

UNIVERSIDADE DA REGIÃO DE JOINVILLE – UNIVILLE
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR
HEMODIÁLISE DO PLANALTO NORTE CATARINENSE

MICHELE CAROLINA DREVEK
PROFESSOR CLEOMIR VAZ
Qualidade de Vida no Trabalho

São Bento do Sul– SC

2012

MICHELE CAROLINA DREVEK

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR
HEMODIÁLISE DO PLANALTO NORTE CATARINENSE

Trabalho de Conclusão de Especialização apresentado ao curso de Gestão de Pessoas da Universidade da Região de Joinville-UNIVILLE- como requisito para obtenção de título de especialização, sob orientação do Professor: Cleomir Vaz.

São Bento do Sul- SC

2012

TERMO DE APROVAÇÃO

A aluna Michele Carolina Drevek, regularmente matriculada no Curso de Pós-Graduação - Especialização em **“Gestão de Pessoas”** apresentou a monografia “Qualidade de Vida no Trabalho: Um Estudo de Caso no setor Hemodiálise do Planalto Norte Catarinense”, obtendo do Avaliador o conceito (*) “_____” (cf. Res. 1/01 – CNE/CES, Parecer nº 908/98 – CES, Res. 21/02 – CEPE/UNINILLE e Res. 001/01 – CEE, Art. 45, incisos I, II e III.)

Joinville, _____.

Professor Orientador: _____

Prof. Cleomir Vaz

Professor Avaliador: _____

Prof.

***Apta ou Inapta**

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	5
1 METODOLOGIA.....	7
2 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	9
CONCLUSÃO.....	13
REFERÊNCIAS.....	14

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO SETOR HEMODIÁLISE DO PLANALTO NORTE CATARINENSE

DREVEK, Michele C.¹

Resumo: Este presente trabalho tem como objetivo identificar a qualidade de vida no trabalho (QVT) dos profissionais de enfermagem no cotidiano do seu trabalho no setor da hemodiálise da Fundação Pró Rim de São Bento do Sul e Mafra. A qualidade de vida no trabalho atua em um conjunto de condições que levam a satisfação das necessidades e ao bem estar dos indivíduos, no contexto de trabalho. Para realizar a coleta de dados foi utilizado um questionário composto de duas partes: a primeira constituída pelos indicadores demográficos e profissionais: sexo, faixa etária, formação e tempo de atuação na empresa. Na segunda parte com 20 questões elaboradas com base nos indicadores de QVT do Modelo de Walton (1973), visando identificar a percepção dos profissionais da área da enfermagem com relação às dimensões formadoras de qualidade de vida no trabalho. Os principais pontos da pesquisa revelaram que os profissionais entrevistados apresentam um nível de satisfação favorável em praticamente, todos os indicadores avaliados. Além disso, fica evidente de que uma organização de trabalho que propicia ao seu capital humano, isto, ao seu bem maior, condições adequadas de Qualidade de Vida no Trabalho, os resultados advindos serão sempre positivos.

Palavras-chave: Qualidade de Vida; Hemodiálise; Enfermagem; Trabalho.

Abstract: This present study aims to identify the quality of work life (QWL) of nurses in their daily work in the field of hemodialysis Foundation Pro-Rim of São Bento do Sul and Mafra. The quality of work life operates on a set of conditions that lead to fulfilling the needs and welfare of individuals in the workplace. To make data collection a questionnaire was composed of two parts: the first consists of the professional and demographic indicators: sex, age, training and work experience in the company. In the second part with 20 questions designed based on the indicators of QWL Walton's Model (1973), to identify the perceptions of professionals in the field of nursing with regard to the dimensions forming quality of work life. The main points of the survey revealed that the respondents have a favorable level of satisfaction on almost all indicators evaluated. Moreover, it is evident that a labor organization that provides to its human capital, your greatest good, adequate Quality of Working Life, the results will always be positive.

Keywords: Quality of life; Hemodialysis; Nursing; Work.

¹ Acadêmica do Curso de Especialização em Gestão de Pessoas, Universidade da Região de Joinville- Univille
Email:micheledrevek@uol.com.br

INTRODUÇÃO

O trabalho ocupa um espaço muito importante na vida de todos nós, ou seja, quase todo mundo trabalha, e uma grande parte de nossa vida é passada dentro da organização.

Historicamente origem dos estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é atribuída a Eric Trist e seus colaboradores que, em 1950, desenvolveram várias pesquisas no *Tavistock Institute* de Londres, com base na análise e reestruturação das tarefas, com o objetivo de tornar a vida dos trabalhadores menos penosa. Todavia, apenas na década seguinte é que ganhou mais força, sob influência da sociedade americana, preocupada em buscar melhores formas de organizar o trabalho, a fim de minimizar os “efeitos do emprego na saúde e no bem-estar geral dos trabalhadores, e com as maneiras de se melhorar a experiência de uma pessoa no trabalho.” (BOWDITCH;BUONO.1999,p.206)

Chiavenato (1999, p. 390) relata que o termo qualidade de vida no trabalho foi utilizado por Louis Davis na década de 1970 e para este estudioso o conceito refere-se à preocupação com o bem-estar dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas. Atualmente, o conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais como os aspectos psicológicos do local de trabalho. Segundo Fernandes (1996, p. 45).

A QVT pode ser considerada como uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, sociológicos, psicológicos e tecnológicos da organização do próprio trabalho, que afetam a cultura e interferem no clima organizacional refletindo na produtividade, no desempenho das atividades e na satisfação dos clientes internos.

A qualidade de vida no trabalho tem sido utilizada como indicador das experiências e do grau de satisfação que as pessoas desempenham o trabalho. Segundo Chiavenato (1999, p.391) esse assunto implica um profundo respeito pelas pessoas. Ele considera que para

Alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas, que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas atribuições. A competitividade e produtividade- passam obrigatoriamente pela QVT.

De forma geral, a qualidade de vida no trabalho hoje pode ser definida como uma forma de envolver pessoas, trabalho e organização. Para Chiavenato (1999, p 391) “a QVT representa em que grau os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização”. Segundo Rodrigues, (2009, p.76) “A Qualidade de Vida no Trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência. Com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa”.

Apesar de vários autores apresentarem abordagens diferentes ao conceituar Qualidade de Vida no Trabalho, existe um ponto em comum quanto se trata de satisfação e bem-estar do colaborador.

As empresas estão à frente de um novo desafio, conquistar seus funcionários, fidelizar seus talentos, pois o cenário de crescente competitividade entre as empresas tem provocado a necessidade de rever paradigmas de seu processo de gestão de pessoas. A necessidade de introduzir e cultivar a noção de mudança e inovação tornou-se imprescindível para a sobrevivência e progresso da organização.

Há possibilidade que nenhuma tecnologia jamais consiga substituir o cuidado (toque) humano, razão pela qual é importante resguardarem-se os trabalhadores da equipe de enfermagem entre outros profissionais da área da saúde, pois o trabalho em saúde é essencial para a vida humana. Segundo Horta (1979, p.31) “A enfermagem é prestada ao ser humano e não à sua doença ou desequilíbrio”.

Na Fundação Pró-Rim a missão é salvar vidas e neste contexto, fica evidente a necessidade da empresa poder contar com profissionais dinâmicos e altamente qualificados em seu quadro funcional. Para BERNARDI (2003, p.20) “para terem condições de competir no mercado atual, com possibilidades reais de vencer, as empresas precisam de um ativo fundamental: gente talentosa”.

A equipe de Enfermagem da Fundação Pró Rim trabalha como facilitadora no processo de reabilitação junto a portadores de Insuficiência Renal Crônica (IRC) que realizam sessões de hemodiálise, reconhecendo suas limitações e potencialidades que venham conduzir melhor adaptação e satisfação à vida. O bom desempenho da equipe de enfermagem é de vital importância, pois ela que possibilitará o sucesso de uma boa diálise, através do cuidado especializado e da observação criteriosa, em relação às respostas e reações do paciente submetido à hemodiálise.

Pretendemos identificar o nível de qualidade de vida no trabalho sob a ótica da equipe de enfermagem, no cotidiano do seu trabalho no setor da hemodiálise da Fundação Pró Rim de São Bento do Sul e Mafra, pelo fato de que trabalhos desta natureza podem vir a fornecer subsídios para a gestão de pessoas e para a implementação de melhorias na qualidade de vida no trabalho destes profissionais. Segundo CHIAVENATO (1999, p. 391) “A QVT representa em que grau os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho.”

A pesquisa realizada justifica-se pelo fato que Qualidade de Vida no Trabalho é essencial para qualquer organização que tenha por meta a satisfação, o desenvolvimento, a

produtividade dos seus funcionários e a satisfação do seu cliente externo, pois pode contar com produtos e serviços melhores.

1 METODOLOGIA

Os procedimentos metodológicos têm por objetivo delinear o caminho percorrido pelo pesquisador buscando relacionar teoria e prática visando à construção do conhecimento. A pesquisa classifica-se como exploratória com abordagem quantitativa. Para Deslandes e Assis (2002, p.199) o modelo de pesquisa quantitativa “busca formular hipótese prévias e métodos específicos de verificação, submetendo o fenômeno à experimentação (ou observação sistemática)”.

As pesquisas exploratórias, segundo Gil (1999 p.43) “tem como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, tendo em vista, a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”.

O estudo foi realizado na Fundação Pró Rim de São Bento do Sul e Mafra, entidade filantrópica que realiza tratamento renal substitutivo. (hemodiálise, diálise peritoneal e transplante renal).

A população desta pesquisa foi composta por 5 enfermeiros e 23 técnicos de enfermagem da Fundação Pró Rim de São Bento do Sul e Mafra. A Amostra foi totalizada por 28 profissionais da equipe de enfermagem, distribuídos na cidade de Mafra e São Bento do Sul. Neste estudo foram excluídos os trabalhadores que, durante o período da coleta de dados, estavam de atestado ocupacional, de férias e ainda os que não aceitaram assinar o termo de consentimento.

Para realizar a coleta de dados foi utilizado um questionário composto de duas partes: a primeira constituída pelos indicadores demográficos e profissionais: sexo, faixa etária, formação e tempo de atuação na empresa. Na segunda parte com 20 questões elaboradas com base nos indicadores de QVT do Modelo de Walton (1973), visando identificar a percepção dos profissionais da área da enfermagem com relação às dimensões formadoras de qualidade de vida no trabalho.

A análise de QTV utilizará como referencial teórico o Modelo de Walton (1973) adaptado aos objetivos da pesquisa que abrange os seguintes critérios adaptados ao presente estudo como mostra no Quadro 1 a seguir:

Quadro 1 - Indicadores da QTV modelo de Walton

Crítérios	Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho
Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa Justiça na compensação Partilha dos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários
Condições de segurança e saúde no trabalho	Ambiente Físico Jornada de Trabalho Saúde e bem- estar da pessoa
Uso e desenvolvimento de capacidade	Autonomia Autocontrole relativo Informação sobre o processo total do trabalho. Retroinformação quanto ao seu desempenho
Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança de emprego
Integração social na organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Apoio Mútuo
Constitucionalismo	Direitos de proteção ao trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
O trabalho e o espaço total de vida	Papel balanceado no trabalho Tempo para lazer da família e atividades comunitárias
Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego Regras bem definidas de funcionamento

Fonte: Walton (1973, p.11-21 *apud* CHIAVENATO, 1999, p. 393) Adaptado.

A presente investigação adotou a escala tipo *Likert*. As principais vantagens das Escalas Likert em relação às outras, segundo Mattar (2001, p.104)

São a simplicidade de construção; o uso de afirmações que não estão explicitamente ligadas à atitude estudada, permitindo a inclusão de qualquer item que se verifique, empiricamente, ser coerente com o resultado final; e ainda, a amplitude de respostas permitidas apresenta informação mais precisa da opinião do respondente em relação a cada afirmação.

A escala utilizada foi adaptada da “Escala de Likert”, definindo-se três regiões: uma de “pouco satisfeito” (valores 1 a 3) , “satisfeito” (valores 4 a 7) e “muito satisfeito” (valores 8 a 10). Esse tipo de escala exige do participante da pesquisa um posicionamento favorável ou

desfavorável ao que lhe é indagado, pois são questões que envolvem seu cotidiano de trabalho.

Formato da Escala Analógica

Pouco Satisfeito			Médio Satisfeito				Muito Satisfeito		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

De acordo com a tabela avalie o quanto de satisfação esta sentindo em relação à pergunta proposta. Nesta tabela você encontrará valores de 1 a 10, os quais estão também divididos em pouco (valores de 1 a 3), médio (valores de 4 a 7) e muito (valores de 8 a 10). Assim, se você, por exemplo, esta pouco satisfeito deverá assinalar o valores 1 a 3, ou caso esteja, muito satisfeito, assinale os valores 8 a 10, e assim por diante conforme é o grau de sua satisfação neste momento. MATTAR (2001, p.103).

Com a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da UNIVILLE e o Comitê de Ética da Fundação Pró Rim, iniciou-se a pesquisa, houve uma reunião com os colaboradores das duas cidades em horário comercial, para orientar os colaboradores do que se trata a pesquisa, foi esclarecido que é opcional participar da pesquisa. Nesta mesma reunião foi solicitada a assinatura do Termo de Consentimento Esclarecido. Os questionários foram respondidos pelos informantes e recolhidos em envelopes lacrados no mesmo dia da pesquisa. Dos 28 questionários distribuídos, obteve-se retorno de 26 questionários, dois funcionários encontravam-se de férias no dia da coleta de dados. O percentual de retorno de 93% dos questionários foi considerado muito satisfatório.

Procedemos à análise dos questionários, para identificar o nível de satisfação em relação aos indicadores investigados.

2 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram entrevistados 26 trabalhadores da equipe de enfermagem, distribuídos entre enfermeiros e técnicos de enfermagem. Os resultados serão apresentados primeiro em relação à identificação da amostra estudada quanto a sexo, faixa etária, categoria profissional e tempo de serviço na instituição.

Os profissionais de enfermagem participantes da pesquisa detêm as seguintes características demográficas: quanto ao sexo, 88% dos respondentes são do sexo feminino, e 12% do sexo masculino; em relação à faixa etária, 38% encontram-se na idade entre 40 a 50 anos, 35 % na faixa de 20 a 30 anos, e 27% na faixa de 30 a 40 anos. Quanto à formação, obteve-se que 84% são técnicos em enfermagem e 16% possuem curso superior em enfermagem.

Analisando-se os dados referentes às características profissionais, observou-se quanto ao tempo de atuação na profissão que 42% tem entre 5 a 10 anos de serviço, 31% tem entre 10 a 20 anos de serviço e 27% tem entre 0 a 5 anos de serviço.

Abaixo segue tabela representativa onde estão apresentados os dados mencionados anteriormente.

Tabela 1- Dados Demográficos

REPRESENTAÇÃO DOS INDICADORES DEMOGRÁFICOS	
SEXO	RESULTADO EM %
Homem	12
Mulher	88
ESCOLARIDADE	
Superior	16
Técnico	84
IDADE	
20 a 30 anos	35
30 a 40 anos	27
40 a 50 anos	38
TEMPO DE SERVIÇO NA INSTITUIÇÃO	
0 a 5 anos	27
5 a 10 anos	42
10 a 20 anos	31

Fonte: Michele Drevek

Em síntese, o perfil dos trabalhadores de enfermagem envolvidos no estudo, confirma a tradição da enfermagem, ou seja, uma profissão predominantemente feminina. Esses dados reafirmam que historicamente as atividades de cuidar dos doentes, com suas características de assistir, higienizar, alimentar, seguindo os padrões da divisão social do trabalho sempre estiveram vinculadas a figura feminina.

Em relação à faixa etária, idade mediana a maioria ente aos 40 e 50 anos e com qualificação de nível técnico, são pessoas que já atuam profissionalmente dentro da instituição, havendo distribuição 31% com mais de 10 anos de serviço.

A partir dessas informações, ressalta-se a importância da atualização do conhecimento e da aquisição de novas competências pelos profissionais, que estão atuando no mercado de trabalho (mais de 10 anos de prestação de serviços a Pró-Rim), visando ao aprimoramento técnico e desenvolvimentos de novas posturas, sintonizados com os avanços tecnológicos da área da saúde, de forma a melhor desempenharem as suas funções junto aos clientes.

Tabela 2- Indicadores da Qualidade de Vida no Trabalho

REPRESENTAÇÃO DOS INDICADORES COM MAIOR SIGNIFICÂNCIA		
CONTEÚDO AVALIADO	RESULTADO EM %	CLASSIFICAÇÃO
Ambiente Físico (higiene e limpeza)	88	Muito Satisfeito
EPIs Equipamento proteção Individual	88	Muito Satisfeito
Ações sociais	77	Muito Satisfeito
Missão, visão e Valores.	73	Muito Satisfeito
Treinamentos e educação cont.	69	Muito Satisfeito
Relacionamento colegas de trabalho	65	Muito Satisfeito
Participação nas atividades	62	Muito Satisfeito
Reconhecimento	62	Muito Satisfeito
Comunicação	58	Muito Satisfeito
Estabilidade	58	Muito Satisfeito
Igualdade de Condições	58	Muito Satisfeito
Relacionamento com Chefia	58	Muito Satisfeito
Benefícios	54	Muito Satisfeito
Feedbacks	50	Muito Satisfeito
Plano Carreira	50	Muito Satisfeito
Liberdade de expressão	54	Médio Satisfeito
Salário	81	Médio Satisfeito
Salário em relação ao mercado externo	65	Médio Satisfeito
Tomada de decisão	54	Médio Satisfeito
Jornada de trabalho	46	Médio Satisfeito

Fonte: Michele Drevek

Os dados da tabela acima foram avaliados estatisticamente, o qual resultou as porcentagens da tabela 2. A análise recai sobre o comportamento isolado de cada um dos

indicadores de qualidade de vida no trabalho (baseado no modelo de Walton), objetivando determinar as tendências do nível satisfação\ insatisfação entre os pesquisados.

A pesquisa revelou que os participantes avaliaram seu ambiente físico de forma positiva, isto é, do total de respondentes, 88% ressaltam que neste quesito estão muito satisfeitos e ninguém pontuou este indicador como pouco satisfeito.

Em relação a Equipamentos de proteção individual, obteve-se 88% de muito satisfeito, neste mesmo indicador, nenhum dos participantes avaliou de forma negativa.

Os pesquisados consideram que o seu trabalho é útil e importante para sociedade, prevalecendo 77% muito satisfeito.

Há uma relação positiva quanto à missão, visão e valores, 73% estão muito satisfeitos, prevalece um sentimento de responsabilidade com a missão da empresa.

Os informantes consideram-se muito satisfeito quanto a treinamentos e educação continuada que a empresa oferece representando 69% dos entrevistados.

Na opinião dos pesquisados, prevalece um clima organizacional adequado no local de trabalho. A pesquisa revela que 65% estão muito satisfeitos com o relacionamento entre os colegas de trabalho e apenas 4% demonstraram pouca satisfação. Nessa sequência percebemos que o bom clima organizacional favorece para que os sujeitos da pesquisa sintam-se envolvidos com as atividades da empresa 62% estão muito satisfeitos, não havendo pontuação negativa para este item.

Os pesquisados consideram que são reconhecidos quanto ao seu desempenho profissional 62% estão muito satisfeitos, 34% médio satisfeito e 4% pouco satisfeito.

Com relação aos canais de comunicação que a empresa utiliza 58% estão muito satisfeito e 4% relatam que estão pouco satisfeitos.

A maturidade profissional provoca um sentimento de segurança e estabilidade na profissão entre os pesquisados 58% estão muito satisfeito em relação à estabilidade na empresa, não havendo pontuação negativa para este indicador. Ainda neste contexto os pesquisados acreditam que há igualdade de condições e oportunidades oferecidas a todos, independente de raça, sexo, credo ou estilos de vida, 58% estão muito satisfeitos.

O indicador avaliado sobre relacionamento com a chefia (gestores das unidades e matriz), obteve-se 58% dos informantes estão muito satisfeitos, 34% estão médio satisfeitos e 8% pouco satisfeitos. É de grande valia para empresa este indicador (relacionamento com a chefia), pois a literatura indica que o bom desempenho da equipe está diretamente ligado ao seu líder, e, tendo em vista que para uma organização conquistar a excelência, este item é imprescindível.

Tratando-se de benefícios (alimentação, vale transporte, programa você com saúde na Pro Rim) 54% estão muito satisfeitos, 38% médio satisfeitos e 8% pouco satisfeitos.

Os sujeitos da pesquisa indicam que 50% estão muito satisfeitos quanto aos feedbacks prestados pela sua chefia, 42% médio satisfeitos e 8% pouco satisfeitos.

A possibilidade de plano de carreira faz parte das expectativas do individuo em qualquer fase da vida profissional, para os entrevistados 50% estão muito satisfeitos, 46% médio satisfeitos e 4% pouco satisfeitos.

Liberdade de expressão dos entrevistados 54% estão somente médio satisfeitos e 4% pouco satisfeito, deve dar-se atenção a este indicador, pois este favorece a criatividade das pessoas, a fim de desenvolve-las cada vez mais.

Quanto a salário, 81% dos participantes relatam estar médio satisfeito, o que vem a ser positivo para a empresa, tendo em vista que este, segundo a literatura, é um dos principais fatores geradores de absenteísmo e rotatividade em um contexto empresarial. Apenas 8% expõem estarem pouco satisfeitos em relação a este indicador. No mesmo contexto em relação ao salário do mercado externo 65% relatam estar médio satisfeitos, eles consideram os seu rendimentos uma recompensa justa pelos serviços prestados, contudo, um pouco inferior aos níveis praticados no mercado.

No âmbito de autonomia para tomar decisões os pesquisados alegam que 54% estão médios satisfeitos e 4% pouco satisfeitos, um indicador importante para motivação das pessoas.

Após análise do indicador jornada de trabalho, notou-se 46% relatam estar médio satisfeitos e 42% muito satisfeitos, 12% relatam estar insatisfeitos com tal condição. Este resultado também é de extrema valia para a empresa é importante buscar-se uma adequação entre quantidade de horas e volume de trabalho.

Entretanto conclui-se que os profissionais pesquisados apresentam um nível de satisfação favorável em relação à quase todos os indicadores analisados.

CONCLUSÃO

Nesta pesquisa ficou evidente de que uma organização de trabalho que propicia ao seu capital humano, o seu maior bem, condições adequadas de Qualidade de Vida no Trabalho, os resultados advindos serão sempre positivos. A organização, de maneira geral, proporciona fatores de satisfação a seus funcionários, pois se constatou, pela pesquisa, uma grande porcentagem de colaboradores satisfeitos com a mesma. Apesar disto, a atenção aos fatores de insatisfação poderia levar à melhores resultados. Um desses fatores diz respeito à avaliação de relacionamento com a chefia que poderia ser melhor trabalhada pelos superiores e supridas de diversas formas, como simples elogios oferecidos aos funcionários que superam as expectativas da empresa. Pequenas atitudes podem trazer melhor conforto aos colaboradores e melhores resultados à própria organização.

De um modo geral, podemos concluir que, no momento em que foi aplicada a pesquisa, a qualidade de vida no trabalho no setor da hemodiálise, na percepção de enfermeiros e técnicos de enfermagem foi favorável. Fica evidente a motivação intrínseca, traduzida no gosto e no prazer de realizar o trabalho de salvar vidas.

Contudo, mesmo avaliada de forma satisfatória, a qualidade de vida no trabalho não deve ser negligenciada, visto que é um elemento vital no contexto do trabalho, e que pode influenciar diretamente a qualidade dos serviços prestados, e assim comprometer o desempenho organizacional de uma forma geral. Os colaboradores devem sempre ser ouvidos, considerando-se que o tema investigado é de suma importância para enfermagem, uma vez que a qualidade de vida no trabalho tem indicadores que podem influenciar na qualidade final da assistência em enfermagem.

REFERÊNCIAS

- BERNARDI, Maria Amalia. **Melhor empresa:** como as organizações de sucesso atraem, e mantêm quem faz a diferença. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Trabalho e qualidade de vida.** Rio de Janeiro: Qualitymark/Dunya, 1997.
- BOWDITCH, James L.; BUONO, Anthony F. **Elementos de comportamento organizacional.** São Paulo: Pioneira, 1999.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas:** o novo papel de recursos humano nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- DESLANDES, S.F.; ASSIS, S.G. **Abordagens quantitativa e qualitativa em saúde: o diálogo das diferenças.** Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2002.
- FRANÇA –LIMONGI , Ana Cristina, **Qualidade de Vida no Trabalho -QVT:** conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós industrial. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho:** como medir para melhorar. 2 ed. Salvador: Casa da Qualidade Editora Ltda, 1996.
- Gil, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas:** Enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- HORTA, Wanda de Aguiar. **Processo de Enfermagem.** São Paulo: EPU, 1979.
- MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing.** Edição Compacta. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- RODRIGUES, Marcus Vinícius. **Qualidade de vida no trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. 12.ed., Petrópolis, RJ: Vozes,2009.