

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO
DO VALE DO JURUENA
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**FATORES QUE CAUSAM ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO DE
PROFISSIONÁIS DA ÁREA DA SAÚDE: UM ESTUDO DO CASO DO HOSPITAL
MUNICIPAL DE JUINA/MT**

Autor: Werllen Coracini Lima

Orientadora: Prof^a Ms. Mara Luiza Gonçalves Freitas

JUINA - MT

2010

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO
DO VALE DO JURUENA
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**FATORES QUE CAUSAM ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO DE
PROFISSIONÁIS DA ÁREA DA SAÚDE: UM ESTUDO DO CASO DO HOSPITAL
MUNICIPAL DE JUINA/MT**

Autor: Werllen Coracini Lima

Orientadora: Prof^a Ms. Mara Luiza Gonçalves Freitas

Monografia apresentada ao curso de Bacharelado em Administração, da Faculdade de Ciências Contábeis e Administração do Vale do Juruena como requisito parcial para obtenção do título Bacharel em Administração.

JUINA - MT

2010

**AJES - FACULDADE DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ADMINISTRAÇÃO
DO VALE DO JURUENA
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

BANCA EXAMINADORA

Prof. Ms. Márcio Gonçalves dos Santos
1º Membro

Profª Ms. Carlos Dutra
2º Membro

Orientadora: Profª. Ms. Mara Luiza Gonçalves Freitas
Orientadora

AGRADECIMENTO

Agradeço primeiramente a Deus, que me acompanha sempre em meu coração e em todos os passos que dou, a meus pais, amigos e minha namorada que sempre foram meu porto seguro, a minha orientadora Mara Luiza Gonçalves Freitas que tanto me auxiliou neste trabalho e a professora Juciane Post que foi a primeira e maior defensora da nossa turma no pouco tempo nos brindou com sua presença, a administração do Hospital Municipal de Juina/MT que teve a maior atenção e respeito comigo e com meu trabalho. E por fim os que mais me farão falta nesta nova jornada os meus colegas de sala que sempre foram parte integrante em minha formação tanto acadêmica como pessoal.

O correr da vida embrulha tudo. A vida é assim: esquentar, esfriar, sossegar e depois desinquieta. Aperta e daí afrouxa. O que ela quer da gente é coragem.
(João Guimarães Rosa).

RESUMO

Com o passar dos anos e com o avanço da tecnologia, o ambiente de trabalho esta se modificando, excedendo cada vez mais a condição, a habilidade e a capacidade de adaptação dos trabalhadores no meio onde estão inseridos e nas funções de trabalho. Estes trabalhadores vivem sob sucessiva pressão, não somente no trabalho mas como em qualquer setor da vida. O estresse pode exercer grande influencia no modo de como as pessoas se comportam perante a sociedade. Dentro deste contexto o presente trabalho tem como objetivo identificar os fatores que causam estresse nos profissionais da saúde fazendo um estudo de caso dentro do hospital municipal de Juína/MT. A pesquisa aplicada é uma investigação quali-quantitativa, de caráter exploratório-conclusivo. A técnica utilizada para a construção deste trabalho foi o estudo de caso, subsidiado através da aplicação de um questionário semi-estruturado. A pesquisa foi aplicada junto aos colaboradores da área da saúde do hospital municipal de Juína/MT, sendo eles enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem. A pesquisa foi apresentada em forma de gráficos e uma tabela para o levantamento da relevância dos itens que foram interpretados como causadores do estresse nos colaboradores da área da saúde do hospital municipal de Juína/MT. Os resultados que se destacaram na pesquisa foram que a média de tempo de trabalho dos colaboradores foi de 2,5 anos e 10,44% dos colaboradores afirmam ter outro emprego além do hospital. Já dos fatores causadores de estresse dos que se destacaram foram de âmbito de ambiente e de saúde, fatores estes que são fortes causadores de estresse nos colaboradores do hospital municipal de Juína/MT.

Palavras chave: Estresse, Estresse no local de trabalho, Fadiga, Satisfação, Saúde Publica.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Amostragem probabilística aleatória dos entrevistados	42
--	-----------

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Questão 05 - Possui tempo suficiente para realizar suas tarefas durante meu expediente	45
Gráfico 2: Questão 02 - Meus superiores e companheiros de serviço reconhecem minhas habilidades e talentos	46
Gráfico 3: Questão 03 - Existem programas de incentivo para a formação dos profissionais desta instituição.....	47
Gráfico 4: Questão 08 - Eu deveria ter mais tempo para conviver com meus amigos, familiares e/ou namorada(O)/esposa(o).....	47
Gráfico 5: Questão 08 - Existem algum empecilho para o desempenho de minhas tarefas.	48
Gráfico 6: Questão 09 - Me sinto inseguro ao executar alguns procedimentos que julgo ser considerado como de alto risco para mim	49
Gráfico 7: Questão 10 - Me sinto mal emocionalmente quando estou tratando de um paciente em que não existem mais recursos físicos disponíveis para sua reabilitação	50
Gráfico 8: Questão 11 - Existem casos em que eu me deparo com problemas que não recebi formação para resolvê-los.....	50
Gráfico 9: Questão 14 - Existe muita competitividade em meu cargo ou em meu ambiente de trabalho	51
Gráfico 10: Questão 15 - Minhas tarefas e responsabilidades no trabalho são apresentadas claramente	52
Gráfico 11: Questão 16 - Minhas tarefas e afazeres são modificados com muita frequência	52
Gráfico 12: Questão 17 - Consigo me manter financeiramente sem auxílio de meus pais ou cônjuge.....	53
Gráfico 13: Questão 13 - Possuo tempo e ânimo para executar meus afazeres em casa	53
Gráfico 14: Questão 18 - Falto no mínimo uma vez por mês por motivos de saúde.....	54
Gráfico 15: Questão 19 - Durante o dia me sinto limitado fisicamente ao executar minhas tarefas	54

Gráfico 16: Questão 20 - Sinto dores de cabeça com frequencia.....	55
Gráfico 17: Questão 21 - Me sinto sonolento e/ou cansaço com frequencia.....	56

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Fatores que provocaram mudanças para o conceito de organização	19
Quadro 2: Abordagens teóricas em administração	20
Quadro 3: A fadiga no contexto das abordagens clássicas e das relações humanas.....	26

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AJES	Associação Juinense de Ensino Superior do Vale do Juruena
ASSEMU	Associação dos Servidores Públicos
CLT	Consolidação das leis do trabalho
CNES	Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde
LER	Lesão por Esforço Repetitivo
MT	Mato Grosso
SUS	Sistemas Único de Saúde
TGA	Teoria Geral da Administração
UTI	Unidade de Terapia Intensiva

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO	14
1.2 PROBLEMA DE PESQUISA	15
1.3 HIPÓTESES DA PESQUISA	15
1.4 OBJETIVOS.....	15
1.4.1 Objetivo Geral.....	15
1.4.2 bjetivos Específicos	15
1.5 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA.....	16
1.6 JUSTIFICATIVA.....	16
2 REVISÃO TEÓRICA	18
2.1 CONCEITOS DAS TEORIAS DA ADMINISTRAÇÃO	18
2.2 ADMINISTRAÇÃO CIENTÍFICA.....	21
2.3 ANÁLISE DO TRABALHO E DO ESTUDO DOS TEMPOS E MOVIMENTOS ..	27
2.4 FADIGA HUMANA.....	28
2.5 CONCEITO DE ESTRESSE	30
3 SATISFAÇÃO E ESTRESSE NO LOCAL DE TRABALHO	32
3.1 SATISFAÇÃO NO TRABALHO.....	32
3.2 A SÍNDROME DA ADAPTAÇÃO GERAL	33
3.3 BAIXO COMPROMISSO ORGANIZACIONAL.....	34
3.4 CONCEITO DE HOSPITAL	36
3.5 ESTABELECIMENTO DE SAÚDE PUBLICA	37
3.6 ORGANIZAÇÃO HOSPITALAR	37
4 METODOLOGIA	39
4.1 CONCEITO DE PESQUISA	39
4.2 CARÁTER DE PESQUISA	40
4.3 ESTRATÉGIA DE PESQUISA.....	40
4.4 ESTRATÉGIA DE SELEÇÃO DO OBJETO DE PESQUISA E AMOSTRAGEM.	40
4.5 PERFIL DA AMOSTRA ENTREVISTADA.....	42
4.6 ESTRUTURA DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	43
4.7 ASPECTOS GERAIS SOBRE O AMBIENTE A SER PESQUISADO	43

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	45
5.1 DOS ASPECTOS PSICOLÓGICOS	45
5.2 DOS ASPECTOS DE AMBIENTE	48
5.3 DOS ASPECTOS DE MERCADO	51
5.4 DOS ASPECTOS DE SAÚDE	53
5.5 TRATAMENTO DOS DADOS.....	56
CONCLUSÃO	58
REFERÊNCIAS.....	60
APÊNDICE.....	62

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

A falta de investimentos na área da saúde tem prejudicado a todos que contribuem para sua existência, seja esse o cidadão que paga pelo serviço prestado ou funcionários do setor, que não deixa de ser contribuinte. A situação dos setores públicos de saúde em todo país é desoladora, pois o poder público se omite permitindo que milhares de brasileiros morram nas filas dos prontos socorros ou em leitos precários. Os baixos salários, a falta de contingente nos quadros de colaboradores e a falta de materiais, vão ao encontro de um congestionamento no setor. A pressão sobre os profissionais da área é grande, uma vez que um fluxo significativo de trabalho não justifica as falhas existentes, isto é, não minimiza a responsabilidade que esse profissional exerce. Muitos são os casos de reclamações de natureza diversa em hospitais, em que o estresse outrora benéfico para a realização da vida prática, agora toma proporções patológicas.

Considerando ainda o descaso quanto à infra-estrutura, a fim de apontar mais fatores que contribuem para o quadro de estresse dos profissionais da área da saúde, mencionamos como situação agravante a falta de investimentos também na área da educação, pois grande parte dos registros de entrada nos hospitais é ligada a algum tipo de violência cometida, sobrecarregando os setores da saúde.

O estresse é necessário para nossa vida uma vez que confronta as situações práticas e estimula a realização de novas tarefas diárias. Quando as tarefas diárias excedem nossa capacidade de gerí-las, sofremos desgastes que podem levar aos mais variados transtornos que classificamos de maneira genérica como estresse.

O caos na saúde pública é um problema que precisa começar a ser revertido, com novas políticas, investimentos no setor, investimentos nos profissionais quanto a um melhor preparo e subsídios para uma jornada mais direcionada a cada tarefa a ser realizada, de modo a não sobrecarregar o profissional e elevar a qualidade do serviço.

1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

Segundo Gil,(2002, p. 26), “Toda pesquisa se inicia com algum tipo de problema, ou indagação. Toda via a conceituação adequada de problema de pesquisa não constitui tarefa fácil, em virtude das diferenças aceções que envolvem este termo”.

No caso deste estudo, estabeleceu-se como fio condutor o seguinte problema de pesquisa: quais os fatores geradores de Estresse no ambiente de trabalho no Hospital Municipal de Juína/MT?

1.3 HIPÓTESES DA PESQUISA

H1 - O estresse observado no ambiente de trabalho do Hospital Municipal de Juína/MT é causado principalmente por aspectos psicológicos;

H2 - O estresse observado no ambiente de trabalho do Hospital Municipal de Juína/MT é causado principalmente por aspectos ambientais;

H3 - O estresse observado no ambiente de trabalho do Hospital Municipal de Juína/MT é causado principalmente por aspectos mercadológicos;

H4 - O estresse observado no ambiente de trabalho do Hospital Municipal de Juína/MT é causado principalmente por aspectos de saúde;

H5 - Nenhum dos fatores avaliados são condicionantes para o estresse.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo Geral

A pesquisa tem como objetivo geral identificar quais são os fatores que geram estresse nos profissionais da saúde do Hospital Municipal de Juína/MT.

1.4.2 Objetivos Específicos

- a) Conceituar estresse, a partir das contribuições das teorias da administração;
- b) Discutir satisfação e estresse no local de trabalho;

- c) Discorrer sobre organização hospitalar, bem como sobre estrutura dos estabelecimentos de saúde pública;

1.5 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

Este trabalho será desenvolvido no sentido de levantar quais são os fatores que geram Estresse no ambiente de trabalho no Hospital Municipal de Juina/MT, esta pesquisa será realizada com os profissionais da saúde: enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem que fazem parte do quadro de colaboradores do hospital municipal de Juina/MT, onde estes serão escolhidos aleatoriamente e participarão da pesquisa pelo instrumento de questionário levando se em conta que os próprios serão o alvo da pesquisa.

O hospital esta loca localizado em Juina/MT uma cidade pólo que dá acesso para várias cidades e distritos da região sendo elas: Castanheira, Juruena, Cotriguaçu, Colniza, Guariba, Ariupuanã e Conselvan. Cidades estas que utilizam dos serviços da instituição por meio do Consórcio Intermunicipal do Vale do Juruena e de iniciativas próprias tentando suprimindo assim as carências de um atendimento profissional e de uma estruturas com mais recursos. Atualmente o hospital possui um quadro de colaboradores de 117 pessoas dispostas com 4 pessoas para a administração, 6 enfermeiras, 67 técnicos e auxiliares de enfermagem, 5 secretárias, 13 do setor de limpeza, 4 lavadeiras, 8 cozinheiras, 4 motoristas, 1 de manutenção e serviços gerais e 5 vigias.

1.6 JUSTIFICATIVA

A escolha do presente tema vai ao encontro com aspirações pessoais e inquietações sociais, visto que há um interesse particular em acessar profissionalmente a arena da administração hospitalar. Esta área, importante contribuinte do bem estar humano responde significativamente como indicador de desenvolvimento social e humano.

Os motivos pelos quais justificam a feitura do presente trabalho se deram devido ao fato de haver profissionais ligados à área da saúde em minha família. No caso em questão meu pai, que consequentemente está ligado a outros profissionais, que fazem parte de nosso círculo de amizade e convivência devido às afinidades geradas pela área que atuam.

Outro ponto que despertou minha inquietude para o presente tema, foram as sucessivas críticas da população de Juína/MT veiculadas nas mídias locais, onde sempre apontam para as mesmas “deficiências”.

Estes foram os motivos que alicerçaram o foco a que eu deveria discorrer e constatar o que de fato retrata a realidade enfrentada pelos profissionais da área da saúde, identificando quais os fatores causadores de estresse para os colaboradores da área da saúde do hospital municipal de Juína/MT.

2 REVISÃO TEÓRICA

2.1 CONCEITOS DAS TEORIAS DA ADMINISTRAÇÃO

Após a descoberta da aplicação do vapor como fonte de energia, em meados do Século XVIII, a industrialização tornou-se um processo irreversível para a história da humanidade. Muitas são as teorias que fomentam as idéias organizacionais que temos hoje, entre elas podemos elencar a produção em massa, departamentalização, os recursos humanos e a CLT - Consolidação das leis do trabalho.

O início da história da administração foi predominantemente uma história de cidades, de Países, governantes, exército e da igreja. A Revolução Industrial provocou o surgimento das fábricas e o aparecimento da empresa industrial (CHIAVENATO 2003, p. 36).

A partir do momento que o homem se organizou em sociedade, os princípios da administração surgem intrinsecamente à essas organizações respectivas a sua posição em um contexto histórico e geográfico, pois, para que permaneça uma organização, em qualquer situação ela obedecerá a seus princípios básicos. Com a Revolução Industrial obtivemos a empresa Industrial, e com o surgimento dessas fábricas podemos dizer que nos remeteu ao conceito de indústria que conhecemos até hoje (CHIAVENATO, 2003, p.33 -36).

Nesta revolução surgiram alguns fatores que provocaram mudanças nessa para o conceito de organização na época, mudanças estas que são citadas abaixo:

QUADRO 01 – Fatores que provocaram mudanças para o conceito de organização

• Aparecimento das fabricas e das empresas industriais;
• Substituição do artesão pelo operário especializado;
• Crescimento das cidades e aumento da necessidade de administração publica;
• Surgimento dos sindicatos como organização proletária a partir do inicio do século;
• Inicio do marxismo em função da exploração capitalista;
• Doutrina social da Igreja para contrabalançar o conflito entre capital e trabalho;
• Primeiras experiências sobre administração de empresas;
• Consolidação da administração como área de conhecimento;
• Inicio da Era Industrial que prolongou até a ultima década do século XX.

Quadro 1: Fatores que provocaram mudanças para o conceito de organização

Fonte: Chiavenato 2003, p. 36.

Embora todas as transformações que o mundo sofreu após a Revolução Industrial sirvam de base para o estudo da área da Administração e áreas afins estritamente técnicas, temos por traz de toda essa “biblioteca”, se assim podemos dizer, nós mesmos, ou seja, o homem. Sendo assim fica evidente que cada momento histórico ou surgimento de determinado termo ou conceito das mais variadas áreas do conhecimento, no caso em questão a Administração, se deram devido às necessidades que nos deparamos ao longo de nossa existência (CHIAVENATO 2003, P. 35- 37).

Neste sentido, as teorias da Administração prestam-se como insumos para a leitura do ambiente organizacional, de forma a favorecer a leitura do tema estresse no cotidiano das empresas. Embora esta questão esteja presente em praticamente todas as teorias da administração conhecidas vide o QUADRO 02, é através das contribuições oferecidas por Taylor, Fayol e Mayo que a questão fica mais evidente, em razão de serem os fundadores das escolas de administração.

QUADRO 02 – Abordagens teóricas em Administração

Ano	Abordagem teórica
1903	Administração Científica
1909	Teoria da Burocracia
1916	Teoria Clássica
1932	Teoria das Relações Humanas
1947	Teoria Estruturalista
1951	Teoria de Sistemas
1953	Abordagem Sociotécnica
1954	Teoria Neoclássica
1957	Teoria Comportamental
1962	Desenvolvimento Organizacional
1972	Teoria das Contingências

Quadro 2: Abordagens teóricas em administração

Fonte: Chiavenatto, 2001, p. 12

Assim sendo, apresenta-se a seguir as contribuições decorrentes da Administração Científica, da Administração Clássica e da Escola de Relações Humanas para a discussão sobre o tema estresse no ambiente organizacional, foco deste estudo.

Maximiano (2006, p.42), trata da seguinte da forma as condições de trabalho no período da Revolução Industrial:

As condições de trabalho nas fábricas dessa época eram rudes. Os trabalhadores ficavam totalmente á disposição do industrial e capitalista. Não podiam reclamar do salários, horários de trabalho, barulho e sujeira nas fábricas e em suas casas. Na cidade têxtil de New Lanark, as crianças eram obrigadas a trabalhar 14 horas por dia. Após a reforma do utopista Robert Owen, o número de horas caiu para “apenas” 12. O trabalhador especializou-se e perdeu o controle sobre os meios de produção e a visão de conjunto dos bens que produzia. O artesão transformou-se no operário especializado na operação de máquinas, o que desumanizou o trabalho. A ênfase foi colocada na eficiência, não importa a que custo humano e social. Os trabalhadores tornaram-se dependentes do emprego oferecidos pelas fábricas, numa cultura que aceitava e encorajava a exploração (a cultura do autoritarismo mecânico) as empresas tinham apenas máquinas e administradores. Algumas das máquinas eram seres humanos. A desconsideração em relação aos fatores humanos era total.

Com a transição dos trabalhadores rurais para os grandes centros e a ocupação destes indivíduos em empresas que trabalhavam de uma forma

desordenada e com jornadas de trabalho extremamente exaustivas, podemos observar o início da alienação do homem com sua ferramenta de trabalho. O trabalhador era orientado a desempenhar metodicamente suas tarefas e por sua vez não tinha nenhuma opinião ou oportunidade de questionamento, tornando-se uma extensão da máquina que por ele era operada. (MAXIMIANO, 2006, p.42).

Esta evolução abriu campo para os estudos organizacionais, apresentados inicialmente através da Administração Científica, sobre a qual se discorre a seguir:

2.2 ADMINISTRAÇÃO CIENTÍFICA

A Administração Científica consiste em um apanhado de experiências vividas e contrapostas com perspectivas almejadas após a mensuração dessas experiências. Primeiramente iniciou-se no começo do século passado por Frederick W. Taylor, engenheiro americano na Escola de Administração Científica, considerado o fundador da moderna TGA – Teoria Geral da Administração. Todas essas metas a serem aplicadas eram frutos da observação sistemática a fim de melhor aproveitamento e aplicação dos recursos materiais e organizacionais. Logicamente as perspectivas não viriam a se concretizar perfeitamente como esperavam devido às diversas possibilidades que o tempo reservava, o que a renovava e reinventava novas acepções a serem estudadas, gerando novos seguidores de tal ou qual teoria (CHIAVENATTO, 2003, p. 54-56).

Conforme Chiavenato (2003, p. 54), Taylor na época da fundação da Escola de Administração Científica, privilegiava a produtividade, conforme é possível perceber no extrato abaixo:

Vigorava o sistema de pagamento por peça ou por tarefa. Os patrões procuravam ganhar o máximo na hora de fixar o preço da tarefa, enquanto os operários reduziam o ritmo de produção para contrabalançar o pagamento por peça determinado pelos patrões. Isso levou Taylor a estudar o problema de produção para tentar uma solução que atendesse tanto aos patrões como os empregados.

Nessa época o empregador acreditava que pagando ao operário por peça ou tarefa, este desempenharia o máximo rendimento pelo mesmo valor pago. Mas como em questão estava o ser humano, este por sua vez era subjetivo e um tanto

quanto peculiar em relação às máquinas. Sendo assim, este percebia que poderia reduzir o ritmo de produção no intuito de contrabalançar o pagamento por peça determinado pelos patrões. Taylor estudou uma solução para o problema de produção que satisfizesse tanto aos patrões quanto aos empregados (CHIAVENATO, 2003, p. 54-55).

Conforme Chiavenato (2003, p. 54) mostra que Taylor no seu primeiro período analisou:

Taylor começou por baixo, junto com os operários no nível de execução, efetuando um paciente trabalho de análise das tarefas de cada operário, decompondo os seus movimentos e processos de trabalho para aperfeiçoá-los e racionalizá-los. Verificou que o operário médio e com o equipamento disponível produzia muito menos do que era potencialmente capaz. Concluiu que se o operário mais produtivo percebe que obtém a mesma remuneração que o seu colega menos produtivo, acaba se acomodando, perdendo o interesse e não produzindo de acordo com sua capacidade. Daí a necessidade de criar condições de pagar mais ao operário que produz mais.

Taylor constatou que as falhas na produtividade estavam ligadas a um comodismo por parte dos operários que percebiam que obteriam a mesma remuneração em relação aos menos produtivos, ficando uma lacuna entre o que produziam e o que poderiam produzir, pois o problema não era estritamente ligado a equipamentos. Deu-se a necessidade de criar condições de pagar de acordo com a produtividade de cada um.

Chiavenato (2003, p. 54), fala que Taylor em sua essência, diz em *Shop Management*¹ que:

- O objetivo da Administração é pagar salários melhores e reduzir custos unitários de produção;
- Para realizar tal objetivo, a Administração deve aplicar métodos científicos de pesquisa e experimentos para formular princípios e estabelecer processos padronizados que permitam o controle das operações fabris;
- Os empregados devem ser cientificamente selecionados e colocados em seus postos com condições de trabalho adequadas para que as normas possam ser cumpridas;

N.A ¹ Shop management: primeira publicação de Taylor sobre o que viria a se chamar mais tarde, Administração Científica. Shop management (Direção de Oficinas), é onde Taylor trabalha suas idéias sobre racionalização do trabalho, pela primeira vez.

- Os empregados devem ser cientificamente treinados para aperfeiçoar suas aptidões e executar uma tarefa para que a produção normal seja cumprida;
- A Administração precisa criar uma atmosfera de íntima e cordial cooperação com os trabalhadores para garantir a permanência desse ambiente psicológico.

Os tópicos abordados consistem em: diminuir custos e aumentar salários, controle de produção fabril através de métodos científicos, através desses métodos científicos, selecionar empregados a fim de treiná-los para aperfeiçoamento de suas aptidões para o cumprimento das normas e da produção normal das tarefas. Tudo isso dentro de um ambiente de íntima e cordial cooperação para que se mantenha esse ambiente. (CHIAVENATO, 2003, p. 54-55).

De acordo com Morgan (2006, p. 22):

Na visão de muitos, a mecanização trouxe principalmente ganhos elevados, transformando a humanidade de competidores com a natureza em senhores, virtuais dela. Para outros, a visão do velho a respeito da alienação humana manifesta-se de várias formas, à medida que constatarem o alto preço do progresso mecânico em termos de transição de uma produção artesanal para outra industrial o êxodo da comunidade rural para os centros, a degradação geral do ambiente e a agregação da racionalidade sobre o espírito humanístico.

A influência da mecanização se dá atualmente de maneira, que mesmo as atuais gerações, de um modo geral, não questionam os aspectos abordados no diálogo travado entre Tzu-gung e o velho, Tzu-gung sábio chinês Chung-tzu, que viveu no século IV a.C. personagem da história apresentada por (MORGAN, 2006, p. 21).

Estamos inseridos de tal maneira a essa sistemática rotina mecanizada, que questões intrínsecas ao ser humano, hoje em dia interpretadas por filósofos e psicólogos em suas teorias, articulam na mente da população referências metafóricas a todo um sistema mecanizado construindo um arquétipo ao longo do tempo onde se deram essas transformações. (MORGAN, 2006, p. 21-22).

Chiavenato (2003, p. 56), diz que Taylor verificou que os operários aprendiam a maneira de executar as tarefas do trabalho por meio da:

Observação dos companheiros vizinhos. Notou que isso levava a diferentes métodos para fazer a mesma tarefa e uma grande variedade de

instrumentos e ferramentas diferentes em cada operação. Como há sempre um método mais rápido e um instrumento mais adequado que os demais, esses métodos e instrumentos melhores podem ser encontrados e aperfeiçoados por meio de uma análise científica e um acurado estudo de tempos e movimentos, em vez de ficar a critério pessoal de cada operário. Essa tentativa de substituir métodos empíricos e rudimentares pelos métodos científicos recebeu o nome de Organização Racional do Trabalho.

A Organização Racional do Trabalho, para se efetivar como sistema operacional sofreu uma série de interferências. Estas partiam desde a observação entre companheiros vizinhos, cada um a seu modo, com ferramentas que cada um melhor se adaptasse, levando em conta os aspectos que os que melhor se sobressaíam, utilizavam, servindo como referência para a análise e estudo sistemático, e descartando o que fosse obsoleto a fim de transformar métodos empíricos e rudimentares em ciência aplicada (CHIAVENATO, 2003, p. 56).

De acordo com Chiavenato (1993, p. 122), a organização deve ser arranjada tal como uma máquina. Os modelos administrativos Taylor-Fayol correspondem à divisão mecanicista do trabalho, em que o parcelamento de tarefas é a mola do sistema. Daí ser importante nesse sistema que o operário saiba muito a respeito de pouca coisa.

Nesta perspectiva, o produto final ou tarefa a ser realizada se apresenta como um quebra-cabeça que só é montado ao final e para que se atinja o resultado esperado obedece a um padrão balanceado na qualidade de cada parte de seu todo. Uma vez dividida as tarefas, o operário se dedica exclusivamente a sua função aumentando a qualidade do produto ou serviço produzido. Toda essa mecanização a qual o homem é submetido obedece a uma “escada social”, análoga à conhecida pirâmide social. Cada degrau dessa escada fantástica corresponderia a posição em que cada grupo de pessoa se encontra na sociedade. O operário não passaria de mera mão de obra a fim de promover a comodidade dos grupos que se encontram nos degraus acima.

No cinema, Chaplin satiriza essa mecanização em 1936 com o filme Tempos Modernos (1936) com o personagem “Carlitos”. Em uma breve e superficial observação, constatamos que o personagem de Chaplin, o tempo todo se dá mal por seguir suas convicções, seus instintos ou seu coração. A origem dos problemas muitas vezes se dá devido a dificuldade de adaptação em relação aos demais

personagens ou a inquietude que caracteriza o personagem, que é uma característica humana e não mecânica. Embora a Administração Científica date do início do século XX, é visível sua presença no contexto da organização contemporânea, em diversos segmentos cotidianos, tais como *fast-foods*, supermercados, entre outros (CHIAVENATO, 1993, p. 122).

Morgan (2006, p. 22) neste sentido, empresta sua contribuição ao demonstrar que a organização moderna contém a rotina, elemento fundamental para a alavancagem do processo de gestão empresarial. Tal visão pode ser percebida no fragmento extraído de Imagens da Organização Morgan (2006, p. 22), um dos principais trabalhos do autor.

Considere, por exemplo a precisão mecânica com a qual muitas das nossas instituições devem operar. A vida organizacional é freqüentemente rotinizada com a precisão exigida de um relógio espera-se que as pessoas cheguem ao trabalho em determinada hora, desempenhe um conjunto predeterminado de atividades, descansem em horas marcadas e então retomem as suas atividades até que o trabalho termine. Em muitas organizações, um turno de trabalho substitui outro de maneira metódica de tal forma que o trabalho possa continuar ininterruptamente 24 horas por dia, todos os dias do ano. Frequentemente, o trabalho é muito mecânico e repetitivo, qualquer pessoa que tenha observado o trabalho de produção em massa na fábrica, ou em algum grande “escritório fábrica” que processa formulários de papel, tais como pedidos de seguro, devoluções de impostos ou cheques bancários, notara a maneira maquinal pela qual tais organizações operam. Elas são planejadas a imagem das máquinas, sendo esperado que os seus empregados se comportem essencialmente como se fossem partes de máquinas.

Desta repetição apontada por Morgan (2006, p. 22), emergem problemas atualmente tidos como “doenças funcionais modernas”, como a LER - Lesão por Esforço Repetitivo e o Estresse, foco deste trabalho. Taylor foi um dos primeiros a observar que a fadiga era um fator de impacto negativo para o processo de produtividade, observações estas que serão abordas em uma linha do tempo com as três principais abordagens da administração clássica e humanística no QUADRO 03:

QUADRO 3 - A fadiga no contexto das Abordagens Clássicas e das Relações Humanas

ADMINISTRAÇÃO CIENTÍFICA	ADMINISTRAÇÃO CLASSICA	RELAÇÕES HUMANAS
<i>Primeira fase de Taylor</i> Nesta fase o objetivo da administração proposta por Taylor é pagar salários melhores e reduzir custos unitários de produção. Para tal a administração deve aplicar métodos científicos e estabelecer processos padronizados que permitam controle das operações. Os empregados devem ser selecionados de acordo com a função e treinados para aperfeiçoar suas aptidões e executar as tarefas, devendo ainda gerar uma atmosfera de cooperação entre a administração e trabalhadores, visando garantir um ambiente psicológico adequado. <i>Segunda fase de Taylor</i> "Princípio da administração científica" Para Taylor as indústrias da sua época padeciam de três males: vadiagem sistemática dos operários, desconhecimento pela gerência das rotinas de trabalho e do tempo necessário para sua realização, falta de uniformidade das técnicas e métodos de trabalho. - Ênfase na tarefa; - Supervisão; - Remuneração por peça.	Em 1916, surgia na França, a Teoria Clássica da Administração, enquanto a chamada Administração Científica se desenvolvia nos EUA por meio de Taylor e outros americanos de seu meio. Logo toda Europa estaria sendo palco dessa nova teoria. A Administração Científica se baseava na ênfase à tarefa executada pelo operário, enquanto a Teoria Clássica se caracterizava pela eficiência que a estrutura da organização deveria possuir. Tanto uma quanto outra teoria, tinha como meta a eficiência das organizações. A Teoria Clássica tinha como foco de estudo o todo organizacional e a estrutura para garantir a eficiência a todas as partes envolvidas. Sem dúvida, a preocupação com a estrutura da organização como um todo, constitui uma substancial ampliação do objeto de estudo da TGA. Fayol inaugurou uma abordagem anatômica e estrutural, o engenheiro Francês, fundador da Teoria Clássica da Administração, suplantou a abordagem analítica e concreta de Taylor rapidamente, partindo de uma abordagem sintética, global e da empresa.	Os indivíduos dentro da organização participam de grupos sociais e mantêm-se em uma constante interação social. Para poder explicar e justificar o comportamento humano nas organizações, a Teoria das Relações Humanas passou a estudar intensamente essa interação social. Relações humanas são as ações e atitudes desenvolvidas pelos contatos entre pessoas e grupos. Cada indivíduo é uma personalidade altamente diferenciada que influi no comportamento e atitudes dos outros que mantém contatos e é, por outro lado, igualmente bastante influenciado pelos outros. Cada indivíduo procura ajustar-se a outros indivíduos e a outros grupos definidos, pretendendo ser compreendido, ser bem aceito e participar, no sentido de atender aos seus interesses e aspirações mais imediatos. É principalmente dentro da empresa que surgem as oportunidades de relações humanas, em face do grande número de grupos e às interações necessariamente resultantes.

Quadro 3: A fadiga no contexto das abordagens clássicas e das relações humanas

Após esta reflexão sobre as contribuições da Abordagem Clássica e da Escola das Relações Humanas, apresenta-se a seguir uma análise do trabalho do estudo dos tempos e movimentos abordado por Taylor.

2.3 ANÁLISE DO TRABALHO E DO ESTUDO DOS TEMPOS E MOVIMENTOS

Conforme Chiavenato (2003, p. 57), Taylor se preocupou com o instrumento básico para poder racionalizar o trabalho dos operários, que era o estudo de tempos e movimentos.

O trabalho é executado melhor e mais economicamente por meio da análise do trabalho, isto é, da divisão e subdivisão de todos os movimentos necessários à execução de cada operação de uma tarefa. Observando metodicamente a execução de cada operação a cargo dos operários, Taylor via a possibilidade de decompor cada tarefa e cada operação da tarefa em uma série ordenada de movimentos simples. Os movimentos inúteis eram eliminados enquanto os movimentos úteis eram simplificados, racionalizados ou fundidos com outros movimentos para proporcionar economia de tempo e esforço ao operário.

A divisão e subdivisão de tarefas nos remete à célebre frase de Arquimedes (287 a.C. - 212 a.C.): “Me dê uma alavanca e um ponto de apoio e eu moverei o mundo”. O que teria a ver os primórdios da Física de Arquimedes com os primórdios da Administração de Taylor? É justamente do princípio de transmissão de forças que parte o raciocínio, pois a pressão concentrada no objeto a ser movido (no caso, tarefa a ser cumprida) quando distribuída ao longo de uma alavanca, a força despendida se torna muito mais amena, ou seja, as funções quando divididas se tornam mais fáceis de serem executadas. (CHIAVENATO, 2003, p. 57),

Ainda Chiavenato (2003 p. 57), na visão de Taylor, o estudo dos tempos e movimentos permite a racionalização do método de trabalho do operário e a fixação dos tempos-padrão para execução das tarefas.

- Eliminação do desperdício de esforço humano e dos movimentos inúteis;
- Racionalização da seleção e adaptação dos operários à tarefa;
- Facilidade no treinamento dos operários e melhoria da eficiência e rendimento da produção pela especialização das atividades;
- Distribuição uniforme do trabalho para que não haja períodos de falta ou excesso de trabalho;
- Definição de métodos e estabelecimento de normas para exceção do trabalho;
- Estabelecer uma base uniforme para salários equitativos e prêmios de produção;

Nesta perspectiva, as atividades deveriam cumprir um modelo de sincronia entre cada função onde fica claro: metas, objetividade quanto aplicabilidade das

funções; economia de material industrial e humano; estabelecimento de melhor meio de absorção de parâmetros para a realização das metas por todos os envolvidos e o retorno condizente a cada desempenho.

Conforme Chiavenato (1993, p.67), a análise do trabalho e do estudo dos tempos e movimentos se preocupava com a melhor maneira de:

Se executar uma tarefa e elevar a eficiência do operário. Um conceito muito importante para a Administração Científica é o conceito de eficiência. A eficiência significa a correta utilização dos recursos (meios de Produção) disponíveis. Pode ser definida pela equação $E = P/R$, onde P são os produtos resultantes e o R os recursos utilizados. A organização racional do trabalho busca a melhor maneira, isto é, os métodos de trabalho para estabelecer os padrões de desempenho das tarefas.

Considerando o foco de interesse deste estudo, torna-se capital o aprofundamento no tema fadiga. É o que se apresenta a seguir:

2.4 FADIGA HUMANA

Se tomarmos como exemplo a simples tarefa de capinar, fica fácil compreendermos o princípio que fundou a Administração Científica: o Estudo de Tempos e Movimentos (CHIAVENATO, 2003, p. 58, 59).

Chiavenato (2003, p. 58, 59), diz que o estudo dos movimentos humanos tem uma tripla finalidade que são: “[a] Evitar movimentos inúteis na execução de uma tarefa; [b] Execução econômica dos movimentos úteis do ponto de vista fisiológico; [c] Seriação apropriada aos movimentos [...]”.

Se o indivíduo se entregar a essa tarefa de maneira contundente, ligeira e utilizando de muita força física, irá se cansar facilmente; se desgastará e a tarefa não será executada com eficiência. Se acrescentarmos ainda o agravante de dar a esse indivíduo ferramentas inadequadas (no caso uma enxada com a lâmina sem corte), as consequências são facilmente previsíveis. Mas se esse indivíduo receber material de trabalho adequado (enxada amolada e lima para fazer a manutenção), avaliar a área de execução da tarefa; se projetar à execução do trabalho estabelecendo e mantendo um ritmo, os resultados almejados são adquiridos

aplicando-se princípios básicos de ordem matemática. Outra situação comum ainda em nossos tempos são as marcenarias (fábricas de móveis) de pequeno e médio porte que dispõe o maquinário aleatoriamente. Isso faz com que o funcionário se desloque de um lado para outro inutilmente. Por se tratar de empresas que produzem por encomenda e não em escala industrial, muitas vezes dirigentes desse tipo de empresa, talvez por falta de orientação, qualificação e outros fatores simples e primordiais como a observação, não se atentam ao fato de que mesmo que sua produção seja por encomenda, os processos ao qual a madeira é submetida, são basicamente os mesmos da linha de produção industrial. Levando em consideração que também há grandes encomendas para os padrões dessas empresas, novamente se aplica a necessidades de dispor o maquinário em uma seqüência lógica a fim de aproveitar integralmente todos os quesitos que envolvem os setores de produção nas empresas (CHIAVENATO, 2003, p. 58, 59).

Ainda conforme Chiavenato (2003, p. 59), Frank B. Gilbreth, engenheiro americano que acompanhou Taylor no interesse pelo esforço humano verificou que:

A fadiga predispõe o trabalhador para diminuição da produtividade e qualidade do trabalho; perda de tempo; aumento da rotatividade de pessoal; doenças e acidentes e diminuição da capacidade de esforço. Em suma, a fadiga é um redutor da eficiência.

Se dissociássemos todas as emoções do ser humano e o comparássemos tão somente a uma máquina com funções informatizadas e mecânicas, obteríamos duas conclusões básicas (CHIAVENATO, 2003, p. 59),:

- a) Da mesma forma que um computador, o cérebro humano se sobrecarrega quando submetido a excesso de atividade, ou seja, tanto um quanto outro, estariam sujeitos a um determinado modo operacional;
- b) Quanto ao corpo humano visto como uma máquina, sabemos que assim como qualquer máquina existente, e por mais rústica que possa ser, independentemente esta necessita de intervalos para inspeção e manutenção.

Conforme explica Chiavenato (2003, p. 58 - 61) verificou-se que a eficiência não depende somente do método de trabalho e do incentivo salarial para o trabalhador, para chegar a eficiência são diversos fatores e condições de trabalho, esses fatores e condições são necessários para garantir o bem estar físico e psicológico deste trabalhador fazendo com que diminua a fadiga.

Além dos métodos de trabalho e do incentivo salarial, outros fatores que podem interferir na eficiência são fatores sociais. O trabalhador que inicia sua jornada com a mente voltada em cálculos de despesas familiares, na doença do parente próximo, na moradia precária, na cólera contida em valas que correm a céu aberto no bairro onde mora e toda ausência de estrutura e qualidade de vida, que seu salário, mesmo que com um incentivo, não pode pagar, não terá o desempenho esperado e mesmo que venha a desligar-se durante o período de sua jornada dessas questões, cedo ou tarde esse indivíduo virá manifestar seu descontentamento ao meio que está inserido (CHIAVENATO, 2003, p. 58 - 61).

2.5 CONCEITO DE ESTRESSE

Teixeira (2001, p.19-20), diz que:

O termo Estresse tem sua origem na física. No final do século XVII, Robert Hook descreveu a lei que explicava como uma mudança na forma de um corpo elástico era proporcional à força deformante, no entanto foram necessários cem anos mais para que Thomas Young formulasse esta lei e definisse o conceito de Estresse. Dessa forma, do ponto de vista físico, o Estresse é uma resposta dentro do objeto, que é inerente a sua estrutura e é provocada por uma força externa.

Aqui, temos uma definição do termo “Estresse” segundo sua origem na Física, por Robert Hook, no final do século XVII. Ele descreveu a proporcionalidade entre a força deformante e a mudança na forma de um corpo elástico. O químico alemão Liebig, o qual dedicou sua obra científica a uma questão muito importante dessa época: “a origem do calor animal”, contribuiu notadamente com o desenvolvimento da filosofia científica. Hoje a Biologia nos trás referências mais precisas quanto ao termo “Estresse” (TEIXEIRA, 2001, p.19-20).

Teixeira (2001, p.43 - 44), diz que:

Os efeitos nocivos do Estresse estão basicamente em função da temporalidade com que a resposta se assume: se um organismo não pode iniciar a resposta de Estresse tão rapidamente como a situação de agressão contra seu equilíbrio interno o requer, as conseqüências são nocivas para a saúde; mas, por outra parte, se esse organismo no tempo preciso não for capaz de deter essa resposta de Estresse, então, essa mesma resposta compromete sua saúde.

Em termos simples, o indivíduo que reprime os impulsos gerados como reação de outras ações advindas, compromete sua saúde devido a necessidade de resposta que seu equilíbrio interno requer (TEIXEIRA, 2001, p.43 - 44).

Segundo Wagner e Hollenbeck (2006 p. 121), Estresse pode ser considerado como “Um estado emocional desagradável que ocorre quando as pessoas estão inseguras de sua capacidade para enfrentar um desafio percebido em relação a um valor importante”.

Em suma uma pessoa que por algum motivo se sente em um estado de desvantagem ou de real perigo para seu emprego, sendo ele obvio ou não, visível ou implícito coloca-se em uma situação de Estresse. Tendo como variáveis seu ambiente, quando compromete algo que seja de usa importância ou não tiver certeza da resolução de um problema (WAGNER E HOLLENBECK, 2006 p. 121).

Após esta breve exposição, apresenta-se a questão da satisfação e a sua relação com a questão do estresse no local de trabalho.

3 SATISFAÇÃO E ESTRESSE NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Conforme Wagner e Hollenbeck (2006, p. 121) satisfação no trabalho é “um sentimento agradável que resulta da percepção de que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho”.

Quando o indivíduo espontaneamente se dá conta de sua atuação positiva para o desenvolvimento do trabalho, o ambiente se torna satisfatório e agregam-se valores relativos ao próprio trabalho.

Ainda seguindo Wagner e Hollenbeck (2006, p. 121), colocam que existem três componentes chaves para definir satisfação no trabalho, que são:

- **Valores:** Edwin Locke definiu os valores em termos daquilo “que nunca uma pessoa deseja obter consciência ou inconscientemente”. Locke distinguiu valores e necessidades, sugerindo que as necessidades são mais concedidas como “exigências objetivas” do corpo, que são essenciais à manutenção da vida, como as necessidades de oxigênio e água. Por outro lado, valores são “exigências subjetivas”, existentes na mente da pessoa.
- **Importância:** As pessoas não diferem apenas nos valores que defendem, mas na importância que atribuem a esses valores, e essas diferenças são cruciais na determinação de seu grau de satisfação no trabalho. Uma pessoa pode valorizar mais a segurança no trabalho do que todo o resto. Outra pode preferir um trabalho que permita viajar bastante. Outra ainda pode estar mais interessada num trabalho que seja divertido ou que ajude os outros. Embora a primeira pessoa possa estar satisfeita com o emprego a longo prazo, as outras duas podem encontrar pouca satisfação numa relação de emprego permanente.
- **Percepção:** A satisfação está baseada em nossa percepção da situação atual em relação aos nossos valores. Lembre-se de que as percepções podem não refletir com precisão total a realidade objetiva. Quando não a refletem, para que possamos entender as reações pessoais, precisamos atentar para a percepção que o indivíduo tem da situação – e não para a própria situação concreta.

Valores estão relacionados com os parâmetros com que foram estabelecidos para o indivíduo durante seu período de aprendizagem infantil e existencial durante a vida. Já a importância, esta se embasa no grau de relevância que esses valores representam, e por fim a percepção é a maneira com que interpretamos a realidade a nossa volta, o que não necessariamente nos revelará a verdade real dos fatos

circundantes, mas sim, apenas a forma com que representamos tais fatos (WAGNER E HOLLENBECK, 2006, p. 121).

3.2 A SÍNDROME DA ADAPTAÇÃO GERAL

Conforme Wagner e Hollenbeck (2006, P. 124), um desafio não precisa ser tido como negativo para gerar Estresse.

O Estresse também pode estar associado a desafios ou a oportunidades com conseqüências positivas. Esse tipo de Estresse é chamado, às vezes, de eustresse. Gerentes que são notificados que estão sendo considerados para uma promoção, provavelmente se sintam mais estressados do que antes de ficarem sabendo da oportunidade. Mesmo quando sabem que, na pior das hipóteses, estarão exatamente onde estão agora, a possibilidade de fracasso em assegurar um ganho potencial pode suscitar Estresse.

Situações positivas como promoções, desafios, novas metas estabelecidas a serem alcançadas, podem estar também associadas ao Estresse, o que no caso é mais conhecido como eustresse. De acordo com Wagner e Hollenbeck (2006, p. 120) a maioria das organizações não estão preocupadas com a satisfação dos colaboradores. Por isso, às vezes é:

Difícil fazer com que os gerentes percebam a importância de compreender e melhorar as atitudes e os sentimentos dos seus funcionários para o trabalho. A insatisfação e o Estresse do empregado, porém, produzem na empresa importantes efeitos que não podem ser negligenciados, entre os quais se inclui a elevação dos custos de assistência médica, rotatividade, absenteísmo e violência no local de trabalho. De fato, dado o vínculo recentemente identificado entre a permanência do empregado e a manutenção de clientes e investidores, as atitudes de trabalhadores devem ser consideradas importantes até mesmo por gerentes que só estão interessados em lucros financeiros. No entanto, é verdade também que alguns, que nem cogitariam ignorar seus equipamentos e recursos físicos, dão pouca importância aos seus recursos humanos, e as conseqüências podem ser desastrosas em termos da competição no mercado.

Gerentes que se encontram prestes a serem promovidos ou recebem indicação para tal questão, mesmo que na pior das hipóteses estarão no mesmo ponto em que partiram, pela simples possibilidade de fracasso em garantir uma

posição mais elevada, pode gerar Estresse. A presença de Estresse é mais comum após saberem de possíveis ascensões, do que antes de saberem.

As atitudes e comportamentos dos funcionários de uma empresa refletem diretamente no andamento dos negócios das mesmas. O Estresse, a desmotivação, a insatisfação, às vezes são negligenciados pelos gerentes, e compreender para se trabalhar essas relações pode representar ganhos consideráveis em relação a custos em assistência médica, rotatividade, absenteísmo e violência no local de trabalho. Mesmo aqueles gerentes que só visam lucro devem levar em consideração as atitudes dos trabalhadores, uma vez, recentemente identificado o vínculo entre a permanência do empregado e a manutenção de clientes e investidores. Há outros, porém, que nunca cogitaram em ignorar seus equipamentos e recursos físicos, mas quanto aos seus recursos humanos não dão a devida atenção o que pode ser desastroso em matéria de competição no mercado (WAGNER E HOLLENBECK, 2006, p. 120).

Contudo, no próximo tópico serão abordados alguns dos problemas que estão relacionados ao baixo compromisso organizacional no ambiente organizacional das empresas.

3.3 BAIXO COMPROMISSO ORGANIZACIONAL

Segundo Wagner e Hollenbeck (2006, p. 121-122), a insatisfação também é uma causa maior de:

Declínio do compromisso organizacional, o grau com que as pessoas se identificam com a organização que as emprega. Compromisso implica vontade de investir uma grande dose de esforço em favor da organização e intenção de ficar muito tempo na empresa.

A queda na produtividade no que diz respeito ao compromisso que envolve as metas organizacionais pode estar ligada a insatisfação. Compromisso consiste em identificação com as necessidades encontradas em uma organização e para isso, intenção de permanecer um bom tempo na empresa (WAGNER E HOLLENBECK, 2006, p. 121-122).

Conforme Aguiar (2006, p. 162), a empresa cria necessidades, padroniza-as e:

Tenta satisfazê-las no nível do simbólico, e emocionais do trabalhador. As técnicas de gerência participativa caracterizam essas estratégias manipulativas, mediante seus programas de incentivos, como festas de confraternização com a presença de diretores e presidentes, viagens com permanência em hotéis de 4 e 5 estrelas, convenções em centros de alto nível, coquetéis, envolvimento das famílias nessas ocasiões etc., visando um pseudo-status, ou seja, um acesso momentâneo a uma posição de igualdade na estrutura de poder e nas relações sociais na empresa, que na realidade não existiam e nem se pretende que existam.

Esse processo psicológico poderá trazer, no primeiro momento, uma aparente satisfação de frustrações e carências dos trabalhadores. Entretanto, a médio e longo prazos, essa farsa vai sendo denunciada no cotidiano pelos próprios indivíduos. Essa denúncia vivenciada por eles gera profundas frustrações, que poderão ser explicadas de diferentes formas, como: desinteresse pelo trabalho, baixa produtividade como desestimulação, o que representa apatia psicológica, e também, por outro lado, pode provocar reações altamente agressivas, à medida que esses membros da organização se aperceberem de que foram traídos em seus sentimentos e em suas necessidades psicológicas e sociais.

Muitas empresas criam uma falsa necessidade de interação entre seus membros onde, todos teriam sua importância em um mesmo nível de igualdade, diferenciando-se apenas pela função exercida. Programas de incentivo, festas de confraternização com a presença dos altos escalões da empresa, coquetéis, convenções em centros de alto padrão, viagens com hospedagens em hotéis de quatro a cinco estrelas envolvendo a família nessas ocasiões, criam uma sensação de *status*, ou de igualdade na estrutura de poder nas relações sociais na empresa, que na realidade não existem e não se pretendem deixar existir.

Em um primeiro momento esse processo psicológico poderá trazer alguma satisfação quanto às carências e frustrações dos trabalhadores, mas ao longo do tempo, isso a médio e longo prazo, se revelará no cotidiano dos empregados e essa revelação virá através da desestimulação, baixa produtividade, desinteresse pelo trabalho, reações violentas por suas necessidades psicológicas e sociais não terem sido respeitadas mas sim traídas por meio de artifícios criados (AGUIAR 2006, p. 162).

Com todos esses agravantes para o trabalhador, seja ele de qual for a área, vamos observar as definições de uma instituição hospitalar e suas características.

3.4 CONCEITO DE HOSPITAL

De acordo com Dodel (1991, p. 13), várias são as definições apresentadas para conceituar o hospital.

A palavra hospital (do latim: hospitale) foi utilizada para designar o lugar onde eram abrigadas pessoas necessitadas de tratamento, mas desprovidas de recursos econômicos, donde se concluir que antigamente os hospitais não passavam de casas de caridade.

Pessoas com menos recursos financeiros, antigamente, eram abrigadas em um lugar apropriado em virtude de tratamentos, esses lugares não passavam de casas de caridade. Daí originou a palavra hospital, primeiro através do latim: hospitale, e posteriormente outras línguas adotaram essa definição cada qual com suas variações.

Conforme Dodel (1991, p. 13), fala que técnicos brasileiros tem proposto a seguinte definição: “Instituição aparelhada do ponto de vista pessoal e material e destinada a diagnosticar e tratar pessoas internadas e necessitadas de assistência médica e de constantes cuidados de enfermagem”.

Uma definição proposta por técnicos brasileiros trás que um hospital é uma instituição com todo amparo necessário, no que se refere ao material e pessoal dessa instituição, para o diagnóstico, tratamento e internação de pessoas necessitadas de cuidados médicos e constante acompanhamento de profissionais de enfermagem (DODEL, 1991, p. 13).

Seguindo ainda Dodel (1991, p. 13), conceito de hospital nos dias atuais:

Em que o avanço da tecnologia exige novos conhecimentos e atividades outras fora do campo da saúde, mas necessárias ao bom funcionamento da instituição hospitalar, os antigos conceitos foram postos de lado e uma nova designação surgiu para explicar o que seja hospital – “um conjunto complexo de unidades que funcionam harmoniosamente visando dar assistência e conforto ao doente, proporcionando meio apropriado aos que nele desempenham atividades profissionais”.

Nos dias atuais o conceito de hospital nesta abordagem, seria o seguinte: um conjunto de seguimentos que trabalham voltados à integral necessidade de assistência a quem se encontra com a saúde comprometida, e proporcione também, condições apropriadas aos membros que desempenham atividades profissionais em

suas dependências. Tal conceito surgiu pondo de lado antigos conceitos, uma vez que o avanço da tecnologia exige novos conhecimentos e atividades fora do campo da saúde, mas fundamental para o desenvolvimento da instituição hospitalar (DODEL, 1991, p. 13).

3.5 ESTABELECIMENTO DE SAÚDE PÚBLICA

De acordo com Dodel (1991, p. 14), estabelecimento de saúde Pública é:

O que desenvolve atividades, principalmente preventivas, abrangendo Centro de Saúde, Centros de Puericultura, Postos de Higiene, Postos de Saúde, Postos de Combate a determinadas doenças e endemias; Sobpostos e Estabelecimentos Congêneres.

Saúde pública são programas que envolvem na maioria das vezes a prevenção contra diversos fatores que afetam várias esferas da saúde da população. Geralmente abrangem Centros de Saúde, Centros de Puericultura, Postos de Higiene, Postos de Saúde, Postos de Combate a determinadas doenças e endemias; Subpostos e Estabelecimentos Congêneres.

3.6 ORGANIZAÇÃO HOSPITALAR

Mirshawka (1994, p. 22) define uma organização hospitalar como:

[...] o hospital deve ser encarado sob a forma de uma instituição dotada de planta física, equipamento e organização adequados à recepção de pacientes em regime de internação bem como ao seu tratamento, a fim de devolvê-los à comunidade em condições satisfatórias de saúde.

Nesta percepção um hospital tem como função básica a manutenção da saúde de seu pacientes e a reabilitação para a reinserção dos mesmos na sociedade com dignidade e reabilitados (MIRSHAWKA, 1994, p. 22).

É a união de habilidades e competências diversas, subdivididas em unidades por profissionais capacitados a desempenharem funções características de um hospital. As ordens que guiam o bom funcionamento da instituição são determinadas por Diretores gerais, Conselhos Administrativos ou Juntas Administrativas e etc., como funciona qualquer instituição. O órgão de cúpula dita as

regras que são repassadas ao diretor do hospital, uma vez subordinado o hospital a seus superiores. De modo a efetuar com eficiência suas funções, o diretor delega funções a auxiliares para que se cumpra da maneira mais precisa sua ordem, e cabe principalmente aos chefes de serviços, a produção, a ordem e a disciplina do pessoal subordinado (DODEL, 1991, p. 14 - 16).

De acordo com Dodel (1991, p. 15), as funções do hospital são, “Instituição Hospitalar tem como princípio fundamental prestar socorros médicos e de enfermagem, diagnosticar e tratar doentes, feridos e pessoas acometidas de mal súbito”.

A função do hospital, de acordo com esta abordagem, seria a função de uma instituição que estivesse de prontidão às pessoas que fossem acometidas por males súbitos, doenças, finalidade de prestar socorros médicos e de enfermagem, diagnosticar e tratar doentes, feridos e o que surgir nesse sentido.

Com base na análise dos dados levantados neste referencial teórico, desde a administração científica em que não existiam preocupações com o bem estar do funcionário, até ao estresse propriamente dito, passando pelas definições da organização hospitalar, concluo este capítulo que tinha como função principal fundamentar as argumentações posteriores na análise do estudo do caso no hospital municipal de Juina/MT, que é objetivo deste trabalho e que serão apresentados a seguir.

4 METODOLOGIA

Para desenvolver um trabalho de pesquisa, necessita de adotar uma metodologia para poder desenvolver a pesquisa ora proposta.

De acordo com Fiorese (2003, p. 27) “O método (metodologia) é o conjunto de processos pelos quais se torna possível desenvolver procedimentos que permitam alcançar um determinado objetivo”.

Para se atingir um foco dentro de um campo de pesquisa, se faz necessário traçar metas a serem seguidas.

4.1 CONCEITO DE PESQUISA

Ao longo de sua existência, o homem se deparou com questões fundamentais quanto aos aspectos que determinam sua sobrevivência. Passou a observar e registrar os fenômenos e ocorrências do seu cotidiano para compreender a realidade que o cerca e poder interferir no meio ao qual está inserido (LAKATOS E MARCONI 1996).

De acordo com Lakatos e Marconi (1996, p. 15), “Pesquisar não é apenas procurar a verdade; é encontrar respostas para questões propostas, utilizando métodos científicos”. Pesquisar é, através de métodos científicos, encontrar respostas verossímeis às questões propostas.

De acordo com Cervo e Bervian (2006, p. 63), diz que:

Pesquisa é uma atividade voltada para a solução de problemas teóricos ou práticos com o emprego de processos científicos.

A pesquisa parte, pois, de uma Dúvida ou problema e, com o uso do método científico, busca uma resposta ou solução[...] A pesquisa, porém, não é a única forma de obtenção de conhecimentos e descobertas. Outros meios de acesso ao saber que disputam o uso de processos científicos, embora válidos, não podem ser enquadrados como tarefas de pesquisa.

A pesquisa é definida como a utilização de processos científicos voltados à solução de problemas práticos ou teóricos. Ela parte de um problema ou dúvida em busca de solução, por meio do uso de métodos científicos. Embora não seja o único meio de obtenção de conhecimentos e descobertas válidos, disputam o uso de

processos científicos com processos que não podem ser enquadrados como tarefas de pesquisa (CERVO E BERVIAN, 2006, p. 63).

Ainda Cervo e Bervian (2006, p. 63), colocam que:

Um desses meios, aliás muito recomendável, é a consulta bibliográfica que se caracteriza por dirimir pequenas dúvidas, recorrendo a documentos. Esta busca de esclarecimentos não é pesquisa porque envolve problemas e soluções menos significativos e dispensa o emprego de processos rigorosos. Além disso, o registro dos dados levantados não é exigido e, quando isso ocorre, se reduz à mera cópia.

A consulta bibliográfica é um meio muito recomendável de sanar dúvidas utilizando documentos, mas ainda não é considerada pesquisa por que os problemas e soluções envolvidas são menos significativos e não é necessário processos rigorosos. Também não são exigidos os registros de dados, mas quando isso ocorre, se resume em cópia apenas (CERVO E BERVIAN, 2006, p. 63).

4.2 CARÁTER DE PESQUISA

Trata-se de uma investigação quali-quantitativa, de caráter exploratório-conclusivo.

4.3 ESTRATÉGIA DE PESQUISA

A técnica utilizada para a construção deste trabalho foi o estudo de caso, subsidiado através da aplicação de um questionário semi-estruturado junto aos colaboradores do Hospital Municipal de Juína/MT.

4.4 ESTRATÉGIA DE SELEÇÃO DO OBJETO DE PESQUISA E AMOSTRAGEM.

O acesso ao quadro diretivo, juntamente com o questionamento de que os colaboradores são estressados, segundo a opinião pública e a mídia vista como um todo, foram os fatores preponderantes para a seleção do Hospital Municipal de Juína/MT como ponto de partida para a realização da pesquisa. Já a seleção dos

participantes da pesquisa se deu, por meio de amostragem probabilística estratificada por conveniência.

Em toda pesquisa é necessário que haja um critério que garanta a credibilidade, confiabilidade e imparcialidade do trabalho realizado (CRESPO, 2002, p. 19 - 21).

Conforme Crespo (2002, p. 20) diz que:

Existe uma técnica especial – **amostragem** – para recolher amostras, que garante, tanto quanto possível, o acaso na escolha. Dessa forma, cada elemento da população passa a ter a mesma chance de ser escolhido, o que garante à amostra o caráter de representatividade, e isto é muito importante, pois, como vimos, nossas conclusões relativas à população vão estar baseadas nos resultados obtidos nas amostras dessa população.

Através da amostragem, a imparcialidade na escolha é garantida de maneira que todos os elementos da população tenham as mesmas chances de serem escolhidos, o que traz maior garantia de representatividade à amostra, pois nossas conclusões vão estar baseadas de acordo com os resultados adquiridos dessa população.

O método empregado para a coleta da amostra foi o método de amostragem probabilística, pois os colaboradores do setor de enfermagem do Hospital Municipal de Juina/MT, os quais são do interesse da pesquisa, estão dividido em dois turnos, o turno diurno e o turno noturno, e dentro de cada turno foi aplicado o questionário aos enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem de forma aleatória no momento da entrevista, devido a ser um trabalho probabilístico e não um estudo individual dos colaboradores, para se ter uma idéia do que se passa em setores distintos.

Conforme FERREIRA (1999, p.1640):

Probabilidade [do lat.xprobabilitate]. 1. Qualidade de provável. 2. Motivo ou indício que deixa presumir a verdade ou a possibilidade dum fato; verossimilhança.3. Mat. Número positivo e menor que a unidade, que se associa a um evento aleatório, e que se mede pela frequência relativa da sua ocorrência numa longa sucessão de eventos [...] Probabilidade condicionada. Estat. A de um evento aleatório cuja realização depende da de outros [...] Probabilidade total. Estat. A de um evento aleatório cuja realização é, indiferentemente, a dos eventos de um conjunto determinado

Pelo fato de ser um estudo probabilístico e não um estudo específico dos colaboradores, é que foi utilizado este método de questionário, tendo em vista que probabilidade é traduzida como qualidade de provável. Este foi o motivo pela aplicação do questionário, dentre os 73 colaboradores foram entrevistados 25%, ou seja, 20 (vinte) colaboradores, conforme apresentado na Tabela 4.

Tabela 1 – Amostragem Probabilística aleatória dos entrevistados

Entrevistados	Total	Calculo Proporcional 25%	Amostra
Enfermeiros	6	$\frac{25 \times 6}{100} = 1,5$	3
Técnicos e Auxiliares de Enfermagem	67	$\frac{25 \times 67}{100} = 17$	17
Total	73	18,5	20

Tabela 1: Amostragem probabilística aleatória dos entrevistados

Fonte: Elaborado pelo autor, 2010

Conforme observa-se na tabela acima, a pesquisa se deu dentre os profissionais da saúde no hospital Municipal de Juina/MT. Foram levantados quantos colabores da área de enfermagem, técnico e auxiliar de enfermagem que o hospital possui, após realizado este levantamento constatou-se que o hospital é provido de 73 colaboradores entre as funções enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem, e dentre os 73 colaboradores foi utilizada uma amostragem de 25% e aplicado o questionário.

4.5 PERFIL DA AMOSTRA ENTREVISTADA

Na fase exploratória da pesquisa identificou-se o seguinte perfil de entrevistados:

Tempo de trabalho na instituição:

Após o cálculo médio do universo da amostra de 20 colaboradores entrevistados, podemos observar que a média de tempo de trabalho dos colaboradores na instituição é de 2.5 anos.

Carga horária dos colaboradores:

A Carga horária adotada para os colaboradores é de 12 horas com folga de 36 horas, sendo estabelecidos mensalmente cronogramas com a programação dos colaboradores e seus respectivos turnos.

Trabalham em outro lugar além do hospital:

Dentro do universo da amostra de pesquisa foi observado que 10,44% dos colaboradores da instituição possuem uma segunda jornada de trabalho em outra empresa privada.

4.6 ESTRUTURA DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Questionário semi-aberto, utilizando escala de likert de cinco pontos onde são avaliados aspectos cadastrais, psicológicos, ambiente, mercado, saúde.

- a) **Cadastrais:** Observam a função, tempo de trabalho na instituição, carga horária e se existe uma segunda jornada de trabalho para o funcionário em outra instituição;
- b) **Psicológicos:** Abordam o ânimo, o preparo emocional para casos de perca ou tratamento de pacientes em estado terminal e o grau e a qualidade na formação dos profissionais;
- c) **Ambiente:** Tratam do tempo disponível para o desempenho das tarefas, fomento para o preparo dos colaboradores, limitações por motivos e falta de equipamento e infra-estrutura e reconhecimento;
- d) **Mercado:** Observam a organização de tarefas diárias, competitividade, a mudança de ordens dadas pela diretoria com frequência e a estabilidade financeira dos colaboradores;
- e) **Saúde:** Abordam o estado físico e as conseqüências de longas jornadas de trabalho.

4.7 ASPECTOS GERAIS SOBRE O AMBIENTE A SER PESQUISADO

O Hospital Municipal de Juína/MT foi instituído legalmente no ano de 1991 através do Decreto 137, promulgada em 26/03/1991. É uma empresa pública com prestação de serviços na área da saúde de média e alta complexidade, municipal e regional. Está localizado na Avenida Perpetua Joaquina, s/n, legalmente está inscrito no CNPJ 15359201/ 0002-38 sob a gerência direta da Secretaria Municipal de Saúde de Juína/MT – Fundo Municipal de Saúde e pela Prefeitura Municipal de Juína/MT através do CNPJ153592/0001-57.

Possui como atividades essenciais, consultas especializadas, internações e também presta serviços de realização de exames. Sua capacidade de internações é de 73 leitos, desde o atendimento de pequenas urgências a cirurgias até as atividades de consultas médicas nas especialidades de oftalmologia, neurologia, otorrinolaringologia, endocrinologia, ortopedia, pediatria, cardiologia, cirurgia geral, angiologia, buço maxilo, urologia, cirurgia plástica, ginecologia e obstetrícia. O fluxo de atendimentos prestados diariamente é de 68 atendimentos diários para Juína/MT e região. O atendimento à população dos municípios circunvizinhos, são realizados no Hospital Municipal de Juína/MT através dos serviços ofertados pelo Consórcio Intermunicipal do Vale do Juruena em sistema de cotas por municípios.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Neste capítulo serão apresentados os resultados das 17 questões aplicadas aos 17 colaboradores, levando-se em conta que, 4 questões são de âmbito cadastral e já foram apresentadas no perfil da amostra entrevistada. A pesquisa foi aplicada no Hospital Municipal de Juína-MT nos dias 14 de novembro e 02 de dezembro de 2010 às 07:00 horas nos corredores da instituição, utilizando-se do critério de escolha aleatória dos entrevistados. O horário é justificado para contemplar em um mesmo horário os colaboradores do turno noturno e do turno diurno, sendo este o horário de transição dos mesmos.

Abaixo será feita a análise dos dados levantados com a pesquisa, sendo que as quatro primeiras são de âmbito aberto e as seguintes são de âmbito fechado pontuado em cinco escalas.

5.1 DOS ASPECTOS PSICOLÓGICOS

Questão 05 - Possui tempo suficiente para realizar suas tarefas durante seu expediente.

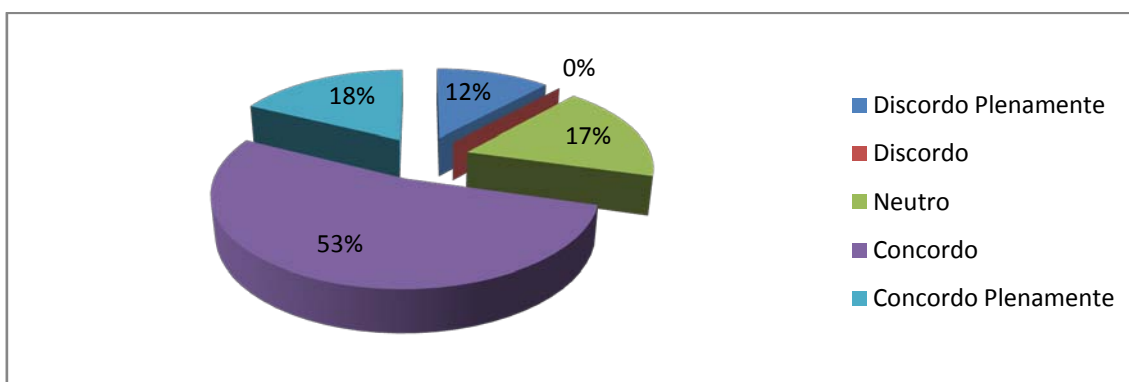


Gráfico 1: Questão 05 - Possui tempo suficiente para realizar suas tarefas durante seu expediente
Fonte: Elaborado pelo autor, 2010

Os entrevistados que tiveram a resposta concordo e concordo plenamente representam 71%, o que representa que não existe excesso de tarefas, o que também pode ser julgado como um causador do estresse no ambientes ocupacional.

Apenas 12% dos trabalhadores discordaram plenamente, nenhum somente discordou e 17% definiu-se como neutro.

Questão 06: Meus superiores e companheiros de serviço reconhecem minhas habilidades e talentos.

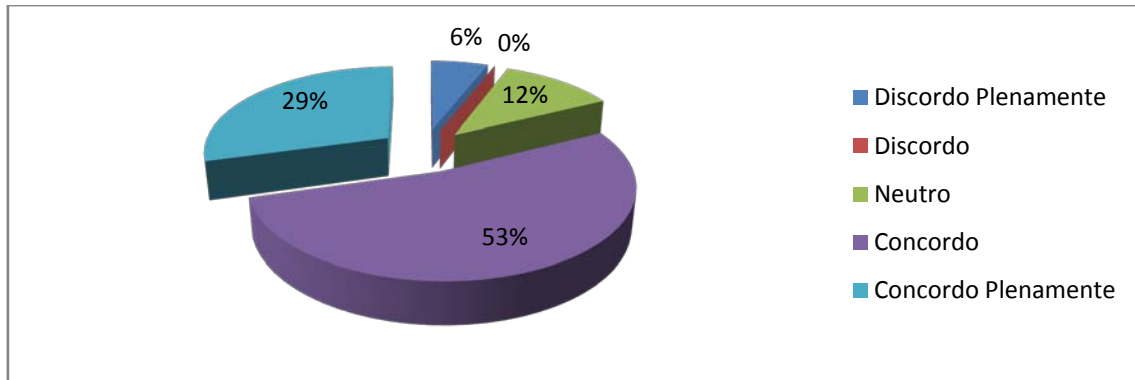


Gráfico 2: Questão 02 - Meus superiores e companheiros de serviço reconhecem minhas habilidades e talentos

Fonte: Elaborado pelo autor, 2010

Podemos afirmar que “o estresse surge da interação entre as pessoas e sua percepção do ambiente” WAGNER E HOLLENBECK (2006 P. 121 – 122) este conceito pode se aplicar às questões 06 a 07, questões estas que tratam dos sentimentos de reconhecimento e incentivo do Hospital com seus colaboradores. Nesta questão 82% dos entrevistados disseram que concorda ou concordo plenamente, demonstrando assim, que na instituição os serviços prestados pelos colaboradores são valorizados e reconhecidos por parte da administração e dos companheiros, em contra partida apenas 12% se posicionou como neutro e 6% discordou plenamente.

Questão 07: Existem programas de incentivo para a formação dos profissionais desta instituição

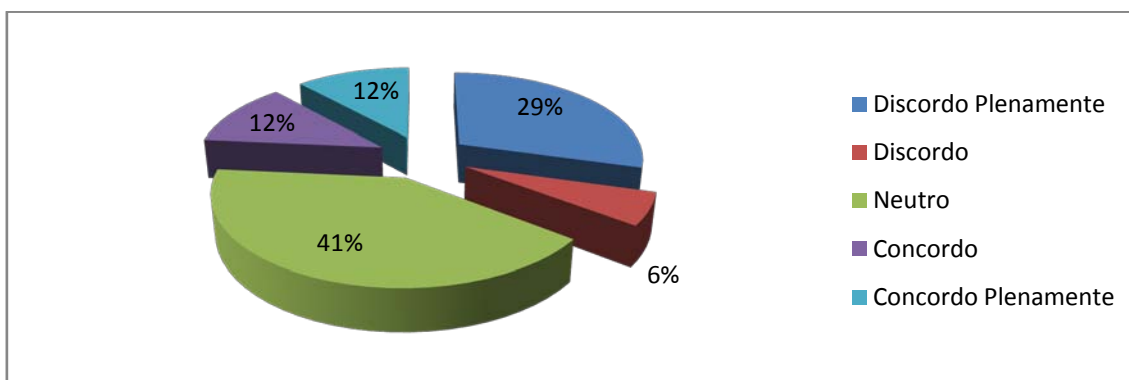


Gráfico 3: Questão 03 - Existem programas de incentivo para a formação dos profissionais desta instituição

Fonte: Elaborado pelo autor, 2010

O número de pessoas com concordância nesta questão representa 24%, em contra partida observamos que 35% representa discordância e 41% se coloca como neutro. Com este resultado que tende a ser negativo por apresentar porcentagens maiores em discordância ou neutralidade pode ser justificado pela real não existência de programas que fomentam a formação profissional dos colaboradores, e a neutralidade dos 41% foi observada pela existência de programas de formação, mas que geralmente são em outras cidades ou com duração maior do que o tempo disponível extra hospital, gerando frustração nos colaboradores que se deparam com a oportunidade de participar de algo para sua formação pessoal, mas não podem por motivos de estarem de plantão ou necessitar de ausentar-se em seu trabalho.

Questão 12: Eu deveria ter mais tempo para conviver com meus amigos, familiares e/ou namorada(o)/esposa(o)

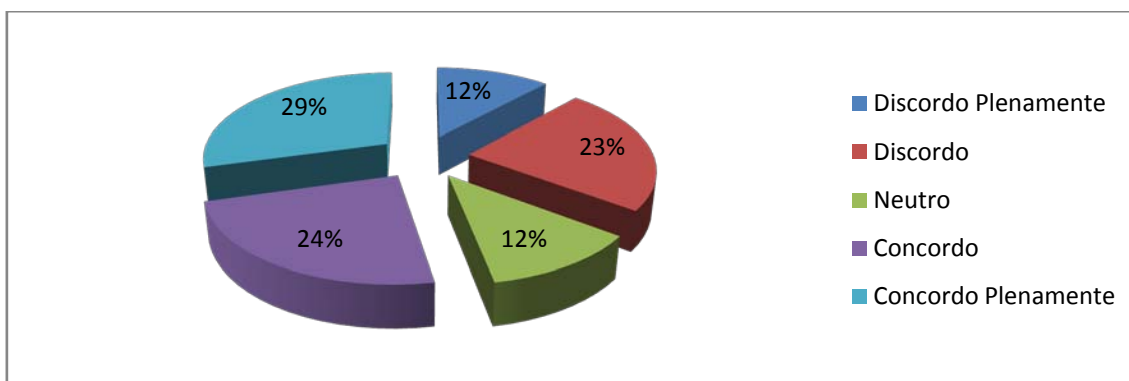


Gráfico 4: Questão 08 - Eu deveria ter mais tempo para conviver com meus amigos, familiares e/ou namorada(o)/esposa(o)

Fonte: Elaborado pelo autor, 2010

Dos entrevistados 53% Concordaram ou concordaram plenamente e 25% discordaram ou discordaram plenamente. Para estas porcentagens podemos observar que existe uma jornada média de trabalho de 12 horas, e considerando também que existem colaboradores que possuem outro emprego além do hospital, a convivência com familiares, amigos e cônjuge é bastante prejudicada.

5.2 DOS ASPECTOS DE AMBIENTE

Questão 08: Existe algum empecilho para o desempenho de minhas tarefas

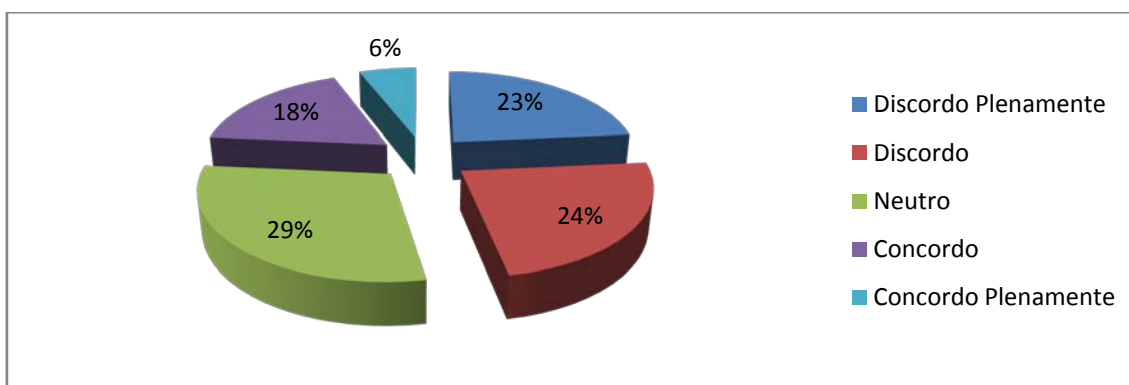


Gráfico 5: Questão 08 - Existe algum empecilho para o desempenho de minhas tarefas.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2010

Afirmam discordar ou discordar plenamente 47% dos colaboradores, e 24% concorda ou concorda plenamente, por outro lado, 29% se classificaram como neutro. Neste contexto podemos observar que a neutralidade foi o ponto relevante desta pesquisa, sabendo que o estado probatório de um servidor público é de 3 anos e que a média dos entrevistados foi de 2,5 anos, podemos justificar a neutralidade pelo receio e insegurança de expressar suas reais opiniões.

Segundo levantamentos feitos na instituição foi observado que ela não é provida de uma UTI – Unidade de Terapia Intensiva, o que limita o tratamento de alguns pacientes. Nos casos em que necessitarem destes serviços, o paciente é encaminhado para a única UTI da cidade, localizada no Hospital São Lucas na Av. dos beija-flores, s/nº - Módulo 04 – Juína/ MT, hospital, que atende uma cota de pacientes encaminhados pelo SUS – Sistemas Único de Saúde. Outra observação

levantada no decorrer das pesquisas, foi que na análise no CNES - Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde, o hospital tem uma quantidade bastante limitada de equipamentos julgados como modernos e de necessidade básica, lembrando de que se trata de um hospital pólo para a região e equipamentos dessa natureza poderiam proporcionar maior precisão, maior velocidade e melhor qualidade nos diagnósticos.

Questão 09: Me sinto inseguro ao executar alguns procedimentos que julgo ser considerado como de alto risco para mim:

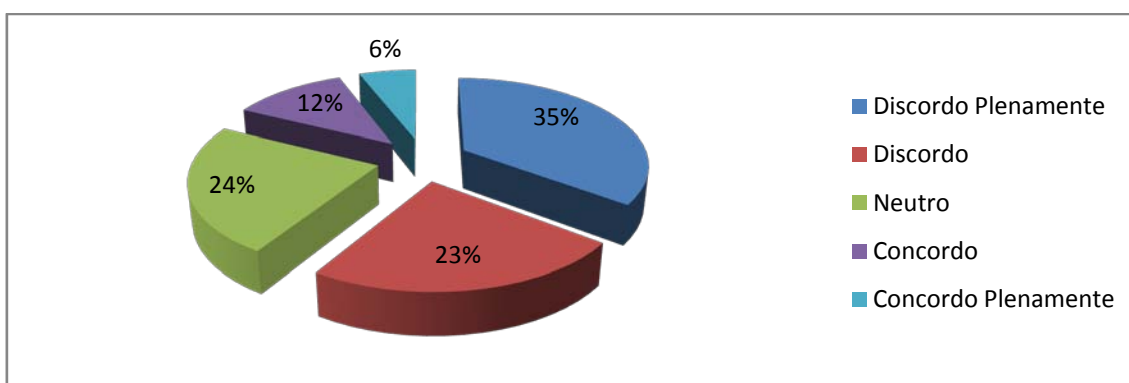


Gráfico 6: Questão 09 - Me sinto inseguro ao executar alguns procedimentos que julgo ser considerado como de alto risco para mim

Fonte: Elaborado pelo autor, 2010

Dos colaboradores entrevistados 58% discordam ou discordam plenamente de que se sentem inseguros ao realizar procedimentos que sejam de alto risco para eles mesmos, 24% definiu-se como neutro juntamente com 18% que concordou ou concordou plenamente. Dos que discordaram podemos dizer que foi pela experiência de já trabalharem com este tipo de risco a bastante tempo e isso já ter se tornado algo comum no dia a dia. Para os que se colocaram como neutro ou que concordaram, justifica-se pela falta de experiência, formação e mesmo por não terem se acostumado com os riscos de estar submetidos durante um dia de trabalho na instituição, podendo ser este um fator causador de estresse para o colaborador.

Questão 10: Me sinto mal emocionalmente quando estou tratando de um paciente em que não existem mais recursos físicos disponíveis para sua reabilitação:

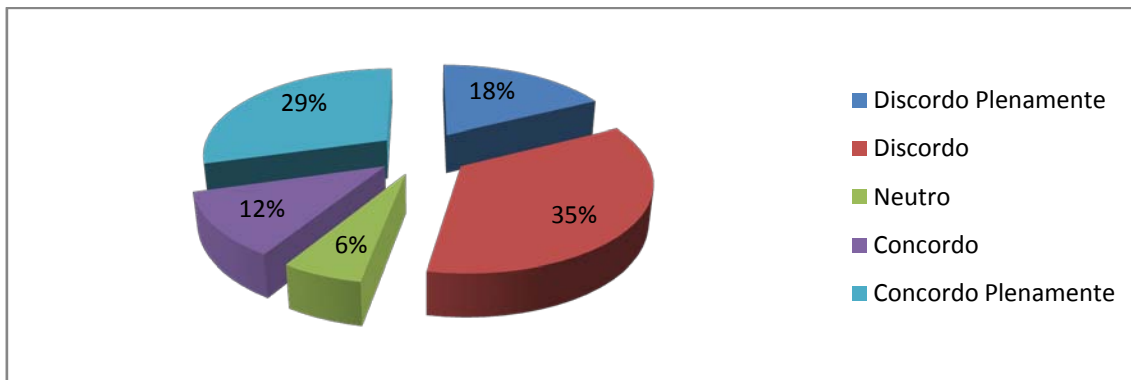


Gráfico 7: Questão 10 - Me sinto mal emocionalmente quando estou tratando de um paciente em que não existem mais recursos físicos disponíveis para sua reabilitação

Fonte: Elaborado pelo autor, 2010

Para o sentimento de incapacidade de poder ajudar um paciente em estado terminal as respostas foram de 53% que discordam ou discordam plenamente, 41% concordaram ou concordaram plenamente e 6% classificaram-se como neutro. Dentro deste contexto podemos dizer que estão bastante divididas as opiniões em que 53% não se sentem mal por estar tratando de alguém que não irá se reabilitar. Em contra partida, 41% se sente mal devido às constantes reclamações de dor, ou o sofrimento claramente percebido dos pacientes e a inevitável lembrança de que poderia ser alguém conhecido ou mesmo um membro de sua família nesta situação, isso faz com que os colaboradores se sintam mal emocionalmente.

Questão 11: Existem casos em que eu me deparo com problemas que não recebi formação para resolvê-los

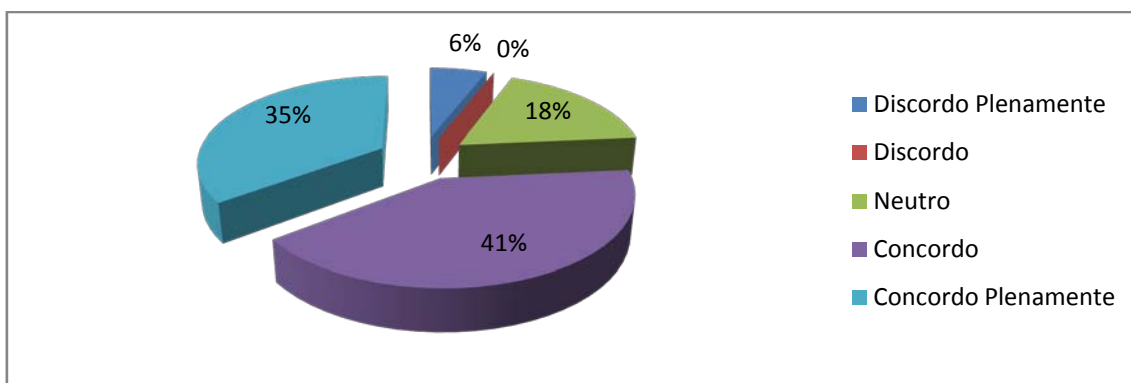


Gráfico 8: Questão 11 - Existem casos em que eu me deparo com problemas que não recebi formação para resolvê-los

Fonte: Elaborado pelo autor, 2010

A entrevista obteve 76% de resultado como concordo ou concordo plenamente e apenas 18% que discordo ou discordo plenamente. O que podemos enfatizar na questão número 07 é que ela trata do preparo e formação dos funcionários bem como a pressão de encarar novos desafios diariamente com seres humanos que pensam sentem dor e expressam suas emoções.

5.3 DOS ASPECTOS DE MERCADO

Questão 14: Existe muita competitividade em meu cargo ou em meu ambiente de trabalho

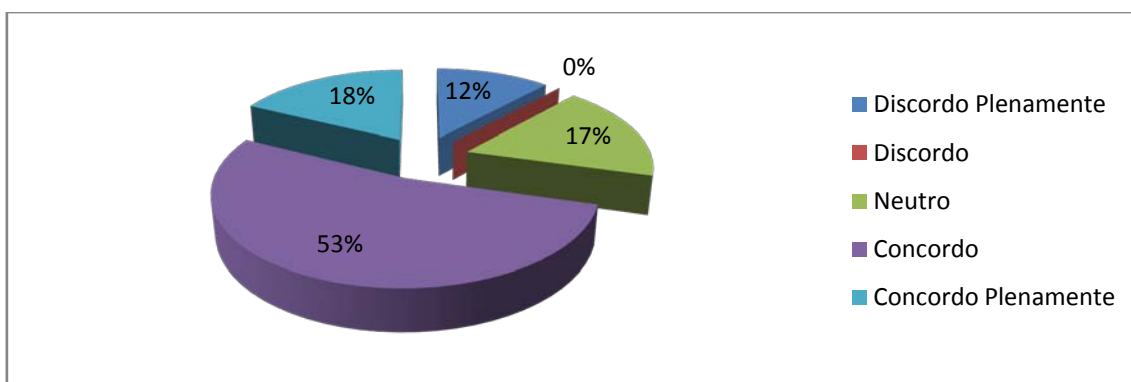


Gráfico 9: Questão 14 - Existe muita competitividade em meu cargo ou em meu ambiente de trabalho
Fonte: Elaborado pelo autor, 2010

Segundo a pesquisa aplicada 71% concordam ou concordam plenamente e 12% discordaram juntamente com 17% que se classificaram como neutro. A alta competitividade entre os colaboradores tendo vários motivos que a estimulem são para eles a busca de reconhecimento, melhores remunerações e possíveis privilégios, que podem ser as trocas de turno, folgas ou alas onde irão trabalhar no hospital.

Questão 15: Minhas tarefas e responsabilidades no trabalho são apresentadas claramente

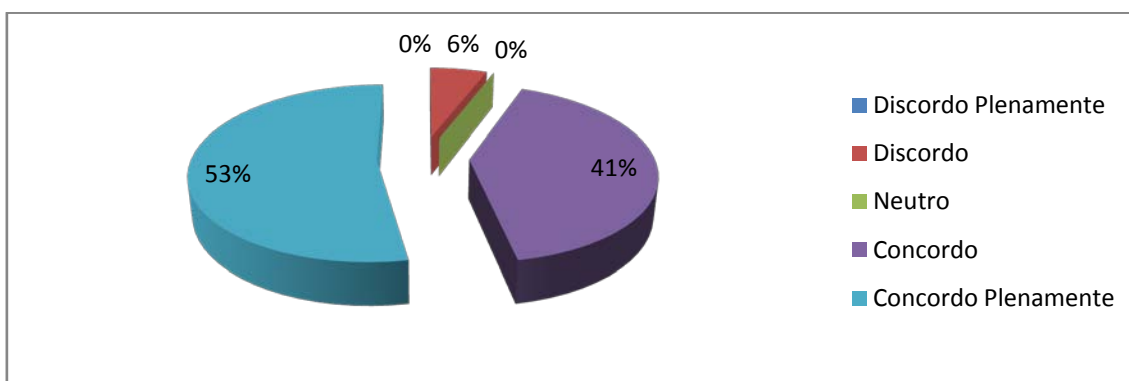


Gráfico 10: Questão 15 - Minhas tarefas e responsabilidades no trabalho são apresentadas claramente

Fonte: Elaborado pelo autor, 2010

Para a apresentação das tarefas 95% concordam ou concordam plenamente de que as tarefas são apresentadas claramente, 5% discordam de que são claramente definidas e distribuídas. Este resultado representa que existe sim a ciência do que se deve fazer por parte dos profissionais da saúde.

Questão 16: Minhas tarefas e afazeres são modificados com muita frequência:

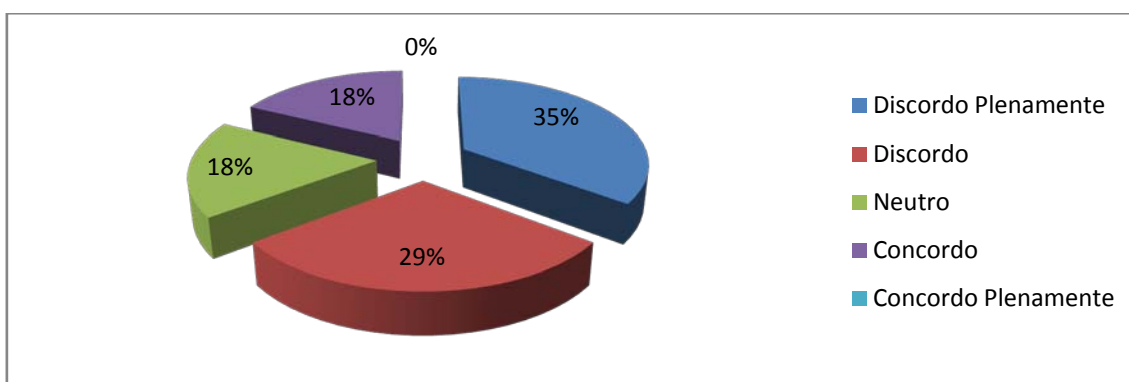
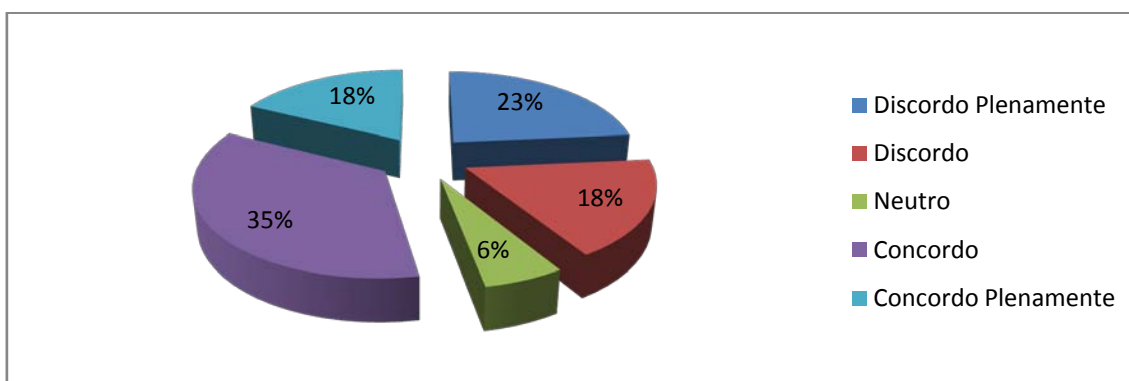


Gráfico 11: Questão 16 - Minhas tarefas e afazeres são modificados com muita frequência

Fonte: Elaborado pelo autor, 2010

Das pessoas entrevistadas 64% discordam ou discordam plenamente, 18% concordam e 18% se classificaram como neutro, isso demonstra que não existem modificações e desmandos nos afazeres diários dos colaboradores da instituição.

Questão 17: Consigo me manter financeiramente sem auxilio de meus pais ou cônjuge:

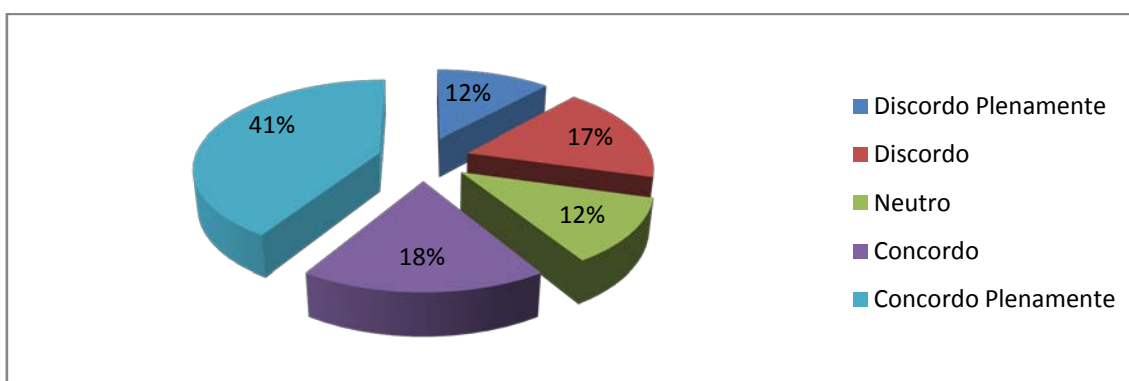


Gráfico 12: Questão 17 - Consigo me manter financeiramente sem auxilio de meus pais ou cônjuge
Fonte: Elaborado pelo autor, 2010

Segundo a pesquisa 53% concordam ou concordam plenamente e 41% discordam ou discordam plenamente de que a remuneração é suficiente para manter-se financeiramente sem auxilio de pais ou cônjuge. Em contra partida podemos também observar que 41% afirmam não se manter financeiramente o que representa quase metade dos entrevistados, podemos também ressaltar que 10,4% dos colaboradores possuem um trabalho paralelo ao hospital para gerar renda e estabilidade financeira.

5.4 DOS ASPECTOS DE SAÚDE

Questão 13: Posso tempo e ânimo para executar meus afazeres em casa:



Gráfico 13: Questão 13 - Posso tempo e ânimo para executar meus afazeres em casa
Fonte: Elaborado pelo autor, 2010

Segundo os entrevistados 59% concordam ou concordam plenamente e 29% discordam ou discordam plenamente que vivem fadigados ou indispostos para

fazer suas tarefas básicas do dia a dia, estes podem ser justificados pela porcentagem obtida de 10,4% dos colaboradores que trabalham em um segundo lugar além do hospital o que causa cansaço, fadiga mental e física que são causadas pelas longas jornadas de trabalho.

Questão 18: Falto no mínimo uma vez por mês por motivos de saúde

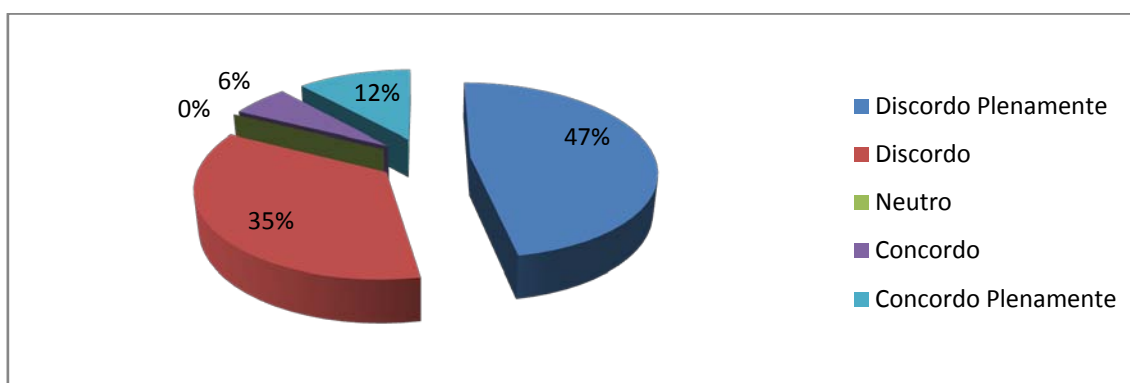


Gráfico 14: Questão 18 - Falto no mínimo uma vez por mês por motivos de saúde
Fonte: Elaborado pelo autor, 2010

De acordo com os entrevistados 82% discordam ou discordam plenamente e 18% concordam ou concordam plenamente de que faltam no mínimo uma vez por mês por motivos de saúde. Considerando que 18% representam 13 pessoas é um número bastante elevado de pessoas que faltam mensalmente por motivos de saúde.

Questão 19: Durante o dia me sinto limitado fisicamente ao executar minhas tarefas:

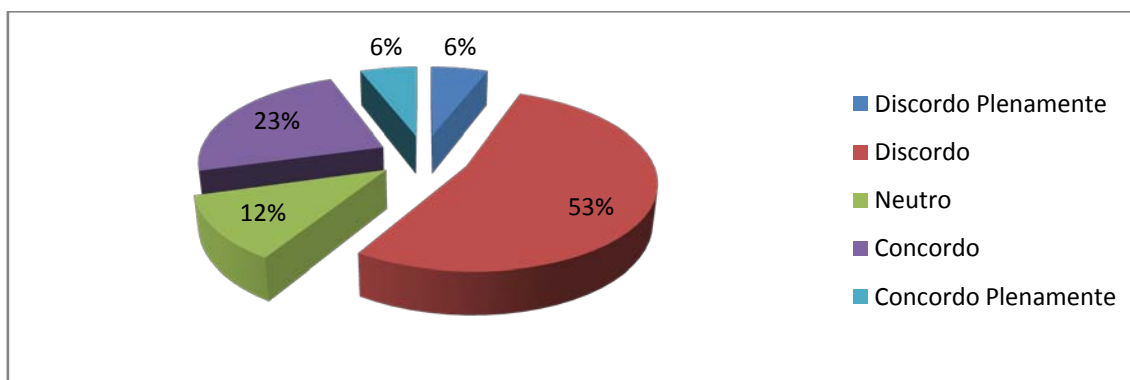


Gráfico 15: Questão 19 - Durante o dia me sinto limitado fisicamente ao executar minhas tarefas
Fonte: Elaborado pelo autor, 2010

Dos entrevistados 59% discordam ou discordam plenamente e 29% concordam ou concordam plenamente e 12% se classificaram como neutros. Considerado que os 29% são 21 pessoas e se estas afirmam se sentir limitados ao executarem suas tarefas diárias, podemos observar que é um número de pessoas bastante expressivo sabendo que os colaboradores são divididos em turnos. Pode também se observar que a limitação física e a fadiga é um gerador de improdutividade e estresse, fator este que é objetivo de estudo deste trabalho.

Questão 20: Sinto dores de cabeça com frequência:

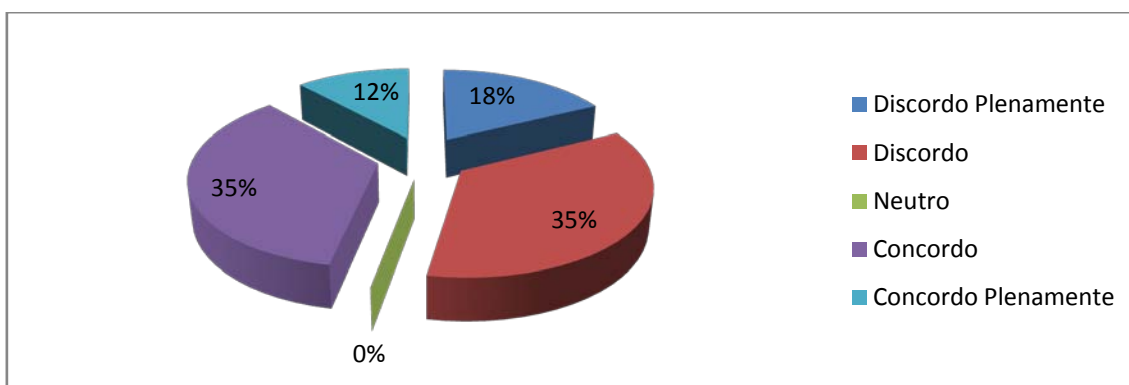


Gráfico 16: Questão 20 - Sinto dores de cabeça com frequência
Fonte: Elaborado pelo autor, 2010

Das pessoas entrevistadas 47% concordam ou concordam plenamente e 53% discordam ou discordam plenamente de que sentem dores de cabeça freqüentes. 47% representam 46 pessoas que ao desempenhar seu trabalho sentem dores de cabeça e assim perdem ou reduzem a produtividade não conseguindo se concentrar em suas tarefas.

Questão 21: Me sinto sonolento e/ou cansado com frequência:

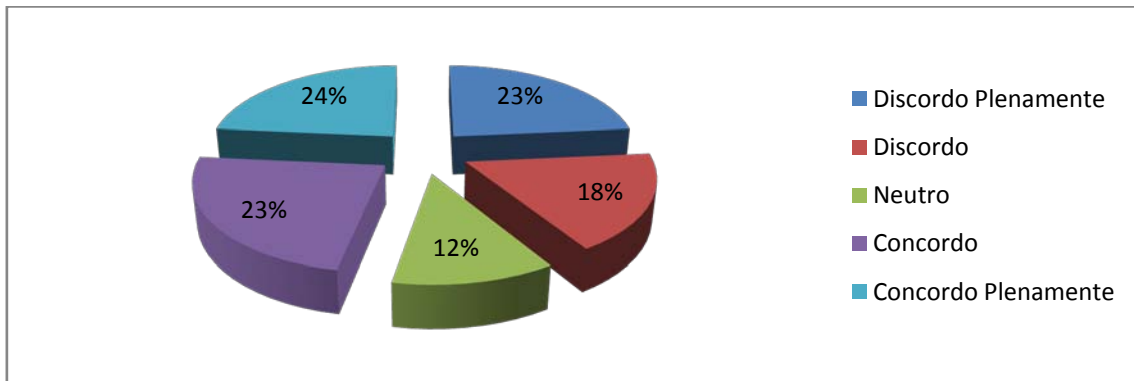


Gráfico 17: Questão 21 - Me sinto sonolento e/ou cansado com frequência
Fonte: Elaborado pelo autor, 2010

Segundo a pesquisa 47% concordam ou concordam plenamente o que é uma porcentagem bastante alta e 41% discordam ou discordam plenamente de que se sentem sonolentos ou cansados com frequência.

5.5 TRATAMENTO DOS DADOS

Tomando-se o peso de cada fator da pesquisa com as respostas obtidas, tem-se a visão de um todo com as porcentagens da TABELA 05 apresentada abaixo:

Os resultados apresentados na TABELA 05 revelam os objetivos do trabalho que é: apresentar quais os fatores que causam estresse nos profissionais da área da saúde no Hospital Municipal de Juina/MT, fatores que foram divididos em psicológicos, de ambiente, de mercado e de saúde.

Com as porcentagens obtidas pela pesquisa podemos afirmar que 10,28% dos colaboradores entrevistados julgam estar com problemas que se enquadram na pesquisa como de âmbito de ambiente, sendo então este um item causador de estresse.

TABELA 05: Tabulação dos resultados da pesquisa dividida pelos fatores:

Psicológicos	Concordo	Concordo Plenamente	Neutro	Discordo	Discordo Plenamente	%
	3,67%	1,83%	5,14%	8,82%	5,51%	25
Ambiente	Concordo	Concordo Plenamente	Neutro	Discordo	Discordo Plenamente	%
	5,14%	5,14%	4,77%	5,14%	4,77%	25
Mercado	Concordo	Concordo Plenamente	Neutro	Discordo	Discordo Plenamente	%
	4,41%	3,30%	2,57%	9,19%	5,51%	25
Saúde	Concordo	Concordo Plenamente	Neutro	Discordo	Discordo Plenamente	%
	5,29%	7,94%	1,76%	5,29%	4,7%	25

Com os resultados da pesquisa, percebe-se que os fatores causadores de estresse para os colaboradores da área de saúde do Hospital Municipal de Juina/MT são: os fatores de ambiente e de saúde. A seguir, apresenta-se a conclusão.

CONCLUSÃO

Com a freqüente adaptação do modo de pensar e agir dos administradores e gestores nos últimos 100 anos, observamos que sempre estiveram ligados diretamente para a adaptação das necessidades básicas dos funcionários e o seu meio.

Um dos marcos para esta mudança foi a Revolução Industrial, onde surgiu a necessidade de uma produção padronizada e contínua, de modo que os funcionários passaram a sair do meio rural e instalar-se nas cidades que não estavam preparadas para esta demanda, formando assim, problemas de salubridade e economia, onde começaram a formar as divisões sócio-econômicas em nossas cidades.

Em meio a estas condições de total falta de salubridade e de cobranças na linha de produção, começaram os primeiros sintomas do tão comentado mal do século, o estresse. Neste contexto as atualizações e as mudanças constantes continuam sendo relevantes na vida dos trabalhadores sejam eles de qualquer setor ou especialidade do mercado de trabalho.

Na saúde pública podemos observar que se trata de um setor de necessidades básicas das pessoas, onde só é solicitado quando não se existem mais recursos para a pessoa e estas vão para as instituições de saúde munidas de preconceitos estabelecidos pela mídia e as ações de alguns maus profissionais, daí então, chegam ao estabelecimento com desconfiança e aspereza.

Das hipóteses lançadas neste trabalho podemos afirmar que duas delas são causadoras do estresse no Hospital Municipal de Juína/MT, sendo elas “O estresse observado no ambiente de trabalho do Hospital Municipal de Juína/MT é causado principalmente por aspectos de ambiente e aspectos de saúde.

Levando-se em consideração os objetivos da pesquisa que após a aplicação do questionário obteve vários fatores apontados que caracterizam o estresse no ambiente dos profissionais da saúde do hospital, podemos ressaltar também três questões abordadas no fator de saúde, que foi concluído nesta pesquisa como um fator causador de estresse, e são de relevante importância por se tratar de uma número expressivo de pessoas que dizem faltar por motivos de saúde, sendo elas

13 pessoas mensalmente, outra questão foi a das pessoas que sentem dores de cabeça com frequência, que representam 46 pessoas e as que se sentem limitadas ao realizar suas tarefas são 21 pessoas.

Outro fator definido como causador de estresse foi o de ambiente, que apareceu revelando o despreparo, a falta de recursos tecnológicos e a falta de formação continuada para os colaboradores.

Sendo estes os fatores cruciais para o estresse nos colaboradores da área da saúde do Hospital Municipal de Juína/MT, recomenda-se para intuição o desenvolvimento de programas de formação intelectual e profissional para os enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem, acompanhamento psicológico para os colaboradores, a aplicação de ginástica laboral, criar um programa de acompanhamento para saúde dos colaboradores, tendo como critério o número de faltas e reclamações dos próprios, podendo assim, proporcionar tratamento e acompanhamento da saúde dos colaboradores, promover e incentivar a associação dos colaboradores em clubes de lazer, sendo preferencial a ASSEMU – Associação dos Servidores Públicos de Juína/MT onde, os colaboradores em suas horas de folga poderão passar momentos descontraídos com familiares e amigos.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Maria Aparecida Ferreira de. **Psicologia Aplicada à Administração**: Uma Abordagem Interdisciplinar. São Paulo: Saraiva, 2006.

BOTH, Sérgio José; et.al - **Metodologia da Pesquisa Científica**: Teoria e Prática ou Prática à Teoria. Tangará da Serra – MT: Sanches, 2007.

CERVO, Amado L., BERVIAN, Pedro, A. **Metodologia Científica**. 5ª Ed. São Paulo, Pearson Prentice Hall, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral a Administração**: Uma visão abrangente da Moderna Administração das Organizações. 7 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CRESPO, Antonio Arnot, **Estatística fácil**. 17. Ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

DODEL, Sebastião dos Santos. **Enfermagem Moderna**: curso completo. 4 ed. Rio de Janeiro. Freitas Bastos. 1991.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda, **Novo Aurélio Século XXI**: o dicionário da língua portuguesa. 3ª. Ed. Totalmente revista e ampliada. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FIGUEIREDO, Romeu. **Metodologia da pesquisa**: como planejar, executar e escrever um trabalho científico. João Pessoa: EDU, 2003.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONZÁLEZ, Miguel A. Alvarez. **Estresse Temas de Psiconeuroendocrinologia**. 2. Ed. São Paulo. Robe Editorial. 2001

LAKATOS, Eva Maria e MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MAY, Tim. **Pesquisa social:** questões, métodos e processos. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2004. Disponível em: <www.administradores.com.br> acessado em 11 nov. 2010.

MIRSHAWKA, V. **Hospital:** fui bem atendido, a vez do Brasil. São Paulo: Makron. Books, 1994.

CHAPLIN, Charles. **Tempos modernos**, Título Original: Modern Times. Direção: Charles Chaplin. Produção: Charles Chaplin, Paulette Goddard, Henry Bergman, Tiny Sandford, Chester Conklin. Estúdio: United Artists / Charles Chaplin Productions; Distribuidora: United Artists, 1936. Duração 87 min.

THE MAC TUTOR HISTORY OF MATHEMATICS ARCHIVE. **Arquimedes (287 a.C. – 212 a.C.)** Disponível em: <<http://www.ime.unicamp.br/~calculo/history/arquimedes/arquimedes.html>> Acesso em: 22 de dez. de 2010.

WAGNER III, John A, HOLLENBECK, John R. **Comportamento Organizacional**, Criando Vantagem Competitiva. São Paulo, Saraiva. 2006.

APÊNDICE



O Presente questionário é uma ferramenta para a elaboração do trabalho de conclusão de curso “Monografia” que irá Pesquisar os fatores que causam Estresse no Ambiente Organizacional do Hospital Municipal de Juina/ MT, tendo como autor o acadêmico de Administração da AJES Werllen Coracini Lima.

Responda as questões abaixo utilizando seus conhecimentos práticos em cargo e suas tarefas desempenhadas nesta instituição; sua identificação não é obrigatória!

01 - Qual sua função?

02 - Trabalha nesta instituição a quantos anos?

03 - Trabalha quantas horas por dia?

04 - Possui um trabalho paralelo a este?

Nas questões abaixo responda a os campos enumerados de 1 à 5 com a alternativa que melhor expressa sua opinião:

- 1 - DISCORDO PLENAMENTE
- 2 - DISCORDO
- 3 - NEUTRO
- 4 - CONCORDO
- 5 - CONCORDO PLENAMENTE

Questão	1	2	3	4	5
05 – Possui tempo suficiente para realizar suas tarefas durante seu expediente.					
06 – Meus superiores e companheiros de serviço reconhecem minhas habilidades e talentos					

07 - Existem programas de incentivo para a formação dos profissionais desta instituição					
08 – Existe algum empecilho para o desempenho de minhas tarefas					
09 - Me sinto inseguro em alguns procedimentos que julgo ser considerado como de alto risco					
10 – Me sinto mal emocionalmente quando estou tratando de um paciente em que não existem mais recursos físicos disponíveis para sua reabilitação					
11 - Existem casos em que eu me deparo com problemas que não recebi formação para resolvê-los					
12 – Eu deveria ter mais tempo para conviver com meus amigos, familiares e/ou namorada(o)/esposa(o)					
13 – Não tenho tempo e ânimo para executar meus afazeres em casa					
14 – Existe muita competitividade em meu cargo ou em meu ambiente de trabalho					
15 - Minhas tarefas e responsabilidades no trabalho são apresentadas claramente					
16 – Minhas tarefas e afazeres são modificados com muita frequência					
17 – Consigo me manter financeiramente sem auxílio de meus pais ou cônjuge					
18 – Falto no mínimo uma vez por mês por motivos de saúde					
19 – Durante o dia me sinto limitado fisicamente ao executar minhas tarefas					
20 - Sinto dores de cabeça com frequência					
21 – Me sinto sonolento e/ou cansado com frequência					

Obrigado pela atenção! Suas respostas são de suma importância para esta pesquisa.