionados ao Trabalho das Equipes de Saúde da Família: percepções dos profissionais. **Revista Enfermagem UERJ**, Rio de Janeiro, p. 502-7, out/dez 2007.
- COELHO, J.; ARAÚJO, S. T. C. D. Desgastes da equipe de enfermagem no centro de tratamento de queimados. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v. 23, n. 1, p. 60-4, 2010.
- CUNHA, L. V. M.; OLIVEIRA, A. B. D. Musicoterapia Organizacional: a música como instrumento de diminuição do stress no trabalho. **Caderno Profissional de Administração da UNIMEP**, Mossoró, v. 4, n. 2, p. 15-28, 2014.
- ESTANISLAU, A.; MARQUES, I. R. Afastamento por transtornos psicológicos entre profissionais de um hospital público. **Rev Enferm UNISA**, São Paulo, v. 11, n. 1, p. 24-30, 2010.
- FARIAS, M. D. C. et al. Caracterização dos Sintomas físicos de de estresse na equipe de pronto atendimento. **Rev esc Enferm USP**, São Paulo , p. 722-9, 2011.
- FARIAS, S. N. P.; ZEITOUNE, R. C. Z. A interferência da globalização na qualidade de vida: a percepção dos trabalhadores de enfermagem. **Escola Anna Nery Revista de Enfermagem**, Rio de Janeiro, v. 8, p. 386-392, Dezembro 2004.

FEITOSA, T. V. N. **Qualidade de vida no trabalho em condições extremas**. Universidade Estadual do Paraná. Fortaleza, p. 107. 2014.

FERNANDES, E. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade Editora Ltda, 1996. ISBN 85-85651-13-X.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. ISBN ISBN 978-85-224-5142-5.

KLAMT, A. P.; MALDANER, G. A.; JÚNIOR, J. M. D. C. Qualidade de vida dos fisioterapeutas de Joinville. **Fisioterapia Brasil**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 1, p. 14-20, jan-fev 2010.

KUROGI, M. S. Qualidade de vida no trabalho e suas diversas abordagens. **Revista de Ciências Gerenciais**, Anápolis, v. 12, n. 16, p. 49-62, 2008.

LAGO, K. C. **Compaixão e trabalho: como sofrem os profissionais de saúde**. Tese (Doutorado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) Universidade de Brasília. Brasília. 2013.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no Trabalho- QVT**. 2°. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2004. ISBN 85-224-3882-8.

LOPES, G. A. C. **Motivação no Trabalho**. Monografia (Curso de Pós-Graduação "Lato Sensu" em Docência do Ensino Superior) Universidade Candido Mendes. Rio de Janeiro. 2003.

LORO, M. M. et al. Desvelando situações de risco no contexto de trabalho de Enfermagem em serviço de urgência e emergência. **Escola Anna Nery**, v. 20(4), out-dez 2016. e20160086.

MACHADO, et al. Gestão do trabalho nas Unidades de Pronto Atendimento: estratégias governamentais e perfil dos profissionais de saúde. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 32(2), n. e00170614, p. 1-14, Fevereiro 2016.

MORETTI, S. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO X AUTO-REALIZAÇÃO HUMANA**. Monografia (Gestão Estratégica de Recursos Humanos) - Instituto Catarinense de Pós Graduação. [S.l.], p. 14. 2003.

RIBEIRO, C. A. D. O.; CAMPOS, L. N. D. M. Qualidade de vida no trabalho. **Revista Tecer**, Belo Horizonte, v. 2, n. 2, p. 28-39, Maio 2009.

RIBEIRO, L. A.; SANTANA, L. C. D. Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional. **Revista de Iniciação Científica - RIC Cairu**, v. 02, n. 02, p. 75-96, Junho 2015. ISSN 2258-1156.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3°. ed. São Paulo: Atlas, 1999. ISBN 85-224-2111-0.

RIOS, K. A.; BARBOSA, D. A.; BELASCO, A. G. S. Avaliação de qualidade de vida e depressão de técnicos e auxiliares de enfermagem. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, p. 122-130, mai-jun 2010.

ROCHA, A. M. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo na loja Arco-Íris na cidade de Picos**. Monografia (Bacharelado em Administração) Universidade Federal do Piauí- UFPI. Picos. 2012.

ROCHA, M. C. P. D.; MARTINO, M. M. F. D. O estresse e qualidade de sono do enfermeiro nos diferentes turnos hospitalares. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 44(2), p. 280-286, 2010.

SAÚDE, M. D. **Portal do Governo Brasileiro**. Disponível em: <<http://www.saude.gov.br/sistema-unico-de-saude>>. Acesso em: 20 setembro 2019.

SCHRADER, G. et al. Trabalho na Unidade Básica de Saúde: implicações para a qualidade de vida dos enfermeiros. **Rev. Bras. Enferm**, Brasília, n. 65(2), p. 222-230, mar-abr 2012.

SILVA, G. S. D. et al. Redes de atenção às urgências e emergências: pré-avaliação das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) em uma região metropolitana do Brasil. **Rev. Bras. Saúde Matern. Infant**, p. 445-458, out-dez 2012.

SILVA, J. N. E. **Qualidade de vida no trabalho e o desempenho dos trabalhadores temporários do IBGE no Rio Grande do Sul**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração)- Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre. 2018.

SIQUEIRA , G. et al. **Qualidade de Vida no Trabalho Segundo o Modelo de Walton: Um Estudo de Caso**. Universidade de Caxias Do Sul. Caxias do Sul, p. 13. 2017.

SOUSA, A. F. D. **Estresse ocupacional em motoristas de ônibus urbano: o papel da estratégia de coping**. Dissertação (Mestrado em Psicologia) Universidade Federal da Bahia. Salvador. 2005.

UCHIMURA, L. Y. T. et al. Unidades de Pronto Atendimento (UPAs): características da gestão às redes de atenção no Paraná. **Saúde Debate**, Rio de Janeiro, v. 39, n. 107, p. 972-983, out-dez 2015.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectiva. **Caderno de Pesquisa em Administração**, São Paulo, v. 08, n. 1, jan-mar 2001.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Roteiro de Entrevistas

Apresentação

Bom dia/Boa tarde,

Meu nome é Paola Lourenzi Pereira e estou concluindo a Graduação em Administração pela Universidade Federal do Rio Grandes do Sul. Estou realizando uma pesquisa sobre qualidade de vida no trabalho. O principal objetivo do meu trabalho é verificar como a QVT é percebida pelos trabalhadores de uma unidade de pronto atendimento. A seguir irei realizar uma série de perguntas acerca do tema e peço que seja o mais sincero(a) possível. Não se preocupe, pois a sua identidade será preservada e os dados coletados servirão apenas para cumprir com os objetivos desta pesquisa.

1. Informações essenciais:
 - a) Idade;
 - b) Sexo;
 - c) Estado Civil;
 - d) No. Filhos (se tiver):
 - e) Cargo na instituição;
 - f) Há quanto tempo está trabalhando na unidade;
 - g) Há quanto tempo está no mercado de trabalho desempenhando essa mesma função?

Pergunta Inicial: O que é qualidade de vida no trabalho pra ti?

Bloco A- Compensação Justa e Adequada

2. Qual a sua opinião quanto a remuneração recebida pelo seu trabalho?
3. E se comparado com demais instituições de saúde?
4. E se comparado com colegas com atribuições semelhantes as suas?

Bloco B- Condições de Trabalho

5. Como você enxerga a carga horária de trabalho dentro da UPA?
6. Com relação ao ambiente de trabalho disponibilizado, quais são as suas considerações?
7. E com relação as suas condições de estresse, segurança e saúde dentro da unidade, qual a sua percepção como trabalhador da área de urgência/emergência? Fale de cada uma desses elementos (estresse/segurança/saúde)

Bloco C- Uso e Desenvolvimento de Capacidades

8. Você acredita que o seu trabalho tem relevância na vida e no trabalho de outras pessoas?
9. Você consegue desempenhar todas as suas habilidades trabalhando nesse local ou enxerga algum tipo de dificuldade?
10. Como o seu desempenho é medido, existe alguma forma de avaliação ou de retorno? Como você avalia essa questão

Bloco D- Oportunidade de Crescimento e Segurança

11. Você costuma participar de processos de educação continuada dentro ou fora da instituição? Por que? Como você avalia as oportunidades de educação oferecida pela instituição?
12. Existem oportunidades de crescer profissionalmente dentro da instituição? Como você percebe essa questão?
13. Como você vê a questão da estabilidade no emprego? A estabilidade no emprego é um fator relevante para você?

Bloco E- Integração Social na Organização

14. Dentro da unidade, existe algum tipo de discriminação quanto a cargos, origens ou crenças?
15. Como é o grau de relacionamento entre os funcionários?

Bloco F- Constitucionalismo

16. Qual a sua percepção diante das normas e rotinas da unidade?
17. Como é o relacionamento da chefia e dos superiores com os trabalhadores da unidade? Fale sobre isso, traga exemplos.
18. Como avalia o teu relacionamento com teus superiores?

Bloco G- Trabalho e Espaço Total de Vida

19. Como você percebe a conciliação da tua vida pessoal com o trabalho?
20. Os horários de trabalho te permitem ter convivência familiar e lazer?

Bloco H- Relevância Social da Vida no Trabalho

21. Qual a importância que tu achas que o serviço da UPA tem para a população?
22. Já passou por alguma situação no trabalho em que te sentiu desmotivado ou insatisfeito?

Pergunta de encerramento: Na tua opinião, quais os pontos influenciam positiva ou negativamente a QVT dentro da Upa?