

Trabalhador de enfermagem: agente colaborador no cumprimento da missão institucional

Worker of nursing: collaborating agent in the execution of the institutional mission

Trabajador de enfermería: agente colaborador del cumplimiento de la misión institucional

Diana Cecagno

*Enfermeira.
Especialista em Enfermagem Médico-Cirúrgica.
Mestre em Enfermagem.
cecagnod@yahoo.com.br*

Susana Cecagno

*Acadêmica do 8º semestre da Faculdade de
Enfermagem e Obstetrícia da Universidade
Federal de Pelotas (UFPEL).
Monitora de Enfermagem na Saúde da Criança.*

Hedi Crencência Heckler de Siqueira

*Enfermeira. Administradora Hospitalar.
Doutora em Enfermagem pela UFSC/SC.
Pesquisadora do CNPq. Membro do Núcleo de
Pesquisa NEPE/FURG.
Docente do Programa de Pós-Graduação
Mestrado em Enfermagem e Saúde da FURG.
hedih@terra.com.br*

RESUMO

Este estudo teve como propósito investigar estratégias que podem ser utilizadas, pelas instituições de saúde, sob ao olhar do enfermeiro, para motivar/valorizar e promover a capacitação do trabalhador de enfermagem, enquanto agente colaborador da instituição em busca do cumprimento de sua missão. Para a concretização do mesmo, investimos em uma metodologia qualitativa, descritiva e exploratória, cujo instrumento de pesquisa, semi-estruturado, foi aplicado a 15 enfermeiros, sendo garantido, aos mesmos, os preceitos éticos e legais cabíveis nesse estudo. Ao concluirmos este estudo constatamos que as principais estratégias que podem ser utilizadas, sob a ótica do enfermeiro, para motivar/valorizar e promover a capacitação do trabalhador de enfermagem, dizem respeito à necessidade de diálogo e a promoção do crescimento profissional.

Descritores: Capacitação em serviço; Administração hospitalar; Serviço hospitalar de enfermagem.

ABSTRACT

The study aimed to investigate the strategy that can be used by health institutions, with respect to the nurse's optics, to motivate/value and to promote the nursing worker's training, while collaborating agent of the institution seeking for the execution of his/her mission. For the materialization of the same, we invested in a qualitative, descriptive and exploratory methodology, whose research instrument, semi-structured, was applied to 15 nurses, being guaranteed to them, the ethical and legal issues reasonable in that study. In concluding this study we verified that the main strategies that can be used in health institutions, under the nurse's optics, to motivate/value and to promote the nursing worker's training, concerns to the dialogue need and the promotion of the professional growth.

Descriptors: Inservice training; Hospital administration; Nursing service, hospital.

RESUMEN

Este estudio tuvo como propósito investigar las estrategias que puede usarse, pelas instituciones de salud, conforme la mirada de la enfermera, para motivar/valorizar y promover la capacitación del trabajador de enfermería, mientras agente colaborador de la institución en busca del cumplimiento de misión. Para la concretización del mismo, nosotros invertimos en una metodología de carácter cualitativo, descriptivo y exploratorio cuyo instrumento de pesquisa, semi-estructurado, fue aplicado a 15 enfermeras, siendo garantido, al los mismos, los mandatos éticos y legales caviléis en ese estudio. Al concluirmos este estudio verificamos que las estrategias principales que pueden usarse, pelas instituciones de salud, conforme la mirada de los enfermeros, para el motivar/valorizar y promover la capacitación del trabajador de enfermería, dicen repecho a la necesidad del diálogo y la promoción del crecimiento profesional.

Descritores: Capacitación en servicio; Administración hospitalaria; Servicio de enfermería en hospital.

Cecagno D, Cecagno S, Siqueira HCH. Trabalhador de enfermagem: agente colaborador no cumprimento da missão institucional. Rev Bras Enferm 2005 jan-fev; 58(1):22-6.

1. INTRODUÇÃO

Estamos vivendo numa sociedade regulamentada, fundamentalmente, pela idéia capitalista de produção, ou seja, produzir mais, ter mais e ser o melhor para poder competir no mercado de trabalho, embora, por vezes, esses fatos deixam em segundo plano o "ser humano" que existe em cada trabalhador. Para ser competitiva, a empresa precisa de gerência e funcionários com bom nível educacional, formação profissional, motivação e qualificação cada vez maior e que, junto a isso está a procura constante de inovações, qualidade de produtos/serviços, obtendo como resultado uma maior produtividade⁽¹⁾. Corroborando com esta assertiva, para incrementar a competitividade, as instituições têm o desafio de estimular a autonomia individual dos profissionais através de uma formação voltada para o pleno exercício da cidadania, tornando-o participativo, oferecendo, assim, a possibilidade de inovar, renovar e criar, conforme suas possibilidades⁽²⁾.

Com base nesta fundamentação, é necessário desenvolver, nos trabalhadores, de modo geral, habilidades e competências pessoais e coletivas enfatizando o crescimento pessoal, profissional e institucional, sem descuidar da importância de se implementar nas instituições, estratégias que maximizem o cuidado como valor humano, oportunizando-lhe condições para criar, inovar, atualizar-

se e tomar decisões frente aos conflitos do cotidiano. Ao referir-se ao investimento no capital humano, considera que a inovação e a criatividade necessitam, para serem concretizadas, uma atmosfera motivadora⁽³⁾. Consideramos oportuno ressaltar, um dos marcos da qualidade de vida descritos na literatura, em que o ambiente de trabalho deve se traduzir num espaço com o intuito de propiciar formas de vida mais saudável no trabalho. Corroboramos com a assertiva de que o ambiente de trabalho tem caráter dinâmico em busca do equilíbrio contínuo⁽⁴⁾. No entanto, deve permanentemente, garantir a preservação dos direitos de cidadão, entre eles, igualdade, respeito, liberdade e dignidade⁽⁵⁾.

Acreditamos que, em consequência disso, poderemos ter um ambiente capaz de valorizar o trabalhador, motivá-lo e comprometê-lo com seu crescimento pessoal e com o alcance das metas institucionais como um todo, pois, o ser humano, é capaz de transformar o meio onde vive e desenvolve suas atividades profissionais⁽⁶⁾.

Em nossa experiência profissional, enquanto enfermeiras, trabalhadoras em instituições hospitalares, podemos observar, no fazer e agir da enfermagem, que existe, na grande maioria dos profissionais da área, um descontentamento no que tange a valorização e reconhecimento que recebem, como pessoas e profissionais. Seu trabalho, ainda que reconhecido como essencial nas instituições, uma vez que nas 24 h do dia, a enfermagem atua nos diversos setores de atendimento ao cliente, porém, muitas vezes, não é valorizado e não são oportunizadas a ele condições de crescimento e capacitação, fato que poderia ser visto como uma ferramenta de motivação da equipe, além de representar um fator contributivo para a satisfação e realização no trabalho. Nesse sentido, concordamos com a idéia de que muito pode ser feito para conseguir que ocorra uma maior valorização e reconhecimento do profissional trabalhador da enfermagem nas instituições de saúde. Por acreditarmos na possibilidade de mudança, a esse respeito, para um futuro melhor na enfermagem, investimos, neste estudo, que teve o propósito de investigar quais as estratégias que podem ser utilizadas, pelas instituições de saúde, sob a ótica do enfermeiro, para motivar/valorizar e promover a capacitação do trabalhador de enfermagem, enquanto agente colaborador da instituição em busca do cumprimento da missão.

2. CAMINHO PERCORRIDO

O presente trabalho foi realizado na Santa Casa de Misericórdia de Pelotas que é caracterizada como um Hospital Geral, de grande porte, que atende pelo Sistema Único de Saúde (SUS), além de diversos convênios e particulares. Tem finalidade assistencial, ensino e pesquisa, sendo campo de estágio para cursos técnicos, de graduação e pós-graduação, ligado à área da saúde, das escolas e Universidades da cidade, bem como de outras localidades. Presta assistência a pacientes do Município e Pelotas e de outras cidades do Sul do Estado do Rio Grande do Sul, sendo considerada um hospital de referência regional em cirurgia cardíaca e neurológica.

O serviço de enfermagem dessa instituição possui no seu quadro funcional, 39 enfermeiros. Semanalmente, a chefia de enfermagem faz uma reunião com os enfermeiros, sendo que todos são convidados a participar, embora, por questões variadas, nem sempre comparecem em sua totalidade. Este estudo foi realizado com 15 enfermeiros que participaram da reunião semanal, numa sexta-feira da primeira quinzena de julho de 2003. Aos que compareceram, foi explicado o objetivo do trabalho, a possibilidade de desistir em qualquer momento da pesquisa, o acesso aos dados e garantido o anonimato e às questões éticas nele envolvidas. Após a assinatura do consentimento livre dos participantes, foi iniciado a coleta de dados, através da aplicação de um instrumento semi-estruturado, cuja 1ª questão era fechada e a 2ª aberta. Durante o período em que os enfermeiros o respondiam, o entrevistador permaneceu próximo aos entrevistados para garantir agilidade, tanto no retorno do instrumento de pesquisa como para o início da análise dos dados. A média de tempo gasto para responder cada questionário foi de, aproximadamente, 20 minutos.

A amostra caracterizou-se por: 1 (6,6%) pessoa do sexo masculino e 14 (93,4%) do sexo feminino. A idade variou de 21 a 56 anos, sendo

a média 33,8 anos. Quanto ao tempo de atuação foi de 05 meses a 30 anos, com média de 7,7 anos. 66% dos entrevistados trabalham em 2 turnos na Instituição (M/T – 8h), 34% em 1 turno (M – 6h). Apenas 1 entrevistado trabalha em 2 instituições. Em relação à área de atuação, 80% trabalham diretamente com a assistência à clientela usuária dos serviços do hospital (Unidades de Internação e Ambulatórios) e 20% indiretamente (Gerência, CME, CCIH).

Os entrevistados receberam a primeira questão, em que foram convidados a enumerar, de forma crescente, de acordo com o grau de importância, segundo sua opinião. Atribuído por cada um, o que consideravam como estratégias que podem ser utilizadas para motivar/valorizar o trabalhador da enfermagem. Ao término desta etapa receberam a questão complementar, em que foi solicitado que cada um resgatasse os itens que haviam pontuado com os números 1, 2 e 3 e sugerissem formas de implementação da idéia. Na devolução dos questionários, foi agradecido a colaboração no estudo e disponibilizado, para um futuro próximo, os resultados finais.

3. ANÁLISE E REFLEXÃO DOS DADOS

As estratégias indicadas pelos enfermeiros da instituição, são vistas como um conjunto de ações e atitudes que obtidas através da reflexão dos trabalhadores, representam a melhor maneira para que a instituição consiga atingir seus objetivos⁽⁷⁾. Assim, a equipe de enfermagem, pode ser vista como uma importante colaboradora da instituição, pois "pessoas que se ocupam do cuidado à vida, à doença, à morte e ao meio ambiente"⁽⁸⁾. São através de estratégias bem planejadas, as instituições podem conseguir aumentar a motivação e o compromisso dos colaboradores e elevar o grau de satisfação no trabalho, o que pode ser fator fundamental para aumentar a produtividade. Neste sentido, "cativar o cliente interno deve ser o objeto magno da empresa do novo milênio"⁽⁹⁾.

A motivação é condição indispensável para a satisfação no trabalho, pois, através dela pode-se estimular, despertar o interesse pela capacitação profissional, orientar esforços, fixar objetivos e, ainda, induzir a aplicação dos conhecimentos adquiridos⁽¹⁰⁾. Concebemos a motivação originando-se no interior do indivíduo, como um estímulo interno para satisfazer uma necessidade insatisfeita. Uma vez que os indivíduos têm frequentemente necessidades e desejos compatíveis com o aumento em que estão vivendo, é possível dizer que precisam estar motivados, continuamente, atentando para a sua individualidade enquanto sujeitos. Considera-se como um princípio fundamental, na coordenação de recursos humanos, que a motivação seja parte integrante das ações do enfermeiros, bem como dos coordenadores/orientadores de equipes de qualquer instituição de saúde.

Para a análise das informações colhidas utilizou-se a técnica de análise de conteúdo⁽¹¹⁾. Foram realizadas leituras flutuantes do material transcrito do instrumento de pesquisa, seguido de ordenação e agrupamento, por semelhança, dos dados coletados. As categorias foram construídas de forma gradual, na medida em que os conteúdos dos dados coletados foram desmembrados. Seguindo esses passos, os dados emergiram para formação de duas grandes categorias: **necessidade de diálogo e crescimento profissional.**

3.1 Necessidade de diálogo

O propósito do diálogo é ultrapassar o entendimento individual, é explorar questões vistas como complexas ou difíceis, sob vários pontos de vista, e, o seu resultado, é "uma livre exploração que traz a tona a total profundidade de experiência e do pensamento das pessoas, e ainda pode ir além de suas visões individuais"⁽¹²⁾. Através do diálogo pode-se observar o seu próprio pensamento e, então, percebê-lo como ativo, sendo, portanto, possível assumir uma postura de participação com criatividade para solucionar os problemas do cotidiano. Sendo assim, acreditamos que o diálogo pode permitir que os indivíduos expressem suas necessidades, seus desejos e seus pensamentos e elaborarem/negociarem formas de satisfazê-las.

O ser humano como um ser que se inter-relaciona no e com o ambiente (visto aqui, como o local de trabalho), pode inserir-se na sociedade e no mundo através do diálogo e da ação, tornando-se capaz

de criar, negociar e inovar, dialogar com os outros, exteriorizar as inquietudes, desenvolve uma visão de mundo mais sistêmico, auxilia a incentivar e valorizar o crescimento pessoal e coletivo⁽⁷⁾.

O grupo é um campo de forças que também determinam condutas individuais⁽²⁾. Enfatiza-se que um grupo passa a existir no momento em que se manifesta, assim, geralmente ocorre uma explosão de idéias capazes de solucionar problemas. Apoiamo-nos nesta idéia para enfatizar que, ao levar em conta a **opinião do grupo**, ouvindo o que eles tem a dizer, estamos agregando ao valor capital o humano da instituição, assim, a subjetividade de cada profissional terá expressão significativa, o que favorecerá na sua motivação.

Neste sentido, os dados coletados, ainda que não discutidos no grupo, mostraram que os participantes sentem uma intensa necessidade de serem ouvidos, de conversar, de exporem e explorarem suas idéias, de colaborar, criativamente, sugerem a necessidade de expressar-se no coletivo, sentir-se valorizados e crescer **com e no grupo**, para melhorar o serviço do grupo, como evidenciado nas falas a seguir:

"proporcionar que cada membro do grupo exponha seu modo de ver e resolver o problema apresentado" (E12)

"o trabalho individual pe uma forma de incentivar o crescimento da equipe e os indivíduos que dela fazem parte, através de uma conversa individual da chefia de enfermagem com cada membro da equipe" (E10)

"participação conjunta em solucionar problemas que atinja diretamente a unidade" (E9)

"marcar horários para que cada funcionário apresente alguma experiência particular, ..., realizar discussões a respeito das rotinas, ..." (E6)

"promovendo a integração dos funcionários ... esclarecer mal entendidos o mais breve possível, ..., estimular a criatividade até para decorar o posto e elogiar os feitos do pessoal; mostrar os elogios que os pacientes deixam, pois servem de estímulo, ..., comentar com o grupo as coisas novas/diferentes que o colega traz/faz" (E3)

"ter tempo para conversar com o funcionário ouvindo suas queixas, anseios e sugestões" (E13)

A jornada de trabalho do profissional de enfermagem, muitas vezes, dupla ou tripla, e a falta de um espaço/tempo para discussão, no próprio local de trabalho, sobre as questões do ser e fazer na enfermagem pode interferir na busca por uma qualificação. Reflexões sobre o cuidado que está sendo prestado e como poderia ser modificado para traduzir-se em maior qualidade e melhor entendimento por parte de quem o realiza, bem como formas de motivação/valorização deste profissional são fatores que deveriam fazer parte do cotidiano das instituições de saúde, possibilitando a cada integrante do grupo a ampliar as suas potencialidades e, assim, desenvolver uma educação continuada e sentir-se mais satisfeito enquanto pessoa e profissional.

3.2 Crescimento profissional

Como profissionais da enfermagem, percebemos que existe uma preocupação em prestar atendimento com qualidade ao cliente que procura os serviços da instituição e, para isto, é exigido, do funcionário, perfeita habilidade técnica e conhecimento teórico adequado ao cargo que ocupa. Preferencialmente, na idéia da instituição, o funcionário deve estar "pronto para trabalhar" ao se admitido. Ao se observar os trabalhadores da enfermagem, podemos evidenciar que estes trabalham continuamente, sem tempo para refletir sua prática. É necessário e urgente repensar a prática da enfermagem, e que, por parte da instituição deve existir uma preocupação e um investimento na motivação e capacitação dos trabalhadores de enfermagem⁽¹³⁾. Os trabalhadores globalizados, sistêmicos, são os que aceitam, mais facilmente, desafios para promover o crescimento pessoal e profissional, pois tem sede de aprender e conquistam a liberdade de ação⁽⁹⁾. Neste sentido, nos preocupamos com o trabalho do profissional de enfermagem, seu reconhecimento, sua valorização, sua atuação, sua motivação, sua capacitação e o que está sendo desenvolvido, nas instituições de saúde,

para promover condições para que esses fatores sejam efetivados.

Consideramos fundamental para a efetivação do que foi proposto que a motivação seja apreciada como uma estratégia necessária e possível de ser implementada na realidade de trabalho vivenciada nas instituições de saúde, visando o aprendizado e crescimento como pessoas e profissionais. Faz-se uma crítica às situações de aprendizado para "apagar incêndios" em que é imprescindível criar uma postura institucional sistemática para a capacitação profissional⁽²⁾.

Acreditamos numa forma de aprendizado construída, efetivamente, em conjunto, levando-se em consideração as opiniões e as necessidades da equipe, e, principalmente na importância de motivação do profissional no que diz respeito ao envolvimento constante no processo de aprendizado.

Corroborando a idéia anterior, se faz necessário aproveitar as oportunidades do cotidiano, convertendo-as de maneira positiva e participativa na construção do ser mais e melhor⁽⁷⁾. Assim, a construção do conhecimento, vista pela autora, deve acontecer de forma participativa e continua com todos os sujeitos envolvidos. O crescimento profissional foi visto pelos enfermeiros deste estudo como uma forma de incentivo e de valorização profissional, pois assim se pronunciaram:

"a construção é a base para o sucesso de uma iniciativa. O profissional valorizado e envolvido no processo trará energia e fortalecerá os ideais de uma instituição" (E1)

"incentivar o aprendizado, oferecer treinamento e reciclagem para manter um grau adequado de qualidade no trabalho do funcionário" (E15)

"aproveitar a dinâmica diária para a aquisição de novos conhecimentos" (E6)

"incentivar o aprendizado" (E12)

Baseado nestas reflexões⁽³⁾, o crescimento profissional pode ser estimulado através de estratégias que maximizem **o comprometimento, a motivação e o reconhecimento do trabalho**.

Nas últimas décadas, estudos mostraram que a motivação é um fator intrínseco do comportamento do indivíduo, assim, o elogio pode tornar-se um importante aliado da motivação no trabalho, pois elogiar também é valorizar. O reconhecimento, auto-estima e auto-realização são vistos como motivadores dos seres humanos⁽¹⁴⁾.

"Inspirar pessoas no trabalho em grupo ou individual garante a conquista de melhores resultados. Para tanto é preciso identificar previamente os fatores pessoais de motivação"⁽¹⁵⁾. Neste sentido, acreditamos que quanto mais motivado o cliente interno estiver, maior será seu comprometimento com a instituição.

Reside neste fato a possibilidade de que, cada componente do grupo, explore seu potencial criador e inovador, bem como estimule s demais membros do grupo a fazer o mesmo A instituição deve ser o lugar onde as pessoas descobrem, continuamente, como (re)criar a realidade⁽¹²⁾. Este autor relata que a instituição pode ser o local onde se estimulam novos e abrangentes pensamentos e a aspiração coletiva ganha liberdade. Assim, quando a equipe se sente motivada, pode disseminar, através de ações práticas e habilidades, estratégias indicadas, que levam a serem colaboradores do cumprimento da missão proposta pela instituição. Olhando a estrutura do trabalho da enfermagem, em que o estresse geralmente é inevitável provocado pela: escassez de recursos humanos, a falta de substituto de folgas, férias, múltiplos atestados de saúde, remuneração insuficiente, pouco incentivo, o não elogio, enfim, a pouca motivação tornam o cotidiano árduo cansativo e, conseqüentemente, pouco produtivo, diminuindo seu comprometimento com o local onde atua e induzindo-o a tornar-se "desmotivado" e levando outros a este mesmo caminho, contaminando, assim, o ambiente.

Ao contaminar o ambiente, a cultura organizacional poderá ser atingida, provocando um descontentamento entre os profissionais, bem como insatisfação no trabalho, afastando-o, assim, de sua função de colaborador da instituição.

De acordo com a visão dos enfermeiros, o elogio e o reconhecimento do trabalho são fatores relevantes como estratégia na motivação e

reconhecimento da equipe de enfermagem, neste sentido, expressando-se da seguinte forma:

"aproximar-se do funcionário e dizer que acredita em seu trabalho e em seu crescimento profissional quando realmente é procedente" (E11)

"valorizar o trabalho do indivíduo elogiando quando demonstra eficiência/criatividade na execução de suas tarefas, estimulando sua auto-estima" (E15)

"os elogios de certa forma são um incentivo à eficiência e produtividade, reconhecer as qualidades de cada indivíduo do grupo e verbalizar, valorizar seu desempenho tanto individualmente como em conjunto, o estimulam a realização de um trabalho mais produtivo" (E12)

Resgatando a ideia de **auto-estima**, "não existe julgamento de valor mais importante, fator mais decisivo para a motivação e o desenvolvimento do que a avaliação que fazemos de nós mesmos"⁽¹⁸⁾. A auto-estima é uma necessidade vitalmente importante que influencia o comportamento do ser humano. Seguindo essa linha de pensamento, o autor relata que o grau de auto-estima influi na maneira como o indivíduo age no local de trabalho e que, embora não seja considerado simples, existe um vínculo entre ela e a realização profissional.

O fato de reconhecer e **incentivar o "lado bom"** de cada membro da equipe desenvolve a possibilidade de que, cada componente do grupo, explore seu potencial criador e inovador, assim como estimule os demais membros do grupo a fazer o mesmo. A instituição deve ser o lugar onde as pessoas descobrem, continuamente, como (re)criar a realidade⁽¹⁶⁾. A ideia dos enfermeiros acerca desta questão é verbalizada quando afirmam:

"tentar mostrar para o funcionário a importância dele no setor ... valorizar seu trabalho" (E14)

"proporcionar atividades que o mesmo goste de executar ... os elogios de certa forma são um incentivo à eficiência e produtividade, reconhecer as qualidades de cada indivíduo do grupo e verbalizar, valorizar o seu desempenho tanto individualmente como em conjunto, o estimulam a realização de um trabalho mais produtivo" (E12)

"valorizar os pontos positivos de cada um, ..., elogiar suas iniciativas positivas, ..., incentivar a capacidade de cada um" (E2)

Outro ponto a ser explorado, segundo os enfermeiros, é oportunizar um **ambiente harmonioso** no trabalho. A inovação, a criatividade e a aprendizagem são influenciadas pelo ambiente de trabalho⁽⁹⁾.

"A chave para a motivação no trabalho é um ambiente que reaja de forma positiva às necessidades dos trabalhadores"⁽¹⁷⁾.

Enfatiza-se a importância de se criar uma **atmosfera motivadora no ambiente de trabalho** para que as metas/missão da organização sejam alcançadas^(7,9,14,15). Nesta linha de pensamento, um líder deve motivar a produção de mudanças, ser inovador e utilizar-se da tecnologia da informação como ferramenta para viabilizar o processo⁽⁹⁾.

A nova concepção de empresas competitivas exige que se obtenha resultados em termos de "inovações, qualidade dos produtos ou serviços e produtividade no trabalho"⁽¹⁾. Assim, **inovar** passou a ser um dos principais fatores na hora de competir. Isso pode ser possível quando a mola propulsora for à **educação**, mas uma educação comprometida com as exigências do novo mercado associadas a busca pela cidadania do trabalhador, contemplando, assim, o terceiro marco apoiador da qualidade de vida⁽⁶⁾. É necessária a formação profissional para que ocorra um aumento da qualidade e produtividade do trabalho e, conseqüentemente, satisfação do trabalhador⁽²⁾.

Corroboramos com a assertiva "o ambiente pe tudo o que cerca o indivíduo de forma direta ou indireta ... esse complexo influi no desenvolvimento comportamental do indivíduo, tanto pessoal como profissional"⁽¹⁸⁾. Assim, acreditamos que um ambiente de trabalho deve ser uma das preocupações de administradores, gerentes e lideranças das instituições, pois envolve questões de segurança, higiene, inter-

relacionamento, aspectos físicos e visuais, dentre outros, essas questões estão intrinsecamente ligadas com a melhoria da qualidade dos produtos e serviços oferecidos à clientela vistas sob a ótica dos sujeitos deste estudo, pois acreditam que:

"o ambiente harmonioso, significa todos trabalharem bem e com vontade e ânimo, sem desentendimentos e problemas banais" (E7)

"o ambiente de trabalho harmonioso é sinônimo de qualidade no trabalho, pois o funcionário tendo um ambiente agradável para trabalhar ele com certeza rende mais e trabalha mais satisfeito" (E14)

Considerando que o ambiente de trabalho envolve questões bastante amplas, como foi abordado anteriormente, destacamos, entre elas um fator que é motivo de preocupação e sofrimento dos enfermeiros no trabalho: o suporte de **equipamentos e materiais adequados**.

A atual situação da saúde brasileira afeta diretamente o trabalho da enfermagem nas instituições de saúde, pois a falta de recursos faz com que o imprevisto seja uma constante no cotidiano da enfermagem, o que acarreta descontentamento e sofrimento no trabalho. Além do "ambiente organizado" a equipe de enfermagem considera que condições e materiais adequados para realizar as atividades são motivos de satisfação e prazer no trabalho e, além disso, a carência de material dificulta a realização no trabalho⁽⁸⁾.

No que tange o aspecto do suporte de materiais e equipamentos necessários para o desenvolvimento das atividades diárias, o enfermeiro, geralmente, trabalha com dificuldades e preocupado com a diminuição dos gastos sem prejudicar a qualidade de atendimento, nos integrantes do grupo essa inquietação ficou evidenciada nas seguintes falas:

"promover adequação de recursos evitando gastos abusivos em alguns setores sem necessidade ... avaliar não só custos e sim a qualidade dos produtos adquiridos ... planejar adequadamente os recursos e estoques" (E11)

"todo o trabalho deve ter os materiais e equipamentos necessários para o desempenho das tarefas evitando atropelos e imprevistos" (E7)

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao concluirmos este estudo constatamos que as principais estratégias que podem ser utilizadas, pelas instituições de saúde, sob a ótica do enfermeiro, para motivar/valorizar e promover a capacitação do trabalhador de enfermagem, enquanto agente colaborador da instituição em busca do cumprimento da missão, dizem respeito à necessidade de diálogo e a promoção do crescimento profissional.

A primeira está relacionada à necessidade que os funcionários sentem em serem ouvidos, que sua opinião e suas ideias sejam respeitadas, valorizadas e exploradas. O grupo percebe que, quando esta for sanada, é possível desenvolver habilidades e potencialidades e, assim, aumentar a satisfação e realização pessoal e profissional.

A segunda estratégia apontada enveredou pelos seguintes caminhos: - incentivo, motivação, valorização e reconhecimento profissional, que garante a construção do conhecimento de forma participativa e contínua, o que pode garantir e fortalecer os objetivos/metades/deais da instituição; - resgate da auto-estima que pode influenciar o comportamento individual e coletivo, bem como na possibilidade de estimular que o funcionário explore seu potencial criativo; - o ambiente de trabalho visto como forma de oportunizar a aprendizagem, a criatividade e a inovação, devendo, para isso, ser harmonioso, agradável, voltado para o crescimento profissional, sem descuidar da segurança, higiene, inter-relacionamento, dos aspectos físicos e visuais.

Enfatizamos que os marcos apoiadores da qualidade de vida: ambiente, organização e direitos humanos, permitindo o acesso aos diversos serviços oferecidos, foram contemplados neste estudo, uma vez que estão diretamente associados à preocupação dos entrevistados enquanto colaboradores da instituição onde trabalham, evidenciando que o ambiente e a cultura organizacional tem importância na qualidade de vida e satisfação no trabalho do profissional da enfermagem.

REFERÊNCIAS

1. Vieira MMF, Oliveira LMB. Administração contemporânea: perspectivas estratégicas. São Paulo (SP): Atlas; 1999.
2. Carvalho AV. Aprendizagem organizacional em tempos de mudança. São Paulo (SP): Pioneira; 1999.
3. Mayo A. o valor humano da empresa: valorização das pessoas como ativos. São Paulo (SP): Prentice Hall; 2003.
4. Bernardes C. Sociologia aplicada à administração: gerenciando grupos nas organizações. 4ª ed. São Paulo (SP): Atlas; 1995.
5. Ramos Filho WA. Globalização dos Direitos Humanos. In: Arruda EDJR, Ramos AL. Globalização, neoliberalismo e o mundo do trabalho. Curitiba (PR): IBEJ; 1998.
6. Claval PA. Geografia cultural. Florianópolis (SC): UFSC; 1999.
7. Siqueira HCH. As Interconexões dos serviços no trabalho hospitalar – um novo modo de pensar e agir [tese]. Florianópolis(SC): Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal de Santa Catarina; 2001.
8. Lunardi Filho WD. Prazer e sofrimento no trabalho: contribuições à organização do processo de trabalho da enfermagem [dissertação]. Porto Alegre (RS): Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul; 1995.
9. Figueiredo JC. O ativo humano na era da globalização. São Paulo (SP): Negócio Editora; 1999.
10. Matos E. Refletindo sobre qualidade de vida no trabalho da enfermagem no hospital universitário. *Texto & Contexto Enfermagem* 1999 set-dez; 8(3):27-43.
11. Minayo MCS. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 21ª. ed. Petrópolis (RJ): Vozes; 2002.
12. Senge PM. A quinta disciplina: arte e prática da organização que aprende. São Paulo (SP): Best Seller; 1998.
13. Soares DC. Sensibilização dos enfermeiros para a implantação de um serviço de educação continuada. In: Santana MG, Thoferrhn MB, organizadoras. (Re)Significando a teoria e a prática de enfermagem. Pelotas (RS): Ed. Universidade/UFPEL; 2001.
14. Marquis BL, Huston CJ. Administração e liderança em enfermagem: teoria e aplicação. 2ª.ed. Porto Alegre (RS): Editora Artes Médicas Sul Ltda; 1999.
15. Heller R. Como motivar as pessoas. São Paulo (SP): PubliFolha; 1999.
16. Dejours C. O fator humano. Rio de Janeiro (RJ): Editora Fundação Getúlio Vargas; 1997.
17. Siqueira HCH. O enfermeiro e sua prática assistencial integrativa: construção de um processo educativo. Bagé (RS): Educamp; 1998.
18. Matos FG. Empresa que sonha. São Paulo (SP): Makron Books; 1999.

Data do recebimento: 22/03/2004

Data da aprovação: 22/12/2004