



Ministério da Saúde

**FIOCRUZ**

Fundação Oswaldo Cruz



**ICICT**

Instituto de Comunicação e Informação  
Científica e Tecnológica em Saúde



**ESCOLA**

**GHC**  
CENTRO DE  
EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA  
E PESQUISA EM SAÚDE

**MINISTÉRIO DA SAÚDE**  
**GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO**  
**CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA E PESQUISA EM SAÚDE – ESCOLA GHC**  
**FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ – FIOCRUZ**  
**INSTITUTO DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E**  
**TECNOLÓGICA EM SAÚDE - ICICT**

**MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS AUXILIARES TÉCNICOS DE**  
**HIGIENIZAÇÃO HOSPITALAR EM UM HOSPITAL PÚBLICO**  
**FEDERAL DE PORTO ALEGRE**

**MICHELLE DA SILVA GRANO MÜLLER**

**ORIENTADORA:**  
**LUCIANE BERTO BENEDETTI**

**PORTO ALEGRE**

**2015**



Ministério da  
**Saúde**



**MINISTÉRIO DA SAÚDE  
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO  
CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA E PESQUISA EM SAÚDE – ESCOLA GHC  
FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ – FIOCRUZ  
INSTITUTO DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E  
TECNOLÓGICA EM SAÚDE - ICICT**

**MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS AUXILIARES TÉCNICOS DE  
HIGIENIZAÇÃO HOSPITALAR EM UM HOSPITAL PÚBLICO  
FEDERAL DE PORTO ALEGRE**

**MICHELLE DA SILVA GRANO MÜLLER**

Projeto de Pesquisa apresentado como requisito parcial à conclusão do curso de Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde.

Orientadora: Luciane Berto Benedetti

**PORTO ALEGRE**

**2015**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus por ter me dado força e coragem para concluir mais esta etapa na minha vida.

A minha família pelo amor, compreensão e encorajamento.

Aos colegas auxiliares técnicos de higienização que me motivaram na construção deste projeto.

Agradeço a minha orientadora Luciane Berto Benedetti, pelo auxílio na construção deste projeto.

## RESUMO

A motivação e a satisfação no trabalho geram grandes preocupações no cenário atual das organizações. Trabalhadores que não se sentem motivados e satisfeitos podem apresentar redução da qualidade de vida, acarretando problemas de saúde físico e mental, fraco desempenho no trabalho, falta de comprometimento com a organização e rotatividade. A presente pesquisa tem como objetivo principal analisar as escalas de motivação, satisfação e perfil dos auxiliares técnicos de higienização hospitalar, em um Hospital Público Federal de Porto Alegre, com atendimento 100% Sistema Único de Saúde (SUS), que fazem parte do quadro efetivo da organização e que estarão completando um ano como trabalhadores da mesma, por se tratar de uma amostragem intencional. Os resultados obtidos contribuirão para pensar formas de melhorias para aumentar os níveis de satisfação e motivação desses trabalhadores.

**Palavras-chave:** Motivação. Satisfação no trabalho. Saúde do Trabalhador.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01: Hierarquia das Necessidades de Maslow .....	17
Figura 02: Relação Entre Necessidades e Estoques de Informação .....	18
Figura 03: Comparação entre as Teorias de Maslow e Herzberg .....	20
Figura 04: Alguns Elementos Relacionados à Satisfação Pessoal .....	22

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>08</b>
<b>2 OBJETIVOS .....</b>	<b>10</b>
2.1 Objetivo Geral .....	10
2.2 Objetivos Específicos .....	10
<b>3 CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMATIZAÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>3.1 Hospital Cristo Redentor, Hospital Público Federal 100% SUS .....</b>	<b>11</b>
<b>4 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
<b>4.1 Motivação .....</b>	<b>15</b>
4.1.1 Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow .....	16
4.1.2 Demandas e Estoques de Informação .....	17
4.1.3 Teoria dos dois fatores ou bifatorial de Herzberg .....	19
<b>4.2 Satisfação no Trabalho.....</b>	<b>20</b>
<b>4.3 Consequências da Satisfação e Motivação no Trabalho .....</b>	<b>23</b>
4.3.1 Satisfação e Motivação no Trabalho e a Saúde do Trabalhador.....	24
4.3.2 Qualidade de Vida no Trabalho.....	24
4.3.3 Comprometimento Organizacional e Turnover.....	25
<b>5 METODOLOGIA.....</b>	<b>27</b>
<b>5.1 Abordagem.....</b>	<b>27</b>
<b>5.2 Local de Estudo.....</b>	<b>28</b>
<b>5.3 Amostragem .....</b>	<b>28</b>
<b>5.4 Procedimentos de Coleta de Dados .....</b>	<b>29</b>
<b>5.5 Técnica de Análise de Dados .....</b>	<b>30</b>
<b>5.6 Aspectos Éticos.....</b>	<b>30</b>
<b>5.7 Divulgação dos Resultados.....</b>	<b>31</b>
<b>5.8 Planejamento Operacional .....</b>	<b>32</b>
5.8.1 Cronograma .....	32
5.8.2 Orçamento .....	33
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>34</b>
<b>APÊNDICE A: Questionário de Perfil dos Participantes.....</b>	<b>37</b>
<b>APÊNDICE B: Questionário sobre Motivação no Trabalho .....</b>	<b>38</b>
<b>APÊNDICE C: Escala de Satisfação no Trabalho - EST .....</b>	<b>39</b>
<b>APÊNDICE D: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....</b>	<b>40</b>

<b>APÊNDICE E: Solicitação de Carta de Anuência.....</b>	<b>41</b>
--	-----------

## 1 INTRODUÇÃO

Uma das grandes preocupações no cenário atual das organizações é compreender as relações entre o indivíduo e seu trabalho. Analisando as características do trabalho que geram satisfação e motivação, podemos ter melhor compreensão destas analogias tornando o ambiente mais saudável, gerando qualidade de vida aos trabalhadores.

Um ambiente de trabalho no qual os trabalhadores não se sintam satisfeitos e motivados pode acarretar perdas de qualidade e produtividade. Já para os funcionários, podemos verificar efeitos como redução da qualidade de vida no trabalho, gerando problemas de saúde física e mental, como desânimo, fadiga muscular, estresse, absenteísmo, baixa produtividade, fraco desempenho no trabalho e a falta de comprometimento com a organização. Conhecer estes fatores e o perfil destes profissionais pode diminuir problemas de saúde, aumentar a produtividade e qualidade de vida no trabalho, trazendo benefícios tanto para os profissionais quanto para a instituição.

Segundo Vieira et al (2011), a missão básica de qualquer organização, e principalmente às públicas, é o pleno atendimento à sociedade onde ela está inserida. Nesse contexto, a qualidade torna-se um fator importante para as organizações. Para que haja qualidade, o funcionário precisa se sentir valorizado. A forma como se sente, refletirá na sua forma de trabalhar e nos resultados por ele alcançados.

Este projeto de pesquisa tem como objetivo principal analisar as escalas de satisfação, motivação e perfil dos funcionários auxiliares técnicos de higienização hospitalar. A mesma ocorrerá em um período de seis meses, com aproximadamente sessenta e nove funcionários, e para a realização da mesma serão utilizados três questionários, sendo: Questionário de Perfil, Escala de Satisfação no Trabalho – EST, adaptado de Siqueira (2008), Questionário de Motivação para o Trabalho e Comprometimento Organizacional, adaptado de Carvalho (2013).

Compreender o que satisfaz, motiva e o perfil dos auxiliares técnicos de higienização hospitalar também pode fornecer informações importantes para a tomada de decisão e eficácia organizacional, ou seja, atingir os objetivos e resultados, conforme as Diretrizes da Organização.



Não ter trabalhadores satisfeitos no seu ambiente de trabalho pode ocasionar custos em relação a inadequação de um novo trabalhador, ajuda prestada por colegas que trabalham junto ao novo colaborador, produtividade decrescente do funcionário que está saindo, deixar o cargo em aberto ou ter suas funções executadas em caráter provisório, novo recrutamento e seleção, orientação ao novo contratado, conforme Chanes, Galvão e Pereira (2005).

Houve uma grande rotatividade dos trabalhadores da higienização nestes primeiros dez meses, desde a entrada dos mesmos na organização, representando 40% do total de trabalhadores do Hospital Cristo Redentor, tornando importante conhecer esses profissionais que continuaram vinculados à instituição.

Esta pesquisa está comprometida com a Diretriz Organizacional de Reestruturação da Instituição, que visa práticas gerencias, com gestão participativa, valorização de seus trabalhadores, o cuidado da saúde do trabalhador tanto física quanto psicológica, através da compreensão dos conceitos que os satisfazem, os motivam, e seus perfis, gerando informações necessárias para melhorar a qualidade de vida no trabalho dos auxiliares técnicos de higienização hospitalar.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo Geral**

Analisar as escalas de motivação, satisfação e perfil dos auxiliares técnicos de higienização hospitalar, do Hospital Cristo Redentor.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Descrever o perfil dos auxiliares técnicos de higienização hospitalar;
- Conhecer os fatores que motivam os auxiliares técnicos de higienização hospitalar, analisados em fatores higiênicos e fatores motivacionais;
- Conhecer os fatores que satisfazem os auxiliares técnicos de higienização, analisados a partir da satisfação com os colegas, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções;
- Calcular a correlação entre escolaridade e satisfação/motivação, faixa etária e satisfação/motivação;
- Calcular a correlação entre acidente de trabalho ou problema de saúde relacionado ao trabalho e satisfação/motivação.

### 3 CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMATIZAÇÃO

#### 3.1 Hospital Cristo Redentor, Hospital Público Federal 100% SUS

O Hospital Cristo Redentor foi criado na década de 1950, no período de redemocratização do Brasil, que se seguiu a ditadura de Vargas. Foi fundado por Jahyr Boeira de Almeida, apontado na época como tendo uma visão futurista. Na década de 60, após sua construção e fundação, fundamenta-se a estrutura do trabalho com a presença ostensiva do administrador e da participação fundamental das freiras (BRASIL. Ministério da Saúde. GHC, 2006).

O Hospital Cristo Redentor faz parte do Grupo Hospitalar Conceição (GHC) que é composto por diferentes hospitais. Em 1959 foi fundada a Casa de Saúde Conceição que depois passou a se chamar Hospital Nossa Senhora da Conceição. No mesmo terreno, também foi construído o Hospital da Criança Conceição (HCC), o Hospital Fêmema (HF), situado em outra região de Porto Alegre e que já estava funcionando foi comprado pelo Sr. Jahyr e seus sócios. Constituíam-se então um complexo chamado de Grupo Hospitalar Conceição.

Durante os anos 70, o hospital sofreu uma intervenção federal que retirou a propriedade de Jahyr Boeira de Almeida, morto em 02 de novembro de 1976, em um acidente por afogamento. Com a intervenção, o hospital passou a ser administrado pelo Governo Militar (BRASIL. Ministério da Saúde. GHC, 2006).

Nos anos 80, passagem da ditadura militar para novas formas de administrar, o hospital enfrenta demissões e greves dos trabalhadores. Nos anos 90, o hospital assume a identidade de um hospital voltado ao trabalhador, com assistência de forma integral e atendimento 100% SUS (BRASIL. Ministério da Saúde. GHC, 2006).

Atualmente o Grupo Hospitalar Conceição, é composto por quatro hospitais, uma Unidade de Pronto Atendimento, doze Unidades Básicas de Saúde, três Centros de Atenção Psicossocial, Consultório na Rua e a Escola GHC. Todos os atendimentos prestados são 100% Sistema Único de Saúde (SUS) (BRASIL. Ministério da Saúde. GHC, 2015).

A Instituição tem como missão: “Oferecer atenção integral à saúde, com acesso, qualidade e eficácia organizacional e desenvolver ações de ensino e pesquisa, fortalecendo o Sistema Único de Saúde” (BRASIL. Ministério da Saúde. GHC, 2015).

Tem como uma de suas diretrizes organizacionais:

**A Reestrutura Institucional** – O GHC deve implantar um novo modelo jurídico-institucional que racionalize as práticas gerenciais, com sustentabilidade política, ambiental e econômica compatível com as necessidades da população usuária e com a valorização de seus trabalhadores (BRASIL. Ministério da Saúde. GHC, 2015).

As práticas gerenciais fazem parte do planejamento estratégico em saúde (PES). Esse conceito surgiu em meados da década de 70, com a tentativa de reconhecimento da complexidade ao introduzir as ideias da superioridade do político sobre o econômico e da diversidade de atores-sujeitos do mesmo ato de planejar (RIVERA; ARTMANN, 1999, p. 356). A principal importância do planejamento estratégico foi por evidenciar o diálogo, a problematização do coletivo, articulando sujeitos sociais, como a assimilação de um raciocínio sobre governança de acontecimentos e difusão do poder, enfatizando a negociação política.

Gastão Campos (2003) propõe o Apoio Institucional com a função de ajudar as equipes a se constituírem em novas relações de poder, mais democráticas, conformadoras de novos modos de subjetivação, o que permitiria a ampliação de sua capacidade operativa.

O Apoio parte do pressuposto de que as funções de gestão se exercem entre sujeitos, ainda que com distintos graus de saber e de poder...O Termo Apoio indica uma pressão de fora, implica trazer algo externo ao grupo que opera os processos de trabalho ou que recebe bens ou serviços. Quem apoia sustenta e empurra o outro...Tudo misturado e ao mesmo tempo (CAMPOS, 2003, p. 86-87).

Uma das ferramentas utilizadas pelo GHC como mecanismo de gestão democrática participativa e de humanização em saúde são os Colegiados de Gestão, que envolvem gestores e trabalhadores e configuram-se como espaço de discussão, aberto e periódico. Este processo possibilita uma gestão compartilhada e solidária entre integrantes da equipe, ocorrendo a cogestão por meio de processo democrático (BRASIL. Ministério da Saúde. GHC, 2015).

Para Campos (2003), a gestão participativa é um instrumento para construir eficácia e eficiência e uma diretriz ético-política fundamental. A gestão é a forma de pensar meios para atingir o fim, de democratizar o poder e de motivar e de educar os trabalhadores. A gestão participativa torna os trabalhadores sujeitos ativos dando-lhes poder na tomada de decisão, proporcionando motivação. Para Barreto, (1994) essas informações, trocadas por estes trabalhadores, trazem benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que eles vivem.

Campos (2003, p. 165) define Colegiado de Gestão como “o poder centrado na equipe interdisciplinar e não nas corporações e sugere que as equipes reservem pelo menos duas horas a cada quinze dias para reunião de Colegiados”. Os trabalhadores da higienização, durante seus dez meses como funcionários do Hospital Cristo Redentor, realizaram até o momento, apenas duas reuniões de Colegiados, o que, conforme estudado e a diretriz de reestruturação institucional do GHC, não condiz com uma gestão participativa, podendo levá-los a sentirem-se desmotivados, comparando-os com outras classes de trabalhadores que atuam dentro do mesmo hospital e que têm reuniões de colegiados mensais.

Conforme Santos-Filho (2009), a valorização do trabalho e dos trabalhadores de saúde pode ser compreendida como estratégias e dispositivos para ampliar a condição e direitos de cidadania, pressupondo reorganização dos processos e das relações de trabalho, tendo como principais aspectos e dispositivos: a implementação de instâncias colegiados de gestão, a horizontalização e democratização dos processos decisórios, exercitando a valorização e participação dos atores, o trabalho em equipe e o exercício de contratos.

O Hospital Cristo Redentor, por ser 100% (SUS), também deve garantir ao cidadão acesso as ações de atenção à saúde, incluindo a do trabalhador. Em 2003, foram instituídas as diretrizes de políticas nacionais para esta área (BRASIL. Ministério da Saúde, 2012):

- Atenção Integral à Saúde dos Trabalhadores;
- Articulação Intra e Intersetoriais;
- Estruturação de Rede de Informações em Saúde do Trabalhador;
- Apoio ao Desenvolvimento de Estudos e Pesquisas;
- Desenvolvimento e Capacitação de Recursos Humanos;
- Participação da Comunidade na Gestão das Ações em Saúde do Trabalhador.

A Organização Mundial da Saúde - OMS define saúde como “o completo estado de bem-estar físico, mental e social, e não simplesmente a ausência de enfermidade” (BRASIL. Ministério da Saúde. ANVISA, 2009). Conforme essa definição, a saúde do trabalhador envolve vários aspectos, sejam eles emocionais ou físicos.

Um dos problemas encontrados pelos trabalhadores da higienização é a lesão por esforço repetitivo e os distúrbios osteomusculares, que, para Kuorinka e Forcier (1995), são um fenômeno relacionado ao trabalho. Ambos são danos decorrentes da utilização excessiva, imposta ao sistema musculoesquelético e da falta de tempo para recuperação. Conforme Brasil, Ministério da Saúde (2012, p. 10):

caracterizam-se pela ocorrência de vários sintomas, concomitantes ou não, de aparecimento insidioso, geralmente nos membros superiores, tais como dor, parestesia, sensação de peso e fadiga. Abrangem quadros clínicos do sistema musculoesquelético adquiridos pelo trabalhador submetido a determinadas condições de trabalho.

O Hospital Cristo Redentor e os demais hospitais que constituem o Grupo Hospitalar Conceição têm como procedimento para limpeza de desinfecção de superfícies o uso de rodos e panos, sendo os mesmos torcidos, utilizando movimentos de mãos e punhos dos próprios trabalhadores da higienização.

Conforme Brasil. Ministério da Saúde. Anvisa (2010, p. 55),

outro procedimento que poderia ser adotado para limpeza seria a utilização de Mop que: pode aumentar a produtividade quando comparado ao pano para limpeza de piso, proporcionando postura ergonômica correta do profissional de limpeza, evitando movimentos repetitivos de esforço e desgaste de energia pela flexão do tronco e torção pano de limpeza.

Os grupos de fatores de risco para LER/Dort podem ser relacionados entre outros com

- A invariabilidade da tarefa: implica monotonia fisiológica e/ou psicológica. Assim, a carga mecânica fica restrita a um ou a poucos segmentos corpóreos, amplificando o risco potencial;
- As exigências cognitivas: podem ter um papel no surgimento das lesões e dos distúrbios, seja causando um aumento da tensão muscular, seja causando uma reação mais generalizada de estresse;
- Os fatores organizacionais e psicossociais ligados ao trabalho: são as percepções subjetivas que o trabalhador tem dos fatores de organização do trabalho. A “percepção” psicológica que o indivíduo tem das exigências do trabalho é o resultado das características físicas da carga, da personalidade do indivíduo, das experiências anteriores e da situação social do trabalho (BRASIL. Ministério da Saúde, 2012 p. 18).

Todos os fatores citados acima, além da falta da gestão participativa dos auxiliares técnicos de higienização, atividades repetitivas e com grandes esforços físicos, ocasionando desgastes físicos e psicológicos, comprometendo a qualidade de vida desses trabalhadores, são considerados a situação problema neste projeto de pesquisa.

## **4 REFERENCIAL TEÓRICO**

As organizações são sistemas de atividades coordenadas, onde duas ou mais pessoas interagem em busca de um objetivo comum. Para o sucesso das mesmas, é necessário que essas pessoas cooperem uma com as outras e comprometam-se com a organização.

Com as crescentes mudanças nas tecnologias e mercado, as organizações preocupam-se em se tornarem cada vez mais competitivas, voltando seu olhar para o trabalhador. Um profissional satisfeito e motivado tem melhor produtividade, apresenta qualidade de vida no trabalho diferenciada e menos problemas de saúde. Conhecer as variáveis que influenciam esse comportamento pode auxiliar as organizações nas práticas gerenciais.

Segundo Kanaane (2001, p. 18), “do ponto de vista psicológico, o trabalho provoca diferentes graus de motivação e de satisfação no trabalhador, principalmente quanto à forma e ao meio no qual desempenha sua tarefa”. Dessa forma, o trabalhador pode perceber as condições oferecidas pela organização para ele e verificar se essas são favoráveis, ou não, para satisfazer suas necessidades.

Para Kanaane (2001, p. 19), “através do trabalho, o homem pode modificar seu meio e modificar-se a si mesmo, na medida que possa exercer sua capacidade criativa e atuar como coparticipante do processo de construção de relações de trabalho e da comunidade no qual se insere”.

### **4.1 Motivação**

Motivação é a disposição para fazer alguma coisa e está condicionada pela capacidade de essa ação satisfazer uma necessidade do indivíduo. Uma necessidade não satisfeita gera tensão, o que estimula a vontade do indivíduo. Essa vontade desencadeia uma busca de metas específicas que, uma vez alcançadas, terão como consequências a satisfação da necessidade e a redução da tensão. Assim, quando os funcionários trabalham com afinco em alguma atividade, pode-se concluir que estão sendo movidos pelo desejo de atingir uma meta que valorizam (ROBBINS, 2005).

O processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta também está relacionado à motivação. Esses elementos-chave referem-se a quanto esforço a pessoa despende, uma vez que sozinha pode não chegar a resultados favoráveis, a menos que seja conduzida em uma direção que beneficie a organização. A persistência é uma medida de quanto tempo uma pessoa consegue manter seu esforço até que seus objetivos sejam atingidos (ROBBINS, 2005).

#### 4.1.1 Teoria da Hierarquia das Necessidades – Maslow

Conforme Marras (2001), a teoria em questão estuda a motivação através das necessidades dos seres humanos. Maslow, o autor da teoria, considera “necessidade” a manifestação natural de sensibilidade interna, que desperta uma tendência a realizar um ato ou a procurar uma determinada categoria de objetos.

Maslow organizou as necessidades humanas em cinco categorias hierárquicas, como sua predominância e probabilidade:

- a) Necessidades fisiológicas: necessidades de sobrevivência - alimento, água, oxigênio, sono, sexo – e também são instintivas, uma vez que nascem com o homem;
- b) Necessidades de segurança: busca de proteção contra ameaças e privações. Mantém as pessoas em estado de dependência, seja com a empresa, seja com outras pessoas;
- c) Necessidades sociais: relacionadas ao convívio social, amizade, afeto, amor;
- d) Necessidade de estima: desenvolvimento de sentimentos de autoconfiança e de ser útil e necessário para os outros. Sua frustração produz sentimentos de inferioridade e impotência;
- e) Necessidade de autorealização: tendência de explorar suas potencialidades.

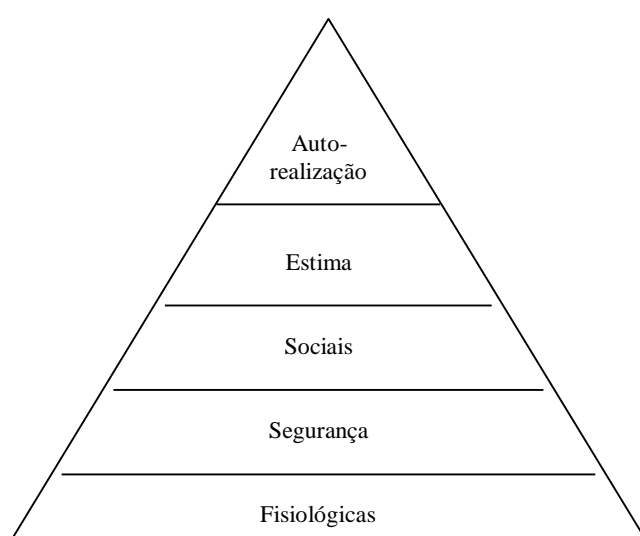
Após estruturar conceitualmente o estudo da motivação humana, Maslow estabelece uma distinção nítida entre motivação de deficiência e motivação de crescimento, no caso, as necessidades básicas correspondem a motivos de deficiências, que constituem déficits no organismo, onde o preenchimento se dá através de objetos ou seres humanos de fora. Dessa forma, logo quando o indivíduo satisfaz uma necessidade, surge outra, e assim sucessivamente.



A motivação de crescimento ocorre quando o passo seguinte é subjetivamente mais agradável, isto é, quando já satisfazemos suficientemente as nossas necessidades básicas, assim seremos motivados pelas tendências para individualização.

A diferença entre as necessidades básicas (deficiência) e as necessidades de crescimento são de ordem qualitativa, uma vez que as pessoas diferem na intensidade de suas necessidades. De acordo com essa teoria, dificilmente atinge-se o topo da pirâmide, pois sempre haverá novos objetivos e sonhos.

Figura 01 - A Hierarquia das Necessidades, segundo Maslow

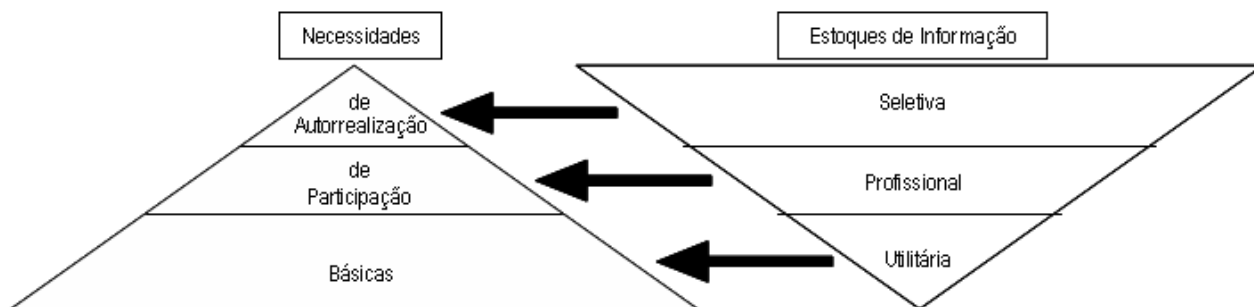


Fonte: Chiavenato (1987, p. 418).

#### 4.1.2 Demandas e Estoques de Informação

Aldo Barreto (1994), pesquisador brasileiro da Ciência da Informação, baseado na pirâmide das necessidades e comportamentos humanos da Teoria de Maslow, adaptou-a para analisar a demanda e a oferta de informação, relacionando, respectivamente, as necessidades humanas aos estoques de informação existentes. Desse modo a relação se concederia num plano inversamente proporcional entre necessidades e estoques de informação para satisfação das necessidades dos indivíduos, conforme a figura abaixo:

Figura 02: Relação entre Necessidades e Estoques de Informação



Fonte: Adaptado de Barreto, (1994).

Logo, os indivíduos sociais são movidos pelas suas necessidades e buscam informação para sua sobrevivência, continuidade, envolvimento, evolução e autorrealização.

Segundo Figueiredo (1979), em uma perspectiva conceitual importante, dois tipos de necessidades de informação devem ser consideradas:

- A. A necessidade de informação em função do conhecimento (que resulta do desejo de saber);
- B. A necessidade de informação em função da ação (que resulta de necessidades materiais exigidas para a realização das atividades humanas, profissionais e pessoais).

Com base nessa concepção, quando pensamos no uso da informação, devemos observar o que pretendemos comunicar com ela, qual será seu produto, para que o mesmo venha a ser trabalhado e que gere satisfação a partir de uma necessidade de informação.

Observando o contexto no qual se encontram os trabalhadores da higienização hospitalar e como a informação poderia auxiliar na qualidade de vida dos mesmos, podemos pensar no efeito Paidéia de Campos (2003 p. 41), que o sujeito com capacidade de interagir realiza-se por meio da política (construção social de núcleos operativos com poder para algo, para agir segundo uma finalidade), da gestão de Organizações (a construção de aparelhos sociais para se acumular conhecimentos e para intervir sobre a realidade) e de práticas diversas. É através da comunicação e informação que os trabalhadores se tornam sujeitos ativos e transformam a informação em ação. A informação é uma importante aliada no processo de motivação e devemos fazer o uso dela para auxiliar no alcance dos objetivos da reestruturação institucional.

Conforme Barreto (1994, p.3):

a informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que ele vive. Assim, como agente mediador na produção do conhecimento, a informação qualifica-se, em forma e substância, como estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e seu grupo.

A gestão participativa é uma forma de gerar informação, tornando os trabalhadores sujeitos ativos dando-lhes poder na tomada de decisão, transformando seu meio e proporcionando motivação.

#### 4.1.3 Teoria dos Dois Fatores ou Bifatorial de Herzberg

Herzberg agrupou os fatores relativos à motivação humana no trabalho em apenas dois grupos, os intrínsecos (motivacionais) e os extrínsecos (de higiene), formulando, assim, a Teoria Bifatorial (HERZBERG, 1997).

Os fatores motivacionais centram-se no funcionário e em suas atividades, ou seja, no conteúdo do trabalho, produzindo satisfação. Abrangem a realização, o reconhecimento, o trabalho em si, a responsabilidade e o crescimento ou progresso. Os fatores higiênicos referem-se aos que levam os empregados à insatisfação e encontram-se no contexto do trabalho, ou seja, nos aspectos externos à pessoa, compreendendo a política e administração da empresa, a supervisão, as relações interpessoais, as condições de trabalho, o salário, o status e a segurança (HERZBERG, 1997).

Observando os fatores motivacionais e higiênicos, conforme Herzberg (1997), e percebendo a situação que se encontram os trabalhadores da higienização, podemos levantar alguns questionamentos de possíveis fatores que interferem na motivação e insatisfação destes trabalhadores.

Como fator motivacional, temos crescimento ou progresso, porém na instituição, não há plano de carreira, dessa forma, o trabalhador não tem como progredir na mesma. Entre os fatores higiênicos, encontramos os que competem à política, no qual se enquadram as práticas gerenciais. Nelas estão incluídas as reuniões de Colegiados, que devem ocorrer periodicamente, mas, para essa categoria de trabalhadores, ocorreu apenas duas vezes desde o ingresso da mesma na organização.

Figura 03 - Comparação entre as Teorias de Maslow e Herzberg



Fonte: Brandão et al (2014).

Para a pesquisa sobre Motivação, utilizaremos o Questionário Motivação para o Trabalho e Comprometimento Organizacional, adaptado de Carvalho (2013). Na versão utilizada, subtraiu-se a parte sobre comprometimento, utilizando-se apenas a de motivação, correspondente às questões de 01 a 30, que foram separadas em dois grupos. O primeiro, grupo das questões 01 a 15, foram denominados “fatores higiênicos” e da 16 a 30 “fatores motivacionais”, conforme Carvalho (2013, p. 132).

Para Bergamini (1982), o estudo da motivação aplica-se a todos os ramos da atividade humana, sendo, no campo organizacional, que muitos pesquisadores têm dedicado seus esforços no sentido de caracterizar objetivos motivacionais no trabalho e, com isso, descobrir o que motiva o ser humano a trabalhar.

## 4.2 Satisfação no Trabalho

Os estudos sistematizados sobre satisfação no trabalho iniciaram-se na década de 30 (KLIJN, 1998) e a partir desse momento houve o interesse de profissionais e pesquisadores de várias áreas, inclusive da saúde, sobre o mesmo.

A Satisfação no Trabalho é um evento muito estudado, pois a mesma pode acarretar ao trabalhador prejuízos a sua saúde física e mental, estresse, absenteísmo, baixa produtividade, fraco desempenho no trabalho e a falta de comprometimento com a organização.

A confusão entre os termos “motivação” e “satisfação” tem sido considerada como causa de falhas na formulação de hipóteses e na seleção de instrumentos de pesquisas, especialmente naquelas destinadas a correlacionar satisfação no trabalho com produtividade (PÉREZ-RAMOS, 1980).

A diferença entre motivação e satisfação é claramente assinalada por Steuer (1989), ao explicitar que motivação manifesta a tensão gerada por uma necessidade e satisfação expressa a sensação de atendimento da necessidade.

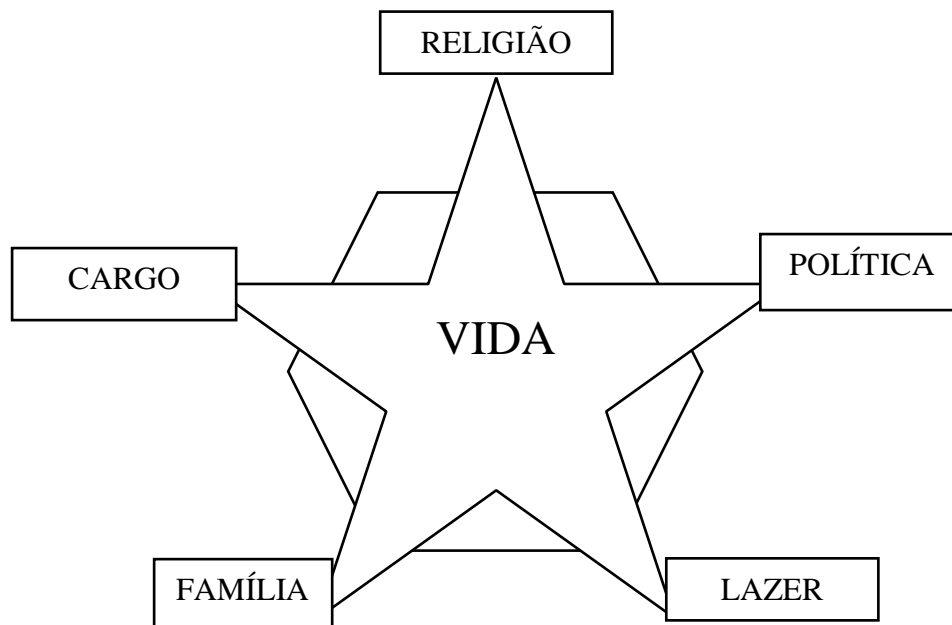
Para Robbins (2005, p. 61), “o termo satisfação no trabalho se refere à atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que ela realiza”. Ainda conforme o autor, quanto maior o grau de satisfação de uma pessoa com seu trabalho, maior será seu envolvimento e seu empenho, mas, se ela estiver insatisfeita, não realizará suas tarefas com empenho.

De acordo com Davis e Newstrom (2001, p. 122), “satisfação no trabalho é um conjunto de sentimentos favoráveis ou desfavoráveis com os quais os empregados veem seu trabalho”.

As pessoas encontram maior satisfação no trabalho quando existe cooperação e trabalho em equipe... não existe uma pessoa só trabalhando, existe sim uma equipe de trabalho, e onde uma pessoa não contribui o trabalho não vai para frente, não se desenvolve, não trabalhamos sozinhos, onde um colega de serviço ajuda o outro o trabalho é mais bem desenvolvido (DAVIS; NEWSTROM, 2001, p. 16).

A satisfação no trabalho com o cargo que a pessoa ocupa, com a religião que segue, com a política, com a família, com o lazer interferem diretamente na satisfação com a vida, pois não são somente as interferências do meio interno da organização que o tornará uma pessoa satisfeita, os meios externos podem afetar, e muito, no seu desempenho no trabalho, conforme demonstra a figura abaixo.

Figura 4: Alguns elementos relacionados à satisfação pessoal



Fonte: Davis e Newstrom (2001, p. 124).

Siqueira (2008) ressalta que a expressão “satisfação no trabalho” representa a totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivencia experiências prazerosas no contexto das organizações. Estudar a satisfação no trabalho a partir dos conceitos: salários e promoções, convivência com colegas e chefias pode nos mostrar o quanto a realização das atividades laborais podem propiciar sentimentos prazerosos.

Para esta pesquisa, será utilizada a Escala de Satisfação no Trabalho (EST), onde serão analisadas as cinco dimensões propostas por Siqueira (2008), para definir a satisfação no trabalho.

A primeira dimensão trata da satisfação com os colegas, observando o nível de amizades dos servidores e o espírito de colaboração que há entre eles. De acordo com Chanlat (2009), é imprescindível um bom relacionamento entre as pessoas no local de trabalho, pois condiciona em grande parte a dinâmica coletiva e, conseqüentemente, a qualidade do trabalho realizado.

Na segunda dimensão, trata-se do salário, ou seja, a capacidade profissional de cada funcionário, o quanto seu salário afeta no seu custo de vida, os esforços de cada servidor. Na ótica de Davis e Newstrom (2004, p. 96): “independentemente de quanto a administração associar salário a desempenho, salário ainda é algo que se origina fora do cargo e útil somente longe do cargo. Ou seja, tende a ser imediatamente menos gerador de satisfação do que as recompensas intrínsecas”.

A terceira dimensão trata da chefia, e podemos observar o quanto a mesma se importa com o trabalho dos seus funcionários, relacionamento entre funcionário e seu chefe e quanto os funcionários sentem-se satisfeitos com seus chefes. Na visão de Motta (1998, p. 211), “a eficácia da gerência depende da capacidade do líder em influenciar a percepção individual sobre objetivos e tarefas organizacionais, além de promover novas fontes de satisfação no trabalho”.

Na quarta dimensão, trata-se da natureza do trabalho, o quanto as tarefas desenvolvidas pelos funcionários os deixam satisfeitos e quanto a mesma exige de preocupação de cada um. Para Motta (1998, p. 190), “entre estes fatores, parecem ser mais relevantes aqueles relacionados com a concretização da tarefa, reconhecimento, responsabilidade, desenvolvimento e características específicas do trabalho”.

Na quinta e última dimensão, estão as promoções, mostrando o número de vezes que o funcionário foi promovido dentro da organização, com as garantias propostas a quem é promovido. Não há plano de carreira no Grupo Hospitalar Conceição, mas há promoção de funcionários para cargos de liderança, desde que os mesmos estejam vinculados a determinados Partidos Políticos. Na perspectiva de Motta (1998, p. 201), “para que um indivíduo adquira um comportamento motivado, tanto o objetivo quanto a recompensa têm de ser por ele valorados”.

#### **4.3 Consequências da Satisfação e Motivação no Trabalho**

A satisfação e motivação no trabalho desempenham influências sobre o trabalhador, que podem se manifestar sobre sua saúde, qualidade de vida e produtividade, com consequências para os indivíduos e organizações.

#### 4.3.1 Satisfação e Motivação no trabalho e a saúde do trabalhador

Satisfação e motivação no trabalho têm sido associadas à saúde do trabalhador, onde indivíduos mais satisfeitos e motivados com seu trabalho apresentam melhores condições de saúde e menor ocorrência de doenças, tanto no que se refere à saúde física como mental. Henne e Locke (1985), em revisão de estudos sobre satisfação no trabalho, identificaram associações entre nível de satisfação e agravos físicos (fadiga, dificuldade respiratória, dor de cabeça, perda de apetite, aumento do colesterol, doença cardíaca aterosclerótica) e longevidade, onde indivíduos mais satisfeitos apresentaram menor incidência de problemas de saúde e maior longevidade.

Nos auxiliares de higienização hospitalar, verificamos, conforme estudos, um risco maior desses agravos, segundo Andrade e Monteiro, (2007 p. 241):

pesquisando 69 trabalhadores de higiene e limpeza de um hospital universitário, autores encontraram que 46,4% dos trabalhadores estavam com o índice de capacidade para o trabalho comprometido. Relacionaram a predominância de demanda física nas atividades de higiene e limpeza com processo precoce de envelhecimento da classe trabalhadora.

Rahman e Sen (1987), em estudo referente aos efeitos da satisfação no trabalho sobre a saúde de empregados em trabalhos repetitivos, em Bangladesh, identificaram que funcionários altamente satisfeitos relataram níveis de saúde mental significativamente maiores e queixas de saúde mínimas, quando comparados com trabalhadores com baixa satisfação no trabalho.

Os trabalhadores da higienização hospitalar exercem funções repetitivas e se atingirem níveis compensatórios de satisfação e motivação podem conseguir manter um maior equilíbrio de saúde física e mental.

#### 4.3.2 Qualidade de Vida no Trabalho

A satisfação e motivação no trabalho influenciam a satisfação com a vida, envolvendo seu cargo, relações políticas e religião, ou seja, tanto o meio interno quanto externo afetam seu desempenho na organização. A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um conceito associado com a satisfação e a felicidade do trabalhador com o local de trabalho.



Para Prazeres (1996, p. 339):

a Qualidade de Vida no Trabalho varia dentre outros fatores, em função dos relacionamentos racionais e afetivos dos grupos de trabalho entre si, das pessoas entre elas, com o trabalho que fazem, com o ambiente físico, com a própria organização, com a coordenação dos trabalhos e das atividades pessoais e grupais.

Podemos melhorar a QVT dos auxiliares técnicos de higienização hospitalar conhecendo estes fatores e melhorando estas relações de trabalho, entre as pessoas, ambiente físico, organização, coordenação dos trabalhos e atividades pessoais e grupais.

Verificamos a falta de qualidade de vida relacionada à saúde nos trabalhadores quando observamos desânimo, fadiga muscular, entre outros, ocasionados pelo trabalho em si, gerando insatisfação e desmotivação. Para Andrade e Monteiro (2007, p. 238),

alguns estudos realizados com trabalhadores de higiene e limpeza mostram que há consideráveis problemas de saúde relacionados ao trabalho como: dermatológicos, respiratórios, reprodutivos, câncer, contaminação biológica (hepatite A, B e C, tuberculose), doenças musculoesqueléticas e na capacidade física

#### 4.3.3 Comprometimento Organizacional e Turnover

O comprometimento aparenta ser um feedback do indivíduo às organizações, que oferecem estrutura para a concretização de seus objetivos, seu crescimento e seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Para Rodrigues e Bastos (2010, p. 141):

a definição de comprometimento organizacional varia da concepção de que explica a permanência do indivíduo para a ideia de que é um vínculo que se traduz em empenho extra, identificação, lealdade, aquiescência, trocas, alienação, sentimento de obrigação, compartilhamento de metas, motivação, atitudes, comportamentos, ou que seja, simplesmente um elo entre indivíduo e organização.

O trabalhador quando percebe que a organização compartilha das mesmas metas e consegue estabelecer uma relação afetiva ou de troca com a organização se compromete com a mesma, trazendo benefícios tanto para a organização, quanto à equipe de profissionais, ou seja, é uma relação ganha-ganha.

O descomprometimento pode gerar o absenteísmo (ausências no trabalho) que, por sua vez, provoca o turnover (rotatividade de pessoal). A falta de comprometimento está ligada à insatisfação e o trabalhador pode se esquivar da situação se mantendo distante do trabalho, através de faltas, turnover, atrasos ou intervalos prolongados e/ou não autorizados. A valorização do capital humano contribui para a melhoria na qualidade de vida dos funcionários e, conseqüentemente, uma redução dos índices de absenteísmo, que refletem diretamente no turnover.

Os auxiliares técnicos de higienização hospitalar ingressaram no Hospital Cristo Redentor entre janeiro e fevereiro de 2015, através de processo seletivo. Foram contratados 108 funcionários, nos três turnos da instituição, que se encontram na atual situação conforme tabela:

Turno	Horário (Escala 6X1)	Funcionários Totais	Funcionários Inativos	Concluíram Um ano entre Jan/Fev 2016
Manhã	07:00 às 15:20	50	05	36
Tarde	15:00 às 23:20	40	04	20
Noite	23:00 às 07:00	18	02	13

Fonte: A autora

Observando a tabela a tabela, verificamos que apenas 44% dos trabalhadores contratados entre janeiro e fevereiro de 2015 permaneceram na instituição, gerando um turnover considerável. Com base nesses dados e com todos os outros fatores já mencionados, é importante compreender que fatores geraram motivação e satisfação, sendo importantes para que esses profissionais se mantenham na organização.

## 5 METODOLOGIA

A presente pesquisa será realizada no Hospital Cristo Redentor e apresenta-se como quantitativa, exploratória e descritiva. Tem como situação problema a qualidade de vida no trabalho dos auxiliares técnicos de higienização hospitalar, acarretando desânimo, fadiga muscular, estresse, absenteísmo e baixa produtividade. O objetivo principal da pesquisa é descrever a escala de satisfação, motivação e perfil desses trabalhadores.

A pesquisa está prevista para ocorrer em um período de seis meses, com aproximadamente sessenta e nove trabalhadores e serão utilizados, para realização da mesma, três questionários sendo: Questionário de Perfil, Escala de Satisfação no Trabalho – EST, adaptado de Siqueira, (2008), Questionário Motivação para o Trabalho e Comprometimento Organizacional, adaptado de Carvalho (2013).

A pesquisa será submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa e, após aprovada os trabalhadores serão convidados a participar da mesma em encontros que acontecerão no Auditório do Hospital Cristo Redentor.

A pesquisa será realizada e custeada com recursos próprios da autora.

### 5.1 Abordagem

A abordagem será quantitativa, pois apresentará um emprego de métodos estatísticos e informações dos participantes. Para Portela (2004, p. 3):

nesse tipo de abordagem, os pesquisadores buscam exprimir as relações de dependência funcional entre variáveis para tratarem do como dos fenômenos. Eles procuram identificar os elementos constituintes do objeto estudado, estabelecendo a estrutura e a evolução das relações entre os elementos. Seus dados são métricos (medidas, comparação/padrão/metro) e as abordagens são experimental, hipotético-dedutiva, verificatória. Eles têm como base as metateorias formalizantes e descritivas.

A investigação em questão será definida por ser uma pesquisa aplicada, que se refere a discussão de problemas, empregando um referencial teórico de determinada área de saber, seguido de alternativas e soluções.

Na organização onde a análise será realizada, será a primeira vez que os auxiliares técnicos de higienização hospitalar serão investigados sobre a motivação no trabalho e perfil dos mesmos.

A pesquisa também será descritiva, pois conforme Gil (1999), a principal característica da mesma é a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dado, por exemplo, a aplicação de questionários e a observação sistemática. O presente projeto pretende coletar as informações, analisá-las e responder aos objetivos do mesmo.

## **5.2 Local de Estudo**

A presente pesquisa será realizada no Hospital Cristo Redentor, hospital público federal, 100% SUS, localizado na Zona Norte de Porto Alegre/RS, referência no atendimento a pessoas acidentadas.

## **5.3 Amostragem**

A amostragem será do tipo intencional, constituída a partir das intenções da pesquisadora para estudar uma situação particular, baseando-se nas opiniões das pessoas que conhecem características específicas que se pretende analisar da população em estudo.

A amostra será composta por aproximadamente sessenta e nove trabalhadores auxiliares técnicos de higienização hospitalar dos três turnos do Hospital Cristo Redentor que estarão completando um ano como funcionários efetivos entre janeiro e fevereiro de 2016. Esses sessenta e nove trabalhadores compõem o quadro de funcionários ativos, tendo sido excluídos os que se encontram afastados no INSS.

Optou-se por essa amostra pelos fatores estressores passados por esses profissionais ao longo destes 10 meses. Vale ressaltar que apenas 44% dos trabalhadores que ingressaram entre janeiro e fevereiro de 2015 ainda permanecem na organização, o que torna relevante a pesquisa em questão com esses profissionais.

#### 5.4 Procedimentos de Coleta de Dados

Os trabalhadores serão convidados a participar da pesquisa em encontros que acontecerão no Auditório do Hospital Cristo Redentor, nos 30 minutos que antecedem o horário de saída do turno da manhã, nos primeiros 20 minutos após a entrada do turno da tarde e nos 20 minutos após a entrada do turno da noite. Tendo o cuidado de sempre ficar pelo menos um funcionário em cada setor, para que não ocorra prejuízo ao trabalho prestado pelos mesmos.

Serão colocados cartazes no vestiário e na sala de lanche dos trabalhadores, além de envio de convite pelo grupo, pelo whatsapp e pessoalmente para que os mesmos participem de forma voluntária da pesquisa, sendo explicado que será mantido sigilo absoluto sobre a identificação dos mesmos na pesquisa.

A coleta de dados será digital, utilizando tablets, buscando um sistema que não utilize papel, coletando os dados mais rapidamente e com maior qualidade. Os questionários eletrônicos possuem várias vantagens: facilidade, flexibilidade e diversidade na elaboração de questões; questões multimídia, com imagens, sons e vídeos; agilidade na aplicação e controle de respostas; possibilidade de se exigir resposta de algumas questões específicas ou do questionário completo; facilidade de se utilizar e gerenciar maiores amostras; entre outras, (HIPÓLITO et al, 1996).

Conforme Aburachid (2014) o tempo médio gasto por questão nas entrevistas realizadas com o tablet é 46% menor quando comparado ao tempo das entrevistas que utilizam papel e caneta, além disso, o custo por entrevista é 74% menor com o uso dos tablets.

A pesquisa está prevista para ocorrer em um período de seis meses, com aproximadamente sessenta e nove trabalhadores e serão utilizados, para realização da mesma, três questionários sendo: Questionário de Perfil, Escala de Satisfação no Trabalho – EST, adaptado de Siqueira, (2008), Questionário Motivação para o Trabalho e Comprometimento Organizacional, adaptado de Carvalho (2013).

Optou-se por utilizar a versão reduzida da Escala de Satisfação para otimizar o tempo de aplicação. Quanto ao Questionário Motivação para o Trabalho e Comprometimento, elegeu-se trabalhar com a primeira parte do questionário que se refere a Motivação e o mesmo foi adaptado na questão 06, utilizando o sinônimo de arbitrariedade por injustiças, para melhor entendimento dos trabalhadores, a questão 15 pela troca de função dos profissionais e as perguntas 11 e 21 foram retiradas por não se aplicarem ao contexto.

## 5.5 Técnicas de Análise de Dados

Para o questionário de Perfil, serão realizadas as frequências absolutas de um valor, que denomina o número de vezes que esse valor ocorre na amostra ou na população e a frequência relativa de um valor da variável, como o quociente entre a frequência absoluta desse valor e o número total de ocorrências de todos os valores da variável na amostra ou na população. Após serão feitas a moda e mediana para cálculo da correlação das variáveis.

Os dados dos questionários de Satisfação e Motivação serão obtidos através de uma escala Likert e será utilizada a estatística descritiva, que conforme Reis (1996, p. 15), consiste na recolha, análise e interpretação de dados numéricos através da criação de instrumentos adequados: quadros, gráficos e indicadores numéricos. Dessa forma, será evidenciado: valor mínimo, valor máximo, soma dos valores, contagens, média, moda, mediana, variância e desvio-padrão.

A correlação das variáveis será calculada utilizando diagrama ou gráfico de dispersão, que é uma ferramenta que indica a existência ou não de relações entre variáveis de um processo e sua intensidade, representando duas ou mais variáveis uma em função da outra e o coeficiente de correlação de Pearson que é uma medida do grau de relação linear entre duas variáveis quantitativas. Esse coeficiente varia entre os valores -1 e 1. O valor 0 (zero) significa que não há relação linear, o valor 1 indica uma relação linear perfeita e o valor -1 também indica uma relação linear perfeita mas inversa, ou seja, quando uma das variáveis aumenta a outra diminui. Quanto mais próximo estiver de 1 ou -1, mais forte é a associação linear entre as duas variáveis.

## 5.6 Aspectos Éticos

Este projeto seguirá a normatização da Resolução n.º 466, de 12 de dezembro de 2012, do Conselho Nacional de Saúde, que estabelece as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos. Ou seja, a mesma será submetida ao Comitê de Ética e pesquisa do Grupo Hospitalar Conceição, sendo aprovada, a pesquisa será iniciada.

Após a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa, os questionários serão aplicados pela pesquisadora com o consentimento dos participantes, que lerão e assinarão o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice D) .

A identificação nominal dos trabalhadores na pesquisa não é determinante para o resultado da pesquisa, sendo assim, indiferente. Os resultados da pesquisa serão divulgados aos trabalhadores que dela participarem, mas em momento algum permitirá a divulgação das pessoas envolvidas. As informações e as identificações dos participantes serão mantidas em absoluto sigilo.

Cada trabalhador que participar da pesquisa receberá uma cópia do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice D), onde consta o nome, telefone e endereço da pesquisadora, sendo que a qualquer momento poderá realizar contato a fim de esclarecer quaisquer dúvidas que venham a surgir em relação à pesquisa.

### **5.7 Divulgação dos Resultados**

Após a realização da pesquisa, será publicado artigo com os resultados obtidos da mesma. Também será realizado um relatório final que será enviado ao Comitê de Ética em Pesquisa, bem como disponibilizado um relatório aos participantes do estudo. Pretende-se também apresentar a pesquisa em congressos e eventos diversos nos quais a mesma possa ser divulgada e discutida.

Os resultados obtidos serão discutidos com os setores responsáveis, para pensar formas de melhorias para aumentar os níveis de satisfação e motivação dos auxiliares técnicos em higienização hospitalar.

## 5.8 Planejamento Operacional

### 5.8.1 Cronograma

A execução das atividades relacionadas a pesquisa se dará a partir do mês de fevereiro/2016, como demonstra o cronograma abaixo:

Atividades	Fev/16	Mar/16	Abr16	Mai/2016	Jun/16	Jul/16
Coleta de dados	X	X				
Tabulação dos dados			X			
Interpretação dos dados				X		
Elaboração relatório final					X	
Divulgação dos resultados						X



## 5.8.2 Orçamento

O orçamento apresentado abaixo relaciona materiais a serem utilizados para efetivação da pesquisa, os mesmos serão custeados pela pesquisadora.

Material	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Cópias xerográficas	400	R\$ 0,08	R\$ 32,00
Papel A4	1	R\$ 18,00	R\$ 18,00
Tinta impressora – colorida	1	R\$ 80,00	R\$ 80,00
Tinta impressora – preta	1	R\$ 60,00	R\$ 60,00
Despesas com passagens	16	R\$ 4,95	R\$ 79,20
Despesas extras	-	-	R\$ 100,00
Aluguel de Tablets por dia	5	R\$ 9,90 * 45 dias	R\$ 2.227,50
Total (R\$)			R\$ 2.596,70

## REFERÊNCIAS

- ABURACHID, Barbara. **Como os tablets estão revolucionando a coleta de dados**. Tablets viabilizam a realização de pesquisas mais rápidas e com custo reduzido. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/como-os-tablets-estao-revolucionando-a-coleta-de-dados/79301/>>. Acesso em: 28 out. 2015.
- ANDRADE, C. B.; MONTEIRO, M. I. Envelhecimento e capacidade para o trabalho dos trabalhadores de higiene e limpeza hospitalar. **Rev Esc Enferm USP**, São Paulo, v. 41, n. 2, p. 237-244, jun. 2007.
- BARRETO, A. A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 3-8, 1994.
- BERGAMINI, C. W. **Psicologia aplicada à administração de empresas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1982.
- BRANDÃO, I. F. et al. Satisfação no serviço público: um estudo na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego no Ceará. **REAd. Rev. eletrôn. adm. (Porto Alegre)**, Porto Alegre, v. 20, n. 1, p. 90-113, apr. 2014 .
- BRASIL. **Resolução nº 466 de 12 de dezembro de 2012**. Dispõe sobre diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466\\_12\\_12\\_2012.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html)>. Acesso em: 14/11/2015.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Dor relacionada ao trabalho: lesões por esforços repetitivos (LER): distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho(Dort)**. Brasília, DF : Ed. Ministério da Saúde, 2012.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). **Segurança do paciente em serviços de saúde: limpeza e desinfecção de superfícies**. Brasília, DF: Anvisa, 2010.
- \_\_\_\_\_. Organização Mundial de Saúde. Gerência de Produtos Derivados do Tabaco – GPDTA / ANVISA. **A Anvisa na redução à exposição involuntária à fumaça do tabaco**. Organização Mundial de Saúde, 2009. Disponível em: [controle.tabaco@anvisa.gov.br](mailto:controle.tabaco@anvisa.gov.br), acessado em: 10/11/2015.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição. **Integração e acolhimento: caderno de orientações**. Porto Alegre: [s.n.], 2015.
- \_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição. **Memórias do Hospitla Cristo Redentor: 50 anos**. Orient. KLEIN, Ana Inez; BARROSO, Ver Luica Maciel. Porto Alegre: EST, 2006.
- CAMPOS, Wagner S. G. **Saúde paidéia**. 2. ed. São Paulo: Hucitec, 2003.

CARVALHO, F. A. de. **Motivação para o trabalho e comprometimento organizacional no serviço público**: um estudo com servidores técnico administrativos da Escola de Engenharia da Universidade Federal de Minas Gerais. São Leopoldo: Fundação Pedro Leopoldo, 2013.

CHANES, M.; GALVÃO, C. R.; PEREIRA, L. L. **Administração hospitalar**: instrumento para gestão profissional. São Paulo: Centro Universitário São Camilo: Edições Loyola, 2005.

CHANLAT, J. F. **Ciências sociais e management**: reconciliando o econômico e o social. São Paulo: Atlas, 2009.

CHIAVENATO, I. **Administração de empresas**: uma abordagem contingencial. 2. ed. São Paulo: Campus, 1987.

DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho**: uma abordagem psicológica. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Avaliações de coleções e estudo de usuários**. Brasília, DF: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

HENNE, D.; LOCKE, E. A. Job dissatisfaction: what are the consequences? **International Journal of Psychology**, England, v. 20, n. 2, p. 221-240, jun. 1985.

HERZBERG, F. Mais uma vez: como motivar seus funcionários. In: VROOM, V. **Gestão de pessoas, não de pessoal**: os melhores métodos de motivação e avaliação de desempenho. Rio de Janeiro: Campus, 1997. p. 55-81.

HIPÓLITO, J. A. M. et al. **Como usar a internet em pesquisa**. In: Semead: Seminários Em Administração no PPGA, FEA, USP: São Paulo: 1996.

KANAANE, R. **Comportamento nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2001.

KLIJN, T. M. P. **Satisfação no trabalho de mulheres acadêmicas da Universidade de Concepción, Chile**. 1998. Tese (Doutorado)-Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto e Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, São Paulo, 1998.

KUORINKA, I.; FORCIER, L. (Ed.). **Work-related musculoskeletal disorders (WMSDs)**: a reference book for prevention. Great Britain: Taylor & Francis, 1995.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos**: do operacional ao estratégico. 4. ed. São Paulo: Futura, 2001.

MOTTA, P. R. **A ciência e a arte de ser dirigente**. Rio de Janeiro: Record, 1998.

PÉREZ-RAMOS, J. **Satisfação no trabalho**: metas e tendências. Tese de Livre-docência, Instituto de Psicologia de Assis, Universidade Estadual Júlio de Mesquita Filho, Assis, 1980.  
PRAZERES, P. M. **Dicionário de termos da qualidade**. São Paulo: Atlas, 1994.

PORTELA, G. L. **Abordagens teórico-metodológicas**. 2004. Projeto de Pesquisa no ensino de Letras (Curso de Formação de Professores da UEFS)-UEFS, 2004.

RAHMAN, M.; SEN, A. K. Effect of job satisfaction on stress, performance and health in self-paced repetitive work. **International Archives of Occupational and Environmental Health**, Berlin, v. 59, n. 2, p. 115-121, 1987.

REIS, E. **Estatística descritiva**. Lisboa: Sílabo, 1996.

RIVERA, U. J. F.; ARTMANN, E. Planejamento e gestão em saúde: flexibilidade metodológica e agir comunicativo. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 355-365, jan. 1999.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Education, 2005.

RODRIGUES, A. C. A.; BASTOS, A. V. B. Problemas conceituais e empíricos na pesquisa sobre comprometimento organizacional: uma análise crítica do modelo tridimensional de J. Meyer e N. Allen. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, Brasília, DF, v. 10, n. 2, p. 129-144, jul./dez. 2010.

SANTOS-FILHO, S. B. Indicadores de valorização do trabalho e trabalhadores de saúde. In: SANTOS-FILHO, S. B.; BARROS de BARROS, M. E. **Trabalhador da saúde: muito prazer! – protagonismo dos trabalhadores na gestão do trabalho em saúde**. Ijuí.: Unijuí, 2009.

SIQUEIRA, M. M. M. **Medidas do comportamento organizacional**. Porto Alegre: Artemed, 2008.

STEUER, R. S. **Satisfação no trabalho, conflito e ambigüidade de papéis: estudo junto às enfermeiras de Maternidade Escola do Município de São Paulo**. Dissertação de mestrado, Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1989.

VIEIRA, C. B. et al. Motivação na administração pública: considerações teóricas sobre a aplicabilidade dos pressupostos das teorias motivacionais na esfera pública. **Rev ADMpg Gestão Estratégica**, v. 4, n. 1, 2011.

## APÊNDICE A – Questionário de Perfil dos Participantes

Prezado Colega!

Estou desenvolvendo meu Trabalho de Conclusão de

Curso de Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde, tendo como tema “**Motivação e Satisfação no Trabalho**”. Desse modo, venho por meio deste, solicitar sua colaboração no sentido de responder todas as questões do questionário abaixo, com total sinceridade.

Como pode-se perceber, a identidade de cada um não será revelada, pelo contrário, será totalmente preservada.

Agradeço muito a colaboração de todos.

Michelle da Silva Grano Müller

### I - Questionário de Perfil dos participantes

1. Qual sua idade? \_\_\_\_\_
  
2. Sexo:  
( ) Feminino ( ) Masculino
  
3. Estado civil:  
( ) Solteiro(a) ( ) Casado(a)/União estável ( ) Solteiro (a)  
( ) Viúvo (a) ( ) Separado(a)/Divorciado(a)
  
4. Filhos:  
( ) Sim ( ) Não  
Quantos menores de 18 anos? \_\_\_\_\_
  
5. Grau de instrução (escolaridade):  
( ) Ensino fundamental incompleto ( ) Ensino fundamental completo ( ) Ensino médio incompleto ( ) Ensino médio completo ( ) Ensino superior incompleto ( ) Ensino superior completo ( ) outras: \_\_\_\_\_
  
6. Qual seu turno de trabalho? ( ) Manhã ( ) Tarde ( ) Noite
  
7. Exerce outro emprego remunerado? ( ) Sim ( ) Não
  
8. Acidente de trabalho ou problema de saúde relacionado ao trabalho nesta instituição?  
( ) Sim ( ) Não  
Se sim, qual? \_\_\_\_\_

## APÊNDICE B - Questionários Sobre Motivação no Trabalho

A seguir, são apresentadas afirmativas que tratam de aspectos relacionados à sua Motivação para o trabalho. Considerando-se que não há respostas “certas” ou “erradas”, favor marcar um X na resposta que consideras correta.

	Discordo Totalmente	Discordo Muito	Discordo Pouco	Nem Concordo Nem Discordo	Concordo Pouco	Concordo Muito	Concordo Totalmente
Sinto-me tranquilo no meu local de trabalho.							
Condições ambientais físicas (temperatura ambiente, nível de ruído, etc) do local de trabalho são satisfatórias.							
Sinto-me seguro contra injustiças.							
Tenho conforto no meu local de trabalho.							
Minha remuneração está de acordo com a praticada no mercado.							
Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.							
Posso contar com a ajuda dos meus colegas para solução de problemas inesperados.							
Tenho regras e procedimentos claros para executar minhas atividades.							
Tenho higiene no meu local de trabalho.							
Estou satisfeito com meu salário.							
Existe bom relacionamento com meus colegas de trabalho.							
Os objetivos a serem atingidos pela instituição estão claros para os trabalhadores.							
Tenho facilidade de acesso às ações de formação para aperfeiçoar minhas competências.							
Gosto do trabalho que realizo.							
Recebo elogios e incentivos pelo meu trabalho.							
Tenho oportunidade de participar das decisões importantes na organização.							
Tenho oportunidade de expressar criatividade na execução de minhas atividades.							
Gosto de dar o melhor pela realização do meu serviço, mesmo sem ser solicitado.							
Sinto reconhecimento da importância do meu trabalho por parte da minha chefia.							
Eu tenho consciência de que no meu trabalho eu tenho direitos e deveres.							
Tenho oportunidades de realizar tarefas compatíveis com meus conhecimentos e interesses.							
Tenho oportunidade de desenvolvimento profissional na instituição onde trabalho.							
Meu trabalho me proporciona realização profissional.							
Sinto reconhecimento da importância do meu trabalho por parte da comunidade.							
Posso decidir sobre assuntos que afetam diretamente o meu trabalho.							
As atividades que executo estão de acordo com o cargo que ocupo.							

### APÊNDICE C - Escala de Satisfação no Trabalho – EST

As frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual.

**Indique o quanto você se sente satisfeito ou insatisfeito com cada um deles, assinalando com X a resposta que mais se aproxima do seu sentimento atual.**

	Totalmente Satisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito
Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.							
Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.							
Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.							
Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.							
Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.							
Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.							
Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.							
Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.							
Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.							
Com o entendimento entre eu e meu chefe.							
Com o meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.							
Com a maneira como meu chefe me trata.							
Com a variedade de tarefas que realizo.							
Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.							
Com a capacidade profissional do meu chefe.							

Fonte: Adaptado de Siqueira (2008).

## APÊNDICE D – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está sendo convidado a participar de uma pesquisa de cunho acadêmico do Programa de Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde da Instituição GHC/FIOCRUZ, intitulada Motivação e Satisfação dos Auxiliares Técnicos em Higienização Hospitalar em Um Hospital Público Federal. O tema se justifica, pois conhecer esses fatores pode diminuir problemas de saúde, aumentar a produtividade e qualidade de vida no trabalho, trazendo benefícios tanto para os profissionais quanto para instituição.

O trabalho está sendo realizado pela acadêmica de Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde, Michelle da Silva Grano Müller, e sob a supervisão e orientação da prof<sup>a</sup> Luciane Berto Benedetti.

Para alcançar os objetivos do estudo, será realizada a aplicação de três questionários, com duração aproximada de 15 minutos, na qual você irá responder 51 perguntas. Os dados de identificação serão confidenciais e os nomes reservados.

Os dados obtidos serão utilizados somente para este estudo, sendo os mesmos armazenados pelo(a) pesquisador(a) principal durante 5 (cinco) anos e após totalmente destruídos (conforme preconiza a Resolução 466/12).

EU, \_\_\_\_\_, recebi as informações sobre os objetivos e a importância desta pesquisa de forma clara e concordo em participar do estudo.

Declaro que também fui informado:

- Da garantia de receber resposta a qualquer pergunta ou esclarecimento acerca dos assuntos relacionados a esta pesquisa.
- De que minha participação é voluntária e terei a liberdade de retirar o meu consentimento, a qualquer momento, e deixar de participar do estudo, sem que isto traga prejuízo para a minha vida profissional.
- Da garantia que não serei identificado quando da divulgação dos resultados e que as informações serão utilizadas somente para fins científicos do presente projeto de pesquisa.
- Sobre o projeto de pesquisa e a forma como será conduzido e que em caso de dúvida ou novas perguntas poderei entrar em contato com a pesquisadora: Michelle da Silva Grano Müller, telefone (51) 3634-2648, e-mail: michelle\_grano@yahoo.com.br e endereço: Rua Cristóvão Colombo, n° 61, Bairro Niterói – Canoas.
- **Também que, se houver dúvidas quanto a questões éticas, poderei entrar em contato com Daniel Demétrio Faustino da Silva, Coordenador-geral do Comitê de Ética em Pesquisa do GHC, pelo telefone 3357-2407, endereço Av. Francisco Trein 596, 3° andar, Bloco H, sala 11, das 09h às 12h e das 14h30min às 17h.**

Declaro que recebi uma via deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, ficando outra via com a pesquisadora.

Porto Alegre, \_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

**Assinatura do entrevistado**  
Nome:

**Assinatura da pesquisadora**  
Nome: Michelle da S. G. Müller



## APÊNDICE E – Solicitação de Carta de Anuência

Prezados Diretores **Alvarim de Souza Severo** e **Walter Henrique Boock Neto** do Hospital Cristo Redentor.

Eu, Michelle da Silva Grano Müller, e minha Orientadora, Luciane Berto Benedetti, que estamos planejando o projeto de pesquisa intitulado **Motivação e Satisfação dos Auxiliares Técnicos de Higienização Hospitalar em Um Hospital Público Federal**, cujo projeto encontra-se em anexo, vimos através desta solicitar sua autorização para a coleta de dados no Hospital Cristo Redentor.

Informamos que não haverá custos para a instituição e, na medida do possível, não iremos interferir na operacionalização e/ou nas atividades cotidianas da mesma. Esclarecemos que tal autorização é uma pré-condição biotética para execução de qualquer estudo envolvendo seres humanos, sob qualquer forma ou dimensão, em consonância com a resolução nº 466/12, do Conselho Nacional de Saúde.

Agradecemos antecipadamente seu apoio e compreensão, certos de sua colaboração para o desenvolvimento da pesquisa científica em nossa região.

Porto Alegre, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

---

Michelle da Silva Grano Müller  
Pesquisadora

---

Luciane Berto Benedetti  
Orientadora