

UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE
FACULDADE DE LÊTRAS E CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E CIÊNCIA POLÍTICA

Autor

Piedade Da Graça Penicela

Título

Qualidade de Vida no Trabalho e sua relação com Prestação de Serviços Públicos: O Caso do Banco de Socorro do Hospital Geral de Mavalane

Monografia apresentada em cumprimento dos requisitos para a obtenção do grau de licenciatura em Administração Pública na Universidade Eduardo Mondlane

Supervisor: Dr. Teodoro De Abreu

Maputo, Agosto de 2013

UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE
FACULDADE DE LÊTRAS E CIÊNCIAS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E CIÊNCIA POLÍTICA

Titulo

**Qualidade de Vida no Trabalho e sua relação com Prestação de Serviços Públicos: O Caso
do Banco de Socorro do Hospital Geral de Mavalane**

Autor

Piedade Da Graça Penicela

Supervisor

Dr. Teodoro De Abreu

Maputo, Agosto de 2013

APROVAÇÃO DO JÚRI

Este trabalho foi aprovado com _____ valores no dia _____ de _____ 2013 por nós, membros do júri examinador da Universidade Eduardo Mondlane.

(O presidente do Júri)

(O Oponente)

(O Supervisor)

A Albertina Titos Mahita

Pela coragem de ser mãe, pai, amiga e companheira em todos os momentos da vida. Esta dedicatória é a forma que encontrei de dizer ao mundo, o quão valente tu és.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, a Deus pelo dom da vida e pela sabedoria, que tem me concedido a cada dia.

Ao Dr. Teodoro de Abreu, pela disponibilidade, atenção e paciência para a efectivação deste trabalho.

À equipe do Hospital Geral de Mavalane, e todos os docentes da Universidade Eduardo Mondlane, que contribuíram de forma eficaz no meu processo de aprendizagem, no decorrer do curso.

Aos meus pais, pelo apoio e incentivo para a minha formação.

Agradeço as minhas sobrinhas, Tummy Magaia, Yuni Machava e Luri Moiane, desde que chegaram ao mundo são a minha fonte de alegria e inspiração.

As minhas irmãs, Elsa Ernesto zefanias e Cláudia Ernesto penicela, que sempre estiveram presentes e me apoiaram em todos os momentos, em especial a Elsa Ernesto zefanias, que me ensinou a ler, escrever, e fez de mim, uma das melhores alunas nas escolas onde frequentei.

A todos, que directo ou indirectamente contribuíram para a materialização deste trabalho.

Muito Obrigada

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

GRÁFICOS	PAG.
Gráfico n°1 Nível de escolaridade.....	24
Gráfico n°2 Faixa etária.....	24
Gráfico n°3 Género.....	25
Gráfico n°4 Satisfação dos funcionários em relação a QVT.....	26
Gráfico n°5 Satisfação dos utentes em relação aos serviços prestados.....	29

TABELAS

Tabela n°1 Modelo de análise.....	22
-----------------------------------	----

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

SIGLA	SIGNIFICADO
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
HGM	Hospital Geral de Mavalane
OMS	Organização Mundial da Saúde
MISAU	Ministério da Saúde
PCI	Prevenção e Combate á Infecções
SIGEDAP	Sistema de Desempenho na Administração Pública
CESC	Serviço de Saúde da Mulher e da Criança
SHS	Saúde, Higiene e Segurança

RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho, compreende diversos assuntos, que dizem respeito a relação do trabalhador e a organização, tais como: remuneração, participação, condições de trabalho, relacionamento com colegas e seus superiores, cultura e clima organizacional, motivação, avaliação de desempenho, oportunidades de desenvolvimento, etc. O presente estudo, objectivou analisar, a Qualidade de Vida no Trabalho, dos funcionários do Banco de Socorro do Hospital Geral de Mavalane, e sua relação com a prestação de serviços públicos.

Foram inqueridos vinte funcionários, com o objectivo de avaliar, o nível de satisfação em relação a QVT, e cinquenta utentes, para avaliar, o nível de satisfação em relação aos serviços prestados. Dos dados obtidos, verificamos que, o Banco de Socorro do Hospital Geral de Mavalane, não apresenta um nível de QVT, capaz de satisfazer as necessidades dos seus funcionários, e que, grande parte dos utentes, não está satisfeita com os serviços oferecidos, no HGM e neste sector em particular.

Com base nesta análise concluímos, a existência de uma relação de dependência entre a QVT, e a prestação de serviços, sendo que, quanto maior for a satisfação dos funcionários em relação a QVT, maior será o seu desempenho e a sua prestação de serviços.

Tendo obtido os dados na base do questionário, constatamos, factores negativos, relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários: Condições de Trabalho, insuficiência de instrumento de trabalho, dificuldade na interpretação do actual método de avaliação de desempenho e relacionamento entre colegas etc. Foram também constatados, os factores favoráveis à QVT: relacionamento com seus superiores e assistência médica.

Ao afectar a QVT dos trabalhadores, tais factores afectam, por conseguinte, a qualidade dos serviços prestados.

Palavra-chave: Qualidade de vida no trabalho; Satisfação; Prestação de serviços

A ALBERTINA TITOS MAHITA.....	4	
AGRADECIMENTOS.....	5	
LISTA DE ILUSTRAÇÕES.....	6	
LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS.....	7	
SIGLA	SIGNIFICADO.....	7
RESUMO.....	8	
8. ANEXOS.....	10	
1. INTRODUÇÃO.....	11	
1.1. PROBLEMA DE PESQUISA	12	
1.2. OBJECTIVOS DO TRABALHO	13	
1.2.1. OBJECTIVO GERAL.....	13	
1.2.2. OBJECTIVOS ESPECÍFICOS.....	13	
1.3. JUSTIFICATIVA.....	14	
2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	14	
2.1. QUADRO CONCEPTUAL.....	15	
2.2. REVISÃO DA LITERATURA	16	
2.2.1. QUALIDADE	16	
2.2.2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	17	
2.3. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	19	
2.3.1. MEDIDA DA SATISFAÇÃO.....	20	
2.3.2. QUALIDADE PERCEBIDA EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS	20	
2.4. INDICADORES DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	21	
2.4.1. A SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO.....	22	
2.5. MOTIVAÇÃO.....	23	
2.5.1. TEORIA DA HIERARQUIA DAS NECESSIDADES DE MASLOW.....	24	
2.5.2. MODELO CONTINGENCIAL DE VROOM.....	25	
2.5.3. TEORIA DOS FACTORES HIGIÉNICOS E MOTIVACIONAIS DE HERZBERG.....	25	
2.6. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	26	
2.6.1. MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	27	
2.6.1.1. MÉTODO DAS ESCALAS GRÁFICAS.....	28	

2.6.1.2.MÉTODO DAS ESCALAS FORÇADAS.....	28
2.6.1.3.MÉTODO DE PESQUISA DE CAMPO.....	28
2.7. MODELO DE ANÁLISE.....	28
3. METODOLOGIA.....	29
3.1. AMOSTRA.....	30
3.2. INSTRUMENTO DE COLECTA DE DADOS.....	30
3.3. COLECTA DE DADOS.....	31
4. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DE DADOS.....	32
4.1. DESCRIÇÃO DE DADOS.....	33
4.1.1. EM RELAÇÃO AS CONDIÇÕES DE TRABALHO.....	33
4.1.2. SAÚDE, HIGIENE E SEGURANÇA	34
4.1.3. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	35
4.1.4. MOTIVAÇÃO	35
.....	36
4.1.5. QUALIDADE NO ATENDIMENTO.....	36
4.1.6. CELERIDADE NO ATENDIMENTO.....	37
4.1.7. ACESSO AOS SERVIÇOS.....	37
4.2. ANÁLISE DE DADOS.....	38
4.2.1. ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS.....	38
4.2.2. ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES.....	40
5. CONCLUSÃO.....	41
6. RECOMENDAÇÕES.....	43
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
8. ANEXOS	

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho constitui num estudo de caso realizado junto ao Hospital Geral de Mavalane, para analisar a qualidade de vida no trabalho e sua relação com a prestação de serviços no Banco de Socorro.

A presente dissertação está dividida em seis partes, nomeadamente: introdução, revisão de literatura, metodologia, descrição e análise de dados, conclusão e recomendação.

Na introdução, faremos referência à problemática, que nos leva a fazer a presente pesquisa, bem como aos objectivos geral e específicos e, por fim, a justificativa.

Na revisão de literatura referimo-nos a qualidade de vida no trabalho e seus indicadores, qualidade, qualidade dos serviços, satisfação dos usuários e a teoria de base.

O modelo de análise, foi criado com base nos elementos discutidos na teoria e nos conceitos considerados básicos para a pesquisa.

A nível metodológico, faremos menção aos seguintes aspectos: a amostra, que é um dos suportes para a análise de dados; o instrumento de colecta a ser usado e, por fim, a colecta de dados que será feita através da aplicação do questionário.

A quarta parte do trabalho, vai referir-se à descrição e análise de dados, onde nos debruçaremos em torno da natureza e localização geográfica da instituição que constitui o nosso objecto de estudo, posteriormente, a descrição e interpretação dos dados obtidos, acerca da avaliação do nível de satisfação dos funcionarmos em relação à QVT e a satisfação dos usuários com os serviços prestados.

Faremos uma breve conclusão, onde faremos menção à relação existente entre a qualidade de vida no trabalho e a prestação de serviços e, por fim, recomendações como forma de solucionar os problemas existentes naquela instituição hospitalar, para aumentar a QVT e melhorar a prestação de serviços.

1.1.PROBLEMA DE PESQUISA

Segundo o relatório da revisão do sector de saúde¹ (2012), a qualidade da prestação dos serviços ainda está aquém do esperado, devido a questões relacionadas com todos os outros pilares, nomeadamente: financiamento insuficiente, recursos humanos inadequados, lacunas em governação (planificação, gestão), bem como, factores relacionados com a necessidade de melhorar a implementação de normas e protocolos nas unidades sanitárias e programas de melhoria de qualidade.

Nos países em vias de desenvolvimento, em particular Moçambique, um dos maiores desafios é o desenvolvimento de um sector de saúde íntegro e orientado para a satisfação das necessidades colectivamente sentidas.

Mas, apesar deste interesse demonstrado por essa categoria de países no desenvolvimento de um sector de saúde eficiente, ainda prevalecem problemas que enfermam este sector. A prova destes problemas, pode ser visualizada num estudo recente, feito pelos serviços de saúde da mulher e da criança (CESC) na Cidade de Maputo, que mostra claramente a má qualidade na prestação de serviços no Hospital Geral José Macamo devido aos seguintes factores:

Insuficiência de recursos financeiros, que tem influenciado na morosidade para a promoção dos técnicos do Ministério da Saúde (MISAU), assim como na formação de mais profissionais de saúde a nível do país, facto que se reflecte na motivação dos profissionais, na qualidade no atendimento dos utentes e também na sobrecarga dos profissionais;

Demanda excessiva, pelos serviços de saúde da mulher e da criança, condicionada pelo facto das pessoas não usarem com frequência as unidades próximas as suas residências;

Morosidade para o atendimento; Insuficiência de material de trabalho;

Insuficiência do pessoal, o que culmina efectivamente com a sobrecarga do profissional no atendimento e a consequência disso, é o surgimento da fadiga dos funcionários e fraca qualidade no atendimento.

Estes problemas de má prestação de serviços são generalizados em todos os hospitais que operam na cidade de Maputo.

¹Ministério da saúde. Relatório de revisão do sector de saúde. República de Moçambique. Setembro, 2012. Disponível em www.healthsystems2020.org/files/96661-file-rss-versao-final-pdf. acesso em 26 de fevereiro.2013

Pessoas desmotivadas e sem qualidade de vida no trabalho, podem tornar-se um problema para a instituição, pois suas tarefas não serão executadas correctamente o que nos remete, a ideia de falta de qualidade dos serviços públicos de saúde prestados. É diante desta problemática acima referenciada que colocamos a seguinte questão de partida:

De que forma, a qualidade de vida no trabalho, se relaciona com a qualidade dos serviços prestados no Banco de Socorro do Hospital Geral De Mavalane?

1.2. OBJECTIVOS DO TRABALHO

1.2.1.OBJECTIVO GERAL

Objectivo geral, para Furasté (2006), é a definição com previsão e clareza dos resultados a que se pretende chegar, ou seja, é o fim que se quer alcançar. Sendo assim, o objectivo geral da pesquisa é analisar, a relação que existe entre a qualidade de vida no trabalho e a prestação de serviços públicos de saúde no Banco de Socorro do Hospital Geral De Mavalane.

1.2.2.OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

Quanto aos objectivos específicos, por sua vez, para Lakatos e Marconi (2001), há uma função intermediária e instrumental, que permite atingir o objectivo geral. Dessa forma, os objectivos específicos do trabalho são:

- Descrever a qualidade de vida no trabalho;
- Apresentar a QVT no Banco de Socorro do Hospital Geral de Mavalane;
- Caracterizar o ambiente de trabalho no Banco de Socorro do Hospital Geral de Mavalane;
- Avaliar o nível de satisfação dos funcionários em relação à qualidade de vida no trabalho;
- Avaliar o nível de satisfação dos utentes em relação aos serviços públicos de saúde prestados no Banco de Socorro do Hospital Geral de Mavalane.
- Identificar os possíveis factores que influenciam a prestação de serviços

1.3. JUSTIFICATIVA

Pretendemos estudar o presente tema, pela importância de Recursos Humanos em uma organização, para eficácia da realização de sua missão e prestação de serviços com qualidade. Com o funcionário satisfeito e motivado, as metas e directrizes de gestão, tendem a ser atingidas com eficácia e eficiência, melhorando rotinas e qualificando a prestação de serviços à população.

No nosso país, o sector de saúde tem apresentado diversos desequilíbrios, em torno do alcance da eficiência e tem sido frequente, o excesso de reclamações por parte dos cidadãos em torno do atendimento no mesmo sector. Nesta visão o tema é de grande importância a nível académico, pois, é onde encontramos o suporte teórico para a superação das diversas barreiras á ultrapassar a nível de Recursos Humanos, para a criação e retenção de quadros capacitados e qualificados, dentro das organizações, com vista ao fornecimento de serviços com qualidade.

A QVT, deve ser uma preocupação de todo empregador, o bem-estar do seu funcionário não deve ser uma preocupação secundária, pois o sucesso de uma organização depende grande parte do esforço do seu trabalhar, daí a grande importância da valorização do mesmo.

As organizações, que se preocupam com as percepções dos funcionários em relação à QVT, e com os resultados obtidos, podem criar programas que beneficiem a empresa e seu colaborador, tornando-se assim, uma empresa preocupada com o bem-estar de funcionário.

2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Todo o projecto científico, deve conter teorias sobre o qual o pesquisador se orienta, e lhe permitam construir um modelo de análise, para tal, esta pesquisa não foge a regra, tendo como teoria de base, a teoria da hierarquia das necessidades de Maslow, apresentada por Chiavenato (1992).

A **hierarquia de necessidades de Maslow**, proposta pelo psicólogo Americano **Abraham H. Maslow**, baseia-se no princípio de que, cada ser humano, esforça-se muito para satisfazer suas necessidades pessoais e profissionais. A teoria apresenta uma divisão hierárquica em que as necessidades consideradas de nível mais baixo devem ser satisfeitas antes das necessidades de nível mais alto.

Esta teoria, enquadra-se no nosso tema visto que, qualidade de vida, não é fugir dos problemas, mas sim, aprender a enfrentá-los com sabedoria. Qualidade de vida refere-se aos valores, á filosofia, aos propósitos das pessoas, às tradições familiares, á cultura, ao lazer, enfim, qualidade de vida, necessita satisfazer muitos aspectos ligados a diversas áreas da vida quotidiana. E, falando em qualidade de vida, o psicólogo Americano Abraham Maslow citado por Chiavenato (1992), desenvolveu a teoria da hierarquia das necessidades, também conhecida como a Pirâmide de Maslow, onde as necessidades humanas estão divididas em cinco categorias. Segundo esta teoria, cada indivíduo tem de realizar as suas necessidades, para atingir a sua plena auto-realização.

2.1. QUADRO CONCEPTUAL

Como forma de melhor entendermos o presente tema, definiremos alguns conceitos chaves que irão nortear o desenrolar do mesmo.

Para Boudon e Bourricaud (2004), a organização é constituída por um pequeno grupo, voltado para a realização de um objectivo comum, em que os papéis são diferenciados e hierarquizados. Segundo Ribeiro (2008), gerir organizações é ter competências e capacidades muito variadas como sejam: planear, organizar, controlar e liderar, com tudo o que têm de implícito. Sendo assim, todo bom gestor, deve estar capacitado para gerir a sua organização visto que a mesma é constituída por um grupo e as necessidades são sentidas de forma diferente. Para o alcance de objectivos em comum o grupo deve estar igualmente motivado.

Ambiente organizacional, para Alvarez citado por Espitia (2006), diz respeito as atitudes, valores, normas e sentimentos que as pessoas percebem, dentro da instituição na qual participam. Baseado nesta conceituação pode-se afirmar que o clima organizacional é resultado das percepções internas que podem influenciar o desempenho da organização.

Por motivação, geralmente entendemos, os mecanismos interiores do indivíduo que sustentam sua contínua actividade como ser humano. Para Dubin (1971), a motivação, pode ser encarada como uma combinação de forças que mantém a actividade humana. Para Vergara (2000), a motivação, não é um produto acabado, antes um processo que se configura a cada momento, no

fluxo permanente da vida. Estas definições, levam-nos a entender que, a motivação, não é estática, pois, ela altera-se de acordo com as influencias ocorridas no cotidiano.

Para Chiavenato (1992), avaliação de desempenho, está totalmente voltada para a melhoria. Para Caetano e Vala (2007), avaliação de desempenho, é um sistema formal e sistemático que permite apreciar o trabalho desenvolvido pelos colaboradores de uma organização. Em termos gerais qualquer sistema e avaliação de desempenho pode ser conceptualizado como integrando um conjunto de três componentes, dinamicamente interligados e que incluem objectivos, instrumentos e os procedimentos. Estas definições, remetem-nos, a avaliação como forma de análise do desempenho, com a finalidade de melhorar, o mesmo.

Para Chiavenato (1991), a higiene do trabalho, refere-se a um conjunto de normas e procedimentos que visa, a protecção da integridade física e mental do trabalhador, preservando-o de riscos, inerentes as tarefas do cargo e ao ambiente físico onde são executadas.

Werther e Davis (1983), referem que satisfação, é a maneira favorável ou desfavorável com que os empregados consideram seu trabalho.

2.2. REVISÃO DA LITERATURA

2.2.1. QUALIDADE

São vários os conceitos de qualidade, segundo Rocha e Gomes (1993), todos conceitos de qualidade reflectem um objectivo comum: a satisfação do usuário, conquista e garantia do mercado. Para Shiozawa (1993), qualidade é a maximização do sucesso do usuário. Nesta vertente, podemos afirmar que, a qualidade, tem em vista a satisfação das necessidades do usuário, em vista garantia do mercado.

Milan e Maioli (2005), afirmam que a qualidade deve ser vista como um diferencial nos produtos e serviços, para assim prover satisfação dos clientes. Kotler e Keller (2006), ressaltam que qualidade, é o segredo para criar valor e satisfazer ao cliente.

A busca pela qualidade nos serviços e, acima de tudo, um atendimento com qualidade devem ser constantes, pois será a partir desse contacto que a organização conquistará a confiança e a fidelidade junto aos seus usuários.

Segundo Prazeres (1996), atendimento é visto como a velocidade, competência e a disponibilidade com que os usuários são acolhidos e lhes são prestados os serviços. Nesse sentido, atendimento ao usuário, para Nobre (2003), consiste em uma atitude positiva de dar atenção, permitindo que ele manifeste suas necessidades, ouvindo-o com interesse, dando solução aos seus problemas, ou então, encaminhando-o à pessoa certa. Nestes termos, atender com qualidade os usuários, é o principal desafio na actualidade. Para tanto, deverá haver, segundo Denton citado por Baptista e Leonardt (2011), uma equipe dedicada e com perfil adequado. O autor ainda afirma que, isso é imprescindível para a empresa possuir um serviço com qualidade, e que possa satisfazer seus clientes, sendo características essenciais na prestação de serviços.

2.2.2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Qualidade de Vida, é uma tendência que só recentemente tem sido aplicada à situação de trabalho; passou a ser um meio para alcançar o engrandecimento do ambiente de trabalho e obtenção de maior produtividade e qualidade do seu resultado, sendo hoje vista como um conceito global e como forma de dimensionar tais factores, adoptando filosofia e métodos para uma maior satisfação do trabalhador em sua actividade profissional.

De acordo com Vissani et all. (2002), o conceito de qualidade de vida no trabalho (QVT), é muito abrangente, e precisa ser definido com clareza, visto que, as posições profissionais dos trabalhadores dentro de uma organização, são meios de satisfazerem suas necessidades de toda ordem, com reflexos evidentes na qualidade de vida. A qualidade de vida, baseia-se em uma visão integral das pessoas, que é o chamado enfoque biopsicossocial. O enfoque biopsicossocial das pessoas origina-se da medicina psicossocial, que propõe a vida integrada ao ser humano.

Segundo esse enfoque, a saúde² não é apenas ausência de doenças, mas também o completo bem estar biológico, psicológico e social. Esta definição, adoptada pela organização mundial de saúde (OMS) em 1986, abre espaço significativo para compreensão e administração de factores psicossociais na vida moderna, especialmente no ambiente de trabalho.

² Em Moçambique a saúde é um direito constitucional, a CRM (2004), no seu artigo 89º apregoa que todos os cidadãos têm o direito à assistência médica e sanitária nos termos da lei, bem como o dever de promover e defender a saúde pública

Além do enfoque biopsicossocial, o conceito de qualidade de vida no trabalho, baseia-se em uma visão ética da condição humana. A ética, como base da QVT procura identificar, eliminar ou minimizar, todos os tipos de riscos ocupacionais. Isso envolve desde a segurança do ambiente físico, até o controle do esforço físico e mental requerido para cada actividade, bem como a forma de gerir situações de crise, que comprometam a capacidade de manter salários e empregos. QTV, é um dos factores que incorporam satisfação do indivíduo, em sua actividade laboral e na humanização das situações relacionadas ao trabalho humano. Existem várias conceituações e formas metodológicas de abordagem em QVT.

Deste modo, numa perspectiva mais abrangente, QVT diz respeito a: remuneração, em seus aspectos de equidade ou justiça interna ou externa; condições de saúde e segurança no trabalho, oportunidades para utilização e desenvolvimento de capacidade, oportunidade de crescimento profissional, segurança de empregos, renda, integração social no ambiente de trabalho, proporção ou nível em que, direitos e deveres encontram-se formalmente estabelecidos, cumpridos pela organização, além de valorização da cidadania, imparcialidade nas decisões, influência de trabalho em outras esferas de vida do trabalhador, como por exemplo, as relações familiares e relevância social da vida no trabalho ou valorização e responsabilidade das organizações pelos seus produtos e pelos seus trabalhadores, com implicações na imagem e credibilidade da empresa.

Como se pode perceber, o conceito de QVT é extremamente mais amplo do que aquele que normalmente se procura delimitar. Envolve aspectos multidisciplinares e multifactoriais e em interacção. Assim, as acções organizacionais em QVT precisam ser planejadas e implementadas de forma cuidadosa, e podem fornecer elementos importantes e indispensáveis para estruturação das políticas de recursos humanos institucionais.

Segundo Chiavenato (2009), qualidade de vida no trabalho, representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através de sua actividade na organização. A QVT afecta atitudes pessoais e comportamentais importantes para a produtividade, como: motivação para o trabalho, adaptabilidade e flexibilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar.

2.3. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Para Zeithaml e Bitner (2003), satisfação, é a avaliação feita pelos usuários a respeito de um produto ou serviço, que será influenciada por atributos específicos do serviço e pelas percepções de qualidade. Factores emocionais e necessidades pessoais terão influência para o sucesso ou fracasso do serviço, podendo levar à insatisfação se o resultado não for conforme o esperado ou não tenha superado as expectativas dos usuários.

Kotler (1998), define satisfação, como o sentimento de prazer ou decepção que é resultado da comparação do que foi recebido com as expectativas da pessoa. Na opinião de Denton citado por Baptista e Leonardt (2011), a satisfação, ocorre quando a empresa enfoca seus esforços em serviços com qualidade. Eberle e Milan (2009), complementam que satisfazer usuários, é se preocupar com o atendimento ou não das expectativas. Estas concepções, remetem-nos a satisfação, como um sentimento resultante da avaliação feita á determinado serviço ou produto e as expectativas do usuário. Sendo que as expectativas dos usuários, podem levar a satisfação ou insatisfação do mesmo.

Os usuários experimentam vários níveis de satisfação após cada serviço e avaliam se suas expectativas foram atendidas ou até mesmo ultrapassadas. Segundo Lovelock e Wright (2001), sendo essa satisfação o estado emocional, suas reacções podem envolver raiva, insatisfação, irritação, indiferença ou alegria, complementam.

Com isso, Las Casas citado por Baptista e Leonardt (2011), salienta que é necessário dar treinamento em todos os níveis da organização, usando de comunicação adequada, ou seja, os funcionários devem ser convencidos e gratificados pelos resultados obtidos. Outro factor importante, é implantar uma filosofia empresarial de satisfação dos consumidores, não apenas transmitir regras. Os funcionários precisam acreditar que se os clientes forem bem tratados trarão benefícios a si mesmos.

Segundo Hoffman e Bateson (2003), Tratando-se de prestação de serviços, um ponto importante é a equipe de contacto, o atendimento em si, pois serão eles que farão a diferenciação e assim criar satisfação para os usuários.

2.3.1. MEDIDA DA SATISFAÇÃO

Toda organização deve medir a satisfação dos utentes com regularidade porque a chave para reter clientes está em satisfazê-los.

Como nos lembra Kotler e Keller (2006), existem vários métodos para medir a satisfação dos clientes. Levantamentos periódicos, podem monitorar directamente. É possível fazer perguntas adicionais aos entrevistados, para medir a intenção de recompra e a probabilidade ou a disposição de recomendar a empresa ou a marca a outros. Ainda, podem monitorar o índice de perda de clientes e contactar aqueles que pararam de comprar ou que mudaram para outro fornecedor para saber o motivo.

2.3.2. QUALIDADE PERCEBIDA EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS

Para os autores como Giansi e Corrêa citados por Baptista e Leonardt (2011), o factor qualidade, é dado pela comparação entre a percepção do serviço prestado e a expectativa que o usuário tem com o mesmo. O usuário não ficará satisfeito se o nível de percepção estiver abaixo do esperado, e assim terá a percepção de um serviço sem qualidade, podendo a qualidade também ser definida como o grau de satisfação.

Giansi e Corrêa citados por Baptista e Leonardt (2011), afirmam que, as expectativas e a percepção estão relacionadas ao serviço prestado, e possuem alguns aspectos: a) consistência, que tem relação com a experiência anterior, não varia no processo e nem no resultado; b) competência, habilidade e conhecimento para executar o serviço; c) velocidade de atendimento, prontidão da empresa e seus funcionários em prestar o serviço; d) flexibilidade, ser capaz de mudar e adaptar a operação; e) credibilidade/segurança, baixa percepção de risco; f) acesso, localização conveniente; g) tangíveis, aparência de qualquer evidência física; h) custo, fornecer serviços a baixo custo.

De acordo com Kotler (1998), a qualidade percebida está relacionada com a satisfação dos usuários. Para Gale (1996), a qualidade percebida, é o que os usuários pensam a respeito dos produtos ou serviços, comparando com os da concorrência, enquanto o valor percebido é a qualidade que o mercado percebe em relação ao produto ou serviço.

Ainda, no que diz respeito ao conceito de qualidade percebida, segundo Zeithaml e Bitner (2003), os clientes percebem os serviços, em termos da qualidade dos serviços e de quão satisfeitos eles estejam com respeito ao conjunto total de suas experiências de serviços. Fitzsimmons e Fitzsimmons citados pelos mesmos autores, acrescentam que a qualidade em serviços não pode ser objectivamente mensurada, pois contém muitas características psicológicas.

Corrêa e Caon citados por Baptista e Leonardt (2011), afirmam que, uma gestão da qualidade eficiente, é responsável por gerar níveis de satisfação que garantam que os usuários fiquem fidelizados. Mais que usuários retidos, eles serão divulgadores da empresa no seu círculo de influências, o que levará a ampliação da participação de mercado e acima de tudo conquistar novos usuários.

Para Eberle e Milan (2009), a qualidade dos serviços é percebida, muitas vezes, nos detalhes, e o conceito de qualidade, então, deve levar em conta o processo humano, se for o caso, na geração do serviço.

Entretanto, Lovelock e Wright (2001) comentam que a qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes não são a mesma coisa, já que as percepções dos clientes se baseiam em avaliações cognitivas de longo prazo e a satisfação é uma reacção emocional de curto prazo. Muitas vezes, o que os clientes recebem, não é aquilo que estavam esperando e isso traz um desconforto, também chamado de lacuna. Em relação aos prestadores de serviços, estes devem reduzir tais falhas ao máximo, para que consigam conquistar a confiança de seus clientes.

2.4. INDICADORES DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A qualidade de vida no trabalho pode ser analisada com base em vários indicadores, todavia segundo o relatório da revisão do sector de saúde (2012), a experiência quotidiana do atendimento dos utentes nos serviços de saúde, tem demonstrado que a qualidade da atenção é uma das questões mais críticas destes serviços em Moçambique. A fragilidade dos níveis de atenção mais periféricos (Centros de Saúde e Hospitais Rurais/Gerais) é atribuída a:

Desequilíbrio das equipas de saúde, destacando-se a baixa qualificação dos profissionais colocados nas regiões mais remotas;

Fraca motivação dos trabalhadores, resultantes das difíceis condições de trabalho, de vida, e baixas remunerações;

Infra-estruturas, em condições de conservação e higiene deficientes;

Supervisão deficiente, pelos níveis superiores;

Nesta vertente, iremos analisar os seguintes indicadores: segurança, higiene e saúde no trabalho, motivação e por fim a avaliação de desempenho.

2.4.1. A SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

Para Sousa e Sousa (1998), a segurança, higiene e saúde no trabalho (SHS) assumem-se cada vez mais como um domínio específico na gestão de Recursos Humanos (RH), graças a compreensão de que, para obter elevados níveis de qualidade, desempenho e motivação dos trabalhadores, é imprescindível contemplar um conjunto de medidas e princípios de melhoria de trabalho.

Para Chiavenato (2004), segurança e higiene no trabalho, têm um papel fundamental na prestação de serviços, pois agem motivando ou não a continuidade de produção, e sobre a moral dos empregados que resulta numa melhor prestação de serviços.

Esta definição, mostra claramente a grande importância da SHS dentro de uma organização. Tanto Chiavenato (2004), quanto Sousa e Sousa (1998), realçam a grande influência da SHS sobre a motivação e melhoria na prestação de serviços.

Segundo Sousa e Sousa (1998), segurança no trabalho, integra um conjunto de metodologias adequadas a prevenção de acidentes, tendo como principal campo de ação, o reconhecimento dos riscos associados ao local de trabalho e ao processo produtivo.

Segundo a organização mundial da saúde³ (OMS), a saúde, é um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não somente ausência de afecções e enfermidades.

Para Hubbard (1963), o estabelecimento de ótimas condições físicas de trabalho, o desenvolvimento de hábitos de trabalho seguro e saudáveis, e facilidades adequadas de assistência médica, devem ser encorajados pelo órgão de pessoal mediante campanhas de aconselhamento e persuasão.

³ www.alternativamedicina.com>home>saude e doença, visitado no dia 8 de Março de 2013

Esta concepção, remete-nos ao facto da relevância da responsabilidade do órgão de pessoal, em cooperar no provimento da melhoria das condições físicas de trabalho, com vista a salvaguardar a saúde do funcionário e reduzir os acidentes.

2.5. MOTIVAÇÃO

Para Chiavenato (1992), o desempenho da pessoa, está fortemente relacionado com suas aptidões e habilidades. Porém, o bom desempenho, requer muito mais do que simplesmente aptidões e habilidades. Requer também, motivação para trabalhar. O bom desempenho, depende de quão motivado está o empregado.

Segundo Davis e Newstrom (1991), embora não haja respostas simples para a questão da motivação, um importante ponto de partida, reside na compreensão das necessidades do empregado.

Como nos lembra Chiavenato (1992), para se compreender a motivação humana, é necessário o conhecimento do que a provoca e dinamiza. A motivação, existe dentro das pessoas e se dinamiza através das necessidades humanas, todavia cada pessoa possui seus próprios e específicos motivos ou necessidades, daí resulta que os mesmos são pessoais e individuais, pois são determinados pelos factores que formam a personalidade, pelos traços biológicos e psicológicos e pelas características adquiridas através da experiência pessoal e aprendizagem de cada pessoa.

Apesar das diferenças individuais, quanto aos motivos ou necessidades que regem o comportamento das pessoas, certas necessidades são basicamente semelhantes, quanto a maneira pela qual fazem as pessoas organizarem seu comportamento para obter satisfação. Sob este ponto de vista, muitas teorias, procuram identificar as necessidades que são comuns a todas pessoas.

As teorias das necessidades partem do princípio de que, os motivos do comportamento residem dentro do próprio indivíduo: sua motivação para agir e se comportar deriva das forças que existem dentro dele próprio.

2.5.1. TEORIA DA HIERARQUIA DAS NECESSIDADES DE MASLOW

Para Maslow citado por Chiavenato (1992), as necessidades humanas, estão arranjadas em uma pirâmide de importância e de influência de comportamento humano. Na base da pirâmide, estão as necessidades mais baixas e recorrentes, enquanto que, no topo, estão as mais sofisticadas e intelectualizadas.

Necessidades fisiológicas ou biológicas: constituem o nível mais baixo de todas as necessidades humanas, como as necessidades de alimentação (fome e sede), de sono e repouso (cansaço), abrigo (frio ou calor) etc. As necessidades fisiológicas, exigem a satisfação cíclica e incessante para garantir a sobrevivência do indivíduo e sua principal característica é a premência: quando uma dessas necessidades não está satisfeita, ela domina a direção do comportamento.

Necessidade de segurança: constituem o segundo nível das necessidades humanas. Surgem do comportamento humano, quando as necessidades fisiológicas estão relativamente satisfeitas. A busca de proteção contra a ameaça ou privação, a fuga ao perigo, o desejo de estabilidade, busca de um mundo ordenado e previsível, são manifestações típicas destas necessidades. As necessidades de segurança, tem grande importância, visto que, na vida organizacional, as pessoas tem uma relação de dependência com a empresa, e onde as ações gerenciais arbitrárias ou as decisões inconsistentes e incoerentes podem provocar incerteza ou insegurança nas pessoas, quanto à sua permanência no emprego.

Necessidades sociais: são as necessidades relacionadas com a vida associativa do indivíduo com outras pessoas. São as necessidades de associação, de participação, de aceitação por parte dos colegas, troca de amizade, de afecto e amor. Quando não são satisfeitas, a pessoa se torna resistente, antagônica e hostil, com relação as pessoas que a cercam.

Necessidade de estima: são as necessidades relacionadas com a maneira pela qual a pessoa se vê e se avalia, isto é, com a auto-avaliação e auto-estima. Envolvem a auto-apreciação, a auto-confiança, a necessidade de provação social e de reconhecimento, de status, prestígio e de consideração. A sua frustração, pode produzir sentimentos de inferioridade, fraqueza, dependência e desamparo, os quais, por sua vez, podem levar ao desânimo ou actividades compensatórias.

Necessidade de auto-realização: estão relacionadas com a plena realização, daquilo que cada pessoa tem de potencial e de virtual, da utilização plena dos talentos individuais.

2.5.2. MODELO CONTIGENCIAL DE VROOM

Vroom citado por Chiavenato (1992) salienta que a motivação para produzir em uma empresa é função de três factores determinantes a saber:

Expectativas: isto é, objectivos individuais e a força de desejo de atingir tais objectivos. Os objectivos individuais podem incluir dinheiro, segurança no cargo, aceitação social, reconhecimento, trabalho interessante e uma infinidade de combinação de objectivos que uma pessoa pode procurar satisfazer simultaneamente dentro da empresa.

Recompensas: a relação percebida entre, a sua produtividade e o alcance dos objectivos individuais. Se uma pessoa, tem por objectivo mais importante, obter um salário maior, e se trabalha na base de remuneração por produção, poderá ter uma forte motivação para produzir mais devido á recompensa percebida. Porém, se a sua aceitação social pelos outros colegas do grupo é mais importante, ela poderá produzir abaixo do nível consagrado pelo grupo como padrão informal de produção, uma vez que produz mais nesta situação poderá significar a rejeição do grupo.

Relações entre expectativas e recompensas: é a capacidade percebida de influenciar a sua produtividade, para satisfazer suas expectativas com as recompensas. Se uma pessoa, acredita que, um grande esforço aplicado tem pouco efeito sobre o resultado, tendera a não se esforçar muito, pois, não percebe a relação entre nível de produtividade e recompensa, isto é, entre custo e benefício, entre investimento pessoal e retorno.

Estes três factores acima, determinam o nível de motivação para produzir em quaisquer circunstâncias em que o individuo se encontre.

2.5.3. TEORIA DOS FACTORES HIGIÉNICOS E MOTIVACIONAIS DE HERZBERG

Herzberg formulou a chamada teoria dos dois factores, para melhor explicar o comportamento das pessoas em situação de trabalho. Para ele, dois factores orientam fortemente o

comportamento das pessoas:

1. **Factores higiénicos:** também designados factores extrínsecos, estão localizados no ambiente que rodeia as pessoas e abrange as condições dentro das quais elas desempenham o seu trabalho.

Os principais factores higiénicos são: o salário, os benefícios sociais, o tipo de gerência que as pessoas recebem, as condições físicas e ambientais de trabalho, as políticas e directrizes da empresa, o clima organizacional, os regulamentos internos etc.

As principais características dos factores higiénicos⁴: quando eles são óptimos, conseguem apenas evitar a insatisfação das pessoas, pois não conseguem elevar consistentemente a satisfação, quando a elevam, não conseguem sustenta-la elevada por muito tempo. Porém quando são péssimos ou precários, os factores higiénicos, provocam a insatisfação das pessoas. Devido a essa influência voltada para a insatisfação, Herzberg citado por Chiavenato (1992), os designou factores insatisfaciêntes.

2. **Factores motivacionais:** também designados intrínsecos, pois estão relacionados com o conteúdo do cargo, e com a natureza das tarefas que a pessoa executa. Assim sendo, os factores motivacionais, estão sob o controle da pessoa, pois estão relacionados com aquilo que ela faz e desempenha. Os factores motivacionais, envolvem o sentimento de crescimento individual, de reconhecimento profissional e as necessidades de auto realização.

A característica mais importante dos factores motivacionais, é que quando são óptimos, eles elevam a satisfação das pessoas no trabalho. Porém, quando precários, evita a satisfação. Pelo facto de estarem relacionados com a satisfação das pessoas, recebem o nome factores satisfaciêntes.

2.6. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Para Caetano e Vala (2007), avaliação de desempenho, é um sistema formal e sistemático que permite apreciar o trabalho desenvolvido pelos colaboradores de uma organização.

⁴ Higiénicos, porque são essencialmente profiláticos e preventivos: eles apenas evitam a insatisfação, mas não provocam a satisfação.

Segundo Chiavenato (1992), avaliação de desempenho, é uma responsabilidade gerencial que procura monitorar o trabalho da equipe, e de cada membro e os resultados alcançados para compara-los com os resultados esperados, preocupa-se com a eficiência, e com a eficácia, com a qualidade, e com a produtividade.

Estas concepções, remetem-nos aos resultados obtidos no trabalho dos colaboradores dentro de uma organização. Os resultados, são frutos de eficiência e eficácia que resultam da satisfação e motivação do funcionário no ambiente em que esta inserido.

A satisfação obtida pelo indivíduo, funciona como um reforço positivo para um novo desempenho, enquanto a insatisfação ou frustração, funciona como reforço negativo.

A satisfação no trabalho, é consequência do sucesso no desempenho⁵ das tarefas, e da recompensa percebida. A recompensa, pode ser representada por estímulos externos como: elogio do gerente, reconhecimento do trabalho, imagem social do executante, prémios, oportunidades de promoção.

Jacobs et al. citado por Caetano e Vala (2007), indicam que a avaliação de desempenho, permite apoiar as decisões de acção disciplinar, dar feedback, desenvolver o empregado, servir de critério para as promoções, para a selecção, formação, para o diagnóstico, e desenvolvimento da organização.

O sistema de avaliação, serve como importante ferramenta gerencial, para melhorar o desempenho das pessoas, alcançar sua satisfação, melhorar o contexto de trabalho e a qualidade de vida das pessoas e proporcionar melhores resultados em termos de eficiência e eficácia.

2.6.1. MÉTODOS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Segundo Chiavenato (1992), a avaliação de desempenho, pode ser feita por métodos que variam conforme a empresa, ou mesmo conforme cada área da empresa, de acordo com os objectivos visados. Existem três métodos tradicionalmente usados:

⁵ O desempenho humano, apresenta factores que actuam interagindo entre si, nomeadamente: a motivação, esforço, habilidades, desempenho, resultados, satisfação e restrições ambientais

2.6.1.1. MÉTODO DAS ESCALAS GRÁFICAS

Neste método, o avaliador procura situar o desempenho de cada pessoa em uma tabela de dupla entrada: no eixo vertical estão os chamados factores de avaliação, e no eixo vertical os graus de medição de desempenho em cada um desses factores. Os factores de avaliação, são escolhidos em função do desempenho ideal, e devem permitir uma comparação do desempenho de todas as pessoas envolvidas. A situação desejada, é a meta do desempenho. Como o desempenho, é uma variável complicada, ele é medido através dos factores de avaliação⁶ escolhidos.

2.6.1.2. MÉTODO DAS ESCALAS FORÇADAS

É um método construído, para conformar e neutralizar os efeitos da generalização, e do subjectivismo típicos do método das escalas gráficas. Consiste, em avaliar o desempenho, por intermédio de frases descritivas de alternativas de tipos de desempenho individual. Em cada bloco, existe um conjunto composto de duas ou quatro frases, no qual o avaliador, deve escolher forçosamente apenas uma ou duas que mais se aproximam do desempenho da pessoa avaliada, daí a designação escolha forçada.

2.6.1.3. MÉTODO DE PESQUISA DE CAMPO

É um método, que utiliza a entrevista de um especialista com o gerente para avaliar o desempenho dos seus subordinados. A avaliação, é feita pelo gerente, mas com a assessoria de um especialista que percorre todas as áreas da empresa.

2.7. MODELO DE ANÁLISE

O modelo de análise, foi elaborado com base nos elementos discutidos na teoria, nos conceitos considerados básicos para a pesquisa, de onde retiramos os indicadores que serão operacionalizados

Conceito	Dimensão	Indicadores
	Organizacional	<ul style="list-style-type: none">• Condições de trabalho• Saúde, higiene e segurança

⁶ Os factores de avaliação mais frequentemente utilizados, estão relacionados com o desempenho no trabalho, características pessoais do avaliado e o potencial de desenvolvimento no trabalho.

QVT	e Motivacional	no trabalho <ul style="list-style-type: none"> • Motivação • Avaliação de desempenho
Satisfação	Prestação de serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade no atendimento • Celeridade no atendimento • Acesso aos serviços

Tabela 1: Modelo de Análise

Na dimensão organizacional e motivacional, analisaremos o modo de funcionamento do Banco de Socorro, condições de trabalho existente e o nível de qualidade de vida no trabalho.

No âmbito da prestação de serviços, analisaremos a qualidade no atendimento, a celeridade e o acesso aos serviços. Todos estes aspectos permitirão perceber a relação existente entre qualidade de vida no trabalho e a prestação de serviços.

3. METODOLOGIA

Existem muitas formas de se caracterizar uma pesquisa. Segundo Pacheco Júnior, Pereira e Pereira Filho (2007), ela é caracterizada segundo a natureza das variáveis, o grau, o objectivo, a colecta de dados, a amplitude e a profundidade da pesquisa.

Assim, existem dois aspectos a considerar: a) natureza: pode ser considerada como qualitativa ou quantitativa; b) tipo de pesquisa: exploratória, descritiva ou conclusiva causal;

O procedimento metodológico, privilegiou o estudo de caso, aplicado no Banco de Socorro do Hospital Geral de Mavalane.

Segundo Gil (1999), a pesquisa exploratória, é realizada especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado, existe pouco conhecimento sistematizado e acumulado na área em que o trabalho foi realizado. Considerando se o presente trabalho, que envolve funcionários públicos do HGM e utentes, esta pesquisa é exploratória.

Este trabalho, foi elaborado utilizando o enfoque da pesquisa quantitativa. Isso significa que foi efectuado um levantamento de dados, que posteriormente foram analisados numericamente. Segundo Richardson (1985), o método quantitativo, utiliza a quantificação tanto na colecta de dados quanto no tratamento das informações através de técnicas estatísticas. Esse método garante a precisão dos resultados, evita distorções de análise e interpretação, além de possibilitar uma

margem de segurança quanto às interferências. A colecta dos dados foi feita através da aplicação do questionário. A análise dos dados foi realizada através das respostas dos questionários.

3.1. AMOSTRA

Segundo Lakatos e Marconi (2001), é necessário delimitar o grupo que fará parte da pesquisa, o que evita uma questão de pesquisa muito abrangente e sem um foco a seguir. Assim, o instrumento de colecta foi aplicado á uma amostra de 20 funcionários, buscando identificar o nível de satisfação em relação a QVT e 50 utentes como forma de avaliar o nível de satisfação relação aos serviços prestados.

3.2. INSTRUMENTO DE COLECTA DE DADOS

O instrumento utilizado nesse estudo, para colectar os dados junto aos funcionários e utentes foi o questionário. Como nos lembra Roesch (2005), o questionário é um instrumento de pesquisa que procura mensurar algo. No caso do presente trabalho, mensuramos o grau de satisfação dos funcionários e utentes do HGM. Para Richardson (1985), os questionários podem ter três diferentes tipos de classificação:

- Questionários de perguntas fechadas – alternativas de respostas fixas;
- Questionários de perguntas abertas – respostas elaboradas pelo entrevistado;
- Questionários que combinam perguntas abertas e fechadas – geralmente é incluída entre as alternativas uma categoria outros, aberta para aprofundar a opinião do entrevistado.

Esta pesquisa teve duas fases, a primeira fase, que consistiu na elaboração do projecto de pesquisa, através da pesquisa bibliográfica. A mesma consistiu na consulta de todo o tipo de documento que debruça-se sobre o tema em análise e o objecto de estudo.

A segunda fase, consistiu na colecta e análise de dados, a recolha de dados foi feita, através da análise documental e algumas entrevistas exploratórias dirigidas aos trabalhadores do HGM, como forma de avaliar o nível de satisfação, descrever as conduções de trabalho existentes e aos utentes para a análise da satisfação em relação aos serviços prestados.

3.3. COLECTA DE DADOS

Para a colecta de dados usamos como perfil geral, tanto para os utentes como para os funcionários os seguintes indicadores: nível de escolaridade, faixa etária e género.

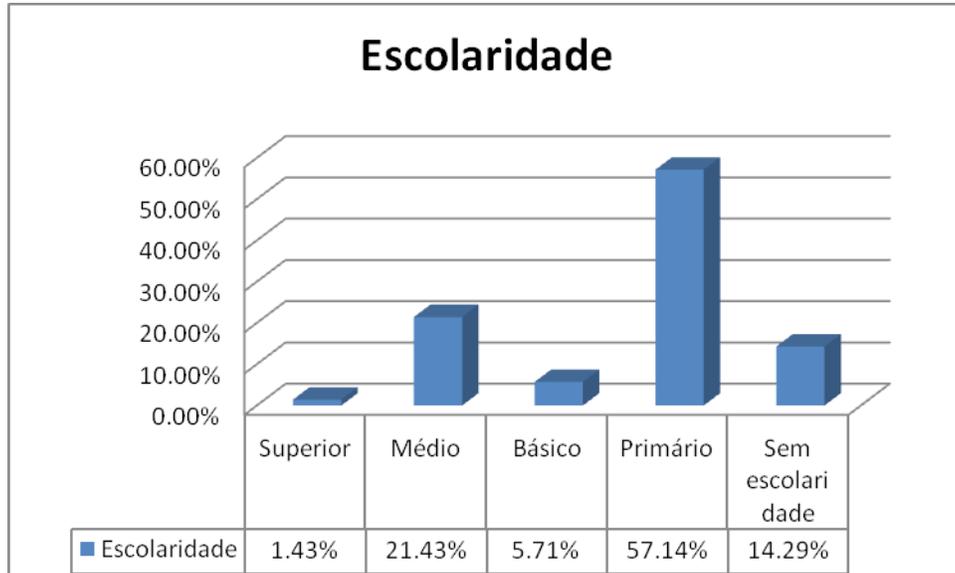


Gráfico 1: Nível de escolaridade

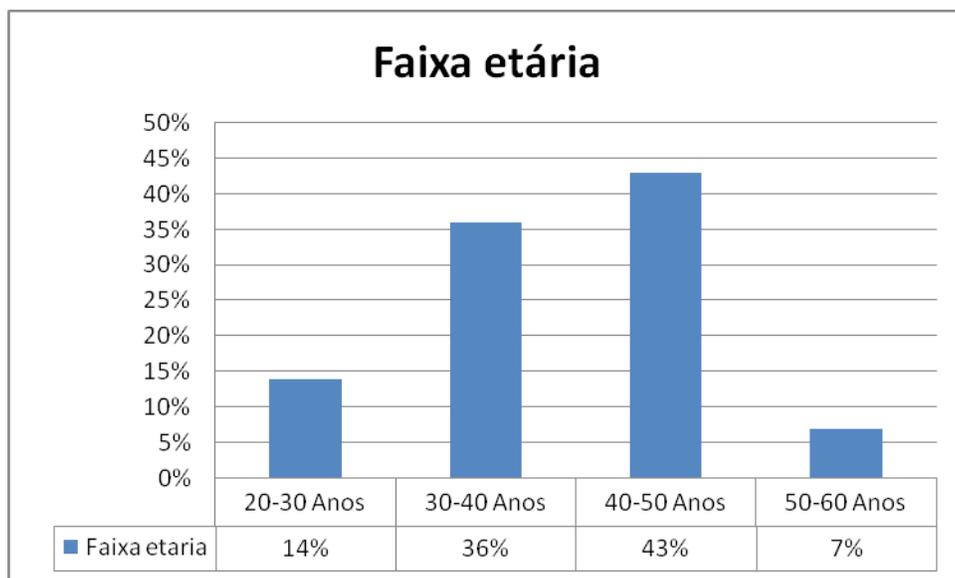


Gráfico 2: Faixa etária

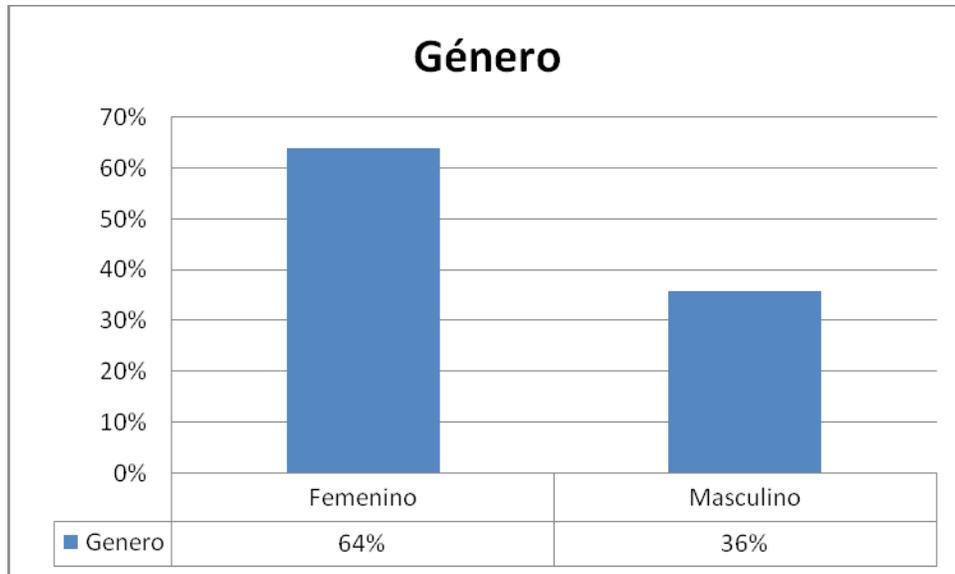


Gráfico 3: Género

Do total da nossa amostra, 71% corresponde aos utentes e 29% aos funcionários devido ao elevado número de utentes e reduzido número de funcionários disponíveis a dar entrevista devido ao excesso de trabalho.

Os gráficos acima, ilustram claramente, que o nosso inquérito abrangeu na sua maioria o sexo feminino, na faixa etária entre 40_50 anos de idade e de nível de escolaridade primário.

4. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

O Hospital Geral de Mavalane localizado na avenida das FPLM em Maputo, foi inaugurado em 1972 por Firmino Santana, na altura vocacionado para o tratamento da lepra. Segundo Fabião Siteo, o Hospital não tem documento de criação.

O Banco de Socorro do Hospital Geral de Mavalane, está estruturado da seguinte forma: Aceitação (Guiché), local onde o utente, faz o seu registo (faz conhecer seu nome, idade e local de residência) e a compra da senha. Posteriormente, encontramos a sala de espera, lugar onde o utente, é encaminhado para aguardar, pela assistência médica numa das triagens indicada pelo pessoal da aceitação.

O Banco de Socorro é ainda composto por três triagens, onde a triagem 1 e 2 estão reservados ao atendimento de pessoas adultas e a triagem 3 á crianças dos 0-6 anos de idades, para além de duas salas para pequenas cirurgias.

4.1. DESCRIÇÃO DE DADOS

Dos dados colhidos no Hospital Geral de Mavalane, para a materialização da presente tese obtivemos a seguinte informação:

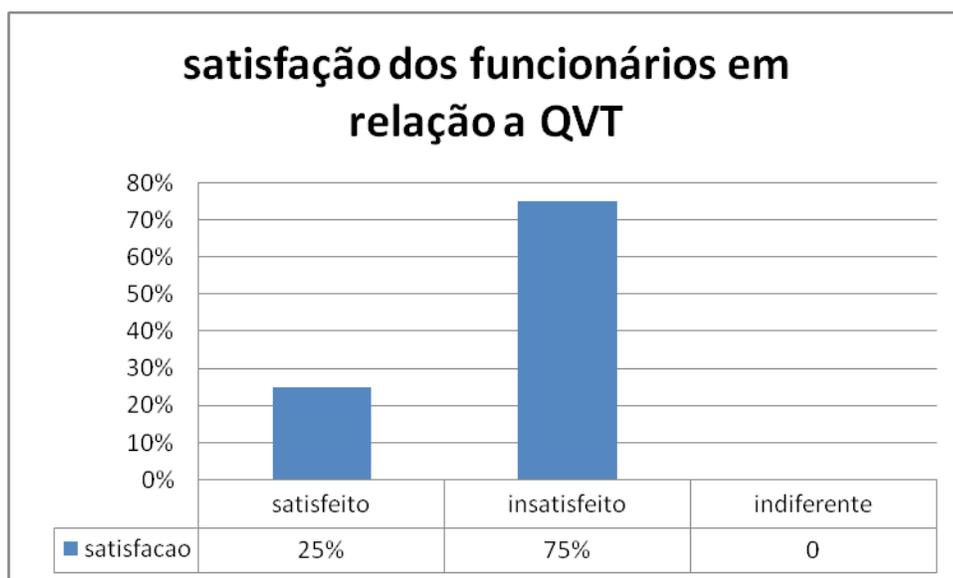


Gráfico 4: Satisfação dos funcionários em relação à QVT.

4.1.1. EM RELAÇÃO AS CONDIÇÕES DE TRABALHO

Temos como indicadores das condições de trabalho os seguintes: instrumentos de trabalho, higiene, a temperatura, protecção e segurança.

Segundo Fabião Siteo, chefe dos Recursos Humanos as condições de trabalho são negativamente influenciadas pela insuficiência de instrumentos de trabalho, que dificulta a execução de tarefas com eficiência e eficácia; ausência de ventilação dentro das pediatrias, causada pela falta de ar condicionado e ventiladores, que na sua maioria encontram-se avariados; degradação do tecto, que no tempo chuvoso possibilita a filtração das águas de chuva destruindo vários documentos.

Segundo a enfermeira Valodia Wamusse, as condições de trabalho no Banco de Socorro, são favoráveis, visto que, o Hospital esta em constantes mudanças em vista a criação de melhores condições de trabalho para os funcionários. Para o servente Edson Machava, as condições de trabalho não são boas, visto que, eles tem trabalhado com dificuldades, devido a escassez de instrumentos de trabalho, que facilitem o as suas actividades, sendo que, o trabalho exige o uso exclusivo de luvas, detergentes e mascara.

De acordo com a chefe do Banco de Socorro, Dra. Fonseca, as condições de trabalho permitem a execução de tarefas. A sala de espera, é onde o paciente aguarda para ser atendido pelos técnicos de saúde e apresenta uma organização considerável, visto que, as crianças e os adultos tem o atendimento em triagens separadas. Portanto, esta organização faz com que a fila esteja mais organizada evitando deste modo as enormes filas de espera.

4.1.2. SAÚDE, HIGIENE E SEGURANÇA

Com a criação da prevenção e combate a infecções (PCI), segundo o chefe dos Recursos Humanos Fabião Siteo, o HGM, tem em vista a melhoria das condições de higiene, e prevenção da saúde e segurança dos funcionários, embora enfrente, vários desafios nessa vertente, pois é assolado pela falta de equipamento de protecção, e pelo não cumprimento das instruções das entidades competentes, em matéria de higiene e segurança nos sectores da instituição, o que periga a saúde dos mesmos.

Segundo a servente Virgínia Salome, o seu trabalho exige muito cuidado e protecção, o que exige o consumo de leite, sendo que a distribuição do mesmo tem se verificado raramente na organização, associado a baixo salário, que dificulta a sua compra para o consumo.

Segundo a técnica de medicina preventiva Elsa Martins, o Banco de socorro tem falta de instrumentos de protecção, mas as condições de saúde e higiene tem sido asseguradas pelos serventes que tratam da área da limpeza dia após dia.

Segundo a chefe do Banco de Socorro, Dra. Fonseca, o hospital sendo um local de atendimento aos doentes, exige extrema atenção, a nível de higiene e segurança, o que tem se verificado quase em todos os sectores do hospital.

4.1.3. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Segundo Fabião Siteo, chefe dos Recursos Humanos foi implementado em 2011 o SIGEDAP, método de avaliação de desempenho, como forma de melhor avaliar os seus funcionários. O mesmo é feito anualmente, onde são premiados os melhores trabalhadores.

Desde a criação do HGM, a avaliação de desempenho era feita com base no voto, onde era eleito o melhor trabalhador, com o surgimento de SIGEDAP, que segundo o chefe de Recursos Humanos é de difícil interpretação, torna-se difícil, a análise do potencial do trabalhador.

Segundo o técnico de enfermagem Fernando Massinga, o hospital tem efectuado a avaliação de desempenho uma vez por cada ano, a mesma é feita a nível de cada sector, onde são respondidas algumas questões relativas ao desempenho dos funcionários.

Segundo a servente Gloria Machava, antigamente a avaliação era feita de forma justa, pois o desempenho era avaliado a nível de cada sector e por via de voto, com a introdução do SIGEDAP, a avaliação de desempenho é feita a nível do sector administrativo de forma pouco clara. Segundo ela a avaliação por via de voto é mais justa.

Para a enfermeira Valodia Wamusse, a avaliação de desempenho, feita anualmente é importante para o conhecimento do esforço e dedicação de cada funcionário. O sector de Recursos Humanos tem premiado anualmente os melhores trabalhadores.

4.1.4. MOTIVAÇÃO

A motivação do trabalhador, é ferramenta básica para o sucesso de qualquer organização. Embora o HGM, enfrente vários desafios de ordem económica, tem procurado motivar os funcionários para o alcance de melhores desempenhos.

Segundo a enfermeira, Emília Sipuice, como forma de motivar os trabalhadores são premiados anualmente os melhores funcionários, é respeitada a licença de parto, o direito as férias, são melhoradas gradualmente as condições de trabalho e quando necessário é dada a formação aos funcionários.

Segundo o chefe de Recursos Humanos Fabiao Siteo, todo o funcionário tem direito a formação para a capacitação e motivação, mas a falta de recursos financeiros dificultam esse processo.

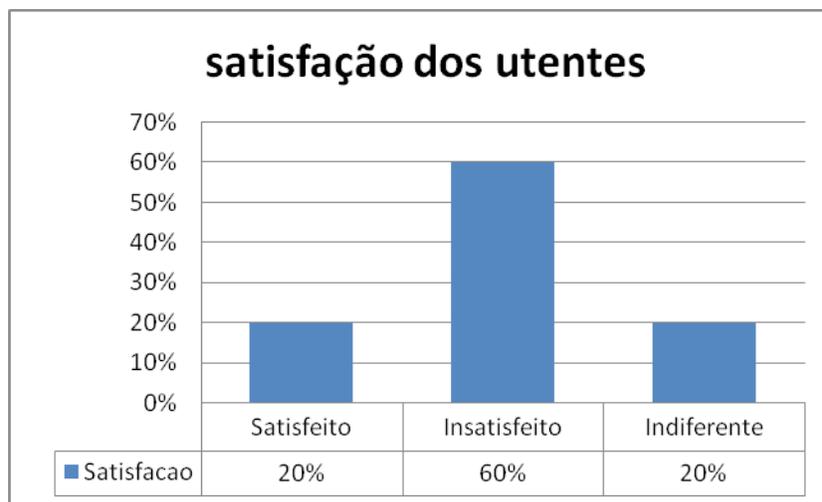


Gráfico 5: Satisfação dos Utentes.

4.1.5. QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Segundo o utente, Gustavo limas, atendimento no Banco de Socorro do HGM é caracterizado pelo não cumprimento das normas apresentadas pelo MISAU. Segundo a estagiária, Olga Simões, Técnica de Medicina Preventiva, tem prioridade no atendimento, mulheres grávidas, deficientes físicos, pessoas com crianças no colo e pessoas com mais de 60 anos, o que não tem se verificado nas filas de espera do Banco de Socorro, principalmente aos fins de semana, altura em que somente uma triagem tem funcionado.

Segundo Silvestre Domingos, um dos utentes entrevistados, o atendimento não é agradável, pois é lento. Para a utente Carla Fernandes, o único processo mais flexível no Banco de Socorro é a compra de senha, após o mesmo a tendência, é ficar mais de duas horas a espera do atendimento nas Pediatrias.

Segundo a chefe do Banco de Socorro Dra. Fonseca a construção de mais assentos no pátio do Banco de Socorro tem como finalidade a organização e o conforto dos utentes, embora não garanta a total qualidade no atendimento.

4.1.6. CELERIDADE NO ATENDIMENTO

A principal característica das filas de espera, é a morosidade, que é resultado do constante abandono das triagens, insuficiência de pessoal para responder a demanda dos utentes, uso de uma única porta para a circulação de macas, utentes e funcionários.

A dificuldade de circulação de deficientes físicos, da sala de espera até as Triagens, devido a falta de rampas, é outro factor que dificulta a celeridade no processo de atendimento.

Segundo a utente, Lígia Bunguea, o atendimento é moroso em todos os sectores do hospital, visto que, verifica-se o mesmo na farmácia, onde a fila de espera é enorme.

Segundo a utente, Lúcia Bila, no Banco de Socorro, o atendimento é favorecido as pessoas conhecidas, pois, varias pessoas, fora da fila de espera, tem sido atendidas, sem terem cumprido as regras estabelecidas no hospital.

Segundo a técnica de medicina preventiva, Elsa Martins, a demora no atendimento, é devido a insuficiência de técnicos, que possam fazer face a procura dos serviços do Banco de socorro.

Um dos utentes, que preferiu anonimato, afirmou que, após ter sido vítima de agressão física durante a noite, tendo procurado pelos serviços do Banco de Socorro, teve que ficar na enorme fila de espera, mesmo apresentando ferimentos graves.

4.1.7. ACESSO AOS SERVIÇOS

Embora o acesso ao HGM, seja facilitado pela sua localização geográfica, o acesso aos medicamentos nesta unidade hospitalar deixa a desejar, visto que, a farmácia encontra-se desprovida de medicamentos, que são a base de cura dos doentes.

Esta situação, obriga a compra de medicamentos em farmácias privadas, o que cria uma insatisfação por parte dos utentes com fraco poder de compra, por escassez de bens monetários, o que agrava o seu estado de saúde.

Quanto ao acesso aos serviços, segundo a chefe do Banco de Socorro, Dra. Fonseca, as melhorias que ocorreram no espaço físico do Banco de Socorro, facilitam o rápido acesso ao mesmo, criando o descongestionamento da única entrada que funcionava anteriormente, dando acesso ao Banco de Socorro.

4.2. ANÁLISE DE DADOS

4.2.1. ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

A QVT, afecta atitudes pessoais e comportamentais importantes para a produtividade, e é influenciada por diversos factores, que podem causar a satisfação ou insatisfação dos funcionários.

Para a obtenção de dados, sobre a satisfação dos funcionários, tivemos como foco, o modelo de análise sobre QVT, elaborado com base nos elementos discutidos ao longo da pesquisa.

As condições de trabalho, são o ambiente físico que envolve o empregado, enquanto ele desempenha um cargo. Segundo o modelo de análise sobre QVT, elaborado nesta tese com base nos elementos discutidos ao longo do mesmo, as condições de trabalho referem-se a instrumentos de trabalho, higiene, temperatura, protecção e segurança. Quanto melhor forem as condições de trabalho, maior será a facilidade de estadia nas Pediatrias, visto que, o ambiente será agradável. A necessidade de conforto, faz parte das chamadas necessidades fisiológicas ou biológicas, apresentadas na teoria das necessidades de Maslow, constituem o nível mais alto de todas as necessidades humanas e garantem a sobrevivência do indivíduo. Quando uma dessas necessidades, não esta satisfeita, ela domina a direcção do comportamento, por isso, tem se verificado o descontentamento por parte dos funcionários.

Para Nascimento e Carvalho (1993), o processo de higiene e de trabalho, envolve paralelamente, a análise e o controle das condições de trabalho da organização, as quais influenciam obrigatoriamente, o comportamento humano. O comportamento humano pode ser influenciado positivo ou negativamente e desta forma motivando ou desmotivando o funcionário.

No HGM, embora exista segundo Fabião Siteo, a PCI⁷, os trabalhadores encontram se insatisfeitos, devido á falta de equipamento de protecção, com vista a prevenir os riscos e efeitos prejudiciais a saúde dos trabalhadores; o não cumprimento das instruções das entidades competentes em matéria de higiene e segurança, por parte dos colegas; excesso de capim que segundo um dos nossos inqueridos, é a fonte de mosquitos no tempo chuvoso; e a falta de

⁷ Prevenção e combate a infecções

higiene sanitária, facto que desmotiva aos funcionários, que vê sua saúde exposta aos riscos devido a más condições de trabalho.

Para Maslow a principal característica das necessidades biológicas é a premência: quando uma dessas necessidades não esta satisfeita, ela domina a direcção do comportamento facto que justifica o constante abandono do posto de trabalho por parte dos funcionários visto que os gabinetes não apresentam nenhuma ventilação pois o ar condicionado na sua maioria encontra-se avariado criando um ambiente de difícil permanência. Associado a este factor, está a degradação do tecto que, no tempo chuvoso obriga ao abandono constante do posto de trabalho aumentando a fila de espera dos utentes e má prestação de serviços.

Segundo o REGFAE⁸, os funcionários e agentes do estado, tem o direito a prestação de serviços em condições de higiene e segurança, sendo da responsabilidade da instituição onde o funcionário ou agente esta inserido, a criação e desenvolvimento de meios adequados a protecção da sua integridade física e mental, e a constante melhoria das condições de trabalho. Contudo, os resultados obtidos no inquérito aos funcionários demonstram claramente a falta de condições físicas ambientais de trabalho naquele recinto hospitalar.

Segundo o nº1 do artigo 219 da lei nº23/2007 (lei do trabalho), de 1 de Agosto as grandes empresas são obrigadas a providenciar um serviço para a prestação dos primeiros socorros, em caso de acidentes, doença súbita, intoxicação ou indisposição. Nesta óptica o HGM cumpre com a presente lei na medida em que disponibiliza a assistência médica.

Para Gil (2009), convém considerar, que os funcionários passam muitas horas dentro da empresa. Se essas oito ou mais horas, puderem ser agradáveis, as pessoas se sentirão mais motivadas e conseqüentemente mais envolvidas com a qualidade. Porém, a qualidade na prestação de serviços no Banco de Socorro do HGM, é também afectado pela insuficiência de técnicos qualificados e pela falta de financiamento.

A relação chefe subordinado no Banco de Socorro do HGM, é caracterizada pelo apoio socioemocional, orientação técnica, igualdade no tratamento. Segundo Fabião Site⁹, a comunicação com os utentes, é feita de forma directa, através de palestras de orientação, e o uso

⁸ Moçambique.Regulamento do Estatuto Geral dos Funcionarios e Agentes do Estado. Moçambique: imprensa Nacional, 2009

⁹ Chefe dos Recursos Humanos do HGM

de mecanismos formais de comunicação com os funcionários (avisos, circulares, comunicados, etc.).

Como nos lembra Chiavenato (1992), a satisfação no trabalho, é consequência do sucesso no desempenho. Avaliação de desempenho, está totalmente voltada para a melhoria. O sistema de avaliação serve como importante ferramenta gerencial para melhorar o desempenho das pessoas, alcançar sua satisfação, melhorar o contexto de trabalho e a qualidade de vida das pessoas, e proporcionar melhores resultados em termos de eficiência e eficácia.

A avaliação de desempenho, no HGM, segundo Fabião Siteo¹⁰, é feita uma vez por ano, e com muita dificuldade, visto que, antigamente era feita em cada sector por via do voto, onde em cada sector era eleito o trabalhador mais empenhado, o qual era premiado como forma de motivá-lo.

Em Janeiro de 2011, entra em vigor o novo método de avaliação de desempenho, o SIGEDAP¹¹, que é feito anualmente, todavia com muita dificuldade pois segundo o chefe da secretaria é de difícil interpretação.

Sendo, o SIGEDAP de difícil interpretação para o sector de Recursos Humanos do hospital, isso indica que, desde a sua implementação em 2011, até aos dias actuais, sempre houve lacunas na identificação do real desempenho de funcionários.

4.2.2. ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES

Para Kotler e Keller (1998), a probabilidade da satisfação e repetição da compra, depende da oferta atender ou não a essa expectativa, o que nos leva a crer, que as condições de atendimento nas organizações determinam o nível de frequência dos utentes.

Dos utentes submetidos ao nosso inquérito, 60 % apresentam uma insatisfação em relação aos serviços prestados, devido há vários factores, dentre os quais destacamos: a morosidade no atendimento, que é causado pelo abandono das triagens por parte dos funcionários, o que paralisa de certa forma o processo de atendimento e agrava a fila de espera dos utentes; insuficiência de pessoal, para responder a demanda dos utentes; o uso de uma única porta, para a circulação tanto das macas, assim como dos próprios funcionários em exercício de outras actividades, o que

¹⁰ Chefe dos Recursos Humanos do HGM

¹¹ Sistema de Desempenho na Administração Pública

dificulta circulação de utentes; falta de medicamentos¹², o que agrava o estado de saúde de vários utentes, visto que, não possuem poder de compra nas farmácias privadas; falta de atenção por parte dos médicos, e por fim a falta de igualdade, caracterizada pelo favoritismo no atendimento de amigos e familiares por parte dos funcionários.

Segundo a utente, Rosa Machava, devido a lentidão e inflexibilidade no atendimento, viu-se obrigada a dormir nos bancos de espera desta unidade sanitária, visto que, era tarde para regressar a casa.

Os utentes satisfeitos, estão na ordem dos 20%, tendo como justificativa, a facilidade no atendimento, pois contam com ajuda de funcionários com os quais tem uma familiaridade ou amizade, todavia, o favoritismo vai contra os pressupostos da função como a equitabilidade; existência de uma sala de espera que alberga mais de 100 pessoas, facto que segundo o utente, Adolfo Marcos facilita a estadia no local.

E, por fim, os restantes 20%, mostraram-se indiferentes, visto que, na sua maioria frequentavam o Hospital pela primeira vez e estavam na fila de espera a menos de dez minutos.

Tendo em conta o direito ou a prioridade de atendimento que segundo Fabião Site¹³, abarca mulheres grávidas, deficientes físicos, pessoas com crianças no colo, pessoas com mais de 60 anos, foi notória a presença de várias mulheres grávidas, pessoas com recém nascidos no colo e idosos aguardando a enorme fila de espera caracterizada pela morosidade.

5. CONCLUSÃO

O nosso estudo, foi em torno do Hospital Geral de Mavalane, em particular o Banco de Socorro da mesma unidade sanitária. A nossa preocupação, desdobrou-se em analisar a qualidade de vida no trabalho e sua relação com a prestação de serviços.

O ser humano, deseja alcançar qualidade de vida no trabalho, visto que, busca tudo que possa proporcionar maior bem estar, equilíbrio físico, psíquico e social, como forma de obter uma vida mais satisfatória.

¹² Segundo Arnaldo Juarez, um dos nossos entrevistados

¹³ Chefe dos Recursos Humanos do HGM

Após a análise da teoria e a realidade vivida no Banco do Socorro do HGM, constatamos que, existe uma relação de dependência dos serviços prestados em relação a qualidade de vida no trabalho dos funcionários. Quanto maior for a QVT dos funcionários, maior será a qualidade dos serviços prestados, e quanto menor for a QVT, menor será a prestação de serviços.

Após a revisão bibliográfica, em torno da qualidade de vida no trabalho, qualidade, qualidade de serviços, satisfação dos usuários e o levantamento de dados no Hospital Geral de Mavalane, em particular no Banco de Socorro, concluímos que o mesmo apresenta má qualidade de vida no trabalho e conseqüentemente a insatisfação dos trabalhadores, o que afecta a prestação dos serviços naquela entidade hospitalar.

Embora o Hospital Geral da Mavalane, tente motivar os seus funcionários através de premiações de melhores trabalhadores, assistência médica e formação, o mesmo está longe de atingir a eficácia a nível do QVT, visto que, enfrenta vários desafios de ordem económica.

As condições físicas do mesmo deixa a desejar, o tecto do mesmo, encontra se degradado, ar condicionados avariados, o que provoca o constante abandono das triagens e a paralisação do trabalho. O tempo de troca de turno dos funcionários, chega a atingir trinta minutos aumentando deste modo a fila de espera dos utentes, associado a falta de medicamentos, criando a insatisfação e prestação de serviços sem qualidade.

O Banco de Socorro do HGM, apresenta uma cultura organizacional adaptativa. Segundo o chefe dos Recursos Humanos, Fabião siteo, a organização apresenta uma cultura de fácil integração e adaptação dos funcionários, em vista ao alcance de inovações benéficas dentro da mesma. Para Chiavenato (2003), culturas adaptativas, caracterizam se por ser flexíveis e maleáveis.

A falta de domínio do SIGEDAP, é outro factor que deixa a desejar pois é uma ferramenta que permite ao gestor avaliar o desempenho e conhecer o potencial do seu trabalhador e quanto mais podermos conhecer as pessoas que nos cercam (e a nós mesmos), mais capazes seremos de entender suas necessidades e o que as motivará. Sendo que, sempre houve lacunas na identificação do real desempenho de funcionários, devido a dificuldade do domínio do SIGEDAP, concluímos que, as premiações aos melhores trabalhadores, não são legítimas, podendo criar discordância entre os funcionários.

6. RECOMENDAÇÕES

Após a identificação de alguns constrangimentos, na prestação de serviços do Banco de Socorro do Hospital Geral de Mavalane, importa endereçar algumas recomendações para que se melhore este processo.

- Melhoria do acesso ao Banco de Socorro, para facilitar a circulação de deficientes físicos que se deslocam através de cadeiras de rodas;
- Criação de um programa de QVT;
- É necessário, que na troca de turno, se evite as demoras e se estipulem um tempo mínimo para a paralisação no processo da troca (15 minutos no mínimo) como forma de evitar enormes filas de espera;
- Criação de melhores condições de trabalho (ventilação) nas triagens para evitar o abandono do posto de trabalho;
- Uso de Técnicas de medida da satisfação dos utentes;
- Criação de mecanismos de armazenamento de dados dos utentes, de modo a evitar repetições, a não de um novo atendimento (nome, idade, residência) e desta forma criar mais flexibilidade
- Melhoramento do sistema da avaliação de desempenho, como forma de se efectuar semestralmente, visto que, é feito uma vez por ano devido as dificuldades encontradas na operacionalização do mesmo
- E necessário que o Banco de Socorro, elabore um plano de treinamento dos seus funcionários

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAPISTA, Michele Marques; **LEONARDT**, Michel Poletto L. *A qualidade dos serviços prestados e satisfação dos usuários em uma biblioteca universitária*. BIBL. Univ., Belo Horizonte. Jan./Jun. 2011.

BOUDON, R; BOURRICOUD, E. *Dicionário crítico de sociologia.* 2^a Ed., são Paulo: Editora Ática. 2004

CAETANO, A; VALA, J. *Gestão de Recursos Humanos: contextos processos e técnicas.* Lisboa: Editora RH, 3^a Ed., 2007

CHIAVENATO, Idalberto. *Introdução á teoria geral da administração,* Rio de Janeiro, Editora Campus e Elsevier, 7 Ed., 2003

CHIAVENATO, Idalberto. *Recursos Humanos: o capital humano das organizações.* 9^a Ed. Rio de Janeiro: 2009

CHIAVENATO, Idalberto. *Recursos Humanos: o capital humano das organizações.* São Paulo: Editora atlas S.A., 8^a Ed., 2004

CHIAVENATO, Idalberto. *Recursos Humanos na empresa.* São Paulo: Editora atlas. 4^o vol. 1991

CARVALHO, António Vieira de; NASCIMENTO, Luís Paulo do. *Administração de Recursos Humanos.* São Paulo: Editora livraria pioneira, 1^o vol. 1993

CESEC. *A Responsabilização Democrática na prestação de serviços: um estudo de caso sobre os serviços de saúde da mulher e da criança.* Maputo, 2012.

DUBIN, Robert. *Relações Humanas na Administração.* São Paulo: Editora atlas. 1^o vol. 1971

DAVIS, K; NEWSTROM, J. W. *Comportamento Humano no Trabalho – Uma Abordagem Psicológica.* São Paulo: Pioneira, 1992.

ESPETIA, Leovany C. *Motivação no trabalho e clima organizacional nas empresas de telecomunicações: Desde a perspectiva da componente organizacional.* Editora Iannovar. Vol 16 Jul./Dez 2006

EBERLE, Luciene; MILAN, Gabriel Sperandio. *Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior localizada em Caxias do Sul-RS.* Caxias do Sul, RS, 2009.

FURASTÉ, Pedro Augusto. *Normas, técnicas para o trabalho científico: elaboração e formatação.* 14^a Ed. Porto Alegre, 2006.

GIL, António Carlos. *Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais*. São Paulo: Editora Atlas, 1ª Ed. 2009

GIL, António Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5ªEd. São Paulo: Atlas, 1999.

GALE, Bradley T. *Gerenciando o Valor do Cliente: criando qualidade e serviços que os clientes podem ver*. São Paulo: Pioneira, 1996.

HOFFMAN, K. Douglas; **BATESON**, John E. G. *Princípios de marketing de serviços: conceitos, estratégias e casos*. São Paulo: 2003.

KOTLER, Philip. *Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle*. 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LOVELOCK, Cristopher H; **WRIGHT**, Lauren. *Serviços: Marketing e Gestão*. São Paulo: Saraiva, 2001.

LAKATOS, Eva Maria; **MARCONI**, Marina de Andrade. *Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projecto e relatório, publicações e trabalhos científicos*. 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MILAN, Gabriel Sperandio; **BRENTANO**, Juliana; **DE TONI**, Deonir. *A qualidade percebida dos serviços prestados por uma agência de comunicação e satisfação do cliente: um estudo exploratório*. Revista Brasileira de Gestão de Negócios, São Paulo: Jan./Mar. 2008.

MARTÍNEZ, Francisco Lerma. *Antropologia cultural: guia para o estudo*. 3ª Ed., Maputo: Paulinas Editorial.1999

MISAU. *Relatório de revisão do sector de saúde*. República de Moçambique. Setembro, 2012. Disponível em www.healthsystems2020.org/files/96661-file-rss-versao-final-pdf. acesso em 26 de Fevereiro 2013

NOBRE, Jorge Alberto. *Sua excelência o cliente: qualidade no atendimento*. 7ªEd. Porto Alegre: Passaporte para o sucesso, 2003.

PRAZERES, Paulo Mundin. *Dicionário de termos da qualidade*. São Paulo: Atlas, 1996.

PACHECO JÚNIOR, Waldemar; **PEREIRA**, Vera Lúcia Duarte do Valle; **PEREIRA**

FILHO, Hyppólito do Valle. *Pesquisa científica sem tropeços: abordagem sistêmica*. São Paulo: Atlas, 2007.

RICHARDSON, Roberto Jarry; Colaboradores. *Pesquisa Social: métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas, 1985.

RIBEIRO, João. *Manual Técnico do Formando: Comportamento Organizacional*. União Europeia: ANJE – EduWeb, 2008

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. *Projectos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso*. 3ªEd. São Paulo: Atlas, 2005.

ROCHA, E. C.; **GOMES**, S. H. A. *Gestão da qualidade em unidades de informação*. Ciência da Informação, Brasília: 1993.

SHIOZAWA, Ruy Sergio Cacesse. *Qualidade no atendimento e tecnologia da informação*. São Paulo: Atlas, 1993.

VISSANI, Amauri et all. *Qualidade de vida no trabalho. Pesquisa sobre Qualidade de Vida no trabalho apresentada ao 2.º período do curso de Administração da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais : Campus Poços de Caldas*, 2002.

VERGARA, Sylvia Constant. *Gestão de pessoas*. São Paulo: Editora Atlas. 2ª Ed.2000

WERTHER, W; **DAVIS**, K. *Administração de pessoal e Recursos Humanos*. São Paulo: Editora Mc Graw-hill.1989

ZEITHAM, Valerie A.; **BITNER**, Mary Jo. *Marketing de serviços: a empresa em foco no cliente*. 2ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

GUIÃO DE ENTREVISTAS PARA OS UTENTES

Perfil do inquerido

Nome:

Género:

Idade:

Nível de escolaridade:

1. Há quanto tempo frequenta o Banco de Socorro do HGM?

2. Como se sente, em relação aos serviços prestados?
 - Satisfeito
 - Insatisfeito
 - Indiferente

3. Em que medida, se sente confortável com as condições físicas do Banco de Socorro do HGM?

4. O que acha que devia melhorar?

5. O que em a referir, acerca do acesso aos serviços, celeridade e qualidade do atendimento?

Obrigada pela colaboração

GUIÃO DE ENTREVISTA PARA OS FUNCIONÁRIOS

Perfil do inquerido

Nome:

Género:

Idade:

Nível de escolaridade:

Cargo que ocupa:

1. O que entende por QTV?
2. Qual é o nível de satisfação em relação á QVT? Porque?
 - Satisfeito
 - Insatisfeito
 - Indiferente
3. Como se sente em relação as condições ambientais físicas do local de trabalho? Porque?
 - Satisfeito
 - Insatisfeito
 - Indiferente
4. Qual é o seu ponto de vista em relação a assistência a saúde aos funcionários no HGM?
5. Sente-se confortável no seu ambiente de trabalho?
6. Como é feita a comunicação entre colegas e seus superiores?
7. Quais são os objectivos focalizados pela sua gerência?
8. Qual é o nível de motivação existente?
9. Qual é o seu ponto de vista em relação aos instrumentos de trabalho?
10. O que acha que devia mudar?
11. Como caracteriza o clima e a cultura da organização?

Obrigada pela colaboração

GUIÃO DE ENTREVISTA PARA O SECTOR DOS RECURSOS HUMANOS

Perfil do inquerido

Nome:

Género:

Idade:

Nível de escolaridade:

Cargo que ocupa:

1. Há quanto tempo ocupa este cargo?
2. O que entende por QVT?
3. A empresa está realmente preocupada em ter funcionários motivados? De que forma?
4. Como é feita a avaliação de desempenho no HGM?
5. Quais são as medidas e práticas de saúde e segurança no HGM?
6. Mede com regularidade a satisfação dos utentes? Qual é o método usado?
7. Como é gerida a comunicação com os funcionários? E utentes?
8. Quais são os fundamentais objectivos da organização?
9. Qual é o seu ponto de vista, em relação aos instrumentos de trabalho?

Obrigada pela colaboração