

Jornadas dos Assistentes Técnicos
Centro Hospitalar do Porto

Factores Externos que Afectam a Produtividade do Assistente Técnico



Susana Gomes
28 de Maio de 2011

Questão/Tema

Que factores podem provocar alteração da produtividade, da qualidade de trabalho e na percepção da satisfação profissional dos Assistentes Técnicos da Saúde.



Objectivos

- Identificar através de questionários os principais factores externos que podem afectar a produtividade dos Assistentes Técnicos da Saúde no seu ambiente de trabalho.
- Verificar em que medida esses factores externos afectam a produtividade dos Assistentes Técnicos da Saúde no seu ambiente de trabalho.

Questionário

A intervenção deu-se por meio de implementação de questionários que visavam identificar quais os factores externos que mais influenciavam a produtividade dos Assistentes Técnicos.

O questionário foi aplicado a 25 Assistentes Técnicos da Saúde e divide-se em três partes:

- ❖ 11 questões de escolha múltipla (hábitos de vida: refeições, sono, prática de actividades físicas, ...);
- ❖ 21 questões de resposta Sim/Não (aspectos sociais, ritmo de produção, erro e qualidade);
- ❖ 07 questões de resposta ordenada de acordo com a importância atribuída (factores relacionados com a actividade profissional: salário, benefícios, promoções, ...);

Trabalho?

Pode definir-se “*trabalho*” como uma actividade essencialmente humana, cuja característica principal é a transformação da natureza a partir de uma certa matéria oferecida.

Segundo a economia, “*trabalho*” nada mais é do que as tarefas executadas pelo homem, normalmente com o auxílio de instrumentos (BRITANNICA,1995).

Porém, não se pode erroneamente generalizar que “*trabalho*” seja somente a repetição de movimentos ou apenas uma actividade que exija força corporal, pois é preciso mais do que isto.

É necessário que sejam dispendidas determinadas quantidades de energia não somente físicas mas também psíquicas (DALLARIA,1998).

Organização do trabalho

Não é mais do que um conjunto de técnicas e regras utilizadas no processo da produção, cuja meta é a obtenção de um maior rendimento no trabalho.



Área de Recursos Humanos

É o conjunto dos funcionários e/ou colaboradores de uma "organização".

O objectivo básico desta área é alinhar as políticas de RH com a "estratégia" da organização.

Durante muito tempo ficou associada à forma coerciva como a organização tratava os seus trabalhadores. Depois de algum tempo, adquiriu o nome de Gestão de Pessoal e só depois Gestão de Recursos Humanos (GRH). Esta última designação foi e é a mais popular e melhor aceite, isto porque trouxe uma lufada de ar fresco, mais flexibilidade e, acima de tudo, começou a preocupar-se com os trabalhadores, a dar importância e a reconhecer o mérito do talento humano de cada instituição.

Importância das relações humanas no trabalho

O ser humano desde os anos escolares até o fim da sua vida de trabalho, sente diária e intensamente o descontentamento das frustrações funcionais ou a gratificação do estado de ânimo motivado.

A oscilação entre “*curtir*” um trabalho e “*padecer*” num trabalho, faz-nos perceber a importância das relações humanas para o ser humano.

O grupo de trabalho não é somente um produtor de serviços ou produtos, mas constitui também um importante contributo para a felicidade ou para a frustração dos seus membros, pois, o Homem possui certas necessidades cuja satisfação é ou não é determinante para sua realização como ser humano.

Importância das relações humanas no trabalho

São vários os factores que interferem no nosso quotidiano. Por mais que se empregue na gíria profissional o chavão "problemas pessoais devem permanecer em casa, não devem ser levados para o trabalho", é impossível dissociar os aspectos afectivos e emocionais de uma pessoa, tendo como parâmetro um espaço físico.

É no mínimo ingénuo tentar separar "*corpo e mente*". O homem é uma unidade bio psíquica e social, assim, encontram-se presentes factores externos com maior ou menor intensidade no quotidiano de cada instituição.

Importância das relações humanas no trabalho

Esses factores podem alterar a sua qualidade de vida.

A saúde física e mental ficam comprometidas, a produtividade, a satisfação pelo trabalho bem como o convívio social com os colegas diminuem.

Gerando assim, um comprometimento da tão desejada Qualidade, e o que parecia ser um elemento externo passa a ser um problema integrante na vida da instituição.

Torna-se então fundamental criar uma linha de acção por parte da instituição para que seja possível encontrar e compreender as particularidades do comportamento do trabalhador como indivíduo.

Importância das relações humanas no trabalho

Entretanto, por mais arrojadas que sejam as políticas de recursos humanos não se chega a lado nenhum sem o empenho do funcionário, e o empenho é resultado da autoconfiança que cada um possui e do nível de motivação em que o indivíduo se encontra.

É fundamental, portanto, que as pessoas estejam envolvidas no processo das mudanças, caso contrário toda e qualquer alteração no "status quo" tenderá à desmotivação.

Nenhuma empresa vence somente com a superioridade tecnológica.

Motivação Humana

“A motivação é um estado de espírito que produz uma tendência em direcção a algum tipo de acção”, Kaplan, Sadock e Grebb (1997, p. 170)

Algumas instituições esquecem-se de que o trabalhador é um ser racional, que precisa de estar bem e em paz para alcançar o equilíbrio completo e indispensável para um bom desempenho na sociedade e na própria instituição.

É por este motivo que a motivação é fundamental, simplesmente porque vem ao encontro dessas necessidades.

Motivação Humana



Consequências do Mundo Moderno

Depre**S**são
Str**E**sse
Nut**R**ição

Homem
Rec**U**rsos
Matrimônio
Ansiedade
Te **N**são
Do**O**ença

Consequências do Mundo Moderno

O maior desafio que a instituição enfrenta actualmente diz respeito ao comprometimento total e permanente dos funcionários para com os objectivos organizacionais. É fundamental, portanto, instituir uma política de recursos humanos cujos meios valorizem o profissional, incentivem o seu aperfeiçoamento, proporcionem o seu bem estar para que possam então trabalhar mais e cada vez melhor, gerando assim maior produtividade e qualidade como também menores índices de acidente de trabalho.

É preciso estarmos cientes que “Uma empresa é feita por suas pessoas”

(KONDO,1995, p.3)

Assim, investir nas pessoas tornou-se um factor primordial para as organizações.

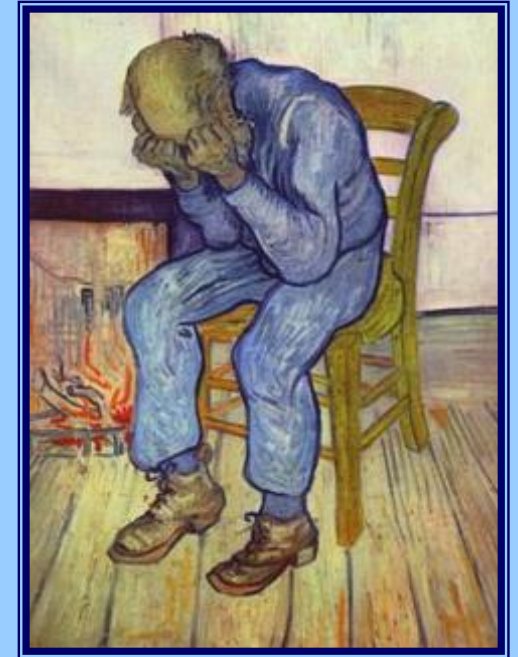
Consequências do Mundo Moderno

Ansiedade ou **Ânsia**, é uma característica biológica do ser humano, que antecede momentos de medo, perigo ou de tensão, marcada por sensações corporais desagradáveis, tais como uma sensação de vazio no estômago, coração acelerado/palpitações, nervosismo, aperto no peito, transpiração, etc.

Ter ansiedade ou sofrer desse mal faz com que a pessoa perca uma boa parte da sua auto-estima, ou seja, deixa de fazer certas coisas porque se julga ser incapaz de as realizar. No entanto, o termo ansiedade está de certa forma interligado com a palavra medo, sendo assim a pessoa passa a ter medo de errar aquando da realização de diferentes tarefas, sem mesmo chegar a tentar.

Depressão

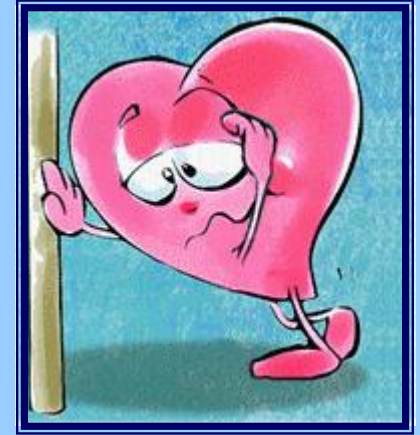
A **depressão** (também chamada de **transtorno depressivo maior**) é um problema médico caracterizado por continuada alteração no humor e falta de interesse em actividades agradáveis. O estado depressivo diferencia-se do comportamento "triste" ou melancólico que afecta a maioria das pessoas por se tratar de uma condição duradoura de origem neurológica acompanhada de vários sintomas específicos.



É preciso saber diferenciar depressão de uma tristeza normal. Apesar da tristeza não ser uma condição natural do ser humano, existem ocasiões que produzem tristeza (SANTOS, 2000).

Stress

O **stress** "é a resposta fisiológica, psicológica e comportamental de um indivíduo que procura adaptar-se e ajustar-se às pressões internas e externas." (Michal 1998)



Esta definição significa que toda e qualquer disputa seja ela psicológica ou física produz uma resposta biológica do organismo.

Os agentes provocadores do *stress* podem ser:

- ❖ emocionais (como o medo, ansiedade, raiva ou frustração);
- ❖ físicos (como temperaturas extremas, lesões, infecções ou cirurgias);
- ❖ físicos e emocionais combinados (exercício físico, dor, etc.). (JOHNSON, 1988)

Entretanto o estado de desequilíbrio no organismo surge quando há uma incapacidade de resposta adequada à disputa do meio ambiente e se manifesta mediante uma variedade de respostas fisiológicas emocionais. (DATTI, 1997)

Factores responsáveis pelo stress

- ❖ com o avanço tecnológico, os funcionários sentem-se em constante fase de aprendizagem;
- ❖ adquirir novas competências e executar as suas funções habituais;
- ❖ os funcionários estão constantemente em adaptação a grandes reorganizações no seu trabalho, resultando em insegurança e Instabilidade.

Sintomas provocados pelo stress

	Pouco Stress	Stress	Muito Stress
Atenção e Percepção	Dispersa	Normal	Forçada
Motivação	Baixa	Alta	Instável
Realização Pessoal	Baixa	Alta	Baixa
Esforço	Grande	Baixo	Grande
Sentimento predominante	Apatia	Felicidade	Ansiedade

Sono

Sono é um estado ordinário de consciência, complementar ao da vigília (ou estado desperto), em que há repouso normal e periódico, caracterizado, tanto no ser humano como nos outros animais superiores, pela suspensão temporária da actividade perceptivo-sensorial e motora voluntária.



Sedentarismo

Sedentarismo - Considerado como a doença do século, está associada ao comportamento quotidiano decorrente dos confortos da vida moderna. Definido também como a falta, ausência e/ou diminuição de actividades físicas ou desportivas. Pessoas com poucas actividades físicas e que perdem poucas calorias durante a semana são consideradas Sedentárias ou com hábitos Sedentários.



Alcoolismo

O **alcoolismo** é geralmente definido como o consumo consistente e excessivo e/ou preocupação com bebidas alcoólicas ao ponto de este comportamento interferir com a vida pessoal, familiar, social ou profissional da pessoa. O alcoolismo pode potencialmente resultar em condições (doenças) psicológicas e fisiológicas, assim como, por fim, na morte. O alcoolismo é um dos problemas mundiais de uso de drogas que mais custos traz. Com excepção do tabagismo, o alcoolismo é mais dispendioso para os países do que todos os problemas de consumo de droga combinados.



Embora, as principais causas do alcoolismo sejam a velocidade de assimilação do álcool e a persistência com que é ingerido é possível dividir esquematicamente as causas em quatro tipos:

- ❖ Ocasionais = determinadas pelo próprio ambiente;
- ❖ Secundárias = determinadas após um transtorno mental, como por exemplo a arteriosclerose cerebral e a epilepsia;
- ❖ Psicopáticas = determinadas pela disposição características congénitas;
- ❖ Por conflito neurótico = determinadas pelo desenvolvimento neurótico da personalidade

As consequências do mundo moderno têm uma maior incidência na depressão, a ansiedade e o stress. Felizmente já é possível preveni-las, com medidas simples e através de três áreas:

- ☺ Área Física
- ☺ Área Emocional
- ☺ Área Existencial e Social

- Área Física:

- Fazer pausas frequentes no trabalho;
- Fazer exercícios de relaxamento;
- Ter cuidados com a alimentação;
- Repousar o suficiente;
- Evitar fumo, bebidas e café em excesso;
- Evitar o açúcar, sal e gordura em excesso;
- Fazer exercícios físicos regularmente;
- Tirar férias regularmente.



- Área Emocional:

- Controlar melhor o lado emocional, aprender técnicas de auto controlo;
- Evitar situações que o deixam irritado ou nervoso;
- Procurar terapia pessoal ou conjugal;
- Ter alguém para desabafar;
- Cuidar do lado amoroso e sentimental, aprender técnicas de relacionamento interpessoal;
- Ajudar alguém, realizar trabalho voluntariado;
- Evitar a tirania do “devo”, ser menos exigente.



- Área Existencial e Social:

- Guardar algumas horas do dia para diversão, longe de preocupações;
- Guardar alguns minutos para ficar a sós, fazer introspecção, meditar;
- Organizar melhor o tempo, evitando ter muitas coisas para fazer em simultâneo;
- Manter contactos sociais e familiares regulares;
- Ter algum parente ou amigo por perto em que possa confiar;
- Planear melhor o futuro, ter metas de vida.



Conselhos úteis para se lidar com a depressão, o stress e a ansiedade:

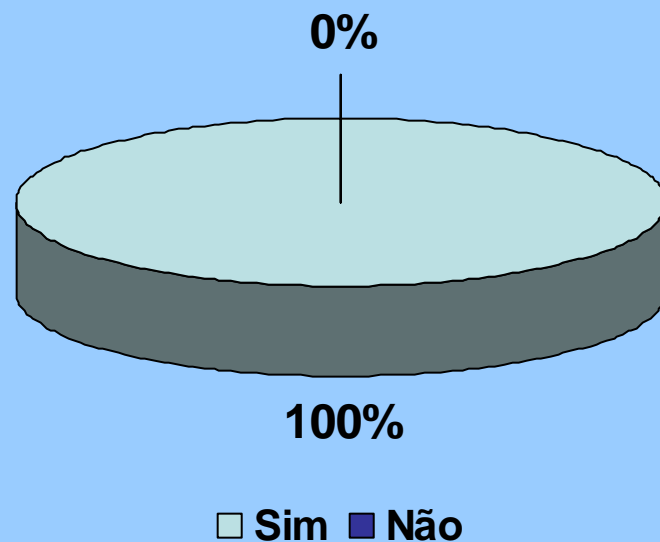
- ❖ Reconhecer limites;
- ❖ Praticar actividades físicas;
- ❖ Reservar uma parte do tempo para o lazer;
- ❖ Procurar valorizar e ser valorizado no trabalho e na vida pessoal;
- ❖ Ser cuidadoso com a alimentação;
- ❖ Procurar rever valores de vida;
- ❖ Organizar a vida: não querer fazer tudo ao mesmo tempo;
- ❖ Quando sentir necessidade procurar ajuda profissional.

Podemos então verificar, através dos resultados encontrados no tratamento dos questionários que o Stress, a Ansiedade, a Depressão, o Sono e o Alcoolismo são factores que alteram e/ou influenciam o nosso dia-a-dia:

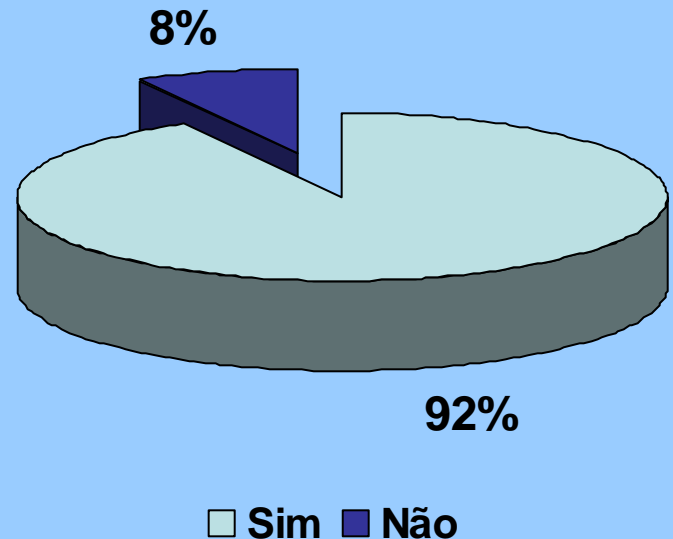
- ❖ Ritmo de Produção ou Produtividade
- ❖ Erro
- ❖ Qualidade do trabalho realizado

Percentagem de Assistentes Técnicos que considera que o Ritmo de Produtividade é afectado por:

Depressão e Álcool

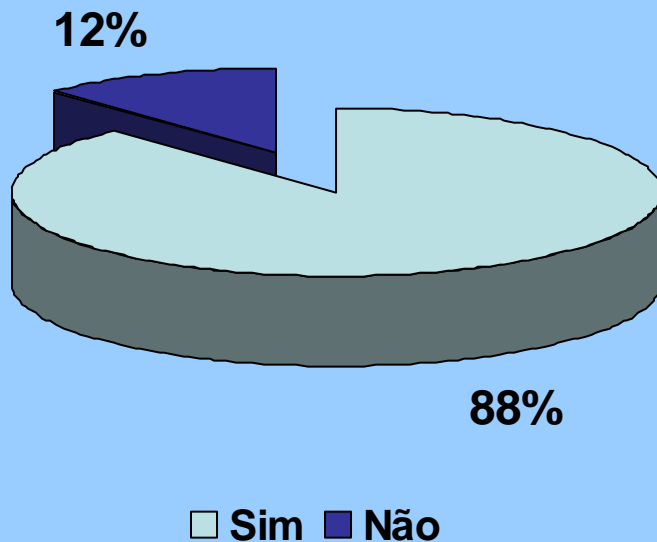


Sono

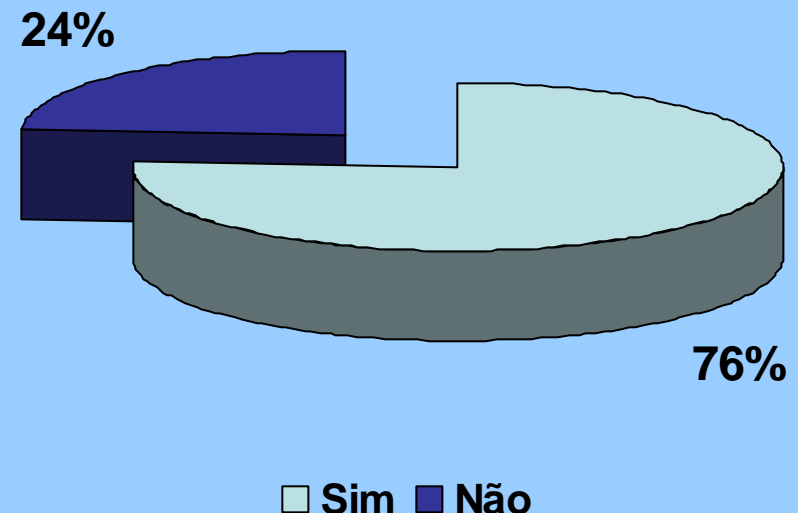


Percentagem de Assistentes Técnicos que considera que o Ritmo de Produtividade é afectado por:

Stress

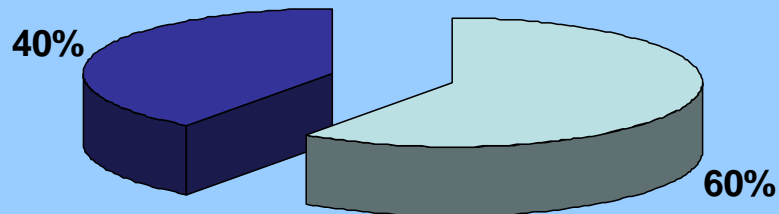


Ansiedade



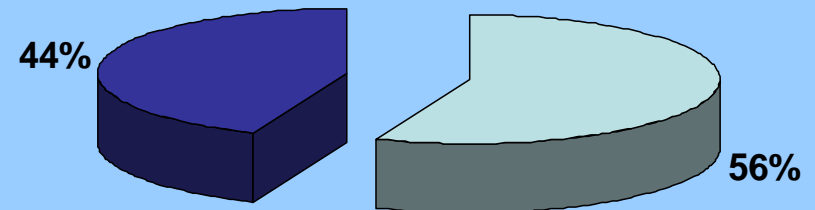
Percentagem de Assistentes Técnicos que considera que o Erro é influenciado por:

Stress



■ Sim ■ Não

Depressão

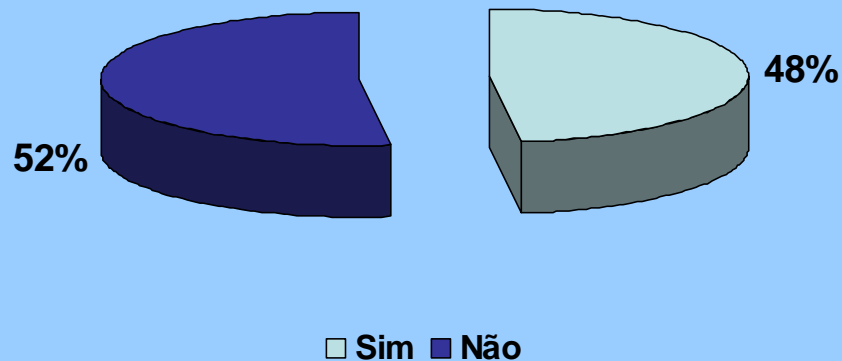


■ Sim ■ Não

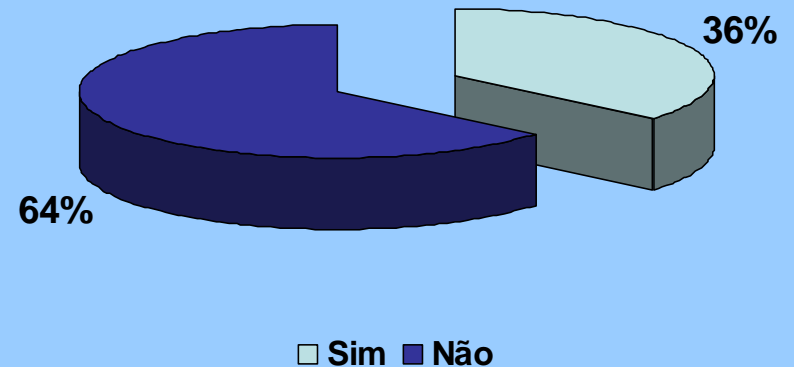


Percentagem de Assistentes Técnicos que considera que o Erro é influenciado por:

Ansiedade e Sono

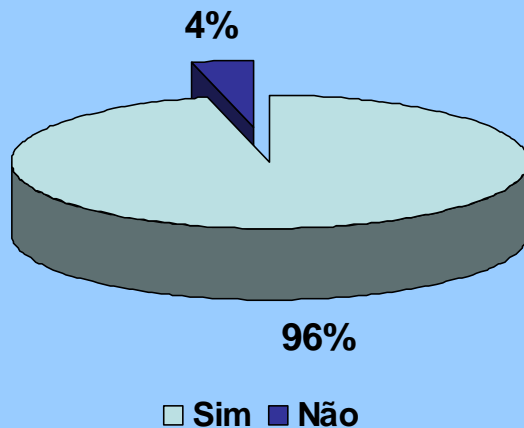


Álcool

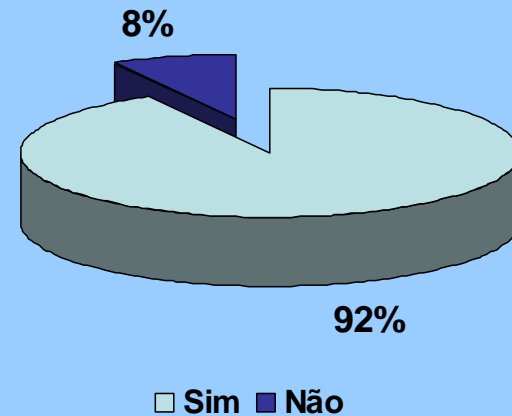


Percentagem de Assistentes Técnicos que considera que a Qualidade de Trabalho é afectada por:

Depressão e Álcool



Stress, Ansiedade e Sono



Importância atribuída a factores profissionais:



Ideias a reter:

A análise dos resultados aponta para três tendências:

- ❖ Os factores *depressão, ansiedade, stress, álcool e o sono* afectam a produtividade dos Assistentes Técnicos no seu ambiente de trabalho.
- ❖ É possível promover mudanças para que a produtividade humana não seja afectada pelas variáveis apresentadas.
- ❖ O salário é considerado o factor motivacional mais importante para o desempenho profissional.



OBRIGADA