



ADMINISTRACIÓN – GESTIÓN- CALIDAD

GESTÃO E AMBIENTE DE TRABALHO NA VISÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM DE UMA MATERNIDADE, FORTALEZA-CEARÁ, BRASIL

GESTIÓN Y AMBIENTE DE TRABAJO EN LA VISIÓN DEL EQUIPO DE ENFERMERÍA DE UNA MATERNIDAD, FORTALEZA/CEARA, BRASIL

*Amorim Moreira, CM., **Veríssimo de Oliveira, MI., ***Gomes Bezerra Filho, J., ****Lopes Alves, L., *****Andrade Bezerra, MG., *****Garcia Câmara Cabral Tavares, P.

*Gestora Hospitalar em Hospitais Universitários. **Enfermeira da Maternidade-Escola Assis Chateaubriand- Universidade Federal do Ceará. *** Doutor em Saúde Pública pela Universidade Federal da Bahia. Docente do Programa de Pós Graduação UFC/UECE. ****Especialista em gestão Universitária pela Universidade Federal do Ceará, Gestora Universitária. *****Mestra em Enfermagem. Professora da Universidade de Fortaleza. *****Aluna do curso de Graduação de Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará. Bolsista em IC/UECE. Brasil.

Palavras chave: Equipe de Enfermagem; Comunicação; Capacitação; Motivação

Palabras clave: Equipo de Enfermería; Comunicación; Capacitación ; Motivación

Keywords: Nursing, Team; Communication; Training; Motivation

RESUMO

Estudo descritivo, quantitativo e exploratório, com objetivo de descrever o modelo de gestão e ambiente de trabalho na visão da equipe de enfermagem da Clínica Obstétrica de uma maternidade pública de Fortaleza/CE/Brasil, 2007. Realizou-se junto aos profissionais uma pesquisa com questões referentes à gestão, organização do trabalho e relações interpessoais. Os resultados mostraram funcionárias com faixa etária e tempo de serviço elevado, valorizado, relação com a equipe, comunicação com os gestores, bom desempenho, modelo de gestão adequado, são saudáveis apesar da presença de algumas doenças, há planejamento da capacitação, entretanto não são consultados para melhoria do serviço, acham o número de folgas insuficiente, ritmo de trabalho estressante, condições de trabalho ruim, ambiente regular, pouca participação em cursos e motivação. Conclui-se, que apesar dos resultados encontrados os funcionários desenvolvem suas atividades com bom desempenho. Sugere-se formação de grupos de trabalho para avaliar o porquê das insatisfações relatadas neste estudo. Possivelmente, tornaria mais viável à solidificação de uma gestão realmente participativa, cujas partes envolvidas terão oportunidade de encontrar um denominador comum para a solução dos problemas existentes.

RESUMEN

Estudio descriptivo, cuantitativo y exploratorio con el objetivo de describir el modelo de la administración y ambiente de trabajo en la visión del equipo de enfermería en la Clínica Obstétrica de una maternidad pública de Fortaleza/CE/Brasil, 2007. Fue hecha con los profesionales una investigación con preguntas que se refieren a la administración, estructura de trabajo y relación interpersonal. Los resultados muestran empleado con edad y tiempo de servicio elevados, se valoró relaciones con el personal, comunicación con el Gerente, buena actuación, modelo de administración apropiado, buen estado de salud aunque con la presencia de algunas enfermedades, hay planificación de capacitación, sin embargo al ser preguntados sobre la mejora del servicio, encuentran insuficiente el descanso, ritmo de trabajo estresante, malas condiciones de trabajo, ambiente regular, poca participación en cursos y motivación. Se concluye que, a pesar de los resultados encontrados, los funcionarios desarrollan sus actividades con buena actuación. Se sugiere formar grupos de trabajo para evaluar el por qué de las insatisfacciones relatadas en este estudio. Probablemente, sería más viable el establecimiento de una administración realmente participativa, cuyas partes involucradas tengan la oportunidad de encontrar un denominador común para la solución de los problemas existentes.

ABSTRACT

A descriptive, quantitative and exploratory study aimed at describing the administration model and work atmosphere of a nursing team at the Obstetrics Clinic of a State maternity hospital in Fortaleza/CE/Brazil, 2007. The study was performed by administering a questionnaire to professionals about administration, work structure, and staff relations. The findings reveal an employee of high age and long service, staff relations were valued as were communication with management, good performance, suitable model of administration, good state of health, although some illnesses are present, there is capacitation planning. However, on being asked about improvements to the service, responses pointed to insufficient rest time, stressful pace of work, below suitable atmosphere, little participation in courses and little motivation. In conclusion, despite the findings the workers perform their duties well. There is a suggestion to set up working groups to assess the reasons for the dissatisfactions revealed by the study. It would probably be more viable to establish a truly participative administration, where parties involved have the opportunity to find some common denominator for the solution of the existing problems.

INTRODUÇÃO

A Gestão de Pessoas tem sido responsável pela excelência de organizações bem sucedidas e pelo aporte de capital intelectual que simboliza, mais do que tudo, a importância do fator humano em plena era da informação¹.

Administrar com pessoas significa tocar organização, juntamente, com colaboradores e parceiros internos que mais entendem dela e de seu futuro. Uma nova visão das pessoas, não mais como recurso organizacional, mas como objeto servil ou mero sujeito passivo do processo, ou seja, fundamentalmente, como um sujeito ativo e provocador das decisões, empreendedor das ações e criador da inovação dentro das organizações. Além disso, agente proativo, dotado de visão própria e, sobretudo, de inteligência, a maior, a mais avançada e a mais sofisticada habilidade humana².

A busca constante por processos de gestão de pessoas faz parte da organização que visa cada vez mais a satisfação de seus funcionários, para que motivados, executem suas tarefas com eficiência e eficácia. Esse tipo de gestão permite que as empresas satisfaçam as necessidades dos funcionários e ao mesmo tempo reorganizem processos que demandam tempo e mão-de-obra. Embora, ainda, não exista uma conclusão verdadeira quanto ao empregado desse tipo de gestão, alguns benefícios puderam ser verificados nas empresas em que foi implantado, tais como: maior facilidade na interação, mais autonomia

nos serviços dos funcionários personalização em massa e integração da vida pessoal com a profissional³.

Tradicionalmente as empresas investem em formação como investimento privilegiado para o desenvolvimento das qualificações. Todavia, tendo em conta as exigências que as empresas então submetidas não são por si só suficientes à existência de qualificações relacionada ao exercício de uma determinada profissão. Já não basta ter recursos humanos qualificados. É necessário que estes disponham de um amplo leque de competência que lhes permitam criar e inovar, e que tenha capacidade para aprender, pensar e saber valorizar as suas contribuições⁴.

Entenda-se aqui por competência profissional o saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo, adicionando à noção de competência, o conceito de entrega, de contribuição. A atuação do profissional é como agente de transformação de conhecimentos, habilidades e atitudes, em competências entregues à organização, ressaltando o entendimento de agregação de valor como algo que a pessoa entrega para a organização de forma efetiva, de forma a melhorar processos ou introduzir tecnologias e não somente como atingir metas organizacionais⁵.

Durante muito tempo, ao se falar em qualidade nas empresas, enfatiza-se, principalmente, a produção. Atualmente, fala-se não apenas em qualidade no trabalho, mas também em qualidade de vida dos empregados. Isso significa que os empregados precisam estar satisfeitos, para que sejam produtivos, devem sentir que o trabalho que executam é adequado as suas habilidades e que são tratados como pessoas. Não se pode esquecer que parte significativa da vida das pessoas é dedicada ao trabalho e que para muitos, o trabalho constitui a maior fonte de identificação pessoal. É natural, portanto, que almejem identificar se com seu trabalho⁶.

Tomando como parâmetros essa prerrogativa, a partir da realidade por nós vivenciada no serviço de enfermagem na MEAC/UFC, pudemos perceber que inegavelmente, alguns esforços estão sendo empreendidos com vistas a solucionar a questão da precarização de pessoal de enfermagem na instituição por meio de realização concurso público e contratação de pessoal, provavelmente isso contribui para um melhor desempenho profissional dos colaboradores, é um suporte primordial para aferição da eficácia do modelo de gestão vigente. É imprescindível lembrar de que a identificação dos pontos fracos da gestão poderá trazer um foco para motivação dos colaboradores para a satisfação das necessidades institucionais.

Espera-se com a realização do estudo a possibilidade de contribuir para o estabelecimento e planejamento motivacional da equipe de enfermagem da Clínica Obstétrica da Maternidade Escola Assis Chateaubriand-Universidade Federal do Ceará, no sentido de possibilitar a sinergia dos anseios de todos os atores envolvidos no processo. Provavelmente, teremos oportunidade de fornecer idéias para ampliação do conhecimento em gestão, habilidades e instrumentos, visando incentivar a coordenação de compromissos, dentro de uma visão integrada entre os profissionais lotados no setor, coordenar e integrar as funções técnicas e administrativas para o melhor desempenho dos projetos existentes dentro da instituição. Tem como objetivo descrever o modelo de gestão e ambiente de trabalho na visão da equipe de enfermagem da Clínica Obstétrica de uma maternidade pública de Fortaleza-Ceará, Brasil.

METODOLOGÍA

Trata-se de um estudo descritivo com utilização de abordagens quantitativas e exploratória. O local do estudo foi um setor da Clínica Obstétrica de uma maternidade, instituição pública federal que presta atendimento, somente a pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS), cuja finalidade principal é participar da formação de profissionais da saúde em geral, como também participar de projetos de pesquisa e extensão universitária. Tem uma média anual de nascimentos de 8.000 recém-nascidos. É centro de referência para todo Estado do Ceará, atende toda região metropolitana de Fortaleza e aos casos de pacientes consideradas de alto risco referidas do interior do estado. A sua estrutura conta com 230 leitos destinados à atenção à gestante de alto risco, ginecologia, obstetrícia, neoplasia trofoblástica gestacional (NTG), neonatologia e canguru.

O setor do estudo conta com 50 profissionais de enfermagem de nível médio e 15 de nível superior. A amostra foi composta por 20 profissionais de nível médio (entre técnicos e auxiliares) e 06 de nível superior. No processo de amostragem foram selecionados de modo aleatório.

Os dados foram coletados nos meses de junho a agosto de 2007 pelas autoras e posteriormente foram organizados e submetidos a tratamento estatístico com frequência absoluta e percentual. Para compreensão do leitor será apresentado em tabelas e posteriormente, discutidos e analisados a luz da literatura pertinente. Quanto ao instrumento de coleta, Foi utilizado um questionário com perguntas preestabelecidas e aplicado individualmente.

Utilizou-se as seguintes variáveis: idade, tempo de serviço, consulta para melhoria, valorização do trabalho, relação com a equipe, comunicação com os gestores, número de folgas, ritmo de trabalho entre os profissionais, presença de doenças, doenças citadas, condições de trabalho, ambiente de trabalho, conceito de desempenho, modelo de gestão, planejamento da capacitação, participação no planejamento, participação em cursos, e motivação para o trabalho.

Foram seguidas todas as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa, contidas na Resolução 196/96, do Conselho Nacional de Saúde. O projeto foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Maternidade Escola Assis Chateaubriand - Universidade Federal do Ceará, com parecer favorável sob o nº 51/07⁷.

Para processar as informações, foi utilizado o Sistema Epi-Info 6.04a-processador de texto, banco de dados e estatísticos para epidemiologia, produzido pelo Centers of Disease Control and Prevention (CDC) U.S.A.

RESULTADOS

A busca constante por processo de gestão de pessoas na enfermagem faz parte da organização que visa cada vez mais à satisfação de seus funcionários, para que motivados, executem suas tarefas com eficiência e eficácia. Contudo, a prática da enfermagem versa hoje sobre muitas insatisfações relacionadas à falta de estrutura adequada aos recursos humanos, falta de estrutura e de políticas adequadas para um melhor desempenho do serviço de enfermagem.

Tabela 1 – Síntese das informações sobre Idade, tempo de serviço e uma visão de integração com a equipe e gestores da Clínica Obstétrica da MEAC/UFC, BRASIL, 2007.

VARIÁVEIS	Nº.	%
Idade		
<20	3	11,5
21 – 30	6	23,1
31 – 40	17	65,4
Tempo de Serviço (anos)		
<5	2	11,5
5 – 10	4	15,4
> 10	19	73,1
Consulta para melhoria		
Sim	11	42,3
Não	15	57,7
Valorização do trabalho		
Sim	18	69,2
Não	8	30,8
Relação com a equipe		
Boa	12	46,2
Excelente	10	38,5
Regular	4	15,3
Comunicação com gestores		
Sim	20	76,9
Não	6	23,1

FONTES: MEAC-UFC

Os resultados revelaram que a maioria dos funcionários (65,4%) compreende a faixa etária de: 31 – 40 anos, (23,1%), 21-30 e (11,5%) menor que 20 anos. Quanto ao tempo de serviço, a maioria (73,1%) tem mais de 10 anos, (15,4%) de 5 a 10, e (11,5%) tem menos de 5 anos na instituição.

Através dos achados encontrados, observou-se que (57,7%) dos funcionários não são consultados para a melhoria dos serviços, seguidos de (42,3%) que afirmam participar das decisões com suas opiniões para a melhoria do serviço, certamente, porque devem ser mais interativos, dispostos, dinâmicos e flexíveis às mudanças.

Quanto à valorização do trabalho (69,2%) dos profissionais acham seu serviço valorizado enquanto (30,8%) não.

No que diz respeito à relação com a equipe de trabalho, (46,2%) dos funcionários consideram boa, (38,5%) excelente, e apenas (15,4%) regular.

Com relação à comunicação com os gestores (76,9%) dos funcionários consideram uma comunicação aberta e interativa em que se discute o pedido de escala, troca de escala e pedidos de folgas e apenas (23,1%) relatam não haver comunicação.

Tabela 2 – Aspectos relacionados às folgas, ritmo de trabalho e presença de doenças mais comuns entre os profissionais da Clínica Obstétrica da MEAC/UFC, BRASIL, 2007.

VARIÁVEIS	N.º	%
Número de folgas entre os funcionários		
Insuficiente	18	69,2
Suficiente	8	30,8
Ritmo de trabalho entre os profissionais		
Estressante	14	53,8
Adequado	12	46,2
Presença de doenças		
Sim	12	46,2
Não	14	53,8
Doenças mais citadas		
Hipertensão	3	11,5
Depressão	2	7,7
Tendinite	1	3,8
Diabete	1	3,8
Labirintite	1	3,8
Lombalgia	1	3,8
Hérnia de disco	1	3,8
Insônia	1	3,8
Insuficiência. Renal	1	3,8

FONTE: MEAC-UFC

Os dados da **tabela 2** mostram que de um total de 26 funcionários, a maioria (69,2%) mostra que não é suficiente o número de folgas estabelecidas pela Direção de Enfermagem, (30,8%) mostram que é suficiente.

Observou-se que (53,8%) consideram que o ritmo de trabalho é estressante, enquanto, (46,2%) dos funcionários consideram adequado.

Quanto às características de presença de alguma doença, observou-se que (46,2%) dos funcionários apresentam problemas de saúde, (53,8%) afirmam estar saudáveis.

Conforme os dados encontrados sobre a presença de doença, verificou-se que a mais citada foi a hipertensão (11,5%), seguida de depressão (7,7%) e os outros tipos de doença como tendinite, diabete, labirintite, lombalgia, hérnia de disco, insônia e insuficiência renal (3,8%) com o mesmo percentual.

Tabela 3 – Aspectos da relação com as condições de trabalho, ambiente, desempenho, participação em cursos e motivação dos profissionais da Clínica Obstétrica da MEAC/UFC, BRASIL, 2007.

VARIÁVEIS	N.º	%
Condições de trabalho		
Ruim	21	80,8
Excelente	3	11,5
Ótima	2	7,7
Ambiente de trabalho		
Regular	20	76,9
Excelente	4	15,4
Bom	1	3,8
Ruim	1	3,8
Conceito do desempenho		
Bom	15	57,7
Ótimo	8	30,8
Excelente	3	11,5
Participação em curso		
Nenhum	12	46,2
2-3	7	26,6
1	4	15,4
Anual	3	11,5
Motivação para o trabalho		
Sim	13	50,0
Não	13	50,0

FONTE: MEAC-UFC

Os achados do estudo conforme dados da tabela 3, mostram que, (80,8%) dos funcionários consideram ruim as condições de trabalho, (11,5%) excelente e (7,7%) ótima.

Quanto ao ambiente de trabalho (76,9%) dos profissionais, afirmam que é regular, (15,4%) excelente, (3,8%) bom e (3,8%) ruim.

Verificou-se que a maioria (57,7%) considera bom o seu nível de desempenho, (30,8%) ótimo e (11,5%) excelente.

Evidenciou-se também que (46,2%) dos funcionários não participam de nenhum curso para aperfeiçoamento ou qualificação, (26,9%) de dois a três, (15,4%) um e (11,5%) fazem cursos anualmente,

No que diz respeito à motivação no trabalho, percebeu-se que (50%) dos profissionais encontram-se motivados para mais uma jornada de trabalho, mas ao mesmo tempo (50%) também estão desmotivados.

Tabela 4 – Características da Administração dos Gestores da Clínica Obstétrica da MEAC/UFC, BRASIL, 2007.

VARIÁVEIS	Nº	%
Modelo de gestão		
Bom	18	69,2
Ótimo	4	15,4
Excelente	2	7,7
Ruim	2	7,7
Planejamento da capacitação		
Bom	19	73,1
Péssimo	4	15,4
Ótimo	2	7,7
Excelente	1	3,8
Participação no planejamento		
Sim	20	76,9
Não	6	23,1

FONTES: MEAC-UFC

Em relação ao modelo de gestão no setor verificou-se que (69,2%) dos profissionais consideram bom, em seguida (15,4%) ótimo, (7,7%) excelente e (7,7%) ruim.

Observou-se também que (73,1%) dos funcionários revelam ser de bom nível o planejamento de capacitação, já que a instituição oferece oportunidades para os profissionais participarem de cursos, (15,4%) consideram péssima, enquanto (7,7%) ótimo e (3,8%) excelente.

Dos 26 funcionários entrevistados, (76,9%) aprovam e estão dispostos a participar do planejamento do setor e (23,1%) discordaram.

DISCUSSÃO

Provavelmente, contamos com um número de funcionários já desgastados por desenvolverem suas atividades por um período bastante longo e com atividades consideradas estressantes.

Para os profissionais desenvolver suas atividades, o hospital depende de uma extensa divisão de trabalho, com jornadas diversificadas entre seus integrantes e que abrangem muitos departamentos e equipe para o seu funcionamento ininterrupto, isto é, 365 dias do ano. As organizações pesquisadas mostraram uma diversidade nas suas jornadas de trabalho diárias, em virtude da necessidade de funcionamento 24 horas/dia e também em conseqüências das características legais e das especificidades das diversas profissões que têm uma jornada de trabalho diária reduzida⁸.

No caso da consulta para melhoria do serviço a predominância das informações foi de participação, a comunicação aberta é necessária e o gestor deve permitir a participação do profissional em opinar, planejar, executar, avaliar e replanejar as tarefas com o propósito de alcançar o sucesso em determinado objetivo e de modo que o profissional sinta-se satisfeito em participar do quadro da empresa.

As pessoas constituem parte do patrimônio físico na contabilidade da organização e podem ser visualizadas como parceiros das organizações. Como tais, elas são fornecedoras de conhecimentos, habilidades, capacidade, e, sobretudo, como aporte para as organizações que proporciona decisões racionais e imprime o significado e rumo aos objetivos globais⁹.

Um fator importante é a descentralização da administração dos Serviços de Enfermagem, uma vez que as decisões ficam o mais perto possível do local onde as ações são produzidas, permitindo assim, que os trabalhadores tenham autonomia e respaldo necessário para desenvolver um trabalho de forma mais criativa e responsável.

No estudo, a maioria refere uma boa relação com a equipe. Sabe-se que quanto maior a organização e a integração dos membros da equipe maior será a disposição para se produzir mais e melhor será o nível de eficiência dos mesmos. Certamente, esses profissionais precisam ser motivados a aprenderem a gostar do que fazem partilhar conhecimentos, desempenhar melhor o serviço para sentirem-se valorizados. As organizações precisam ter valores, e as pessoas também. Para que uma pessoa seja eficiente numa organização, os valores de ambos devem ser compatíveis. Tal afirmação não pressupõe que os valores devam ser os mesmos, mas que devam ser próximos o suficiente para que possam coexistir, ou, do contrário, ter-se-á a decepção das pessoas e o comprometimento dos resultados organizacionais¹⁰.

Assim, pode-se afirmar que as trocas de emoções e experiências, fruto da convivência entre pessoas distintas, é fator chave no trabalho em equipe, tão importante quanto à realização de qualquer tarefa, porque é a convivência que dá significação às pessoas. Em geral, os subordinados não se motivam, pois na maioria das vezes o que é dito não é cumprido, portanto, a empresa deve estar cercada de pessoas pró-ativas e que estejam dispostos a defender os mesmos valores da empresa desde que os valores da empresa sejam éticos, e haja por parte dela uma política de reconhecimento e recompensa pelos esforços¹¹.

O trabalho em equipe exige princípio que determina o que o grupo almeja de qualquer maneira. Isso implica na existência de uma equipe disposta a vencer os desafios e obstáculos que surge no dia-a-dia da empresa. Ninguém trabalha sozinho, os responsáveis pela adoção de uma determinada postura estratégica não são tão facilmente identificadas. Embora, em uma organização o mais comum seja encontrar uma liderança cuja influência é predominante, há muitas pessoas atuando e participando direta ou indiretamente na tomada de decisão. Desse modo, ninguém deve considerar o trabalho de organizar um time de primeira como tempo perdido. É na verdade uma das melhores formas de utilização do tempo, pois é uma das que mais retorno trás para que o investimento feito no projeto de crescimento seja proveitoso¹¹.

Em relação à comunicação com os gestores, foi afirmativa pela maioria. A comunicação entre as pessoas desempenham melhor quando o gestor é franco e respeita seus anseios e idéias; confiança – as pessoas querem estar certas de que o gestor sempre se comportará de forma justa; caráter – as pessoas serão influenciadas pelos atos e comportamentos do gestor; responsabilidade – as pessoas sentem-se seguras em relação ao gestor quando este cumpre seus compromissos e exige que elas façam o mesmo; integridade – as pessoas respeitam o gestor quando vêem que ele pratica o que prega; sabedoria – as pessoas respeitam o gestor quando percebem que ele age com imparcialidade e respeito pelos outros. Cabe ao líder tornar o grupo e a organização não apenas eficiente, mas maximizar os resultados obtidos, ou seja, ser eficaz¹².

A comunicação é a capacidade de expressar clara e objetivamente, verbalmente e não verbal, analisar e elaborar documentos técnicos. Ter capacidade de argumentação formar opinião fundamentada e manter coordenação de idéias capacidade que facilita o trabalho em equipe rumo ao objetivo pré-estabelecido¹³.

No estudo, observa-se que mais da metade das funcionárias referem um número de folgas insuficiente. Sabe-se que isso provavelmente decorre em virtude da carga horária excessiva, estabelecida de 40 horas semanais, podendo contribuir para a desmotivação, falta de interesse e desorganização das atividades

Sabe-se que o funcionário precisa ter tempo livre para uma qualidade de vida melhor. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é uma terminologia que tem sido largamente difundida nos últimos anos, é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a execução de melhorias de inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente do trabalho. Observa-se, assim, que a QVT dialoga com noções como motivação, satisfação, saúde-segurança no trabalho, envolvendo discussões mais recentes sobre novas formas de organização do trabalho e novas tecnologias. A implementação da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial ¹⁴.

O ritmo de trabalho entre os profissionais considerado estressante situação essa, provavelmente, decorrente do cansaço advindo do longo tempo de serviço, conforme achados anteriores, a maioria dos funcionários está numa faixa etária acima de 40 anos, período em que começam o aparecimento das doenças ocupacionais.

O estresse capaz de gerar um desequilíbrio na homeostase pode ter suas causas distribuídas em dois grandes grupos: somatogênicas ou emotogênicas, entretanto, independente da causa, ambas são capazes de produzir alterações iniciais: náuseas, mal-estar, cefaléia, distúrbios gastrintestinais, úlceras gástricas, que perdurando, promovem reações mais complexas, como a interferência no fluxo de sangue e bombeamento cardíaco, respostas imunológicas, disfunções glandulares, hipertensão e hipotensão. Para o autor, os profissionais de enfermagem estão mais expostos aos fatores desencadeadores do estresse que, geralmente, os levam a um consumo acentuado de café, álcool e tabaco. Este fato favorece a ocorrência de doenças circulatórias, metabólicas, imunológicas e até emocionais, contribuindo para uma sobrecarga orgânica e produtora do estresse emocional em níveis diferentes ¹⁵.

Particularmente, a equipe de enfermagem mesmo com o corpo clínico de um hospital, independentes das funções desempenhadas, são comprometidas pelo estresse emocional em vários níveis, quer seja pela pressão de superiores, quer pela área de atuação. Essa situação pode gerar até a chamada síndrome de Burnout, caracterizado por três traços fundamentais: sentimento de desgaste emocional, despersonalização e sentimento de reduzida competência profissional. A saúde e a educação profissional podem ser melhoradas por meio de cursos alternativos para o desenvolvimento do pessoal de enfermagem e de atividades educacionais terapêuticas para o grupo, visando à diminuição do estresse ¹⁵.

Com relação à presença de doenças quase metade da amostra confirma a presença de alguma doença, sabe-se que o custo econômico da ocorrência de doenças relacionadas ao trabalho é gigantesco, seja no plano empresarial, nacional ou global. Estima-se que as perdas com compensação de trabalhadores, dias perdidos de trabalho, interrupção da produção, despesas médicas e outras relacionadas são da ordem de 4% do PIB mundial, possivelmente, muito mais ¹⁶. O ideal seria que o funcionário, tivesse assistência médica para melhoria da qualidade de vida dos que estão doentes e conservar o número de profissionais que se encontram saudáveis. Certamente, os que se encontram doentes muitas vezes precisam se ausentar do trabalho, isso sobrecarrega os profissionais do setor.

Outro ponto importante para o funcionário é higiene do trabalho que se refere a um conjunto de normas e procedimentos que visam à proteção da integridade física e mental do trabalhador, preservando-o dos riscos de saúde inerentes às tarefas do cargo e ao ambiente físico onde são executadas. Já a segurança do trabalho é o conjunto de medidas técnicas, educacionais, médicas e psicológicas, empregadas para prevenir acidentes, quer eliminando condições inseguras do ambiente quer instruindo ou convencendo os trabalhadores da necessidade de implantação de práticas preventivas⁸.

Em estudo realizado sobre motivação, qualidade de vida e participação no trabalho na Universidade de Santa Catarina em 2000, o autor classifica os problemas mais comumente encontrados em: problemas posturais e de movimentações; relacionados ao custo energético do trabalho; biomecânicos (forças musculares exigidas); decorrentes de condições ambientais; relacionados às novas tecnologias e exigências mentais elevadas e relacionados a aspectos mentais, não cognitivos¹⁷.

Quanto às condições de trabalho na instituição prevalece como regular, a grande maioria questiona principalmente no que diz respeito aos materiais disponibilizados pela instituição para a execução das tarefas e quadro de funcionário insuficiente para a demanda do serviço, a condição de trabalho mede as condições prevalentes no ambiente de trabalho. Envolve jornada e carga de trabalho, materiais e equipamentos disponibilizados para a realização das tarefas e ambiente saudável¹⁸.

Possivelmente, fatores como idade, tempo de serviço, carga horária excessiva e falta de material tenham influenciado nas opções dos profissionais. Diariamente, em nossa jornada de trabalho, encontramos pessoas insatisfeitas com as condições a que estão submetidas no ambiente de trabalho.

É nas organizações que passamos a maior parte de nossas vidas, natural seria necessária que as transformássemos em lugares mais aprazíveis e saudáveis para o desenvolvimento do nosso trabalho. Locais onde pudéssemos, de fato, passar algumas horas vivendo, criando e realizando plenamente - com a qualidade de vida, satisfação e alegria. O ambiente de trabalho pode oferecer sentimentos de bem-estar, ou desmotivação, caso não seja tão satisfatório quanto desejam. A busca é de cada vez mais tentar garantir condições seguras de trabalho e oferecer um ambiente saudável. Pode-se influenciar ou aprimorar cada vez mais os principais instrumentos de motivação de seu trabalho, a fim de aumentar a quantidade e a qualidade¹⁹.

O ambiente de trabalho pode tornar as pessoas motivadas ou não, caso não seja tão satisfatório quanto deseja. A busca é de condições segura de trabalho e de ambiente saudável. Pode-se influenciar ou aprimorar cada vez mais os principais instrumentos de motivação de seu trabalho, a fim de aumentar a quantidade e a qualidade, dentro do trabalho, todos desejam se sentir realizados e mostrar que sua contribuição, na medida do possível, pode resultar em avanço para a empresa. Porém, para que isso ocorra, é necessário incentivar o aprimoramento de cada um dentro da equipe, ajudando, assim, cada um, a aprimorar e a definir seus padrões e metas pessoas atuais e futuras¹⁷.

Quanto ao bom conceito de desempenho informado por grande parte do grupo, as afirmações provavelmente estão relacionadas a um número elevado de profissionais lotados no setor que vem buscando o crescimento profissional através da realização de graduação em nível superior em várias áreas mesmo fora da enfermagem. A realização pessoal reúnem itens que expressam a definição valorativa do trabalho como sendo uma atividade que deve proporcionar prazer ao individuo pelo significado dos resultados do

trabalho exigência de raciocínio (desafio), direito a recompensas, auto-valorização, interesse pela tarefa e crescimento pessoal. Em outras palavras, o fio condutor que une todos os itens deste fator é o prazer, um prazer de múltiplas causas ou fontes²⁰.

A pouca participação em cursos específicos de enfermagem, poderia implicar dizer que o tempo que estes profissionais têm de folga é pouco para se dedicar a outras atividades como cursos para capacitação e qualificação, isso decorre provavelmente do cansaço físico, estresse, disponibilidade de tempo e a falta de estímulo para o crescimento profissional dentro da área que atua.

Oportunidade de crescimento e segurança abrange as políticas da instituição no que se refere ao desenvolvimento, crescimento e segurança de seus empregados, ou seja, possibilidade de carreira, crescimento pessoal e segurança no emprego. Neste fator, pode-se observar, através das ações executadas pelas empresas, o quanto a prática empresarial está de fato sintonizada com o respeito e a valorização dos empregados¹⁸.

A motivação encontrada em nosso estudo é um dado preocupante porque funcionário trabalhando desmotivado provavelmente não desenvolverá uma assistência de boa qualidade. Empregados motivados e valorizados pelas suas empresas atraem outros bons e motivados profissionais, são infinitamente mais comprometidos com os resultados e com a organização, buscam, constantemente, melhores qualificações, são proativos e, acima de tudo, querem o melhor para a empresa, pois sabem que o melhor da empresa será o melhor para o futuro deles²¹. Finalmente, aqueles motivados exercem influência sobre as decisões e comportamentos dos outros, fazendo com que as pessoas atuem de uma maneira diferente do convencional, utilizando da dominação (poder institucional) ou do carisma (poder pessoas). Gostam de competir e vencer e de estar no controle das situações²².

Na vivência do dia-a-dia de nosso trabalho observa-se que a grande maioria aprova o modelo de gestão, há no setor, uma gestão participativa cujos envolvidos participam dos processos de desenvolvimentos que enriquecem o conhecimento dos profissionais que certamente ajudarão a instituição a atingir os resultados que garantirão o alcance e a sustentação do sucesso, o papel do gestor é fundamental em qualquer programa de desenvolvimento nas empresas, portanto, o gestor lidera as equipes pressupondo a capacidade de influenciar e ao mesmo tempo de ser influenciado pelos subordinados, buscando alcançar os objetivos pré-estabelecidos.

A busca constante pela qualidade e excelência dos serviços na instituição, trouxe mudanças nos modelos de gestão com a implantação de coordenadores de unidades e, conseqüentemente, a forma de gerir as pessoas também mudou. O investimento nas pessoas é hoje valorizado, uma vez que tem ocorrido forte tendência de abandonar o enfoque científico da administração, por um enfoque mais sofisticado das relações humanas²³.

A participação dos profissionais no planejamento da capacitação dos profissionais é um dado relevante porque eles têm mais conhecimentos das necessidades do setor, provavelmente, porque passam mais tempo no serviço e assim conseguem identificá-las. Entre os profissionais que discordam da participação, poderá está incluído aquele com pouca satisfação pessoal nos seus empregos e aúfere pouco senso de realização e criatividade, o que não os permite participar do planejamento na execução das tarefas do setor.

As novas diretrizes institucionais que inseriram mudanças estruturais na divisão de enfermagem e do Serviço de Educação Continuada (SEC), o modelo gerencial com foco em resultados, o investimento em recursos humanos para desenvolvimento de competências profissionais e o trabalho integrado multidisciplinar determinaram transformações no processo de trabalho dos profissionais, tendo como conseqüência a necessidade de uma nova capacitação desses profissionais. Entenda-se aqui por competência profissional o saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo, adicionando à noção de competência, o conceito de entrega, de contribuição⁵.

Gestão por competência é a gestão empresarial voltada para produção de bens e serviços, utilizando uma mão-de-obra extremamente qualificada. Os profissionais passaram a ter que ampliar seu perfil de competências que compreendem aptidões técnicas e comportamentais. São incontestáveis as necessidades das empresas pela busca de eficácia, indicando que uma empresa pode ser competente, eficiente e humanizada ao mesmo tempo, tornando-se mais competitiva e conquistando novos mercados¹².

Nota-se que mais da metade dos profissionais mesmo com alguns pontos negativos participam no planejamento. Grupos integrados elevam a competitividade, a qualidade e a produtividade. No que diz respeito aos processos organizacionais, o comportamento dos indivíduos adquire papel decisivo na implementação de mudanças. Face às múltiplas possibilidades analíticas do comportamento coletivo, são destacados aqui os aspectos da cooperação, da influência dos outros nos resultados do trabalho e, em especial, da comunicação que é avaliada em sua transparência, freqüência e eficiência. Está claro que compreender as sugestões e orientar o grupo significa obter melhores resultados, o que não ocorre se os envolvidos não entenderem e não incorporarem as metas, as mudanças e os objetivos²⁴.

Para obter o desenvolvimento de habilidades, as empresas precisam cultivar o conhecimento e difundi-lo por todos os níveis da organização, a fim de que possam ser geradas idéias com maior rapidez e criatividade. Para isso, as empresas baseadas no conhecimento teriam de dividir poder entre quatro participantes básicas: os profissionais especialistas, que utilizam sua criatividade para solucionar problemas complexos, gerando receitas; os gestores que criam e desenvolvem o espírito de equipe; o pessoal de suporte, que dá apoio técnico e, por fim, os líderes, que decidem sobre a direção a ser tomada, despertando nos demais empregados o desejo de segui-los²⁵.

CONCLUSÃO

Os resultados encontrados na pesquisa mostram que grande parte do quadro de funcionários de enfermagem da instituição está numa faixa etária elevada e com muitos anos de profissão, tendo, portanto, mais possibilidades do profissional apresentar cansaço físico e mental, em decorrência de estresse por terem que desenvolver suas atividades em uma longa jornada de trabalho.

Apesar de a maior parte ter referido não ser consultado para melhoria do serviço, observa-se que há valorização, boa relação dentro da equipe e comunicação com os gestores do setor no qual desenvolve suas funções.

O número de folga é insuficiente, o ritmo de trabalho é estressante, há um número significativo de funcionárias com diagnóstico de alguma patologia, sendo a hipertensão e a depressão as mais freqüentes.

Quanto às condições de trabalho, a maioria refere ser ruim, o ambiente de trabalho regular, consideram que desenvolvem suas atividades em bom nível, porém, não realizam cursos e não são motivados.

Muitas vezes à ausência de treinamento, jornada extensa de trabalho, hierarquia rígida vertical, divisão de tarefas inadequadas, falta de valorização profissional, falta de preparação para o funcionário podem gerar um clima motivacional desfavorável ao ambiente de trabalho.

Sabe-se que o funcionário quando percebe que está trabalhando em um ambiente cujos objetivos das ações são claros, interessantes, com autonomia em colaborar como trabalham, com poder de idéias para encorajamento e entusiasmo, com disposição a cooperar no alcance dos objetivos, certamente, trabalharão com maior entusiasmo e motivação.

Vale salientar que mesmo com a maioria aprovando o modelo de gestão, o planejamento da capacitação e dispostos a participarem no planejamento, ouvimos no dia-a-dia que as oportunidades oferecidas pela instituição de aprimoramento não são criadas com freqüência, não se oferece boas condições de trabalho, como tecnologias, recursos humanos, vale transporte, nem os meios necessários para a geração de um bom serviço. Isso inclui, também, a falta de estímulo ao servidor no sentido de se modernizar, compreender e valorizar o seu trabalho. Queixas sobre a falta de condições físicas, materiais e econômicas são constantes e parecem refletir-se na qualidade de serviço prestado por seus servidores e, conseqüentemente, nas instituições onde trabalham.

Sugere-se a formação de grupos de trabalho para avaliar o porquê das insatisfações relatadas neste estudo. Possivelmente, tornaria mais viável à solidificação de uma gestão realmente participativa, cujas partes envolvidas terão oportunidade de encontrar um denominador comum para a solução dos problemas existentes na Clínica Obstétrica da MEAC-UFC.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Leila P. Gestão do Conhecimento: Programa de Educação Corporativa como Diferencial Competitivo Na Formação Continuada de Docentes. Estudo de Caso de Uma Instituição de Ensino. [Mestrado]. Florianópolis (SC): Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC; 2002.
2. Chivenato I. Gestão de pessoas; o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 20ª ed. Rio de Janeiro (RJ): Campus 1999.
3. Pestana MC, Pires PMSG, Funaro VMBO, Utuyama AS, Pacheco FM, Guimarães TBN. Desafios da sociedade do conhecimento e gestão de pessoas em sistemas de informação. *Ciência da Informação*. 2003 maio/agost; 32 (2): 77-84.
4. Santos MJN. Gestão de recursos humanos: teorias e práticas. *Sociologia* 2004 jul/dez; 12: 142-158
5. Martins C, Kobayashi RM, Ayoub AC, Leite MMJ. Perfil do enfermeiro e necessidades de desenvolvimento de competência profissional. *Texto contexto - enferm*. 2006 Set; 15 (3): 472-478.

6. Gil AC. Gestão de pessoas. São Paulo (SP): Atlas. 2001.
7. Ministério da Saúde (BR). Diretrizes e Normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo Seres Humanos. Brasília (DF): Ministério da Saúde; 1996.
8. Chiavenato I. Recursos Humanos. São Paulo (SP): Atlas; 1997.
9. Chivenato I. Gestão de Pessoas. 2ª. ed. Rio de Janeiro (RJ): Campus; 2005.
10. Drucker P. Seja seu Próprio Gerente. HSM Management 1999 set/out; 16 (3): 74-84.
11. Menezes EJC. Objetivo: crescer. Curitiba (PR): Alternativa; 2002.
12. Valdec. Gestão por competências: uma vantagem competitiva. Disponível em: E-mail: Profvaldec@uol.com.br. Acessado em 10-06-2007.
13. Rhinow G. Inovando e competindo por meio da gestão de pessoas. Revista de Administração de Empresas 2001 jan/mar; 8 (1): 2-7.
14. Lacaz FAC. Qualidade de vida no trabalho saúde/doença. Rev. Ciênc. saúde coletiva 2000 5 (9): 1551-161
15. Mangolin EGM, Zola TRP, Ferreira APP, Andrade CB. Rev. Saúde. Piracicaba 2003 5(10): 21-28.
16. International Labour Office. Standards-related activities in the area occupational safety and health: an in-depth study for discussion with a view to the elaboration of a plan f action for such activities. Report VI, Geneva, 2003.
17. Machado CLB. Motivação, Qualidade de Vida e Participação no Trabalho. [Mestrado]. Florianópolis (SC): Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC; 2002.
18. Fernandes E. Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar. Salvador. Casa da Qualidade LTDA, 1996.
19. Demasy DO. Futuro do trabalho: fadiga e ócio na sociedade pós-industrial. 3ª edição Rio de Janeiro (RJ): José Olympio LTDA; 2000.
20. Borges LOA. A estrutura fatorial dos atributos descritivos e valorativos do trabalho: um estudo empírico de aperfeiçoamento e validação de um questionário. Estudos de psicologia, Natal 1999 jan/jun; 4 (1): 107-139.
21. Motta PR. Gestão Contemporânea: A Ciência e a Arte de Ser Dirigente. 11ª. ed. Rio de Janeiro (RJ): Record; 2000.
22. Coelho T. Conheça sua Base Motivacional. [on line] Disponível em: <http://carreiras.empregos.com.br>. Acessado em: 30-04-2007.
23. Cunha ICKO, Ximenes Neto FRG. Competências gerenciais de enfermeiras: um novo velho desafio? Texto contexto - enferm. 2006 Set; 15 (3): 479-482.
24. Martins R. O Poder da Motivação. http://www.catho.com.br/jcs/inpuer_view.phtml?id=6748. Acesso dia 12 de julho de 2007.
25. Solino AS, El-Aouar WA. O processo de tomada de decisões estratégicas entre a intuição e a racionalidade. Cadernos de Pesquisa em Administração 2001 julho/set; 8 (3): 15-26

ISSN 1695-6141

© COPYRIGHT Servicio de Publicaciones - Universidad de Murcia