



Ministério da Saúde

FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz



Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde

A SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS FUNCIONÁRIOS DO CARGO DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO DO GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

Melissa Azzolin Marini

Orientador: Rodrigo de Oliveira Azevedo

Porto Alegre (RS), abril de 2009.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM
INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA EM SAÚDE – ICTS
PARCERIA FIOCRUZ/GHC

**A SATISFAÇÃO NO TRABALHO DOS FUNCIONÁRIOS DO CARGO
DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO DO GRUPO HOSPITALAR
CONCEIÇÃO**

MELISSA AZZOLIN MARINI¹

Orientador:
Rodrigo de Oliveira Azevedo²

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

Porto Alegre (RS), março de 2009.

¹ Administradora, Especialista em Gestão Empresarial, Auxiliar Administrativo, funcionária da Gerência de Materiais, Setor de Contratos do Grupo Hospitalar Conceição; Administradora, Associação Lar da Solidariedade.

² Licenciatura em Educação Física, Especialista em Educação Psicomotora: Psicomotricidade Relacional, Especialista em Informação Científica e Tecnológica, Mestrando em Educação. Psicanalista Clínico. Técnico em Educação, Gestão do Trabalho, Grupo Hospitalar Conceição.

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu orientador, Rodrigo de Oliveira Azevedo por traduzir minhas idéias e opiniões, conduzindo-as com muita dedicação, disponibilidade e paciência.

A Marta Helena Buzati Fert por estimular meu potencial de trabalho.

As colegas de Grupo Hospitalar Conceição e novas amigas Fabiana da Silva Olaves, Lorena Jordão Munró, Maria Salete Verdi da Silva, pela presença constante.

À minha chefe Marilice Nogueira Gonçalves pelo estímulo e apoio demonstrado.

À minha família pela paciência, compreensão e amor.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	5
2 OBJETIVOS.....	7
2.1 OBJETIVO GERAL.....	7
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
3 REFERENCIAL TEÓRICO.....	8
4 METODOLOGIA.....	13
4.1 ABORDAGEM.....	13
4.2 LOCAL DE ESTUDO.....	13
4.3 AMOSTRAGEM.....	13
4.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	13
4.5 TÉCNICAS DE ANÁLISE DOS DADOS.....	14
4.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	14
4.7 PLANEJAMENTO OPERACIONAL.....	15
4.7.1 Cronograma.....	15
4.7.2 Orçamento.....	15
REFERÊNCIAS.....	16
ANEXOS.....	18
ANEXO I – QUESTIONÁRIO 1 – IDENTIFICAÇÃO.....	18
ANEXO II – QUESTIONÁRIO 2 – ESCALA SATISFAÇÃO NO TRABALHO DO OSI – OCCUPATIONAL STRESS INDICATOR.....	19
ANEXO III – ROTEIRO PARA ENTREVISTA EXPLORATÓRIA.....	21
ANEXO IV – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	22

1 INTRODUÇÃO

Através da percepção cotidiana e da minha experiência enquanto trabalhadora, quanto ao trabalho e aos meus colegas de trabalho do Grupo Hospitalar Conceição (GHC), observou-se que de um universo de 8 (oito) pessoas que ingressaram na Instituição, através do Processo Seletivo Público 01/2005, para o cargo de auxiliar administrativo, todas estavam cursando ou já haviam concluído o ensino superior; estas pessoas as quais me refiro, ingressaram na Instituição juntamente comigo e no mesmo setor.

O pré-requisito exigido, ou seja, o nível de escolaridade para o cargo de auxiliar administrativo é ensino médio completo; sendo que as funções a serem desempenhadas pelo cargo são de recepcionar pacientes, familiares, visitantes, enfim todos os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), bem como orientar corretamente estes usuários para prestar-lhes informações e esclarecimentos sobre os serviços existentes no GHC, além de realizar as tarefas auxiliares administrativas do setor do qual faça parte.

Através desta constatação proveniente da observação, surgiu uma dúvida, será que os funcionários do cargo de auxiliar administrativo do GHC apresentam este perfil, ensino superior completo ou ensino superior em andamento?

Outro questionamento também se fez necessário: estes funcionários estão satisfeitos desempenhando suas atividades de trabalho?

Ou ainda, as atividades desempenhadas têm alguma relação ou afinidade com a formação acadêmica do trabalhador?

Quais são os indicadores de satisfação ou falta de satisfação no trabalho dos funcionários do cargo de auxiliar administrativo?

Segundo a minha percepção, é de extrema importância para qualquer instituição trabalhar com funcionários satisfeitos. Funcionários satisfeitos são mais produtivos, cumprem a carga horária de trabalho corretamente, não adoecem em decorrência do trabalho, tem satisfação pessoal pelo trabalho, são valorizados pelo superior em relação ao trabalho desenvolvido. Posso enumerar estas consequências da satisfação no ambiente de trabalho, pois através da experiência que tenho no GHC, posso seguramente diferenciar o que é trabalhar satisfeita e insatisfeita.

O GHC, através de sua política de recursos humanos, de certa forma preocupa-se com a satisfação dos trabalhadores, ou melhor, possui uma ferramenta de gestão que

proporciona aos trabalhadores tornarem-se mais satisfeitos na sua atividade profissional. A ferramenta em questão é o Banco de Remanejamento é uma ferramenta de Gestão de Pessoas a qual tem por finalidade gerenciar as trocas de setores e turnos pelos trabalhadores, respeitando-se os cargos que ocupam no GHC, tendo como objetivo garantir igualdade de condições aos trabalhadores no que diz respeito à troca de setores e turnos, levando em consideração o interesse da Instituição e do trabalhador, *Norma do Remanejamento, Grupo Hospitalar Conceição*.

Esta pesquisa torna-se relevante para que a Instituição avalie constantemente sua política de recursos humanos, sobre a necessidade de restringir ou não a atuação de um cargo tão abrangente quanto o de auxiliar administrativo, de trabalhar com funcionários satisfeitos desde o seu ingresso na Instituição e propor que as pessoas desenvolvam atividades condizentes com suas habilidades técnicas e profissionais. O que se quer é ampliar este debate, para que a Instituição prime pela satisfação dos trabalhadores através da pesquisa científica e tecnológica sobre o tema.

É importante ressaltar que em momento algum se pretende através desta pesquisa provocar possíveis desvios de função e gerar passivo trabalhista. O projeto pretende analisar a diferença entre a satisfação pela realização das tarefas pertinentes ao cargo de auxiliar administrativo, para que a produtividade seja a melhor possível, para os funcionários e para a Instituição, o absenteísmo, caso ocorra pela falta de satisfação, seja diminuído, o comprometimento com as atividades desempenhadas seja o melhor possível, porque se entende que quanto mais comprometido, envolvido e sabedor sobre sua área de atuação um funcionário for, melhor desempenhará suas atividades diárias de trabalho.

As razões pelas quais levam uma pessoa de ensino superior completo a realizar um concurso público para escolaridade aquém de sua formação acadêmica são as mais diversas possíveis, como, por exemplo, desemprego, dificuldade de ingresso no mercado de trabalho, remuneração não condizente com a formação, mas estas questões não serão o cerne deste projeto de pesquisa, e sim, a realidade que hoje é observada na Instituição.

Ter boas condições de trabalho, trabalhar no turno que seja mais produtivo, ter bom relacionamento com os colegas de trabalho, trabalhar num local higienizado e organizado, desempenhar atividades as quais se tenha aptidão, trabalhar em um setor que tenha afinidade com a formação técnica, na minha opinião são determinantes para se ter satisfação no ambiente de trabalho.

Estar satisfeito com seu ambiente de trabalho e com os diversos fatores que motivam a satisfação no trabalho está diretamente relacionado à qualidade da prestação dos serviços que uma empresa realiza.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar se existe diferença entre o nível de satisfação, em relação ao trabalho desempenhado pelos funcionários do cargo de auxiliar administrativo do Grupo Hospitalar Conceição, com formação acadêmica em Administração, que desempenham suas atividades em setores com conformidade com a sua área de formação acadêmica, àqueles que não desempenham.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Traçar o perfil dos funcionários do cargo de auxiliar administrativo do GHC;
- Verificar o percentual de funcionários do cargo de auxiliar administrativo, com formação acadêmica em Administração, que trabalham em setores em conformidade com a sua área de formação acadêmica;
- Analisar o nível de satisfação dos funcionários do cargo de auxiliar administrativo, com formação acadêmica em Administração, que trabalham em setores em conformidade com sua área de formação acadêmica;
- Analisar o nível de satisfação dos funcionários do cargo de auxiliar administrativo, com formação acadêmica em Administração, que não trabalham em setores em conformidade com sua área de formação acadêmica;
- Analisar e refletir as consequências, para o GHC, em ter funcionários do cargo de auxiliar administrativo, com formação acadêmica em Administração, alocados em setores de acordo com sua área de formação técnica;

3 REFERENCIAL TEÓRICO

A Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação em Saúde, vinculada ao Ministério da Saúde, tem como missão fazer a gestão da educação e formação dos trabalhadores do SUS e a regulação do trabalho em saúde, segundo o Programa Multiplica SUS (BRASIL. Ministério da Saúde, 2007). O Programa menciona ainda, que a valorização do trabalho e do trabalhador do SUS torna-se uma estratégia fundamental para a construção do Sistema e dos sujeitos que nele operam, estando o GHC inserido neste contexto, por ser um hospital público, onde os princípios do SUS são implantados através de sua política de atuação.

Investir na capacitação e formação dos operadores do Sistema, ou seja, nos trabalhadores da saúde, nos trabalhadores do GHC, especificamente, amplia o conhecimento em saúde e forma sujeitos responsáveis pelo seu processo de trabalho.

Ter coerência com as diretrizes políticas vigentes e contribuir para a melhoria da qualidade da prestação de serviços e da gestão e para a satisfação do trabalhador, pode ser uma importante referência de satisfação no ambiente de trabalho.

“A satisfação no trabalho, de um modo geral, é o resultado da satisfação com os diversos elementos do trabalho”. (LOCKE, 1969, 1976 apud LATTORE; MARTINEZ; PARAGUAY, 2004, p. 56).

Quais são estes elementos que tornam uma pessoa satisfeita com o seu trabalho?

Tendo como referência o conceito de Locke (1969, 1976 apud LATTORE; MARTINEZ; PARAGUAY, 2004), onde determina que os elementos causais da satisfação no trabalho estão relacionados ao próprio trabalho e a seu conteúdo, possibilidades de promoção, reconhecimento, condições e ambiente de trabalho, relações com colegas e subordinados, características da supervisão e gerenciamento e políticas e competências da empresa; este conceito enfatiza o significado da importância de compreender as tarefas executadas diariamente, além de evidenciar o sentido que o trabalhador encontra nestas atividades executadas, relacionando-as e dando significado para o seu trabalho, e por consequência, valorizando-o.

Sendo assim, relacionar toda e qualquer atividade executada por qualquer um dos funcionários de uma empresa, com a atividade fim da empresa, faz com que o funcionário encontre propósito no seu trabalho, tornando-se determinante para evidenciar a satisfação no trabalho.

Outros aspectos como possibilidade de promoção e reconhecimento não dependem unicamente do trabalhador, aspectos externos, como: plano de cargos e salários, política de avaliação da empresa ou até mesmo o reconhecimento da chefia imediata são parte deste processo. Mas certamente que promoções ao longo da carreira e ter o reconhecimento dos colegas de trabalho, do chefe imediato, e de qualquer outro nível hierárquico da empresa são fatores que compõem a satisfação no trabalho. Quem não gosta de ser reconhecido e valorizado perante os outros?

O ambiente no qual se trabalha é outro aspecto de grande relevância para determinar a satisfação no trabalho. De nada adianta trabalhar no que se gosta, no que se sabe fazer, ser promovido e reconhecido pelo chefe e o lixo não ser retirado da lixeira diariamente, ou o chão não ser limpo, ou até mesmo existir insetos e restos de comida pelos armários e mesas. Em razão disto, ter condições de higiene e limpeza para executar as tarefas diárias e até mesmo ter condições de trabalho adequadas, cadeira para sentar, computador, mesa, material de expediente, telefone, fax, impressora em bom estado para utilização, são aspectos importantes na hora de mensurar a satisfação com o trabalho.

O ambiente de trabalho entre os colegas também pode ser considerado fator de suma importância para mensurar a satisfação no trabalho. Não relacionar-se bem com os colegas ou com a chefia, por exemplo, pode fazer com que o trabalhador não tenha nem vontade de levantar da cama para ir trabalhar.

Para Chanes, Galvão e Pereira (2005, p. 439) o “clima organizacional reflete os sentimentos/sensações internos, mostrando em indicadores a situação positiva ou negativa derivada da satisfação dos funcionários”.

Outro aspecto determinante para a satisfação no trabalho está diretamente ligado ao papel desempenhado pelos chefes, supervisores, gestores, gerentes, diretoria e a política exercida pela empresa.

Especificamente em relação ao objeto que motiva esta pesquisa, a relação entre trabalho desempenhado e a área de competência do trabalhador, pode determinar e talvez ser o mais importante aspecto para mensurar a satisfação no trabalho.

Rabaglio (2001, p. 3) define competência como “um conjunto de conhecimentos, habilidades, atitudes e comportamentos que permitem ao indivíduo desempenhar com eficácia determinadas tarefas”. Este ainda expressa que todo profissional tem um perfil de competências que compreende competências técnicas e comportamentais, e quando estas são definidas para cada cargo, descrevem-se todas as características técnicas e comportamentais

que o profissional precisa ter para realizar com sucesso todas as suas atribuições e por consequência estar satisfeito com o seu trabalho.

Adequar os funcionários do cargo de auxiliar administrativo em conformidade com sua área de formação acadêmica é um grande passo para se traçar o perfil por competências, onde o conjunto de habilidades, atitudes e comportamentos essenciais proporcionarão o sucesso da pessoa no cargo, encontrando-se a pessoa certa para o lugar certo.

Para Fontinele, 2002, em relação aos funcionários, é importante saber quais são os fatores sociais e psicológicos que os motivam. Indo mais além, saber que as pessoas não são iguais e ajustar as motivações humanas de acordo com suas necessidades individuais, e as necessidades em relação ao trabalho a sua satisfação é uma tarefa não muito fácil.

Gramigna (2002 apud CHANES; GALVÃO; PEREIRA, 2005, p. 442), define o significado da palavra competência dentro das organizações como um “conjunto de comportamentos e capacitações que determina a eficácia de um profissional em determinada situação”.

O fato de não trabalhar com funcionários em conformidade a sua área de formação acadêmica, não estimular ao máximo o que determinado funcionário pode contribuir para a organização, pode trazer prejuízos, gerando um preço muito alto chamado rotatividade. Não ter funcionários satisfeitos no seu ambiente de trabalho pode ocasionar custos em relação a inadequação de um novo funcionários, ajuda prestada por colegas que trabalham junto ao novo funcionários, produtividade decrescente do funcionário que está saindo, concentração da atenção pelos colegas de trabalho nas funções do funcionários que está saindo, deixar o cargo em aberto ou ter suas funções executadas em caráter provisório, novo recrutamento e seleção, e orientação ao novo funcionários, assim enumerado por Chanes, Galvão e Pereira, 2005.

Segundo estudo sobre *Relação entre Satisfação com Aspectos Psicossociais e Saúde dos Trabalhadores*, os níveis de satisfação diferenciados, observados nos empregados com cargos de direção, podem ser explicados pelas características desses cargos: autonomia, grande participação na tomada de decisões, grande responsabilidade, salários melhores, tarefas diversificadas e geralmente desafiadoras, reconhecimento e prestígio profissional, características que estariam ausentes ou presentes com menos intensidade nos demais cargos. Esta observação justifica o fato de a satisfação no trabalho estar relacionada à subjetividade de cada indivíduo.

Nas empresas onde há estímulo à capacitação e aperfeiçoamento do trabalhador, onde estes são estimulados a participar de atividades de aperfeiçoamento, educação

continuada, estudo e/ou especialização promovidos pela empresa, certamente serão considerados para aferir a satisfação no trabalho. De outro lado, caso o funcionário não esteja satisfeito, estas atividades poderão aumentar a satisfação no trabalho, havendo, por exemplo, crescimento pessoal, melhor conhecimento do funcionamento da empresa e realidades diferentes serão conhecidas. Atitudes como esta certamente tornarão os funcionários comprometidos com os ideais da empresa.

A definição da formação acadêmica em administração e da atividade desempenhada pelo auxiliar administrativo com formação acadêmica em administração, irá se basear de acordo com os critérios de exigência do Processo Seletivo Público nº 01/2007, para caracterizar o cargo de administrador, e as atribuições do cargo de administrador; sendo estas: planejar, organizar, controlar e assessorar os serviços das áreas de recursos humanos, patrimônio, materiais, informações, financeira, tecnológica, entre outros. Implementar programas e projetos para qualificar os processos de gestão. Contribuir com as ações de planejamento institucional e das equipes de trabalho. Promover estudos para racionalização dos recursos. Assessorar os processos de avaliação e controle institucionais. Prestar consultorias na área da administração. Coordenar, supervisionar e executar atividades de sua especialidade ou área de atuação dentro da rede de serviços do Grupo Hospitalar Conceição. Supervisionar residentes e estagiários.

Teoricamente um funcionário do cargo de auxiliar administrativo, com formação acadêmica em administração poderá trabalhar em qualquer área de uma organização ou de uma organização hospitalar. Entende-se, que áreas em conformidade com a formação acadêmica em administração sejam as áreas as quais a legislação que rege a atividade profissional do administrador definir, como administração e seleção de pessoal, organização, análise, métodos e programas de trabalho, orçamento, administração de material e financeira, administração mercadológica, administração de produção, relações industriais, bem como outros campos em que estas se desdobrem ou com os quais sejam conexos.

Para este projeto de pesquisa, as gerências do Grupo Hospitalar Conceição em consonância com a definição da legislação que rege a atividade profissional do administrador, serão caracterizadas como as áreas em conformidade com a formação acadêmica de administração. Assim sendo, serão consideradas áreas em conformidade com a formação acadêmica em administração as gerências onde, atualmente, estão alocados administradores do quadro de funcionários efetivos, sendo as gerências de: Gerência de Ensino e Pesquisa,

Gerência de Materiais e Gerência de Recursos Humanos. Não será feita nenhuma distinção entre os cargos de Administrador Junior e Administrador Sênior.

A caracterização dos setores será feita pelos coordenadores, gestores da área correspondente a cada um dos funcionários definidos através da amostra da pesquisa. Através destas caracterizações e da caracterização do cargo de administrador poderão ser determinados quais os funcionários que desempenham suas atividades em setores em conformidade com a sua área de formação acadêmica, àqueles que não desempenham.

Este processo seletivo foi o primeiro realizado na Instituição para o cargo de administrador.

4 METODOLOGIA

4.1 ABORDAGEM

A pesquisa em questão será identificada por ser uma pesquisa de campo, de caráter descritivo e escolheu-se realizar as abordagens de pesquisa quantitativa e qualitativa.

4.2 LOCAL DE ESTUDO

O local de estudo será o Grupo Hospitalar Conceição (GHC). Fazem parte do GHC o Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A. e sua Unidade Pediátrica – Hospital da Criança Conceição, Hospital Cristo Redentor S.A, Hospital Fêmeina S.A. e as 12 (doze) Unidades dos Postos de Saúde Comunitária.

4.3 AMOSTRAGEM

A amostragem será definida pela coleta de dados obtida através do Questionário 1 – Identificação (Anexo I), em relação aos funcionários efetivos do GHC, que ingressaram na Instituição, através do Processo Seletivo Público 01/2005, para o cargo de auxiliar administrativo e que tenham formação acadêmica em Administração.

4.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Após a definição da amostragem, os funcionários que nela estiverem contidos, serão convidados a participar da pesquisa respondendo a 2 (dois) questionários que pretendem mensurar a satisfação no trabalho.

A amostra selecionada será convidada a participar da pesquisa através de convite enviado por meio eletrônico (email), telefônico, pessoalmente e através dos murais da Instituição.

A pesquisa quantitativa se dará através da aplicação de um questionário de identificação (Anexo I – Questionário 1 – Identificação).

Após a definição da amostra pelo questionário de identificação, a esta será aplicado o Questionário 2 (Anexo II – Escala Satisfação no Trabalho do OSI – Occupational Stress Indicator).

À mesma amostra, a pesquisa qualitativa acontecerá com a execução de uma entrevista exploratória (Anexo III – Roteiro para Entrevista Exploratória).

4.5 TÉCNICAS DE ANÁLISE DOS DADOS

Através dos dados e informações originados do Questionário 1 – Identificação, Questionário 2 - Escala Satisfação no Trabalho do OSI - Occupational Stress Indicator, e Roteiro para Entrevista Exploratória, os quais houver a permissão para utilização através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, serão aferidas as respostas que elucidarão as perguntas da problemática da pesquisa em questão.

4.6 ASPECTOS ÉTICOS

Esta pesquisa será submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa do Grupo Hospitalar Conceição, tendo aprovação deste Comitê será iniciada a pesquisa.

Os trabalhadores do cargo de auxiliar administrativo serão convidados a participar da pesquisa, pela pesquisadora, respondendo os 2 (dois) questionários e a 1 (uma) entrevista, sendo que a participação na pesquisa não acarretará nenhum tipo de dano ao trabalhador.

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 participaram, mas em momento algum permitirá a divulgação das pessoas envolvidas. As informações e as identificações dos participantes serão mantidas em absoluto sigilo.

Os benefícios desta pesquisa estão em gerar subsídios para que a Instituição possa avaliar constantemente sua política de recursos humanos e principalmente ampliar o debate sobre os aspectos os quais motivaram esta pesquisa, para que a Instituição priorize constantemente, a satisfação do trabalhador.

Cada trabalhador que participar da pesquisa receberá uma cópia do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Anexo IV), onde consta o nome, telefone e setor de atuação no GHC da pesquisadora, do orientador da pesquisa e do responsável pelo Comitê de

Ética do GHC, sendo que a qualquer momento poderá realizar contato a fim de esclarecer quaisquer dúvidas que venham surgir em relação a pesquisa.

4.7 PLANEJAMENTO OPERACIONAL

4.7.1 Cronograma

A execução das atividades relacionadas a pesquisa se dará a partir do mês de Julho/2009, como demonstra o cronograma abaixo:

Atividades	Jul/09	Ago/09	Set/09	Out/09	Nov/09	Dez/09
Coleta de dados	X					
Aplicação das entrevistas	X	X				
Tabulação dos dados			X			
Interpretação dos dados				X		
Elaboração do relatório final					X	
Divulgação dos resultados						X

4.7.2 Orçamento

O orçamento apresentado abaixo relaciona materiais a serem utilizados para efetivação da pesquisa.

Material	Unidade	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Caneta esferográfica	Unidade	10	R\$ 1,00	R\$ 10,00
Cópias xerográficas	Unidade	1200	R\$ 0,10	R\$ 120,00
Papel A4	Pacote	2	R\$ 15,00	R\$ 30,00
Tinta impressora – colorida	Unidade	1	R\$	R\$ 60,00
Tinta impressora – preta	Unidade	1	R\$ 50,00	R\$ 50,00
Despesas extras	-	-	-	R\$ 30,00
Total (R\$)	-	-	-	R\$ 300,00

REFERÊNCIAS

BERTELLI, Sandra Benevento. **Gestão de pessoas: em administração hospitalar**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Programa MultiplicaSUS**. Curso básico sobre o SUS: (Re)descobrimo o SUS que temos para construirmos o SUS que queremos. 2. ed. Brasília, DF: Ed. Ministério da Saúde, 2007.

BRASIL. Decreto nº 61.934, de 22 de dezembro de 1967. Dispõe sobre a regulamentação do exercício da profissão de Técnico de Administração e a constituição ao Conselho Federal de Técnicos de Administração, de acordo com a Lei nº 4.769, de 9 de Setembro de 1965 e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 27 dez. 1967. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/antigos/d61934.htm. Acesso em 14 jun. 2009.

BRASIL. Lei nº 4.769, de 09 de setembro de 1965. Dispõe sobre o exercício da profissão de Técnico de Administração, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 13 set. 1965. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/14769.htm. Acesso em 14 jun. 2009.

BRASIL. Lei nº 7.321, de 13 de junho de 1985. Altera a Denominação do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais de Técnicos de Administração, e dá outras Providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 13 jun. 1985. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17321.htm. Acesso em 14 jun. 2009.

CHANES, Marcelo; GALVÃO, Claudia Raffa; PEREIRA, Luciane Lúcio. **Administração hospitalar: instrumento para gestão profissional**. São Paulo: Centro Universitário São Camilo: Edições Loyola, 2005.

FERLA, Antônio Alcindo et al. **Pesquisando no cotidiano do trabalho na saúde: aspectos metodológicos e de formatação para elaboração de projetos de informação científica e tecnológica em saúde**. Porto Alegre: Grupo Hospitalar Conceição, 2008.

FONTINELE JÚNIOR, Klinger. **Administração hospitalar**. Goiânia: AB Editora, 2002.

KILIMNIK, Zélia Miranda; MORAES, Lúcio Flávio Renault de; SANTÁNNIA, Anderson de Souza. Competências individuais, modernidade organizacional e satisfação no trabalho: um estudo de diagnóstico comparativo. **RAE-Eletrônica**, São Paulo, v. 4, n. 1, jan./jul. 2005. Disponível em: <http://www.rae.com.br/electronica/index.cfm?FuseAction=Artigo&ID=1696&Secao=ARTIGOS&Volume=4&Numero=1&Ano=2005>>. Acesso em: 11/03/2009.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

LATORRE, Maria do Rosário Dias de Oliveira; MARTINEZ, Maria Carmen; PARAGUAY, Ana Isabel Bruzzi Bezerra. Relação entre satisfação com aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 38, n. 1, p. 55-61, 2004.

MARTINEZ, Maria Carmen. **As relações entre a satisfação com aspectos psicossociais no trabalho e a saúde do trabalho**. 2002. Dissertação (Mestrado)-Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002.

MARTINS, Maria do Carmo Fernandes; SANTOS, Gisele Emídio. Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. **Psico USF**, Bragança Paulista, v. 11, n. 2, p. 195-205, jul./dez. 2006.

MINAYO, Maria Cecília de S.; SANCHES, Odécio. Quantitativo-qualitativo ou complementares? **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, jul./set. 1993.

RABAGLIO, Maria Odete. **Seleção por competências**. 2. ed. São Paulo: Educator, 2001.

ZEN, Ana Maria Dalla. **Fabico**: introdução à prática de pesquisa. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1999.

ANEXOS**ANEXO I****QUESTIONÁRIO 1 – IDENTIFICAÇÃO**

Este questionário é parte integrante de uma pesquisa sobre Satisfação no Trabalho dos funcionários do cargo de auxiliar administrativo do GHC.

Nome:

Cargo:

Hospital/Unidade Básica de Saúde:

Setor:

Processo Seletivo Público:

Data de admissão:

Tempo de Empresa:

Sexo:

Data de nascimento:

Idade:

Naturalidade:

Escolaridade:

Estado civil:

Endereço:

Ramal:

Telefone celular:

Email:

ANEXO II

QUESTIONÁRIO 2 – Escala Satisfação no Trabalho do OSI - Occupational Stress Indicator

Instrumento elaborado por Cooper (ROBERTSON et. al. 1900), traduzido e validado para o português por Swan, Moraes e Cooper (SWAN et. al. 1993). Versão em português da escala Satisfação no Trabalho disponível em Couto (2000).

Este questionário fornecerá dados que possibilitarão caracterizar a satisfação com o trabalho de uma forma geral e a satisfação com aspectos específicos do trabalho.

Por favor, dê sua opinião honesta e responda todas as questões.

Em cada uma das próximas questões, assinale a alternativa que mais se aproxima do seu sentimento em relação ao aspecto do trabalho em questão. Responda fazendo um círculo em torno do número em cada questão, de acordo com a seguinte escala:

- 6 – enorme satisfação
- 5 – muita satisfação
- 4 – alguma satisfação
- 3 – alguma insatisfação
- 2 – muita insatisfação
- 1 – enorme insatisfação

Como você se sente em relação ao seu trabalho?

1. Comunicação e forma de fluxo de informação na empresa em que você trabalha	6	5	4	3	2	1
2. Seu relacionamento com outras pessoas na empresa em que trabalha	6	5	4	3	2	1
3. O sentimento que você tem a respeito de como seus esforços são avaliados	6	5	4	3	2	1
4. O conteúdo do trabalho que você faz	6	5	4	3	2	1
5. O grau em que você se sente motivado por seu trabalho	6	5	4	3	2	1
6. Oportunidades pessoais em sua carreira atual	6	5	4	3	2	1
7. O grau de segurança no seu emprego atual	6	5	4	3	2	1
8. A extensão em que você se identifica com a imagem externa ou realizações de sua empresa	6	5	4	3	2	1
9. O estilo de supervisão que seus superiores usam	6	5	4	3	2	1
10. A forma pela qual mudanças e inovações são implementadas	6	5	4	3	2	1
11. O tipo de tarefa e o trabalho em que você é cobrado	6	5	4	3	2	1
12. O grau em que você sente que você pode crescer e se desenvolver em seu trabalho	6	5	4	3	2	1
13. A forma pela qual os conflitos são resolvidos	6	5	4	3	2	1
14. As oportunidades que seu trabalho lhe oferece no sentido de você atingir suas aspirações e ambições	6	5	4	3	2	1
15. O seu grau de participação em decisões importantes	6	5	4	3	2	1
16. O grau em que a organização absorve as potencialidades que você julga ter	6	5	4	3	2	1
17. O grau de flexibilidade e de liberdade que você julga ter em seu trabalho	6	5	4	3	2	1
18. O clima psicológico que predomina na empresa em que você trabalha	6	5	4	3	2	1
19. Seu salário em relação à sua experiência e à responsabilidade que tem	6	5	4	3	2	1
20. A estrutura organizacional da empresa em que você trabalha	6	5	4	3	2	1
21. O volume de trabalho que você tem para desenvolver	6	5	4	3	2	1
22. O grau em que você julga estar desenvolvendo suas potencialidades na empresa em que trabalha	6	5	4	3	2	1

ANEXO III

ROTEIRO PARA ENTREVISTA EXPLORATÓRIA

- Apresentação do pesquisador
- Orientações sobre a pesquisa
- Orientações sobre a entrevista
- Orientações sobre o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
- Realização de perguntas:

1 - O que é satisfação no trabalho para você?

2 - Pensando no seu trabalho, quais são as coisas/aspectos que você considera importantes para você se sentir satisfeito no seu trabalho?

3 - Pensando no seu trabalho, quais são as coisas/aspectos que você considera importantes para você se sentir insatisfeito no seu trabalho?

ANEXO IV

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Pesquisa: A Satisfação no Trabalho dos Funcionários do Cargo de Auxiliar Administrativo do Grupo Hospitalar Conceição.

Com o objetivo de analisar se existe diferença entre o nível de satisfação, em relação ao trabalho desempenhado pelos funcionários do cargo de auxiliar administrativo do Grupo Hospitalar Conceição, que desempenham suas atividades em setores com conformidade com a sua área de formação acadêmica, àqueles que não desempenham, esta pesquisa se propõe a pesquisar a satisfação no trabalho dos funcionários do cargo de auxiliar administrativo do GHC.

Para a realização da pesquisa serão utilizados 2 (dois) questionários e 1 (uma) entrevista, os quais serão respondidos pelo trabalhador, sendo as informações de caráter confidenciais e sigilosas, onde os resultados obtidos serão utilizados para os fins desta pesquisa, não sendo o trabalhador identificado em momento algum.

A participação na pesquisa é voluntária, não prejudicando o trabalhador de nenhuma maneira.

Eu, _____, concordo em participar, voluntariamente, da Pesquisa *A Satisfação no Trabalho dos Funcionários do Cargo de Auxiliar Administrativo do Grupo Hospitalar Conceição*, realizada pela pesquisadora Melissa Azzolin Marini, funcionária desta Instituição, pós-graduanda do Curso de Informação Científica e Tecnológica em Saúde, parceria FIOCRUZ/GHC.

Estou ciente de que os dados e informações desta pesquisa são confidenciais e serão utilizados para as finalidades da mesma, e de que posso optar pela participação ou não nesta pesquisa, sem qualquer prejuízo pessoal ou do trabalho.

Autorizo a divulgação dos dados e informações de maneira geral e coletiva para divulgação pública.

Qualquer dúvida ética poderei entrar em contato com o Sr. Vitto Giancristoforo dos Santos, Coordenador do Comitê de Ética em Pesquisa do GHC pelo telefone 3357-2143.

Declaro que recebi cópia do presente Termo de Consentimento.

Nome e Assinatura

Porto Alegre (RS), ____ de _____ de 2009.

Pesquisadora: Melissa Azzolin Marini

Auxiliar Administrativo – Setor de Contratos – Gerência de Materiais – GHC

Telefone: (51) 3357-2532 – Email: mmelissa@ghc.com.br

Orientador: Rodrigo de Oliveira Azevedo – Técnico em Educação – Gestão do Trabalho - GHC