

Qualidade de vida no trabalho e seus impactos para o comprometimento do indivíduo com a organização: um estudo com os servidores de uma instituição pública de saúde do estado do Amazonas

Viktor Rodrigo da Silva Dantas – UFAM
Armando Araújo de Souza Junior – UFAM
Sérgio Augusto Torres Mendes – UFAM
Jonas Fernando Petry - UFAM
Ronison Oliveira da Silva - IFAM

RESUMO ESTRUTURADO

Introdução/Problematização: Uma das temáticas mais relevantes no campo da ciência da Administração é a Qualidade de Vida no Trabalho. Colaboradores mais satisfeitos tendem a entregar resultados mais prodigiosos nas organizações. Todavia, não são todas as companhias que conseguem fazer com que este cenário desejado se torne uma realidade que corrobore com o alcance dos resultados pretendidos.

Objetivo/proposta: O presente estudo teve como objetivo geral avaliar os impactos da Qualidade de Vida no Trabalho no comprometimento do indivíduo na vivência do serviço público. Para tanto foi necessário descrever os principais pontos da Qualidade de Vida no Trabalho, explicar como ocorre a relação do colaborador com a organização e analisar a relação entre Qualidade de Vida no Trabalho e o Comprometimento Organizacional.

Procedimentos Metodológicos: Esta pesquisa foi um estudo de caso de caráter descritivo e abordagem qualitativa, baseada em entrevistas semiestruturadas, realizadas com cinco servidores vinculados a uma Instituição Pública de Saúde do Estado do Amazonas. Os dados foram coletados e analisados por meio da análise de conteúdo.

Principais Resultados: Após análise e constatada a situação deficitária da Qualidade de Vida no Trabalho na instituição estudada, foi possível concluir que os resultados obtidos possam ser úteis na criação e definição de novas estratégias para melhorar a satisfação dos funcionários e assim, ter um incremento no exercício de suas atividades, gerando um retorno positivo tanto para o colaborador, quanto para a instituição.

Considerações Finais/Conclusão: Ainda que existam lacunas a serem trabalhadas, há espaços para melhorias quanto a QV T na instituição analisada. A congruência entre o bem-estar dos trabalhadores e o alcance dos objetivos organizacionais para ser concretizado necessita de maiores esforços por parte da companhia analisada quanto ao incremento de sua QVT.

Contribuições do Trabalho: A realização desta pesquisa representa um contributo teórico. As contribuições práticas consistem tanto no destaque dado para a questão da QVT nas organizações, como também no estímulo para que novos estudos na Região Norte sobre este assunto sejam realizados, trazendo à baila novas possibilidades de discussão sobre este tema.

Palavras-Chave: Comprometimento Organizacional; Condições de Trabalho; Qualidade de Vida no Trabalho.

1. Introdução

Com o avanço tecnológico e o crescimento do capitalismo, teve-se grandes consequências no quadro social e financeiro da sociedade. Com isso houve um aumento nos estudos referentes a melhora da qualidade de vida e o bem-estar do trabalhador sem prejudicar a produtividade e os lucros da organização. Nesse sentido, abordagens quanto ao impacto da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), Comprometimento Organizacional (CO), bem como a relação do indivíduo com a organização tem ganhado espaço no meio acadêmico (Lírio; Severo; Guimarães, 2018). Na atual conjuntura organizacional, descartar a relevância da motivação e a satisfação no ambiente laboral pode ser considerada um erro, uma vez que a relação entre o equilíbrio do indivíduo e o trabalho, levando em consideração as relações entre ambiente, aspecto e interação, bem como a satisfação para o trabalho, caracterizam-se como uma variável importante, pois demonstra o quanto os colaboradores gostam ou não de seu trabalho (Carvalho, Falce, Guimarães, 2021).

A Qualidade de Vida no Trabalho tenta manter um balanceamento entre a vida pessoal do funcionário e sua atividade laboral, e também sua produtividade, gerando assim um grau de satisfação com a tarefa que está sendo executada (Andrade; Laat; Stefano, 2018).

Já o Comprometimento Organizacional, está mais relacionado à vontade do colaborador em realizar ações relevantes para o cumprimento da meta estabelecida pela organização conceituado por Meyer e Allen (1991), a partir de uma configuração de três componentes sendo eles o afetivo, o normativo e o instrumental (Queiroz; Abreu; Rebouças, 2022).

As relações entre Qualidade de Vida no Trabalho e Comprometimento Organizacional podem trazer diversas vantagens para pequenos e grandes negócios. Nesse sentido, as relações entre ambas têm sido foco de diversos estudos. Lírio, Severo e Guimarães (2018) destacam que de acordo com seus resultados, o colaborador entende que um tratamento justo é uma variável significativa para a Qualidade de Vida no Trabalho.

Já o estudo de Farid *et al.* (2014) identificou, após análise estatística dos resultados, que o grau de Qualidade de Vida no Trabalho foi positivo e teve alta correspondência com o Comprometimento Organizacional. Dessa forma, o grau de Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários tem forte implicação sobre seu comprometimento organizacional.

Vital, Paiva e Pereira (2020), evidenciam que a Qualidade de Vida no Trabalho tem interferência direta sobre o entendimento de dimensões das tarefas, as quais afetam significativamente os vínculos organizacionais (Comprometimento, Entrincamento e Consentimento Organizacional). Além disso, pode-se detectar que a Qualidade de Vida no Trabalho também pode influenciar o surgimento de normas, principalmente aquelas relacionadas à submissão e à hierarquia.

Todavia, apesar de a Qualidade de Vida no Trabalho ter sido objeto de estudo nos últimos anos nas empresas privadas e nas organizações públicas, existem vários desafios para se elaborar a Qualidade de Vida no Trabalho como um quesito de atenção, organização e variável estratégica na cultura organizacional (Falce *et al.*, 2020).

Farid *et al.* (2014) ressalta que Qualidade de Vida no Trabalho é um dos pontos de maior mérito para as empresas, assim como para as organizações públicas. Os colaboradores desempenham um papel central para as organizações e é importante reconhecer os fatores que impactam o laço existente entre a Qualidade de Vida no Trabalho e o Comprometimento Organizacional. Sob essa perspectiva, a questão norteadora dessa pesquisa ficou definida como: De que forma a

Qualidade de Vida no Trabalho impacta o Comprometimento do Indivíduo dentro uma organização?

Levando em consideração o atual cenário das organizações públicas e privadas de Manaus, no que tange a Qualidade de Vida no Trabalho, esse estudo teve por motivação mostrar como o índice de satisfação do colaborador no trabalho, tendo como base níveis de saúde e bem-estar, ambiente físico, interação social e crescimento profissional, pode impactar no desempenho do dia a dia do colaborador.

O presente estudo se propõe a avaliar os impactos da Qualidade de Vida no Trabalho no comprometimento do indivíduo na vivência do serviço público em uma Instituição Pública de Saúde localizada no Estado do Amazonas.

Este artigo está dividido em seis seções, incluindo esta introdução. Na segunda seção é apresentado o referencial teórico que será utilizado para sustentar a pesquisa empírica. A terceira seção refere-se ao campo da pesquisa e aos procedimentos metodológicos que serão utilizados para a realização do estudo e, em seguida, a quarta seção apresenta os resultados do estudo, seguido das conclusões e referências utilizadas.

2. Qualidade de vida no Trabalho

No que tange ambientes organizacionais, o tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) sempre esteve nos centros das discussões (Rodrigues, 2014). Segundo Moraes e Sícoli (2004), os estudos sobre QVT tiveram início na década de 1950, com um questionamento sobre o comportamento humano na organização, interessado na satisfação do trabalhador em seu ambiente organizacional e na execução de suas atividades diárias.

O termo QVT surgiu na Inglaterra, com Erick Trist e os trabalhadores da Tavistock Institute em 1950. Foram analisadas as relações existentes entre indivíduo, trabalho e organização, onde se observou a eficácia do sistema produtivo daquela organização diante da reestruturação de tarefas, diminuindo assim o desgaste na vida dos trabalhadores (Dal Forno; Finger, 2015). No século XIX, Henri Fayol e Frederick Taylor destacaram teorias que remetiam ao comportamento organizacional e condições de trabalho visando padronizar o trabalho e fomentar o crescimento do lucro. Sua pesquisa buscou compreender a administração de forma mais científica, com estudos e análises sobre o comportamento do empregado (Chiavenato, 2020).

Vieira (1996), aborda que na década de 1960, pode-se observar um interesse mais aprofundado pela QVT, com o avanço de estudos acerca de novas maneiras de performar o trabalho diário, levando-se em conta a saúde e bem estar dos colaboradores. Com o descontentamento dos perfis de alta produção taylorista-fordista, a partir da década de 1970, a QVT passou a receber maior cuidado e investimentos por parte das organizações, visando direcionar estas para oferecer maiores condições de trabalho aos seus funcionários (Ferreira; Alves; Tostes, 2009).

O pragmatismo provocado pela hierarquização e padronização do trabalho trouxeram consequências ruins para os trabalhadores, a alta cobrança que atingia os mais qualificados fez com que esses se afastassem de suas vidas fora da organização, e a falta de valorização aos menos qualificados fez com que esses perdessem o orgulho pelo seu trabalho. Tudo isso levou à queda da qualidade dos produtos, e ao absenteísmo (Davis; Newstron, 1996).

Cada vez mais utilizada para expor valores ambientais e humanos, a locução Qualidade de Vida surgiu como uma solução ao que foi menosprezado pelas sociedades industriais com o crescimento da tecnologia, da alta produção e do avanço econômico. Walton (1973), diz que a

definição de QVT deveria conter os desejos e vontades humanas daquele tempo, ao passo que o empregador fosse um indivíduo colaborativo. Ele estabeleceu parâmetros divididos em oito categorias descritas: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida e relevância social. Diferente de outros modelos tradicionais de QVT, Walton busca relacionar as partes associadas ao trabalho, de forma indireta na vida do empregado.

Já Westley (1979), aborda que as dificuldades vividas pelo colaborador no ambiente de trabalho podem ser classificadas em: injustiça, segurança, isolamento e anomia. Para cada categoria, Westley (1979) define um sintoma, indicadores associados a esse sintoma, ações, e as propostas que devem ser tomadas visando uma humanização do trabalho (Freitas; Souza, 2009). Muitas concepções podem ser extraídas para definir QVT, desde o foco médico, no qual abrange questões como doenças causadas no trabalhador, recursos visando o incremento da produtividade numa organização, além de objetos e modos que atendam o coletivo em determinada situação (Albuquerque; Limongi-França, 1998)

De acordo com Sampaio (2012), a humanização do trabalho busca o atendimento às necessidades humanas e não apenas em conseguir lucro e aumento da produtividade. Sampaio (2012) também afirma que qualidade de vida no trabalho não só consiste em um conceito concreto, mas também em consequências práticas do trabalho, relacionadas a fatores mentais. Nadler e Lawler (1983), citam que a QVT pode ser enxergada como uma forma de pensar sobre pessoas, trabalho e organização baseada em quatro aspectos que envolve: participação do funcionário em decisões, reestruturação do trabalho através do enriquecimento das tarefas e de grupos autônomos de trabalho, inovação no sistema de recompensas e melhoria do ambiente de trabalho no que tange às condições físicas e psicológicas. Em adição, Limongi-França (2008, p. 167) define a QVT como um:

Conjunto de ações no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas na organização.

No âmbito empresarial, as organizações notaram a demanda de idealizar alternativas que possibilitasse ao trabalhador maior satisfação, cuidado e saúde, gerando desse modo melhorias na produtividade e na lucratividade (Dal Forno; Finger, 2015; Souza *et al.*, 2021). Ademais, de acordo Cavalcante *et al.*, (2022), quando se planeja as ações a serem tomadas na empresa, fazendo um envolvimento do recurso humano e suas atividades com a tomada de decisões, temos ali características da QVT.

3 Metodologia

Aqui serão abordados todos os aspectos metodológicos da pesquisa a ser realizada, descrevendo-se os procedimentos necessários e úteis para avaliar os impactos da Qualidade de Vida no Trabalho no comprometimento do indivíduo na vivência do serviço público em uma Instituição Pública de Saúde localizada no Estado do Amazonas.

Esse estudo teve por finalidade realizar uma pesquisa de natureza aplicada, uma vez que gerará conhecimento com finalidade de melhorar teorias científicas já existentes. É uma forma de pesquisa que busca a resposta de problemas, através de conhecimentos científicos para resolver questões da realidade, podendo ser aplicada em diferentes casos como os empresariais,

organizações e setores governamentais visando atender necessidades da sociedade (Gil, 2019; Lakatos; Marconi, 2021).

Para atingir os objetivos traçados e melhor apreciação deste trabalho, foi utilizada uma abordagem qualitativa, uma vez que ela confere uma certa relevância aos sujeitos sociais envolvidos, aos seus discursos e a interpretação percebida por eles. Esse tipo de estudo visa a descrição detalhada dos fatos e dos elementos que os abarcam (Vieira; Zouain, 2005).

Com intuito de conhecer a problemática sobre a área de estudo foi realizada uma pesquisa descritiva que tem como objetivo expor os traços de determinada população estabelecendo o enlace entre as variáveis, usando meios específicos para coleta de dados (Gil, 2019). Neste universo estão incluídos os estudos que tem como foco expor opiniões, atitudes e crenças de uma determinada amostra, bem como descobrir a existência de associações entre variáveis (Gil, 2019).

Visando alcançar o objetivo proposto, mostrou-se mais apropriado utilizar o estudo de caso como método para atingir esse propósito. O estudo de caso é apenas uma das diversas formas para se formular uma pesquisa em ciências sociais, tendo como objetivo aprofundar o entendimento de um fenômeno social, investigando suas particularidades. Pode ser implementado em situações que o foco são estudos organizacionais e gerenciais, como o caso desta presente pesquisa (Yin, 2015).

A organização estudada é uma Instituição Pública de Saúde localizada no Estado do Amazonas. Essa instituição possui uma estrutura organizacional funcional, um tipo de departamentalização baseada na especialização funcional que consiste em diversas camadas hierárquicas com foco nas funções e tarefas (Chiavenato, 2020). Foi feito levantamento a partir do Portal da Transparência do Governo do Estado do Amazonas e essa instituição em 2023 conta com 492 servidores ativos no total. A população consultada foi formada por 5 respondentes, os quais atuam no nível operacional de uma instituição pública de saúde, conforme exposto no Quadro 1.

Quadro 1: Lotação dos Entrevistados

Entrevistado	Lotação
Entrevistado 1	Departamento Administrativo Financeiro
Entrevistado 2	Departamento de Assistência Médica
Entrevistado 3	Departamento de Ensino e Pesquisa
Entrevistado 4	Departamento de Assistência Médica
Entrevistado 5	Departamento Administrativo Financeiro

Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Para coleta de dados, foi desenvolvido um roteiro de entrevista semiestruturado, um método flexível que possibilita ao entrevistador adequar as perguntas às características do entrevistado e suas especificidades, mantendo o tema central da pesquisa (Minayo, 2014). O roteiro da entrevista semiestruturada foi baseado a partir do modelo de Walton (1973) e suas oito dimensões-chave (ver Quadro 2), as quais são correspondentes aos conceitos deste autor sobre as dimensões de QVT. As oito categorias do modelo de Walton (1973) foram adaptadas para roteiro de entrevista semiestruturada com vistas a verificar o impacto da QVT no comprometimento organizacional.

Quadro 2: Dimensões da QVT segundo Walton (1973)

Categorias	Definição	Base Teórica
Compensação Justa e Adequada	Remuneração justa recebida pelos funcionários, incluindo benefícios e compensações.	Walton (1973)
Condições de Trabalho	Refere-se ao bem-estar geral dos funcionários.	
Uso e desenvolvimento de capacidades	Trata das oportunidades oferecidas pela organização para capacitação e desenvolvimento dos colaboradores.	
Oportunidade de crescimento e segurança	Refere-se ao plano de carreira, oportunidade de promoção e programas de sucessão.	
Integração Social na Organização	Aborda a inclusão social, a comunicação eficaz e a participação nos processos decisórios da organização.	
Constitucionalismo	Refere-se à justiça e imparcialidade nos processos organizacionais, incluindo a política de recursos humanos, a ética empresarial e a transparência nos processos.	
Trabalho e espaço total de vida	Trata da flexibilidade de horário, tempo livre e oportunidades de lazer.	
Relevância Social da vida no trabalho	Refere-se ao papel empresa na comunidade, o impacto social positivo e a contribuição para o desenvolvimento econômico.	

Fonte: Elaborado pelos autores (2023) com base em Walton (1973).

Os resultados das entrevistas foram analisados com a técnica de análise de conteúdo. A análise de conteúdo é uma técnica de pesquisa qualitativa que visa reconhecer e entender mensagens englobadas em determinado material como por exemplo entrevista, como é o caso dessa pesquisa. Pode ser utilizada em diversas áreas do conhecimento e tem como foco principal detectar os significados subjacentes às mensagens e como eles se relacionam com o contexto em que foram produzidos (Bardin, 2016).

Compostas por três etapas principais, a análise de conteúdo se divide em: pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados obtidos. Na pré-análise é definido o objeto de análise, na exploração é o pesquisador identifica e classifica as unidades de registro de acordo com as divisões previamente estabelecidas. Na fase de tratamento dos resultados, o pesquisador interpreta os dados obtidos e busca estabelecer relações entre as categorias identificadas (Bardin, 2016).

4. Análise da Qualidade de Vida no Trabalho

O termo Qualidade de Vida no Trabalho é muito abrangente em vários aspectos, conforme mencionado por Walton (1973), o conceito de QVT visa incorporar as necessidades e aspirações humanas estabelecidas em critérios, divididas em oito categorias conceituais conforme apresentado no Quadro 1.

A compensação justa e adequada, uma das dimensões da QVT, trata-se de o que é pago ao empregado é justo e apropriado para o trabalho executado (Walton, 1973). Para os colaboradores dessa instituição essa categoria é retratada com certo grau de insatisfação, que pode ser representada quase que por unanimidade por duas locuções: “pode ser melhor” e o

“excesso de responsabilidade”, sendo que ambas estão correlacionadas, sendo retratada nos fragmentos de discurso de E2, E3 e E4.

(E2) [...] existe uma remuneração muito defasada né, pra amplitude de trabalho que nós temos aqui, é muita responsabilidade com pessoas né, com o ambiente físico [...].

(E3) Eu acredito que poderia ser melhor, vendo que a gente trabalha para o estado e aqui sendo um hospital a demanda é grande né, praticamente não temos benefícios, no caso só o salário e alimentação e transporte que seria o básico a se receber.

(E4) [...] ela poderia ser melhor até porque tudo evoluiu, por exemplo hoje no meu caso que sou técnico de enfermagem, hoje eu tenho mais patologias [...] eu não tenho insalubridade por ficar exposto lá no meu atendimento com pacientes [...] nós não temos os cargos planos e salários, só promessa.

Os principais pontos apontados pelos participantes como “responsabilidade do trabalho” e “nocividade das condições de trabalho” representam bem a visão de que a remuneração pode ter vários sentidos quando vista da ótica operacional (Walton, 1973). Nesse sentido, evidencia-se na fala dos entrevistados que uma compensação justa e adequada se faz necessária e é um fator essencial para a QVT, corroborando o estudo de Lírio, Severo e Guimarães (2018). O segundo critério proposto por Walton (1973) são as condições de trabalho, que envolvem horas razoáveis de trabalho, pagamento de horas extras e condições físicas de trabalho. As condições de trabalho são retratadas pelos indivíduos como arcaica e insuficiente conforme relatos de E2, E4 e E5.

(E2) [...] é bem arcaico [...] não temos computador, temos um ar condicionado que vezes ou outras ele quebra né, o ambiente ele é um pouco insalubre né por conta de um banheiro próximo ao centro cirúrgico, [...] assim, ele vaza, tem vazamento nas pias entendeu, a iluminação é deficiente né [...].

(E4) No estado é muito precário, [...] o hospital onde eu trabalho tem mais de 40 anos, faz 12 anos que teve uma reforma nas enfermarias [...], você tem uma tecnologia atual [...], eu vejo, nós temos camas elétricas para dar uma melhor assistência [...] nós ainda estamos na cama de manivela desde a época (risos) de que começou a enfermagem [...].

(E5) [...], os nossos equipamentos estão bem defasados [...]. Já ambiente de trabalho é bom [...], mas precisa de alguns ajustes na parte ergonômica [...], tem o SESMT¹ mas eu acho que ele deveria atuar de forma mais profunda em todos os setores [...], eu tenho uma boa cadeira, eu tenho uma boa mesa, eu tenho uma iluminação uma climatização mas por que a gente tem que correr atrás, não que isso seja implementado na instituição como regra para que aconteça [...].

Por se tratar de um órgão público com jornada fixa, conforme definido pelo regimento interno do órgão, não foi foco desta pesquisa abordar as horas de trabalho de cada indivíduo. Em contrapartida, verifica-se a insatisfação quanto às condições de trabalho, no que tange equipamentos disponíveis, que se comprova através da fala dos entrevistados quando estes apontam em consonância como “arcaico”, “precário” e “defasado”.

Apesar disso, ainda com relação às condições de trabalho, as respostas apresentaram-se com diversos níveis de concordância, até discordância total, conforme relatos de E1 e E3.

¹ SESMT- Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho

(E1) Refrigeração e iluminação sem problemas, EPIs² sem condições, no momento não existem, já os equipamentos disponíveis, esses são bons.

(E3) [...] temos todas as demandas que a gente precisa, computador, impressora, scanner, internet, todo material para se trabalhar, [...] a gente tem ar condicionado, tem cadeiras, mesas, isso eu não tenho o que discordar.

Com isso, os resultados deste estudo indicam que as condições de trabalho variam de acordo com departamento, da mesma forma como Fernandes e Gutierrez (1988) detectaram em seu estudo. Já na fala do E1, observa-se o paralelo “É possível que no futuro sejam impostos padrões mais rigorosos onde a saúde seja menos importante do que o conforto” (Walton, 1973, p.13, tradução nossa), uma vez que apesar de condições salubres de trabalho, esse colaborador não dispõe de EPIs para realizar suas atividades, evidenciando também a fala de E5, quando esse aponta a ausência do SESMT na instituição como um todo.

A terceira categoria levantada por Walton (1973) trata do uso e desenvolvimento de capacidades no trabalho, essa categoria é dividida em cinco variáveis, porém, essa pesquisa focou apenas nas habilidades múltiplas, informação e perspectiva. Esses servidores em sua maioria se sentem bem preparados para realizar suas funções com qualidade conforme relatos de E1, E2 e E4.

(E1) Sim, eu tive treinamento em vários setores que eu atuei, laboratório, banco de sangue, curso complementar de laboratório. Todos os setores em que eu trabalhei eu executei bem minhas funções.

(E2) Sim com certeza, eu me acho totalmente capaz de trabalhar em qualquer setor do hospital, só que assim normalmente quando nós passamos pra outro setor não existe treinamento [...], não existe curso pra promover você para ir para outro setor.

(E4) Sim, eu me sinto bem preparado, mas assim, eu busco, eu sempre to vendo cursos [...], mas não que a instituição me promova pra ir, eu vejo que pra mim, se eu quiser crescer na instituição eu tenho que buscar por mim e não esperar a instituição oferecer.

Ainda que bem preparados, evidencia-se no relato dos entrevistados que a instituição não se preocupa com o desenvolvimento desse servidor, se esse servidor não buscar evoluir, a natureza do trabalho tem a tendência de se tornar fragmentada, desvalorizada e submetida a um controle rígido (Walton, 1973).

O quarto conceito proposto por Walton (1973) foi a de oportunidade de crescimento e segurança e trata da disponibilidade de oportunidades para crescer no meio organizacional. Essas perspectivas de crescimento quase não existem no contexto dessa instituição, conforme fragmentos de discurso de E3 e E4.

(E3) “Como aqui se trata de um local do governo que necessariamente a maioria das pessoas são concursadas e no meu caso eu sendo comissionada, a gente fica muito fechada ao nosso determinado cargo [...]”

(E4) “Olha oportunidade de crescimento dentro do contexto do meu trabalho ele não existe, se eu fiz o concurso para técnico de enfermagem, eu vou ser até fazer outro concurso para mudar [...], eu sou graduado, mas não tem como eu ser aproveitado para ser enfermeiro [...], acaba que o funcionário não busca um melhor conhecimento

2 EPI- Equipamento de Proteção Individual

uma melhor graduação pra ele, ele acaba ficando no que ele está mesmo, por não ter essa motivação.”

Verifica-se nos trechos de discurso de de E3 e E4 que essa vontade de crescer existe, e ao contrário do que Walton (1973) afirma, não está sendo impedida por pré-requisitos educacionais, mas sim pelo entrave de crescimento na carreira, em que se é exigido participação em concursos, particularmente nesse contexto uma vez que se trata de um órgão público, os quais não ocorrem com tanta frequência, o último foi realizado em 2014, e possivelmente revela essa insatisfação nas respostas, corroborando o constructo evidenciado por Marques *et al.* (2020).

Em relação ao critério de integração social na organização, focou-se no relacionamento com colegas e superiores, retratado com certa satisfação e positividade, conforme relatos de E1, E3 e E4.

(E1) Boas, o gerente escuta as nossas opiniões.

(E2) [...] minha gerente é uma pessoa bem flexível, então aqui nós temos a oportunidade de conversar, dialogar e ver quais são as melhores possibilidades para a gente desenvolver nosso trabalho.

(E4) [...] é bem participativo [...], as coisas para se decidirem eu sou chamado e a gente (pausa) é conversado né, é feito, sempre eu tenho uma opinião dentro do que a gente faz e sempre é bem respeitado isso.

Para esses indivíduos existe uma visão satisfatória, induzido pelo atributo abertura interpessoal definido por Walton (1973), em que fica claro que os membros dessa instituição se relacionam uns com os outros, compartilhando ideias e sentimentos, ajudando na afirmação da singularidade de cada um. Quando há um bom relacionamento interpessoal os trabalhadores da organização se sentem parte integrante dela (Marques *et al.*, 2020).

Com relação ao constitucionalismo, sexto critério definido por Walton (1973), que está relacionado à existência de regras e métodos que determinam os privilégios, responsabilidades dos colaboradores, foi reportado uma instituição centralizadora em que não há participação dos funcionários, conforme relatos de E2 e E3.

(E2) É uma tomada centralizada [...] só informam pra pessoa e a pessoa muda de um setor pra outro, não tem essa união de chegar verificar se a pessoa tem algum curso, se ela pode, se tem horário disponível pra fazer tal procedimento naquele momento, então é completamente centralizador.

(E3) Assim as decisões principais, elas não partem dos funcionários né, normalmente parte da diretoria e fica por lá mesmo. Assim não tem uma votação em conjunto de todos os funcionários para uma decisão, fica mais na parte da diretoria, os funcionários abaixo não têm esse poder de decisão.

Conforme os relatos, nota-se que não há um tratamento equitativo dentro da instituição, tópico da QVT definido por Walton (1973) como um direito ao tratamento justo em todos os assuntos. Evidencia-se que, no que tange ao alto escalão da instituição, as relações são mais verticalizadas, seguindo a estrutura hierárquica com normas e regras específicas. Destaca-se a dificuldade de se opor a decisões que podem não ser muito benéficas para o indivíduo, bem como a falta de participação em decisões que venham afetar a todos na instituição.

Entretanto, alguns participantes discordaram e afirmam que sim, a relação com a diretoria da instituição é justa, mas ainda falta melhorar alguns aspectos como: pessoas capacitadas e um melhor recursos humanos, conforme fragmento de discurso do E5.

(E5) Olha eu acredito que até tentam, mas assim conseguir envolver eu acredito que não conseguem, porque muitas coisas ainda estão sendo implantadas, de melhoria, então a gente ainda tá engatinhando [...], a gente precisa de recursos humanos, e nem todo mundo quer participar de cursos, quer se capacitar [...], existe a vontade de englobar, vontade de melhorias mas a gente esbarra nesse ponto dos recursos humanos.

O sétimo critério definido por Walton (1973) abrange diretamente o equilíbrio entre a carga horária laboral, os momentos de descanso, as viagens, a convivência com a família e o lazer pessoal. Para esse critério focou-se nas férias e benefícios como licenças especiais. Por se tratar de uma instituição de saúde, obteve-se uma discordância quanto a esse critério, para funcionários a cargos administrativos notou-se satisfação quanto a políticas de férias e lazer, atendendo positivamente a este indicador de QVT, conforme fragmentos de discurso de E1 e E3.

(E1) São boas, as férias ocorrem normalmente, licença especial se a gente pedir é liberado, é no geral é boa.

(E4) Aqui no trabalho a gente, somente as férias né que são 30 dias que a gente pode (pausa), eu acho bom que podemos dividir em 2 de 15 ou 3 de 10, que facilita né pra nossa vida pessoal, que a gente pode se programar com antecedência e tirar mais dias para o lazer.

No entanto, para funcionários ligados à assistência médica da instituição, observou-se uma maior dificuldade para usufruir de períodos de férias e períodos de licença, conforme relatos de E2 e E4.

(E2) “Bom essa parte de, esse bem estar né de ter férias legalmente todos os anos, eu estou vetada disso, porque temos poucos funcionários [...] e eu estou com as férias atrasadas [...] pois se um fica eu não vou poder sair do setor e deixar o setor só entendeu?”

(E4) “[...] quanto a licença especial é um empecilho, por exemplo eu, eu to com 30 anos de casa, eu tenho direito a quantos períodos? A seis, nunca consegui tirar nenhum, sempre foi interferido por não ter ninguém para substituir né aí fica difícil.”

Fica evidente que a falta de funcionários na instituição acaba afetando esse indicador, conforme já citado a instituição não tem seu quadro de funcionários renovado desde 2014, quando foi realizado o último concurso. Essa experiência de períodos prolongados de trabalho pode trazer efeitos negativos em outras partes da vida desse colaborador, como família e redes de amigos (Walton, 1973).

Considerando a crescente ênfase na segurança atualmente, há uma tendência de buscar trabalhadores capazes de equilibrar suas vidas pessoais com as profissionais. Esse equilíbrio é o segundo aspecto mais relevante para os profissionais ao avaliar um ambiente de trabalho, ficando apenas atrás da remuneração (Robbins; Decenzo; Wolter, 2014). Mas para isso, é preciso que a instituição promova e possibilite esse equilíbrio.

O último indicador definido por Walton (1973) trata do entendimento do colaborador em relação à responsabilidade social da organização com a sociedade, prestação de serviços de qualidade e o sentimento de orgulho de pertencer à instituição.

Ainda que com ressalvas, todos os entrevistados percebem o papel da instituição e concordam que ela exerce um papel muito importante não só para a sociedade amazonense, mas também no âmbito nacional e internacional, conforme fragmentos de discurso de E2, E3, E5.

(E2) Contribui sim, ela é muito responsável sim pra comunidade mesmo porque é uma (pausa) aqui é uma empresa de pesquisa né, então ela faz questão de deixar o paciente bem [...], ela enquadra o paciente nos programas que eles fazem aqui dentro [...].

(E3) Sim, a instituição é muito importante né na área da saúde então eu acho que ela tem uma imagem positiva, tanto dos funcionários de dentro como as pessoas de fora [...], eu vejo que ela tem um impacto muito importante principalmente no público alvo em que ela atinge.

(E5) Ela contribui sim, a fundação eu acredito que tem sim um respeito perante a sociedade, é uma referência apesar de muitas dificuldades [...], mesmo diante dessa dificuldade ela procura desempenhar o papel dela ajudando a sociedade e é uma referência né, não só no estado como até fora do Brasil.

O papel socialmente benéfico da organização faz com que seus empregados apreciem o valor do seu trabalho elevando a autoestima do trabalhador (Walton, 1973). Essa percepção no desempenho das atividades, assim como a imagem positiva que a instituição passa pode ser o reflexo da missão da instituição que é: prestar assistência médico hospitalar especializada a toda população.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo geral avaliar os impactos da Qualidade de Vida no Trabalho no comprometimento do indivíduo na vivência do serviço público. No decurso da prática de pesquisa, foi possível constatar não só sua influência, mas também como a QVT afeta o comprometimento do colaborador dentro da instituição. Nesse sentido, verifica-se que a instituição estudada enfrenta desafios significativos no que diz respeito a QVT, o que revela certo impacto negativo sobre o bem-estar desses colaboradores e o desempenho organizacional. Através da análise dos diferentes critérios definidos por Walton (1973), pode-se compreender a atual situação do ambiente de trabalho dessa instituição e como estes se sentem em relação à troca existente entre funcionário e instituição.

Após essa etapa, ficou evidente que os aspectos da QVT exercem influência direta no comprometimento do indivíduo, sendo a satisfação do trabalho fator contribuinte para determinar o nível de produtividade, envolvimento e comprometimento. Foram bem pontuados quando postos em paralelo a aspectos pessoais, chefia, remuneração, colegas de trabalho e o ambiente de trabalho desses colaboradores de uma Instituição Pública de Saúde do Estado do Amazonas.

No que diz respeito ao comprometimento organizacional, os resultados evidenciam, na percepção dos colaboradores revela que em determinados contextos, características do vínculo afetivo, normativo e instrumental possam ser necessários e alinhados com os valores da instituição. Além disso, observou-se também que tais vínculos quando associados a uma boa

QVT, melhoram o exercício diário daquele colaborador, e por consequência, ele acaba trabalhando melhor e produzindo mais.

Espera-se que esse estudo possa contribuir para uma melhora no campo da Qualidade de Vida no Trabalho nessa Instituição Pública de Saúde. Contribuições que podem ser consideradas importantes seria revisar as políticas de compensação para garantir uma remuneração justa e adequada, melhorar as condições de trabalho em termos de oferecer um melhor ambiente, com tudo aquilo que o colaborador dessa instituição precisa para realizar seu serviço diário.

Outro ponto crucial deste estudo foi a falta de oportunidade de crescimento dentro da instituição, o Governo do Estado do Amazonas poderia realizar um concurso interno, visando aproveitar a mão de obra qualificada que existe dentro da instituição, estimulando assim outros a se qualificarem e não se acomodarem naquele cargo apenas pelo fato de ser concursado e já estar seguro naquela posição.

Essas melhorias visam fortalecer os vínculos afetivos, normativos e de continuidade dos colaboradores com a organização, promovendo maior comprometimento e engajamento no trabalho. O objetivo é tornar o hospital um local mais satisfatório e gratificante para se trabalhar, fomentando o comprometimento dos colaboradores com a instituição.

Como limitações deste estudo, o mesmo foi realizado com uma amostra limitada de funcionários, o que pode restringir a representatividade dos resultados, sendo necessário um estudo com uma amostra maior e mais diversificada. Além disso, o estudo pode ter diferentes interpretações quando levado em consideração o ambiente cultural e organizacional, uma vez que cada resposta é baseada naquele ambiente específico em que o colaborador está inserido.

Visto que todo estudo pode sempre ser aprimorado, tem-se como proposta de melhorias a inclusão de novos participantes no estudo, de outros cargos e setores da instituição, para assim ter um resultado mais abrangente e preciso. Seria interessante também, executar o estudo de forma mais específica, detalhando percepções e vivências de cada funcionário para assim ter melhores resultados. Por fim, realizar um paralelo com outras Instituições Públicas de Saúde do estado, com intuito de avaliar diferenças nas percepções e práticas relacionadas à QVT.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, L. G.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Estratégias de recursos humanos e Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **RAUSP Management Journal**, v. 33, n. 2, p. 40-51, 1998.

ANDRADE, L. B. L.; LAAT, E. F.; STEFANO, S. R. Qualidade de Vida no Trabalho e Comprometimento com a Carreira de Diretores de Escolas Públicas. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v. 17, n. 1, p. 54-83, 2018.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2016.

CARVALHO, K. D. S.; FALCE, J. L.; GUIMARÃES, L. V. M. A motivação de serviço público e a satisfação no trabalho: pesquisa em uma universidade federal. **Amazônia, Organizações e Sustentabilidade**, v. 10, n. 2, p. 77-95, 2021.

CAVALCANTE, F. P. *et al.* Quality of work life: an analysis in a commercial steel organization in the state of Ceará. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 13, n. 2, p. 148-171, 2022.

CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria geral da administração-** Uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 10 ed. São Paulo. Atlas. 2020.

DAL FORNO, C.; FINGER, I. D. R. Quality of work life: concept, history and relevance for people management. **Brazilian Journal of Quality of Life**, v.7, n.2, p. 103-112, 2015.

DAVIS, K.; NEWSTRON, J. W. **Comportamento humano no trabalho:** uma abordagem organizacional. 1 ed. São Paulo. Pioneira, 1996. 194 p.

FALCE, J. L *et al.*. Qualidade de Vida no Trabalho e Atividade Física: Estudo em uma Instituição Federal de Ensino. **Revista Alcance**, v. 27, n. 1, p. 114-128, 2020.

FARID, H. *et al.* Relationship between quality of work life and organizational commitment among lecturers in a Malaysian public research university. **The Social Science Journal**, n. 52, p. 54-61, 2014.

FERNANDES, E. C.; GUTIERREZ, L. H. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) uma experiência brasileira. **RAUSP Management Journal**, v. 23, n. 4, p. 29-38, 1988.

FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. Gestão de qualidade de vida no trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 25, n. 3, p. 319-327, 2009.

FREITAS, A. L. P.; SOUZA, R. G. B. Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas. **Sistemas & Gestão**, v.4, n.2, p. 136-154, 2009.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia do Trabalho Científico**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021. 264 p.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Psicologia do Trabalho:** psicossomática, valores e práticas organizacionais. 1a. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

LÍRIO, A. B.; SEVERO, E. A.; GUIMARÃES, J. C. F. A Influência da Qualidade de Vida no Trabalho sobre o Comprometimento Organizacional. **Revista Gestão & Planejamento**, v. 19, n. 1, p. 34-54, 2018.

MARQUES, C. S. *et al.* Qualidade de Vida no Trabalho: Um Estudo de Caso em uma Organização Militar da Região Central do Rio Grande do Sul. **Revista Interdisciplinar de Gestão Social**, v. 9, n. 1, p. 39-64, 2020.

MEYER, J.P.; ALLEN, N.J. A three-component conceptualization of organizational commitment. **Human Resource Management Review**, v.1, n.1, p. 61-89, 1991.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento:** pesquisa qualitativa em saúde. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2014.

MORAES, L. F. R.; SÍCOLI, C. R. Qualidade de vida e fontes de pressão no trabalho do consultor organizacional em Belo Horizonte. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 3, n. 1, p. 1-24, 2004.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: Perspectives and directions. **Organizational Dynamics**, v.11, n.3, p. 20-30, 1983.

QUEIROZ, G. C.; ABREU, M. C. S.; REBOUÇAS, S. M. D. P. Práticas responsáveis reforçam o comprometimento organizacional dos empregados? Um estudo das empresas têxteis brasileiras. **Revista de Administração de Empresas**, v. 62, n. 5, p. 1-22, 2022.

ROBBINS, S. P.; DECENZO, D. A.; WOLTER, R. M. **A nova administração**. 1. Ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

RODRIGUES, M, V. **Qualidade de Vida no Trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. 14 ed. Petrópolis: Vozes, 2014.

SAMPAIO, J. R. Qualidade de vida no trabalho: perspectivas e desafios atuais. **Rev. Psicol., Organ. Trab.**, v. 12, n. 1, p. 121-136, abr. 2012.

SANTOS, R. C. T. D.; CORRÊA, J. S.; SANTOS, L. A.; ESTIVALETE, V. F. B.; COSTA, V. M. F.; LOPES, L. F. D. Comprometimento organizacional: um estudo com docentes de uma instituição federal de ensino. **Caderno de Administração**, v. 27, n. 2, p. 44-59, 2019.

SOUZA, S. V. *et al.* (2021). Nível de satisfação no trabalho em propriedades rurais: estudo de caso em Rio Brillhante, Mato Grosso do Sul, Brasil. **Revista de Gestão e Secretariado**, 12(3), 89-110, 2021.

VIEIRA, A. A Qualidade de Vida no Trabalho na Gestão da Qualidade Total. In: XX REUNIÃO ANUAL DA ANPAD. **Anais...** Angra dos Reis, Rio de Janeiro, 1996, p. 353-373.

VIEIRA, M. M. F.; ZOUAIN, D. M. **Pesquisa qualitativa em Administração:** Teoria e Prática. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005, p. 97-118.

VITAL, M. S.; PAIVA, K. C. M.; PEREIRA, J. R. Modelo Integrado de Qualidade de Vida no Trabalho e Vínculos Organizacionais: No Final, o que Vale São as Regras. **Revista Gestão & Planejamento**, v. 21, n. 1, p. 56-476, 2020.

WALTON, R. Quality of work life: what is it? **Sloan Management Review**, v.15, n.1, p.11-21, Dec.1973.

WESTLEY, W. A. Problems and Solutions in the Quality of Working Life. **Human Relations**. 32, 113 – 123, 1979.

YIN, R. K. **Estudo de Caso:** Planejamento e Métodos. São Paulo: Bookman Editora, 2015.