

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL E APLICADA
CENTRO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**A RELAÇÃO ENTRE A QUALIDADE DE VIDA E A DUPLA JORNADA DE
TRABALHO DE AUXILIARES E TÉCNICOS DE ENFERMAGEM EM UMA CLÍNICA
DE DIÁLISE DE CURITIBA.**

Autor: BIANCA VERNIZI

**Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado á Universidade Federal do
Paraná para obtenção de título de
Especialista em Administração de Pessoas.**

Orientador: Prof. Dr. João Carlos da Cunha

**Curitiba
2008**

AGRADECIMENTOS

À Universidade Federal do Paraná.

À Clínica de Doenças Renais Ltda.

Ao Orientador Prof. Dr. João Carlos da Cunha.

À Coordenadora do Curso Prof^a. Dra. Mirian Palmeira.

À minha mãe, irmã, amigos, colegas de trabalho, todos que de certa forma contribuíram para a realização deste trabalho e a Deus que me deu forças para não desistir mesmo com todas as dificuldades que tive durante esta jornada.

LISTA DE SIGLAS

CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes.

IBGE – Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional

QVT – Qualidade de vida no Trabalho.

SINDESC - Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos de Serviços de Saúde de Curitiba e Região.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	07
2. OBJETIVO	09
2.1 Objetivo Geral.....	09
2.2 Objetivos Específicos.....	09
3. JUSTIFICATIVAS.....	10
4. RESTRIÇÕES À PROPOSTA.....	12
5. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-EMPÍRICA.....	13
6. METODOLOGIA.....	15
6.1 Questões de Pesquisa.....	15
6.2 Caracterização do Estudo.....	16
6.3 Estratégia de Pesquisa.....	16
6.4 Instrumento de coleta de dados.....	16
6.5 Universo.....	17
6.6 Definições constitutivas e operacionais das variáveis.....	18
6.7 Análise de dados.....	18
6.8 Apresentação das limitações do estudo.....	19
7. CRONOGRAMA DE PESQUISA.....	20
8. EMPRESA.....	21
8.1 Histórico.....	21
8.2 Cultura Organizacional.....	21
8.3 Sistemas da Empresa.....	22
8.4 Objetivos do trabalho dentro da organização.....	23
8.5 Entrevista com o Gestor de Recursos Humanos.....	23
8.6 Coleta de dados.....	24
8.7 Pontos Fortes e Pontos Fracos.....	24
9. PROPOSTA.....	26
9.1 Modelo.....	26
9.2 Detalhamento – Teoria.....	27
9.3 Restrições encontradas.....	28
9.4 Custos de Implantação do Proposto.....	28
9.5 Implantação.....	29

10. CONCLUSÕES, RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES.....	31
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	32
ANEXOS.....	34

1. INTRODUÇÃO

A qualidade de vida tem se tornado um dos objetos de pesquisa em vários campos, principalmente nos casos associados às condições de trabalho.

Como o trabalho é parte fundamental na vida de homens e mulheres, dependendo da forma que este é inserido, pode tornar-se fator gerador de processos que afetam diretamente na qualidade de vida destes indivíduos.

Dentro deste contexto, uma das muitas categorias de trabalho que podem ser citadas como afetadas drasticamente são os técnicos e auxiliares de enfermagem.

Na área da saúde é possível perceber que uma das grandes problemáticas de Clínicas e Hospitais é realmente a saúde de seus funcionários. Com salários que não propiciam estabilidade financeira a maioria dos colaboradores das instituições de saúde atua em outra empresa em períodos distintos, uma vez que sua carga horária diária que é de seis horas lhes dá esta opção.

A dupla e em alguns casos tripla jornada de trabalho, é o grande problema numa área em que a saúde do trabalhador é imprescindível não somente para o rendimento do trabalho, mas também para a segurança de quem está sendo atendido por este tipo de profissional.

Clínicas e Hospitais de todo o estado do Paraná estão vendo sua demanda aumentar ano a ano, e com isto, a contratação de profissionais desta área tem se tornado um desafio para estas organizações.

Diretamente ligado a isto, estão os sindicatos das categorias que atuam na área da saúde e tentam minimizar conflitos que podem prejudicar os funcionários dos mais de 4.780 estabelecimentos de saúde só no estado Paraná segundo estatística do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) realizada no ano de 2005.

O Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos de Serviços de Saúde de Curitiba e Região (SINDESC) anualmente discute com as empresas que se enquadram neste setor as melhores políticas dirigidas para os funcionários e com isto publicam a convenção coletiva de trabalho.

Nesta convenção, estipulou-se que os trabalhadores da área de enfermagem tenham 6 horas diárias de trabalho, porém, como a situação financeira da maioria destes funcionários não é adequada, muitos acabam tendo uma dupla jornada de trabalho dentro de outro estabelecimento de saúde.

O que é um benefício financeiro torna-se um problema de saúde dos trabalhadores, impactando diretamente na qualidade de vida (QVT).

Segundo CECAGNO (2003) vários são os danos acarretados ao ser humano e em seu comportamento, devido às tensões no ambiente de trabalho em condições inadequadas, levando ao estresse, conseqüente da insatisfação profissional, excitação, depressão, perda do interesse, desmotivação, podendo culminar em uma baixa qualidade nos serviços prestados.

O objetivo geral deste projeto é mostrar as possíveis conseqüências que a dupla jornada de trabalho ocasiona e as dificuldades que os profissionais de Recursos Humanos atuantes neste setor tentam driblar.

Portanto os objetivos específicos desenvolvidos como a noção que os colaboradores têm sobre a dupla jornada e no que ela acarreta, levando em consideração a idade, tempo de serviço entre outros dados, apresentar propostas que venham a auxiliar a organização a melhorar a qualidade de vida de seus profissionais.

2. OBJETIVO

2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral do projeto é, dentro do contexto de qualidade de vida, explanar a relação e as possíveis conseqüências da dupla jornada de trabalho de técnicos e auxiliares de enfermagem que atuam numa clínica de diálise da região de Curitiba-PR, e com isto, dar suporte aos Gestores de Recursos Humanos para a conscientização sobre o assunto junto aos colaboradores.

2.2 Objetivos Específicos

Levantar através de questões de pesquisa, a partir de dados primários e com base nos resultados obtidos analisar indicadores da qualidade de vida no trabalho dos colaboradores que atuam em dupla jornada de trabalho dentro da Clínica de diálise escolhida como fonte.

Avaliar superficialmente a noção dos colaboradores com dupla jornada de trabalho sobre os problemas organizacionais gerados e dar maior ênfase nos agravantes que a dupla jornada acarreta diretamente em sua qualidade de vida.

Também tentará mostrar exemplos de investigação, como uma *survey* descritiva, que segundo LIMA (2004) é quando a investigação se compromete a identificar situações, eventos, atitudes e até mesmo opiniões de determinada amostra, assim podendo conseguir resultados não esperados e com isto traçar um planejamento de Recursos Humanos para melhoria na qualidade de vida nas clínicas de diálise.

3. JUSTIFICATIVAS

Em pesquisas realizadas por diversos órgãos e apresentadas por revistas e jornais direcionadas principalmente para clínicas e hospitais sobre a dupla jornada de trabalho dos profissionais atuantes na saúde, o ponto em comum observado foi que o tema está diretamente ligado à qualidade de vida do trabalho.

Desta forma, muitas organizações, começam a perceber que, ao melhorar a qualidade de vida de seus profissionais, além de tornar a empresa mais saudável, o aumento da produtividade e competitividade é relevante.

Num contexto mais amplo, DELGADO (2005) acredita que a saúde do trabalhador é essencial para o desenvolvimento de qualquer instituição, seja ela do setor da saúde ou outro qualquer. Porém, o que se observa é que cada vez mais as organizações estão cobrando maior produtividade dos funcionários, sem oferecer condições favoráveis para que possam desenvolver suas funções sem prejuízos à saúde.

FLARESSO (1998) menciona que o processo de trabalho ligado ao ambiente pode causar um estresse mental e conseqüentemente uma doença, sendo influenciado por fatores externos e internos como fatores somáticos (sexo, idade, peso, altura); ambientais (altitude, calor, frio, ruído); natureza do trabalho (intensidade, duração, técnica, horário); psicológico (motivação, ambiente de trabalho), chegando a ser significativo em virtude da exposição do trabalhador aos acidentes e riscos afetando a organização e o trabalhador na sua produtividade.

Considerando a natureza do trabalho dos profissionais de saúde é de alto risco principalmente por envolver vidas, a dupla jornada de trabalho dificulta em muito a produtividade. Para determinados cargos como médicos, enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem, o cansaço envolve não somente a qualidade de vida do trabalhador, mas a qualidade de atendimento do paciente.

Muitas organizações, mesmo com boas políticas de trabalho e principalmente motivação, têm entre seus funcionários os que façam à dupla jornada de trabalho em mais de uma instituição, uma vez, que esta é uma forma prática de aumentar a renda familiar e manter um padrão de vida melhor do que o propiciado com a renda de uma instituição.

Com referenciais como este, é possível verificar que esta problemática está diretamente ligada ao que os colaboradores acreditam ser o melhor para si e sua família, e não somente a cultura organizacional das empresas que estes atuam.

Com a análise dos dados obtidos dentro da instituição tomada como referencial para o projeto e com materiais relacionados à qualidade de vida no trabalho como livros e artigos, poderá ser mostrado que por trás de uma remuneração maior, existem pontos negativos como o desgaste físico e psíquico que o afetam este profissional.

Este tipo de informação poderá auxiliar a forma que o Gestor de Recursos Humanos vê o colaborador e introduzir métodos que possam diminuir ou até mesmo eliminar o impacto deste problema nos funcionários que são um dos principais atingidos e que acabam por transferir a problemática para a empresa.

4. RESTRIÇÕES DA PROPOSTA

A limitação deste projeto esta na identificação do colaborador com o problema mencionado e com a percepção dos transtornos causados a sua qualidade de vida decorrente a dupla jornada de trabalho.

Devido à situação econômica da área da saúde, os salários destes profissionais além de baixos são insuficientes para atender as necessidades familiares. Com isto, a busca por uma nova atividade, que é possível nesta área, pois pela convenção coletiva de trabalho estipulou-se a carga horária de 6 horas / dia, faz-se necessária para muitos profissionais da saúde.

Por ser um trabalho que exige atenção completa, disposição e muitos outros requisitos, às 6 horas foram convencionas para não haver desgaste do profissional, até mesmo por que este setor é um dos que mais exige do trabalhador. Um pequeno erro pode ser convertido na perda de uma vida e isto acarreta em pressão psicológica do profissional para conseguir a perfeição na realização de sua atividade.

Mas, mesmo sabendo que o excesso de trabalho pode provocar diversos problemas como acidentes de trabalho, problemas de saúde, baixo rendimento, entre outros, a dupla jornada é vista como a melhor forma de manter uma condição financeira adequada para si e sua família.

Com isto, a eliminação do problema dentro das organizações pode ser considerada utópica. A redução significativa também é outro fator que provavelmente será difícil de obter mesmo com a conscientização dos funcionários.

Outro fator de restrição, é que a empresa, para empregar os conceitos de qualidade de vida, terá que disponibilizar das 36 horas semanais realizadas por cada um destes profissionais algum tempo para empregar atividades motivacionais e educativas, com isto, pode haver a necessidade da contratação de novos profissionais e muitas vezes não é bem visto por gerar custo com salário.

Mas isto é possível ser revertido se a organização perceber que desta forma o número de acidentes de trabalho, afastamentos e atestados médicos reduzirão.

5. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO - EMPÍRICA

A qualidade de vida no trabalho originou-se por consequência da qualidade total, surgida no Japão após a Segunda Guerra Mundial.

Como definido por CROSBY (1994), qualidade é estar em conformidade com as especificações, ou seja, produzir um produto ou serviço com as exatas características de um padrão pré-existente, incluindo tecnologia utilizada, satisfação do cliente, custo do produto, rapidez na entrega / realização.

O termo total expressa que todos dentro da organização, independente do nível hierárquico ocupado, devem participar do processo.

Diante disto, nos anos 50, no Tavistock Institute, Inglaterra, que Eric Trist e seus colaboradores fizeram pesquisas para analisar a relação indivíduo-trabalho-organização e surgiu a origem da expressão que passou a ser citada na literatura especializada. (FERNANDES, 1996).

Segundo GOULART E SAMPAIO (2004) o tema qualidade de vida no trabalho (QVT) vem sendo discutido desde os anos 60, tanto pela busca de satisfação por parte do trabalhador quanto pela tentativa em reduzir o mal-estar e excessivo esforço físico no trabalho.

Enquanto a qualidade de vida é específica no que diz respeito à saúde, educação, moradia e outros, a qualidade de vida no trabalho diz respeito a assuntos ligados ao ambiente de trabalho.

Melhores condições de trabalho, jornada adequada, ambiente físico, materiais e equipamentos propícios, etc. são fundamentais para organizações que visam o bem estar de seus colaboradores, porém, o desenvolvimento da capacidade do trabalhador resulta em indivíduos mais comprometidos.

Gerar a qualidade de vida no trabalho é uma tarefa árdua e que deve ser acompanhada por avaliações permanentes tanto dos funcionários como pela empresa.

O quadro abaixo mostra quatro dimensões da qualidade de vida no trabalho que podem gerar obstáculos segundo estudos de Wesley (GOULART E SAMPAIO, 2004).

QUADRO 1. DIMENSÕES DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.

Natureza do problema	Sintoma do problema	Indicadores	Proposta de ações
Econômico	Injustiça	Insatisfações e greves	Cooperação, divisão de lucros e participação e, nível decisório.
Político	Insegurança	Insatisfações e greves	Trabalho auto-supervisionado, conselho de trabalhadores e participação em nível decisório.
Psicológico	Alienação	Desinteresse, absenteísmo e rotatividade.	Enriquecimento de tarefas
Sociológico	Autonomia	Ausência de significação do trabalho, absenteísmo e rotatividade.	Métodos Sócio-técnicos aplicados aos grupos.

Fonte: Goulart e Sampaio (2004, p. 59).

Para alguns estudiosos, a solução para estes problemas seria a utilização de algumas ações que visam envolver os funcionários nas decisões da organização e participar dos lucros. Tornar as atividades, tanto individuais como grupais mais atrativas seriam de importante valia.

Ações direcionadas à qualidade de vida no trabalho são implementadas visando uma organização mais humanizada, onde ocorre o atendimento das necessidades básicas dos funcionários que melhoram seu desempenho e evitam maiores desperdícios resultando em redução de custos operacionais e aumento de produtividade para a empresa e satisfação do colaborador.

Com isto, pode-se dizer que um dos principais objetivos da implantação de um programa de qualidade de vida é buscar o equilíbrio entre psicológico, físico e social dos empregados.

6. METODOLOGIA

A abordagem da pesquisa será feita de forma quantitativa, onde as questões respondidas pelos funcionários com dupla jornada de trabalho foram organizadas de forma estatística para obter uma análise mais clara e objetiva.

É uma pesquisa descritiva, onde com os resultados serão obtidos maiores conhecimentos dos profissionais que são atingidos pelo problema e sugerir medidas de melhoria ou correção dentro da organização.

Para GIL (1987) com a pesquisa descritiva é possível descrever as características de determinada população ou fenômeno e com isto estabelecer possível relação entre as variáveis, incluindo pesquisas que visam obter opiniões, atitudes e crenças a respeito de um determinado tema ou situação vivida.

É uma pesquisa de cunho exploratório, pois também visa adquirir conhecimento sobre o assunto através de levantamentos bibliográficos.

6.1 Questões de pesquisa:

Para obter informações sobre os profissionais da clínica de diálise, serão utilizadas questões de pesquisa (Anexo I) com foco nos trabalhadores com dupla jornada de trabalho, ou seja, que atuam em mais de uma organização, as conseqüências perceptíveis da dupla jornada, em qual das empresas seu trabalho é mais produtivo, entre outras características que possam mostrar o fenômeno em seu contexto real.

Os questionários foram aplicados em uma empresa que presta serviços de diálise tanto para pacientes particulares como para os do Serviço Único de Saúde.

Com o resultado desta pesquisa computado, será obtida a visão do tamanho do conjunto e do quanto este conjunto influencia na organização e assim trabalhar estratégias de melhoria.

6.2 Caracterização do estudo:

O estudo foi feito de forma quantitativa e procurou identificar um pouco do perfil dos funcionários de uma clínica de diálise da região de Curitiba, Estado do Paraná, que atende somente pacientes renais crônicos e que realizam dupla jornada de trabalho numa outra instituição de saúde para aumento da renda salarial.

O estudo limitou-se a auxiliares e técnicos de enfermagem, uma vez que estes são os profissionais que mais realizam a dupla jornada de trabalho e por serem em maior número na organização escolhida podem dar uma visão mais ampla para o problema mencionado.

6.3 Estratégia de Pesquisa ou Método:

A estratégia do estudo será uma análise teórica empírica, através de uma simples análise interpretativa dos dados primários coletados com a *survey* e como base serão utilizados apoios bibliográficos. Também serão utilizadas hipóteses, como uma ferramenta de apoio para os gestores na tentativa de amenizar ou até mesmo solucionar o problema.

Este método foi escolhido por aparentar ser de fácil compreensão e se enquadrar na situação estudada.

6.4 Instrumento de coleta de dados:

O instrumento utilizado para a coleta de dados da amostra estudada será em formato de perguntas, através de um questionário fechado com a finalidade de descobrir tanto o perfil, quantidade e problemas que são percebidos devido à dupla jornada de trabalho e com isto estimar a percepção do problema pelos funcionários da área da saúde envolvidos com esta situação.

A pesquisa é composta de 11 questões que serão aplicadas somente em técnicos e auxiliares de enfermagem. Com este instrumento serão possíveis coletar informações como idade média, tempo de serviço, razões pelas quais optou por ter um

segundo emprego e se possuem percepções de cansaço, redução de produtividade entre outros.

6.5 O universo.

O universo do trabalho é uma clínica de diálise localizada na capital do estado do Paraná, Curitiba. A escolha por esta região é devido ao grande número de instituições do gênero e a maior facilidade de acesso às informações para a conclusão deste estudo.

Na empresa estudada, atualmente são registrados 59 funcionários onde:

QUADRO 2. DISTRIBUIÇÃO DE COLABORADORES DA CLÍNICA

- Administração
 - 1 Administrador
 - 1 Supervisor Administrativo
 - 1 Recursos Humanos
 - 4 Faturamento
 - 1 Secretária
 - 1 Office Girl
- Enfermagem
 - 1 Supervisão de Enfermagem
 - 6 Enfermeiras
 - 32 Técnicos e auxiliares
- Profissionais médicos especializados em Nefrologia
 - 5 Médicos
- Manutenção (Técnicos em equipamento)
 - 1 Supervisor de Manutenção
 - 3 Técnicos
- Serviços Gerais (Manutenção Predial)
 - 1 Manutenção Predial
 - 1 Motorista

Fonte: Clínica de Doenças Renais Ltda

Vários serviços da empresa são utilizados de forma terceirizada, como Nutricionistas, Psicólogas, Assistentes Sociais, Podólogas, Farmacêutica, alguns tipos de prestação de serviços médicos / hospitalares, limpeza e conservação e estagiários em algumas das áreas mencionadas. Estes profissionais mesmo sendo de suma importância para o andamento do serviço prestado pela clínica, não foram computados uma vez que, por não prestarem serviço somente na unidade, podem desviar o entendimento de qualidade de vida dentro da cultura organizacional desta empresa, misturando crenças e hábitos que não fazem parte do contexto pretendido.

6.6 Definições constitutivas e operacionais das variáveis:

Como no estudo será mostrado principalmente que o fator conscientização dos funcionários é de muita importância, estas seriam as definições constitutivas, por ser um conceito de realidade abstrata, uma vez que a capacidade de compreensão é um fator abstrato.

Como a definição operacional pode ser totalmente operacional, porém em casos ser equivocada ou errada, é importante trabalhar em cima de uma amplitude de possibilidades e com base na *survey* realizada com os funcionários da clínica será possível fazer tal trabalho.

6.7 Análise de dados:

Os dados da *Survey* foram computados em uma planilha do Excel para dimensionar tanto informações como a quantidade funcionários pesquisados como traçar o perfil destes profissionais e se existe a percepção de problemas com qualidade de vida no trabalho.

Do total de funcionários da organização, 32 são técnicos e auxiliares de enfermagem e destes 37,50% realizam a dupla jornada de trabalho, divididos em 75% de técnicos e 25% auxiliares de enfermagem. Esta diferença ocorre devido a uma resolução normativa da Vigilância Sanitária que exige que a maioria dos profissionais

sejam técnicos em enfermagem para programas de alta complexidade como é o caso da diálise.

Também foi verificado que 67% dos entrevistados que realizam dupla jornada de trabalho são mulheres.

50% dos profissionais têm entre 31 e 35 anos e 58% trabalham em uma instituição no período da manhã e em outra no período da tarde.

Outra informação importante que foi obtida é que 100% dos entrevistados com dupla jornada de trabalho têm mais de um emprego somente por questões financeiras.

Dos doze entrevistados que possuem tempo de descanso entre os dois trabalhos, 100% acredita que é suficiente para relaxar e para o próximo turno, porém, 50% dizem perceber ser mais produtivos em um dos empregos.

A maioria dos profissionais acredita que se trabalhasse somente teria mais qualidade de vida (desconsiderando-se o salário e levando em consideração somente à saúde), mas 45% não acham que interfere em nada a dupla jornada de trabalho.

Dos entrevistados 100% pretendem deixar de um dos empregos futuramente.

6.8 Apresentação das limitações do estudo.

A maior limitação do estudo será demonstrar para a clínica envolvida no estudo que mesmo com as barreiras que os funcionários encontraram para justificar um segundo ou terceiro emprego é possível trabalhar em cima deste tema e conscientizar que nem sempre a situação econômica justifica uma carreira de fadiga e estresse.

Outra limitação percebida é que na enfermagem grande parte dos profissionais é do sexo feminino, e mesmo com as mudanças ocorridas no perfil familiar brasileiro, ainda incluem em sua rotina diária afazeres domésticos e responsabilidades familiares que podem impossibilitar, por falta de tempo, a participação em programas e atividades que a empresa possa desenvolver para propiciar uma melhor qualidade de vida.

A resistência dos colaboradores também contribui para a limitação do estudo.

7. CRONOGRAMA DE PESQUISA

1. Identificação do problema dentro da Clínica através de conversa com o setor de Recursos humanos sobre as causas mencionadas pelos trabalhadores para justificar faltas, atestados médicos, acidentes de trabalho e outros;
2. Entrevista com o Gestor de Recursos Humanos (no caso da Clínica de Doenças Renais Ltda. A enfermeira responsável pelos auxiliares e técnicos de enfermagem) para analisar se o problema é perceptível e impactante dentro da organização;
3. Aplicação do questionário;
4. Conversa com profissionais da área para aprimorar o conteúdo do projeto.
5. Computação dos dados da *survey*;
6. Análise dos dados obtidos com a *survey*;
7. Entrevista com funcionários para saber obter outras informações pertinentes ao estudo.
8. Repasse da *survey* para o trabalho e conclusões que foram possíveis serem captadas.
9. Trabalhar hipóteses em cima do problema estudado.

8. A EMPRESA

8.1 Histórico

A Clínica de Doenças Renais Ltda foi fundada em 1º de fevereiro de 1984, pelo Médico Nefrologista Dr. Miguel Carlos Riella que se formou pela Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Paraná, em 1963. Após sua graduação deu continuidade em seus estudos nos Estados Unidos onde especializou-se em Clínica Médica e posteriormente em Nefrologia (enfermidades renais) na Universidade de Washington, sob a orientação do Dr. Belding Scribner, pioneiro na área de hemodiálise crônica.

Em 1976 já no Brasil, iniciando no Hospital Universitário Evangélico de Curitiba, onde, em outubro do mesmo ano, estabeleceu o Serviço de Nefrologia. Em março de 1977 dava início ao Programa de Hemodiálise Crônica no HUEC e em 1980 era realizado o primeiro transplante renal na Instituição. Em 1984 estabeleceu a Fundação Pró-Renal, entidade de caráter social e dedicada à Pesquisa em Enfermidades Renais e Metabólicas.

A especialidade da clínica é insuficiência renal crônica, que é a perda das funções renais. Uma das alternativas para este problema é a diálise, através da hemodiálise que efetua a retirada das substâncias tóxicas, água e sais minerais do organismo através da passagem do sangue por um filtro ou pela diálise peritoneal que ao invés de utilizar um filtro artificial para filtrar o sangue, é utilizado o peritônio, que é uma membrana localizada dentro do abdômen e que reveste os órgãos internos. Na unidade estudada somente é realizada hemodiálise.

Hoje a empresa atua com 59 funcionários onde 32 são auxiliares e técnicos de enfermagem e 12 destes realizam dupla jornada de trabalho e serão entrevistados como fonte para a realização do projeto.

8.2 Cultura Organizacional

A cultura organizacional são os hábitos e crenças estabelecidos através de normas, valores, atitudes e expectativas percebidas e que fazem parte de uma

organização influenciando no comportamento dos membros que compõe esta. Cada organização tem sua cultura interna, o que faz com que esta seja diferente das outras existentes.

A cultura é evidenciada pela maneira como ela presta seus serviços/produtos, com atende/trata seus clientes (no caso da clínica seus pacientes) e funcionários, o grau de autonomia ou liberdade que existe em suas unidades e setores e o grau de lealdade expresso por seus funcionários com relação à empresa. A cultura organizacional reflete o pensamento e a mentalidade que é predominante na organização.

A organização estudada não permite a comunicação aberta entre os setores, sendo que tudo deve ser passado antes pelas diretorias, isto faz com que os colaboradores sintam determinados receios de expressar idéias e sugestões.

A empresa ainda não possui oportunidades de crescimento e valorização de pessoal por achar que os setores não possuem esta característica, além disto, o processo de aprendizagem é restrito, não sendo oferecidas oportunidades de desenvolvimento profissionais.

Não são cobrados cursos de qualificação, mas também não são levados em consideração os cursos que os profissionais realizam por conta própria o que acaba desestimulando a busca por novos conhecimentos.

Os profissionais resolvem investir em qualificação em pouco tempo trocam de empresa.

8.3 Sistemas da empresa

A estrutura organizacional segundo STONER (1992) é a forma pelas quais as atividades da empresa são divididas, organizadas e coordenadas.

O Sistema organizacional são os aspectos formais da organização, incluindo hierarquia, como são realizadas as tarefas, os sistemas remuneração, as normas, regras e procedimentos, e o posicionamento físico das pessoas. Estes fatores interferem e influenciam o ambiente de trabalho e geram incentivos ou barreiras no comportamento do colaborador. Os sistemas organizacionais determinam o fluxo de informação na organização e as percepções de oportunidades de carreira. Pessoas

são gerenciadas por meio de sistemas de comunicação baseados nos sistemas organizacionais.

Atualmente na Clínica o sistema organizacional não é percebido de forma clara, principalmente pelo conflito percebido de autoridade entre administração e enfermagem, onde ambos têm dificuldade de aplicar a autoridade e o fluxo de informações.

Como são estes sistemas que determinam o trânsito de informações, o comportamento e as barreiras encontradas junto aos colaboradores podem ser consequência disto.

8.4 Objetivos do trabalho dentro da organização

O objetivo do projeto foi mostrar a relação entre a qualidade de vida do trabalhador na clínica de diálise com a dupla jornada de trabalho, os problemas que isto proporciona para o funcionário e por consequência para a organização e apresentação de métodos que podem não extinguir o problema, mas amenizá-lo de forma a trazer benefícios mútuos.

Também será mostrada a percepção que o colaborador tem desta relação, qualidade de vida x dupla jornada de trabalho.

8.5 A entrevista com o Gestor de Recursos Humanos.

A entrevista foi que seria realizada com o Gestor de Recursos humanos foi direcionada para uma das enfermeiras responsáveis pela unidade uma vez que está faz o papel deste no local devido ao fato da administração geral da empresa ser também a de outras clínicas do Dr. Miguel Carlos Riella e por isto ser centralizada em um outro endereço estratégico.

Nesta entrevista questionou-se se é percebida pela empresa alguma relação tanto na produtividade como na qualidade de vida dos funcionários que fazem à dupla jornada de trabalho.

O principal fator citado foi o cansaço físico e mental, onde é evidente tanto nos pequenos erros cometidos pelos colaboradores, mas também no desgaste apresentado por estes depois de alguns meses de trabalho.

Os funcionários com a dupla jornada de trabalho se mostraram segundo a responsável muita desmotivação, desatenção com os pacientes e em suas atividades, bastante irritabilidade e até mesmo leve agressividade. Além do rendimento do trabalho ser comprometido e da perda da qualidade de vida do funcionário, os transtornos ocorridos pelo absenteísmo gerado pelo cansaço dos auxiliares e técnicos de enfermagem com dupla jornada de trabalho são predominantes.

8.6 Coletas de dados

A Coleta de dados para análise do problema consistiu da aplicação de questionário contendo 11 perguntas objetivas onde pode-se identificar, sexo, idade, tempo de atuação na área da saúde, motivos pelos quais tem dupla jornada de trabalho, pretensão em sair de uma das atividades e se é perceptível à relação da qualidade de vida com a dupla jornada de trabalho por estes trabalhadores.

Dos 32 funcionários atuantes como técnicos ou auxiliares de enfermagem, foram identificados 12 funcionários atuantes em mais de uma organização, ou seja, que tem uma rotina de mais de 12 horas de trabalho (excluindo o tempo de deslocamento).

Após este levantamento junto aos convidados a responder a pesquisa de forma voluntária, onde foi explicado que o mesmo seria respondido sem identificação por nome para não comprometer o resultado da pesquisa e não haverem receios de sofrer represaria por parte da empresa. Os doze empregados concordaram em responder o questionário.

8.7 Pontos Fortes e Pontos Fracos

O Resultado que mais causou impacto da coleta de dados foi o fato de todos os 12 entrevistados acredita que o tempo de intervalo que possuem de uma jornada de trabalho para a outra é suficiente para descanso. Após a coleta de dados foi solicitado

o tempo que estes têm de intervalo e foi mencionado na maioria das vezes menos de uma hora, incluindo o deslocamento. Isto mostrou-se preocupante uma vez que é sabido que não é possível para todos transportar-se até a outra unidade de trabalho, alimentar-se neste período e dar uma pausa para descansar.

Com isto observamos que será uma barreira mostrar ao funcionário que a dupla jornada de trabalho lhe causa fadiga. Levando em consideração que a maioria dos entrevistados está na faixa etária de 31 a 35 anos, problemas com relação à saúde ainda não são tão perceptíveis e isto prejudica a análise por parte do funcionário.

Por outro lado um ponto forte que pudemos perceber é que 100% dos profissionais pretendem abandonar um dos 2 empregos para poder passar mais tempo com a família, lazer, estudos entre outros. Além disto, 50% dos entrevistados nota um melhor rendimento em um dos seus empregos, mesmo sendo da mesma área, portanto, existe um fator de motivação para uma destas jornadas e isto pode ser utilizado como suporte na conscientização.

9. PROPOSTA

Diante da realidade enfrentada pelos profissionais e instituições do setor da saúde em todo o Brasil, é praticamente impossível propor o que melhor seria para a qualidade de vida do trabalhador e que renderia resultados positivos para a organização, ou seja, realizar somente às 6 horas diárias estipuladas na convenção coletiva de trabalho da categoria e utilizar o tempo restante para lazer, família, educação etc..

Portanto, o proposto, após a análise da *survey* aplicada na empresa e com base nas informações obtidas sobre a gestão de recursos humanos, seria a criação de projetos de conscientização dos colaboradores para um melhor aproveitamento de seu tempo tanto dentro como fora da organização, visando à redução do stress, melhorias ergonômicas, uso e desenvolvimento de capacidades e integração social.

Também é proposta uma avaliação por parte da empresa sobre questões como remuneração e incentivos de compensação, que hoje são inexistentes dentro da organização.

9.1 Modelo

Como uma das intenções do proposto é humanizar a empresa e fazer com que o colaborador, já que não tem disponibilidade de abrir mão de sua dupla jornada de trabalho, é importante que a empresa mostre estar interessada na vida deste Indivíduo.

Palestras motivacionais e informativas mensais ou bimestrais seriam interessantes para a percepção deste Indivíduo que a empresa não o considera somente como uma fonte geradora de receita, mas sim que ele é parte fundamental da organização.

Funcionários que se consideram percebidos como pessoa e não como objeto pela organização, sentem-se mais motivados e acabam se envolvendo.

Estas atividades poderiam ser inseridas em dias que é percebido fluxo menos intenso de pacientes ou até mesmo nos intervalos de descanso dos funcionários, levando até o local da palestra o lanche que é consumido por estes para incentivar a participação.

É importante salientar que tudo que é novo é complicado de ser aceito, portanto, inicialmente a maioria dos profissionais poderá se recusar a participar destas atividades, que, com o decorrer do tempo irá entrando na rotina de alguns e que estes, passando a informação para adiante, trará mais interessados.

O estímulo aos colaboradores a desenvolverem atividades físicas e recreativas também seria uma interessante forma de melhorar a qualidade de vida destes profissionais. Como muitos não têm tempo disponível nem mesmo para fazer um alongamento, ginástica laboral durante o trabalho e inclusão de brincadeiras podem ter ótimos resultados não somente para o físico como para o emocional dos profissionais.

Dar risadas no ambiente de trabalho é uma das formas de aliviar o stress e neste caso de relaxar da tensão pela responsabilidade em estar atendendo pacientes de alta complexidade.

Estes exercícios poderiam ser realizados 2 vezes por semana iniciando na quarta-feira, uma vez que as segundas-feiras o funcionário vem descansado devido à folga semanal e na sexta-feira que estarão quase encerrando a semana e com certeza o cansaço estará mais evidente.

9.2 Detalhamento

Conforme LIMONGI-FRANÇA et. Al (1996, p.406) a definição de qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho.

Com apoio do ministério do trabalho, hoje temos meios que auxiliam a melhoria da qualidade de vida não só dos empregados, mas dos que são beneficiados pela empresa. Uma delas, a CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, regida pela lei nº 6.514 de 22/12/77 regulamentada pelo Ministério do Trabalho visa estabelecer diretrizes básicas para a proteção à saúde e segurança dos profissionais em seu ambiente de trabalho. Esta é composta por representantes da empresa e dos empregados.

Junto a ela, a lei nº 24/94 que instituiu o PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, o qual exige exames admissionais, periódicos, demissionais entre outros é de grande importância, porém não abrangendo muito de todo o contexto que a QVT pode proporcionar aos trabalhadores.

A organização também deve exercer seu papel na conscientização dos funcionários, que no caso da Clínica de Doenças Renais Ltda. seria com inovações gerenciais.

9.3 Restrições encontradas

Mesmo com um trabalho de conscientização por parte da empresa com relação aos funcionários sobre todos os transtornos ocorridos com a dupla jornada de trabalho com certeza é a principal dificuldade é com relação ao auxiliar ou técnico de enfermagem abrir mão de um salário extra. Este fator é compreensível uma vez que são percebidas em muitas famílias as dificuldades financeiras encontradas nos dias de hoje, e muito deles, mesmo sabendo que futuramente poderão ter danos irreversíveis em suas vidas, preferem optar pela dupla jornada de trabalho como ponto de apoio ao presente.

Outra restrição é que na clínica estudada, na área de enfermagem as oportunidades de crescimento profissional são muito baixas, pois os cargos de enfermeiras além de exigirem terceiro grau completo são em menor quantidade na organização.

Os valores gerados com palestras, atividades de conscientização, trabalhos que envolvem lazer, entre outros, podem ser barreiras encontradas por parte da empresa na implantação do projeto.

9.4 Custos de implantação do proposto

Levando em consideração os dois turnos de trabalho existentes na empresa, manhã e Tarde e que somente as atividades seriam realizadas, o custo mensal seria:

QUADRO 3. CUSTOS PARA CONSCIENTIZAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS.

Atividade	Freqüência / mês	Valor / Unitário	Total
Palestras	01	R\$ 100,00	R\$ 100,00
Áudio-Visual e Outros	01	R\$ 100,00	R\$ 100,00
Coffe-Break – Confraternização	01	R\$ 500,00	R\$ 500,00
Ginástica Laboral	08	R\$ 50,00	R\$ 400,00
Material para recreação	02	R\$ 50,00	R\$ 100,00
TOTAL MENSAL			R\$ 1.200,00

Fonte: Bianca Vernizi.

Foi observado que os sindicatos das empresas e algumas empresas que possuem contrato com a empresa disponibilizam palestras e cursos e estagiários que atual na organização tem a possibilidade de desenvolver atividades complementares, o valor do custo pode ser reduzido.

9.5 Implantação

O contato com um profissional especializado em qualidade de vida no trabalho para palestras ou cursos de conscientização dos problemas gerados para a vida do funcionário seria uma das principais atitudes que a clínica deveria tomar. Este também poderia auxiliar no diagnóstico de outros problemas e assim, os meios utilizados para uma possível solução.

A empresa, que possui uma sala para reuniões e palestras disponibilizaria este local para a conscientização de seus profissionais dos desgastes gerados tanto pela dupla jornada de trabalho como outros problemas em geral (Ergonomia, etc). Este local também seria utilizado para as recreações que além de educativas serviriam como relaxamento e proporcionar um momento de descontração, não atrapalhando os outros funcionários que estariam trabalhando nas salas de diálise. O processo poderia ser

feito em três etapas onde deslocariam-se um quarto de funcionários para a realização das atividades (a quantidade poderia ser mudada a critério da organização).

Mesmo que neste projeto só tenham sido considerados os auxiliares e técnicos de enfermagem, outras áreas participariam.

A Revisão da política de salários utilizada dentro da organização através de aumento salarial ou gratificações, por exemplo, seria de extrema importância uma vez que 100% dos funcionários entrevistados revelaram trabalhar em mais de um emprego por necessidades financeiras.

Criação de parcerias com instituições de ensino para incentivar o retorno aos estudos ou aprimoramento dos colaboradores, com isto, a motivação aumentaria uma vez que os funcionários sentiriam tanto a importância que a empresa tem como eles como a chance de crescer profissionalmente.

10. CONCLUSÕES, RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES.

É fundamental para as organizações estarem a par tanto das fontes internas como externas que afetam seus colaboradores, assim como é importante que a organização proporcione facilidades como; horários mais flexíveis, assistência médica familiar e educacional, mas também atividades culturais e de lazer.

Por outro lado, os colaboradores devem ser conscientizados que a qualidade de vida dele está diretamente relacionada às atitudes que ele toma com relação a sua vida fora da empresa.

Muitos colaboradores pensam que com a dupla jornada, e por conseqüência os duplos salários, podem ficar tranquilos e se sentem estabilizados financeiramente, mas esquecem de analisar todos os transtornos gerados não somente no que diz respeito às organizações em que atuam, mas com sua saúde, problemas familiares e até mesmo transtornos mentais.

A valorização do capital humano dentro das empresas é fundamental para a obtenção de pessoas mais motivadas, equipes mais comprometidas com resultados entre outros, mas é muito importante a empresa mostrar aos funcionários que as atitudes que ela está tomando com relação a sua qualidade de vida, não é somente objetivando os problemas gerados para a organização mas para a sua própria vida fora do contexto da empresa.

Um dos primeiros passos para melhor aplicar projetos de conscientização dentro desta organização, seria a interação da administração com a enfermagem para, principalmente, eliminar o conceito de hierarquia que existe entre eles.

Com a interação dos setores a comunicação consegue fluir de forma mais clara e objetiva o que faz com que os colaboradores tenham credibilidade pela empresa.

Palestras, brincadeiras em equipe e aplicação de questionários antes e após o início destas atividades para evidenciar o entendimento dos colaboradores sobre este assunto seriam atitudes recomendadas para a clínica.

Mas é importante mencionar que, para o sucesso de qualquer projeto, tanto a empresa estudada com as organizações em geral, devem quebrar barreiras que elas mesmas criaram, como por exemplo, a que valores utilizados com funcionários são custos. Tudo que é aplicado de forma correta se torna investimento.

11. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CECAGNO; et al. **Qualidade de vida e o trabalho sob a ótica do enfermeiro.**

Curitiba, v.7, n. 2, p.54-59. Julho/dezembro 2002. Satisfação de uma equipe de enfermagem quanto à profissão e emprego num hospital do sul do estado do Rio Grande do Sul. Cogitare enfermagem. Curitiba, v.8, n.1, p.34-38. Janeiro/Junho 2003

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas; o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro. Campus, 1999.

CROSBY, P.B. **Qualidade é investimento**, 6 ed. Rio de Janeiro, José Olumpio, 1994.

DELGADO,L.M; OLIVEIRA,B.R.G. **Perfil epidemiológico do adoecimento dos profissionais de um Hospital Universitário.** Nursing. São Paulo, v. 87, n. 8, 365 – 370, Agosto 2005.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho e psicologia social: como medir para melhorar.** Salvador. Casa da Qualidade, 1996.

FLARESSO, W. **O Corpo e o Trabalho: incursões sobre qualidade de vida e ginástica laboral.** Monografia (Especialização em Saúde do Trabalhador) - Setor de Ciências Biológicas e da saúde, Universidade Federal do Paraná, Curitiba. (Trabalhador) - Setor de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Paraná. Curitiba, 1998.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo. Atlas, 1987.

GOULART, Íris Barbosa; SAMPAIO, Jáder dos Reis. **Qualidade de vida no trabalho e psicologia social;** São Paulo. Casa do Psicólogo, 2004.

IBGE. Disponível em: < <http://www.ibge.gov.br/home> > Acesso: 20 ago. 2008.

LIMA, Manolita Correia. **Monografia**, A engenharia da produção. São Paulo: Saraiva, 2004.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. e ZAIMA, Gustavo. **Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho – GQVT**. In Manual de Gestão de pessoas e equipes: Estratégias e tendências. São Paulo. Gente.

PRÓ-RENAL BRASIL. - em: < <http://www.pro-renal.org.br> > Acesso: 12 out. 2008

SINDESC. Disponível em: < <http://www.sindescpr.com.br> > Acesso: 20 ago. 2008.

STONER, James A. F; FREEDMAN, R. Edward. **Administração**. Rio de Janeiro, PHB, 1992.

ANEXOS

ANEXO I

Pesquisa para trabalho de conclusão de curso de especialização em administração de pessoas da Universidade Federal do Paraná sobre a dupla jornada de trabalho de técnicos e auxiliares de enfermagem.

Não é necessário se identificar e as respostas não serão mostradas para a empresa a qual você trabalha, somente a análise realizada em cima do total obtido com a pesquisa.

1. Função:

() Técnico de Enfermagem; () Auxiliar de Enfermagem;

2. Sexo

() Feminino; () Masculino;

3. Idade

() Até 25 anos; () de 26 a 30 anos; () de 31 a 35 anos;
() de 36 a 40 anos; () de 40 a 45 anos; () de 46 a 50 anos;
() Mais de 51 anos;

4. Tempo de serviço na área da saúde:

() Até 2 anos; () de 2 a 5 anos; () de 5 a 10 anos;
() de 10 a 15 anos; () de 15 a 20 anos; () Mais de 20 anos;

5. Tempo de serviço no setor de diálise:

() Até 2 anos; () de 2 a 5 anos; () de 5 a 10 anos;
() de 10 a 15 anos; () de 15 a 20 anos; () Mais de 20 anos;

6. Trabalha em quais períodos

() Manhã e Tarde; () Tarde e Noite; () Noite e Madrugada;
() Madrugada e manhã; () Outros;

7. Quais as razões por trabalhar em mais de um emprego? (MARCAR SOMENTE UMA DAS ALTERNATIVAS)

() Tempo Livre;
() Questões Financeiras;
() Gostar da profissão;
() Outros; Quais.....

.....

8. Possui tempo para descanso entre as jornadas de trabalho?

() Sim; () Não;

Se a resposta for sim para a questão acima, acredita que este intervalo entre os empregos é suficiente para descansar para o próximo expediente?

() Sim; () Não;

9. Percebe que seu trabalho é mais produtivo (rende mais) em especial em uma das clínicas que trabalha?

() Sim; () Não;

Se a resposta for sim para a questão acima, em qual deles rende mais?

() No primeiro turno de trabalho; () No segundo turno de trabalho;

10. Acredita que se trabalhasse somente em uma clínica teria mais qualidade de vida? – desconsiderar o salário e levar em conta a saúde.

() Sim; () Não;

11. Tem interesse em no futuro deixar de um dos empregos.

() Sim; () Não;

ANEXO II

Questão	Pesquisados
1	Auxiliares de Enfermagem; Técnico de Enfermagem
2	Feminino; Masculino
3	Até 25 anos; 26 a 30; 31 a 35; 36 a 40; 40 a 45; 46 a 50; mais de 51
4	Até 2 anos; de 2 a 5 anos; de 5 a 10 anos; de 10 a 15 anos; de 15 a 20 anos; Mais de 20 anos;
5	Até 2 anos; de 2 a 5 anos; de 5 a 10 anos; de 10 a 15 anos; de 15 a 20 anos; Mais de 20 anos;
TOTAL 2	12

Questão	Pesquisados
6	Manhã e Tarde; Tarde e Noite; Noite e Madrugada; Madrugada e manhã; Outros;
7	Tempo Livre; Questões Financeiras; Gostar da profissão; Outros; Quais
8	sim; não; Se Sim
8.1	sim; não
9	sim; não; Se Sim
9.1	No Primeiro; No Segundo
10	sim; não; não res
11	sim; não; não res
TOTAL 2	12