

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ANÁLISE DO PROGRAMA DE QVT ATRAVÉS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DO SEBRAE/RN E MAPEAMENTO DO PERFIL DE SAÚDE

Juliana De Moura Cavalcanti

Patrícia Whebber.

RESUMO

Este estudo teve como objetivo analisar o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho do SEBRAE/RN, identificando os benefícios e as demandas de acordo com a pesquisa de satisfação dos funcionários e o mapeamento de risco do perfil de saúde dos mesmos. Esta construção se deu a partir de 02 (duas) pesquisas caracterizadas como descritivas e classificadas como estudo de caso quantitativo. A pesquisa para o mapeamento de saúde dos colaboradores foi realizada em junho/11 e teve como população 120 colaboradores. Já a pesquisa de satisfação das ações do programa de QVT foi realizada em Junho/10 com a população de 77 colaboradores. Quanto aos resultados, o aspecto biológico apareceu em primeiro lugar em ordem de importância representado pela palavra 'Saúde'. Em seguida, foram apontadas as palavras 'Confiança', ligada aos aspectos sociais, e 'Realização pessoal', fortemente relacionada aos aspectos psicológicos representados pelas políticas de Recursos Humanos tais: recrutamento e seleção, avaliação de desempenho, clima, carreira, salário e ausência de interferência do trabalho na vida pessoal. Mostrou-se como um dado relevante na pesquisa a porcentagem de não respondentes nas questões quanto à melhoria mais importante que a empresa fez para QVT e significado de QVT. O que demonstra necessidade de nivelamento acerca da temática e divulgação das ações do Projeto. Quanto ao Mapeamento de saúde foram identificados casos de riscos relacionados a patologias crônicas e estilo de vida, como práticas de alimentação saudável e exercícios físicos. Concluiu-se que a empresa mostra resultados nos aspectos biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais de QVT, podendo realizar maior divulgação dos resultados e nivelamento de conceitos acerca da temática.

Palavras-chaves: Qualidade de Vida. Qualidade de Vida no Trabalho. Saúde.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the program Quality of Working Life at SEBRAE/RN, identifying the benefits and demands according to the survey of employee satisfaction and risk mapping of the health profile of the same. This construction took place from 02 (two) research characterized as descriptive. The search for the mapping of employees' health was held in June/11 and as population had 120 employees. A separate survey of satisfaction of the actions of QWL program was held in June/10 with a population of 77 employees. As to results, the biological

aspect appeared first in order of importance represented by the word 'Health'. They were then pointed out the words 'Trust' linked to social aspects, and 'Self-realization', strongly related to psychological aspects represented by these HR policies, recruitment and selection, performance evaluation, climate, career, salary and no interference of work and personal life. Proved to be a relevant fact in the percentage of survey respondents do not issues regarding the most important improvement that the company did for QWL and meaning. This demonstrates the need for leveling on the theme of actions and dissemination of the project. As for the mapping of identified cases of health risks related to chronic diseases and lifestyle such as healthy eating practices and exercise. It was concluded that the company shows results in biological, psychological, social and organizational QWL and may make further dissemination of results and concepts sidewalk leveling of the issue.

Keywords: Quality of Life. Quality of Working Life. Health.

1 INTRODUÇÃO

O ritmo acelerado das mudanças atuais parece marcar um cenário no qual as empresas e as pessoas que as constituem têm que buscar, a todo custo, adaptar-se, adotar uma postura pró-ativa ou reagir rapidamente ao ambiente de mudanças tecnológicas, políticas, econômicas, sociais e culturais que estão ocorrendo, forçando-as a reverem sua postura, estruturas organizacionais, e de relacionamento empresarial e pessoal. O achatamento das estruturas organizacionais, as reengenharias, a terceirização das atividades não vinculadas ao negócio principal da empresa, levaram ao desemprego milhares de pessoas no Brasil (Moraes, 2004) bem como abriram novas oportunidades de negócios. Estas organizações, para sobreviverem em meio a tal turbulência, precisam aperfeiçoar, constantemente, seus processos de gestão, canalizando esforços para a otimização de seus recursos e o atendimento a clientes cada vez mais exigentes.

Nessa perspectiva, o cenário atual do mercado impõe aos gestores cada vez mais um ritmo acelerado de adaptação e revisão das estratégias organizacionais. Fato que impulsiona a adoção de novas medidas de ação, onde, segundo Zanelli (2002) precisamos fortalecer a consciência para necessidade de mudança de forma que através de ações, treinamentos, incentivos e engajamento de equipes seja possível criar na cultura da organização uma disposição para mudança.

O Sistema SEBRAE, neste contexto, tem por missão fomentar o empreendedorismo e a sustentabilidade das Micro e Pequenas Empresas contribuindo para o desenvolvimento econômico e social do Brasil. O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Rio Grande do Norte (SEBRAE/RN), foi constituído enquanto Serviço Social Autônomo, em 17 de setembro de 1973, por diversos órgãos e entidades governamentais e privadas. Atualmente promove o desenvolvimento das Micro e Pequenas Empresas industriais, comerciais, agrícolas e de serviços, em seus aspectos tecnológicos, gerenciais e de recursos humanos, em consonância com as políticas nacionais, regionais e estaduais de desenvolvimento. Tem como principal função informar, educar e orientar na criação de futuros negócios. Sua responsabilidade para com a sociedade é a promoção do bem estar social e o incremento às empresas que possam promover o crescimento da economia, gerando empregos e renda, e contribuindo para melhoria da qualidade de vida da comunidade.

É crescente a preocupação entre os gestores com as pessoas que compõem a organização. Não há como pensar em empresas bem sucedidas compostas por funcionários insatisfeitos e desmotivados. Por isso, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), tornou-se uma questão que confere maior poder de competitividade a uma empresa. Há a busca por funcionários mais saudáveis, equilibrados emocionalmente, atualizados intelectualmente e satisfeitos com seu trabalho e sua vida pessoal.

Neste artigo, busca-se analisar o programa de Qualidade de Vida no Trabalho do SEBRAE/RN, identificando os benefícios e as demandas de acordo com as expectativas dos funcionários e do mapeamento de risco do perfil de saúde dos mesmos.

É importante ter presente que o patrimônio humano, antes de qualquer outro, é o mais valioso para se atingir positivamente as metas planejadas, porque por melhores que sejam os recursos materiais, a maior alavanca são os indivíduos que fazem parte da instituição. Por isso, não podemos abrir mão de uma política voltada para a qualidade de vida dentro das empresas, onde as pessoas sejam estimuladas e consigam se motivar, não apenas pela remuneração, mas também pelos resultados institucionais a serem alcançados. Onde a ferramenta a ser utilizada possa ser a promoção à saúde e Qualidade de Vida no Trabalho como forma de

alterar a cultura organizacional, entendendo-se que o conceito de saúde está para além da ausência sintomática de doenças.

2 QUALIDADE DE VIDA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

2.1 DEFINIÇÃO

A qualidade de vida tem sido preocupação constante do ser humano, desde o início de sua existência e, atualmente, constitui um compromisso pessoal à busca contínua de uma vida saudável, desenvolvida à luz de um bem-estar indissociável das condições do modo de viver, como: saúde, moradia, educação, lazer, transporte, liberdade, trabalho, auto-estima, entre outras (LIMONGI-FRANÇA, 1996). A qualidade de vida também pode estar relacionada à capacidade física, estado emocional, interação social, atividade intelectual, situação econômica e auto-proteção de saúde.

Já a Qualidade de Vida no Trabalho, segundo Walton apud Moraes (2004), tem sido utilizada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

A Qualidade de Vida no Trabalho, segundo Fernandes apud Limongi-França, (1996), está associada a melhorias de condições físicas, programas de lazer, estilo de vida, instalações, atendimento a reivindicações dos trabalhadores e ampliação do conjunto de benefícios na empresa.

De acordo com Limongi-França (1996) a QVT pode ser analisada com base em três abordagens: sistemas de qualidade, potencial humano e saúde e segurança no trabalho. A primeira abordagem envolve políticas de Qualidade Total, Certificação ISO 9000 e métodos e práticas gerenciais voltados para satisfação do cliente. Já na abordagem do potencial humano são trabalhados enfoques tais, capacitações, motivação e desenvolvimento do profissional, educação para convivência social, utilização de potencialidades e aprendizado organizacional. A última abordagem, saúde e segurança do trabalho, refere-se à preservação, prevenção, correção ou reparação de aspectos humanos e ambientais que neutralizam riscos na condição de trabalho.

Neste trabalho vemos a Qualidade de Vida no Trabalho como uma nova forma de ser. O foco utilizado perpassa o atendimento holístico à saúde como auto-responsabilidade pelo bem-estar físico, prática da medicina preventiva e a doença como oportunidade de melhoria, como é trazido por Harman e Horman apud Limongi-França (1996).

2.2 EVOLUÇÃO DAS TEORIAS ADMINISTRATIVAS E ESTUDOS DE QVT

Desde os primórdios da Administração se pesquisam o que faz o homem trabalhar melhor e mais satisfeito, tendo sido desenvolvidas diversas abordagens. Taylor, precursor da Administração Científica, apontou que o homem, ser de natureza econômica, deveria ser o único ponto a ser administrado e negociado nas relações entre Empresa e Trabalhador. Se existe um manual de regras para era da máquina, foi criado a partir da observação minuciosa do cientista Taylor, no século XX, acerca da melhor forma de executar e concluir uma tarefa. (CRAINER, 2000).

Mayo, cientista social australiano, foi o primeiro a enfatizar o lado humano nas organizações apontando a influência dos fatores psicológicos sobre as ações do homem. Concluiu que, além dos aspectos físicos do trabalho, outros fatores tinham o poder de aumentar a produção, como a inter-relação entre os trabalhadores e a psicologia individual do trabalhador – os chamados fatores de relações humanas. Para ele, o trabalho é uma atividade tipicamente grupal e quanto maior a integração e suporte do homem dentro do grupo, sendo reconhecido e informado por seus membros, maior serão a motivação e produção (MONTANA; CHARNOV, 1998).

Maslow apud Chiavenato (2003), desenvolveu uma teoria da Motivação, chamada de Teoria da Hierarquia das Necessidades, segundo a qual, as necessidades humanas estão dispostas e organizadas em níveis, em uma hierarquia de importância e influência. Do nível mais baixo ao mais elevado, quais sejam: fisiológicas e biológicas (básicas para a sobrevivência); de segurança (estabilidade); sociais (integração no grupo); de estima (auto-estima e reputação) e de auto-realização (crescimento pessoal contínuo).

Walton apud Signorini (1999), afirma que o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho perpassa o grau até onde os membros de uma organização são capazes de satisfação necessidades pessoais importantes na vivência da organização. Este conceito envolve legislação trabalhista, segurança no trabalho, oportunidades iguais

de emprego, planos de enriquecimento de cargos e a relação positiva, proposta por psicólogos, entre moral e produtividade. Aponta oito dimensões seguidas de indicadores que afetam as pessoas em seu trabalho, são elas: compensação justa e adequada, condições de trabalho, oportunidade de uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidades de crescimento e segurança, integração social no trabalho, constitucionalismo, trabalho e espaço total da vida e relevância social da vida no trabalho.

Hackman & Oldham apud Rocha (1998), por sua vez, definiram Qualidade de Vida no Trabalho como o grau com que os membros de uma organização são capazes de satisfazer necessidades pessoais importantes através de sua vivência nessa organização. Para estes autores os trabalhadores estarão motivados, satisfeitos, e desempenharão suas tarefas com qualidade, produtividade e assiduidade no trabalho, quando três estados psicológicos estiverem presentes nos indivíduos: significação percebida, responsabilidade percebida e resultados do trabalho. A significação percebida é o grau em que o indivíduo percebe a importância, valor e significância de seu trabalho; Já a responsabilidade percebida é o grau de responsabilidade que o indivíduo experimenta em relação aos resultados de seu trabalho; E o conhecimento dos resultados do trabalho, por sua vez, é o grau de entendimento do indivíduo quanto à efetividade de seu trabalho.

Para Westley apud Rocha (1998), os programas de Qualidade de Vida no Trabalho envolvem esforços voltados para a humanização do trabalho, buscando solucionar problemas gerados pela própria natureza das organizações produtivas. A QVT pode ser verificada através de quatro indicadores: econômicos, político, psicológicos e sociológicos diretamente ligados a causas de insatisfação tais injustiça, insegurança, alienação de leis e regulamentos.

No Brasil, Fernandes (1996), conceitua Qualidade de Vida no Trabalho como uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas.

Conforme se pôde observar nessa breve revisão de alguns conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho, cada autor a define de acordo com os valores que lhe parecem mais importantes. Fazendo uma retrospectiva da importância e velocidade das pesquisas e a procura, por parte das empresas, de profissionais que as orientem para adotar medidas voltadas para a QVT, somente na década de 1990,

no Brasil, estas ganharam força. É trazido por Limongi-França (1996) que no Brasil, qualidade de vida e Qualidade de Vida no Trabalho são, acima de tudo, um "desafio cultural". A autora trás a necessidade de inserção no modo de pensar uma cultura da qualidade de vida. Limongi-França (1996) caracteriza as empresas brasileiras, em sua maioria, como ensaios, tentativas de aproximar-se um pouco mais de 'novas tendências', e ressalta a falta de informação, falta de consciência e, portanto, falta compromisso para com os valores e atitudes pertinentes a essa filosofia.

Ainda segundo Limongi-França (1996) a Qualidade de Vida no Trabalho deve ser estudada de forma holística, isto é, sob um enfoque geral da vida humana. Visto que não é só o trabalho que compõe as atividades existenciais do indivíduo. A construção da Qualidade de Vida no Trabalho ocorre a partir de um enfoque biopsicossocial, originário da Medicina Psicossomática, que propõe uma visão integrada do ser humano, em oposição à abordagem cartesiana, que divide o homem em partes. Toda pessoa tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente às condições de vida.

2.3 PROGRAMAS DE QVT E SAÚDE: BENEFÍCIOS PARA EMPRESA E PARA OS FUNCIONÁRIOS

Atualmente, o ritmo acelerado de atividades é responsável por vários estados físicos e mentais, além de incômodos tais: dores de cabeça, enxaqueca, dores nas costas, problemas musculares e circulatórios, fadiga, depressão, insônia, dentre outros.

A Organização Mundial de Saúde (OMS) definiu, em 1986, saúde como preservação da integridade física, mental e social, um completo bem-estar biopsicossocial e não apenas ausência de doença, com maior expectativa de vida e avanços biomédicos. (KOSOWSKI; GRIESBACH; GRIESBACH, 2011).

Harman e Hormann apud Limongi-França (1996), trazem uma definição aberta de saúde: ser saudável é estar robusto, pleno de um senso energizado de bem-estar, tranquilo, vigoroso. Implica estar integrado consigo mesmo, em paz com a própria natureza, com os outros e com todo o ambiente.

O termo 'prevenir' tem o significado de "preparar; chegar antes de; dispor de maneira que evite (dano, mal); impedir que se realize" (FERREIRA, 1986). A prevenção em saúde exige uma ação antecipada tornando improvável o progresso

posterior de doenças. As ações preventivas definem-se como intervenções orientadas a evitar o surgimento de doenças, reduzindo sua incidência e prevalência nas populações. Por exemplo, controle da transmissão de doenças. Os projetos de prevenção e de educação em saúde estruturam-se mediante a divulgação de informação científica e de recomendações normativas de mudanças de hábitos.

'Promover' tem o significado de dar impulso a: fomentar; originar; gerar (FERREIRA, 1986). Promoção da saúde define-se, tradicionalmente, de maneira bem mais ampla que prevenção, pois se refere a medidas que não se dirigem a uma determinada doença ou desordem, mas servem para aumentar a saúde e o bem-estar gerais. As estratégias de promoção enfatizam a transformação das condições de vida e de trabalho para combate aos problemas de saúde.

A idéia de promoção envolve a de fortalecimento da capacidade individual e coletiva para lidar com a multiplicidade dos condicionantes da saúde. Promoção, nesse sentido, vai além, não basta conhecer o funcionamento das doenças e encontrar mecanismos para seu controle. Essa concepção diz respeito ao fortalecimento da saúde por meio da construção de capacidade de escolha, bem como à utilização do conhecimento com o discernimento de atentar para as diferenças e singularidades dos acontecimentos.

De acordo com Buss (2000), o desenvolvimento de habilidades e atitudes pessoais favoráveis saúde em todas as etapas da vida encontra-se entre os campos de ação da promoção da saúde. É trazido como imprescindível a divulgação de informações sobre a educação para a saúde, devendo ocorrer no lar, na escola, no trabalho e em muitos outros espaços coletivos. Diversas organizações devem se responsabilizar por tais ações. Buss (2000) cita o componente da Carta de Ottawa que resgata a dimensão da educação em saúde, e avança ainda como o conceito de empowerment, ou seja, o processo de capacitação (aquisição de conhecimentos) e de poder político por parte dos indivíduos e da comunidade.

O termo Qualidade de Vida no Trabalho vem sendo reforçado pela maior consciência social e pelo direito a saúde. É discutida a necessidade de renovação do estilo de vida, multiplicam-se ações, estudos, práticas e esforços gerenciais na direção da qualidade pessoal. Neste cenário os programas de Qualidade de Vida no Trabalho se ampliam para abordagens sistêmicas, a administração participativa, os diagnósticos de clima organizacional, a educação nutricional, a promoção da saúde, o aprofundamento das propostas prevencionistas, ações ergonômicas e cuidados

com a saúde mental do trabalho, bem como a valorização das atividades de lazer, esporte e cultura. Mais recentemente as questões de cidadania e responsabilidade social têm sido propostas nos programas de qualidade de vida das empresas, como é trazido por Boog apud Kosowski; Griesbach; Griesbach (2011).

De Marchi apud Limongi-França (1996), afirma que algumas empresas estão transferindo a responsabilidade pela performance de seu pessoal para o departamento médico da empresa. O enfoque preventivo é trabalhado através de centros de condicionamento físico, por exemplo. É visto que a criação desses centros e de outras atividades de apoio biopsicossocial demonstra que esses momentos dentro da empresa melhoram o clima organizacional: ‘as pessoas ficam relaxadas e produzem melhor’. É trazido que estes investimentos em promoção da saúde demonstram ótimos retornos econômicos. Por exemplo, os sedentários causam às empresas 36% mais despesas médicas e, quando têm, precisam ser internados, seu período de recuperação é 54% mais longo do que os esportistas. Esses dados apontam para a possibilidade de se obterem lucros reais ao investir em Qualidade de Vida no Trabalho.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

As pesquisas classificam-se como estudo de caso quantitativo. Classifica-se como estudo de caso, pois se refere a um grupo social, organização, estudada com objetivo de analisar em profundidade aspectos dentro da temática trabalhada, como é trazido por Gil apud Boaventura (2009). As pesquisas caracterizam-se como descritivas por identificar as características de uma população determinada e propor possíveis intervenções ampliando conhecimentos sobre a temática de Qualidade de Vida no Trabalho (BOAVENTURA, 2009). Quanto à metodologia utilizada, as pesquisas foram realizadas ‘in locu’ através do levantamento de informações, das quais se busca investigar as pessoas com perguntas diretas a respeito dos dados que se deseja obter. Os questionários foram disponibilizados nas versões on-line e impressa. Na versão on-line foi enviado link de acesso a todos os funcionários do SEBRAE/RN.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

O universo da pesquisa de Satisfação das Ações de QVT foi composto de 77 funcionários participantes destas ações proporcionadas pelo Projeto de Qualidade de Vida do SEBRAE/RN - Unidade Sede. Com uma amostra representativa de 55 participantes respondentes, que corresponde a 71,42% do universo. Já a pesquisa de Mapeamento de Saúde teve como universo 120 funcionários – Unidade Sede e Escritórios Regionais; com uma amostra representativa de 117 participantes respondentes, que corresponde a 97,5% do universo total.

3.3 COLETA DE DADOS PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS AÇÕES DE QVT

A pesquisa de campo foi realizada no mês de junho de 2010. Quanto ao instrumento para coleta de dados, foi utilizado o modelo de questionário, validado por Limongi-França (1996). O instrumento de coleta de dados teve a seguinte questão como norteadora: 'Atribua nota de 0 a 10 (zero a dez) que expresse a sua SATISFAÇÃO, com a qualidade das ações da sua empresa para a sua Qualidade de Vida no Trabalho' e mostra-se estruturado em 04 blocos: Resultados internos de satisfação, Estado pessoal de Qualidade de Vida no Trabalho, Qualidade de Vida no Trabalho e Dados gerais.

O primeiro, composto de 26 questões, que trata dos resultados internos de satisfação em QVT abordando aspectos organizacionais, biológicos, psicológicos e sociais. O segundo trata da Qualidade de Vida no Trabalho no sentido de identificar a palavra de maior expressão com relação à significância de QVT na visão dos respondentes. Neste o participante deve indicar, por ordem de importância, 03 entre 12 opções de palavras ou a opção outras. O terceiro bloco, composto de 11 questões, está relacionado com o bem-estar das pessoas apresentando questões que envolvem, por exemplo, estilo de vida e estresse. Já o quarto bloco, composto de 08 questões, identifica dados gerais da população como salário e nível de escolaridade.

3.4 COLETA DE DADOS PESQUISA DE MAPEAMENTO DE SAÚDE

A pesquisa de campo foi realizada no mês de Junho de 2011. Quanto ao instrumento para coleta de dados, foi utilizado o modelo de questionário chamado 'Mapeamento de risco', validado pelo plano empresarial de saúde Qualicorp. O instrumento de coleta de dados, composto por perguntas objetivas fechadas, solicitou dados de identificação, hábitos e condições de saúde.

3.5 TRATAMENTO DE DADOS

Para a análise dos dados, tomou-se por base o diálogo entre o referencial teórico adotado e os dados coletados. É importante ressaltar que nem todas as questões da Pesquisa de Satisfação foram analisadas, pois algumas não se aplicam a realidade da empresa pesquisada e outras não apresentam respostas aos objetivos do estudo. Na Pesquisa do Mapeamento de Saúde a análise foi realizada pela equipe médica da seguradora Qualicorp, baseadas em critérios estabelecidos por organizações de referência nacional. Nesta foi gerado um perfil epidemiológico dividido em 13 (treze) blocos: população (faixa-etária e sexo), atividade física, alimentação, alcoolismo, estresse, índice de massa corporal, doenças cardiovasculares, hipertensão arterial, tabagismo, saúde bucal, diabetes, saúde da mulher (realização de exames de mamografia e papanicolau) e saúde do homem (realização de exame de próstata).

4 RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM AS AÇÕES DE QVT

Atualmente o SEBRAE/RN possui um total 120 colaboradores, dos quais 80 atuam na unidade da sede e 40 desenvolvem suas atividades nas suas 06 regionais distribuídas no interior do estado. Vale salientar que, a empresa em estudo neste artigo conta com a colaboração de trabalhadores terceirizados que não foram incluídos nas pesquisas, considerando que cada empresa prestadora de serviços ao SEBRAE/RN possui suas próprias políticas e estratégias de QVT; de maneira que o foco da pesquisa está nos funcionários diretos. Visando responder aos objetivos propostos neste estudo, a seguir apresentam-se os resultados obtidos da pesquisa de satisfação com as ações de QVT.

BLOCO 1 – RESULTADOS INTERNOS DE SATISFAÇÃO

Aspectos Organizacionais

Com relação à política organizacional, é percebida expressiva satisfação com relação à imagem da empresa e oportunidade de Treinamento e Desenvolvimento profissional. Este índice aponta satisfação com relação à imagem da empresa no mercado e reconhecimento quanto a sua estrutura e produtos. Podemos aferir que a empresa possui uma boa comunicação interna acerca de seus projetos desenvolvidos e resultados alcançados. No entanto, chama atenção a insatisfação apontada por 19,23% dos participantes com relação à autonomia das decisões e insatisfação de 25% com a qualidade dos procedimentos administrativos (ausência de burocracia). Porém, destacamos que pela natureza da empresa como serviço social autônomo, a mesma é periodicamente fiscalizada pelos órgãos de Controle da União o que torna alguns procedimentos internos mais rígidos.

Os resultados apontados foram:

98,08% dos entrevistados apresentam uma visão positiva com relação à imagem da empresa;

92,32% estão entre satisfeito e totalmente satisfeitos com relação à oportunidade de treinamento e desenvolvimento profissional;

76,92% estão entre satisfeitos e totalmente satisfeitos contra 19,23% insatisfeitos no quesito oportunidade de participar das decisões;

63,46% dos entrevistados se sentem satisfeitos e totalmente satisfeitos com a qualidade dos procedimentos administrativos (ausência de burocracias), contra 25% insatisfeitos.

4.1.2 Aspectos Biológicos

Destacou-se neste aspecto a satisfação com o convênio médico, o que demonstra aprovação destes serviços enquanto garantia de bem-estar e recuperação de doenças. O dado acerca da percepção do estado de saúde geral dos colegas e superiores aponta expressiva satisfação demonstrando a percepção de saúde e exigência atual com a qualidade de vida dos funcionários. No entanto, chama a atenção a insatisfação de 21,16% com controle dos riscos ergonômicos e

ambientais, tendo em vista que as instalações prediais estão conservadas, os móveis – em sua maioria – são novos e reguláveis quanto à altura; Todas as salas possuem ar condicionado e são amplas, em geral a empresa proporciona conforto físico e ausência de riscos expressivos. Caberia, neste item, um maior detalhamento da insatisfação quanto aos riscos ambientais para maior clareza das necessidades físicas não atendidas.

Os resultados apontados foram:

59,62 % responderam estarem satisfeitos ou muito satisfeitos contra 21,16% que estão entre insatisfeitos e muito insatisfeitos com relação ao controle dos riscos ergonômicos e ambientais;

92,31% estão entre satisfeitos e totalmente satisfeitos quanto ao atendimento do convênio médico;

92,3% estão entre satisfeitos e totalmente satisfeitos quanto ao estado geral de saúde dos colegas e superiores.

4.1.3 Aspectos Psicológicos

Destaca-se nos aspectos psicológicos a expressiva satisfação com o clima interpessoal, clareza nas políticas de recursos humanos com relação aos critérios de seleção e recrutamento, avaliação de desempenho, oportunidade de carreira e salário. Este quadro demonstra um ambiente de confiança entre empresa-colaborador, com ambiente de trabalho agradável e boa relação entre equipes e gerentes. Estas ações estão relacionadas à auto-estima e investimentos da empresa no desenvolvimento das capacidades pessoais e profissionais dos funcionários. Uma política de Recursos Humanos clara proporciona um maior atendimento às necessidades pessoais de reconhecimento. É interessante observar ainda que mais de 70% dos participantes apontam satisfação com relação à ausência de interferência da empresa na vida pessoal, o que é um ponto importante a ser destacado quanto a Qualidade de Vida e sensação de bem-estar.

Os resultados apontados foram:

88,46% estão entre satisfeitos e totalmente satisfeitos em relação à confiança nos critérios de recrutamento e seleção;

76,93% estão entre satisfeitos e totalmente satisfeitos com a forma de avaliação do desempenho do seu trabalho;

94,23% estão entre satisfeitos e totalmente satisfeitos com o clima de camaradagem entre as pessoas;

84,62% estão entre satisfeitos e totalmente satisfeitos com a oportunidade de carreira;

86,54% estão entre satisfeitos e totalmente satisfeitos quanto ao salário;

71,16% estão entre satisfeitos e totalmente satisfeitos em relação à ausência de interferência na vida pessoal.

4.1.4 Aspectos Sociais

Dentre as ações que oferecem benefícios sociais se destacou a aceitação expressiva da Previdência Privada. É relevante também a satisfação com relação às oportunidades de treinamento e desenvolvimento profissional – dessa vez a partir do financiamento de cursos externos tais: cursos de idiomas, certificações, MBA e pós-graduações diversas.

94,23% estão entre satisfeitos e totalmente satisfeitos em relação à Previdência Privada;

86,54% estão entre satisfeitos e totalmente satisfeitos com o financiamento para cursos externos (capacitação e qualificação).

4.2 BLOCO 2 – QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Neste bloco, buscou-se identificar o que significa Qualidade de Vida no Trabalho na opinião dos respondentes. Solicitou-se que fossem marcadas, em ordem de importância, três palavras que expressam Qualidade de Vida no Trabalho. As opções de palavras apresentadas aos respondentes foram as seguintes: confiança, segurança, paz, investimento, humanismo, saúde, competitividade, ausência de acidentes, amor, realização pessoal, amizade responsabilidade e a opção 'outras'.

As palavras que obtiveram maior percentual de respostas foram as seguintes: como palavra mais importante para expressar QVT foi apontada saúde com 23,08%, em seguida, como segunda palavra mais importante para expressar QVT foi apontada confiança com 17,31%, e por fim a terceira palavra mais importante para expressar QVT foi realização pessoal com 11,54%. As três palavras apontadas

refletem os resultados que se destacaram nos aspectos biológicos, sociais e psicológicos. Destaca-se a percepção de satisfação com o estado geral de saúde, a valorização do funcionário através das políticas de Recursos Humanos, e sentimento de confiança através do clima de camaradagem entre os colegas e investimentos percebidos em treinamento e desenvolvimento profissional. No entanto, outro ponto observado foi que 22,44% não responderam a este quesito o que pode demonstrar o desconhecimento do significado de QVT ou mesmo conhecimento vago acerca do Programa de QVT da empresa.

BLOCO 3 – ESTADO PESSOAL DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Opinião pessoal

Os quesitos avaliados foram: sensação de bem-estar no trabalho, estado geral de tensão (estresse), estilo de vida, impacto das ações de QVT da empresa nas suas necessidades pessoais e importância destas ações para o resultado do seu trabalho. Com relação à sensação de bem-estar no trabalho, 88,46% estão entre satisfeitos e totalmente satisfeitos. No quesito estado geral de tensão (stress) pessoal, apenas 63,46% estão entre satisfeitos e muito satisfeitos contra 19,23% que se encontram entre insatisfeitos a totalmente insatisfeitos. O percentual de 82,70% estão entre satisfeitos e muito satisfeitos com relação ao estilo de vida. Na avaliação das adequações das ações de QVT da empresa para as necessidades pessoais dos avaliados, 71,16% estão entre satisfeitos e muito satisfeitos. E 92,31% estão entre satisfeitos e muito satisfeitos com a importância da QVT para o resultado do seu trabalho.

Ocorrências nos últimos 12 meses

O resultado apresentado foi de que 65,38% parte dos funcionários utilizaram remédios para dores específicas, um índice que bastante preocupante, pois apenas 30,77% não utilizaram e 3,85% não responderam. O percentual de 90,38% dos entrevistados não sofreram internação em hospital, o que é positivo, apenas 3,85% sofreram internação e 5,77% não responderam. 48,08% dos entrevistados que foram atendidos em pronto socorro e o mesmo percentual não buscou este serviço,

3,85% não responderam. O total de 96,15% utilizaram o serviço de convênio médico. Podemos inferir que este percentual contempla a utilização para exames de rotina e acompanhamentos de doenças específicas já apenas 1,92% não utilizam o serviço. 38,46% faltaram ao trabalho por mal-estar ou doença, 55,77% não se ausentaram por este motivo e 5,77% não responderam.

Melhoria mais importante que a empresa fez para a QVT

Os dados mostram que a melhoria que mais se destaca é o SHIATSU com 30,77%. Outro fato que merece destaque é a soma entre “Não Respondeu”, “Não sei” e “Nenhuma melhoria” que chega a 36,53%.

BLOCO 4 - DADOS GERAIS

O Percentual de 69,23% acredita que a pesquisa realizada possa a ser utilizada para ações de QVT da empresa. Os dados acerca da população pesquisada demonstram que 54,16% estão na faixa etária entre 21 e 40 anos e 18,33% com 50 anos ou mais. Em relação à escolaridade, observou-se que 44,23% terminaram uma graduação e que o mesmo percentual (44,23%) está fazendo uma pós-graduação ou outros cursos para aprimorar sua graduação. Apenas 5,77% tem até o 2º grau e 5,77% não respondeu a esta questão. No tocante ao número de dependentes, observou-se que 34,62% dos entrevistados tem apenas um dependente, 19,23% tem dois dependentes, 15,30% tem três dependentes, 1,92% tem 4 dependentes e 28,85% não responderam a esta questão.

RESULTADO DO MAPEAMENTO DE SAÚDE – CONSTRUÇÃO DO PERFIL DE RISCO DOS FUNCIONÁRIOS

Com o objetivo de reunir ações que visem estimular atividades que promovam o bem-estar físico, emocional e profissional dos colaboradores do SEBRAE/RN foi realizado o diagnóstico do perfil de saúde dos funcionários do SEBRAE/RN e identificados fatores de risco para detalhamento de ações de educação e conscientização para auto-responsabilidade na prática da medicina preventiva.

Em relação ao diagnóstico prévio de patologias crônicas é destacada a alta incidência de doenças cardiovasculares e hipertensão arterial. Foram identificados 51 casos de alto risco em doenças cardiovasculares, 42,5% da população pesquisada, 40% com médio risco e 17,5% com baixo risco. Foram identificados ainda 81 casos de alto risco para doença hipertensiva, 67,5% foram identificados com pressão arterial inadequada e 32,5% com pressão arterial adequada.

Quanto a Diabetes foram identificados 18 casos de alto risco, referentes a 15% da população pesquisada, 14 casos de médio risco referentes a 11,67% e 73,33% de baixo risco.

Quanto ao mapeamento em relação ao estresse foram identificados 16 casos de alto risco, que representam 13,33% da população da pesquisa que informaram sentir estresse e não lidam bem com a situação. Este dado se confirma com a pesquisa anterior onde foram apontados por 19% dos pesquisados insatisfação com relação ao estresse. Com o mapeamento de saúde foi possível identificar que 31,67% da população pesquisada informaram sentir estresse, mas lidarem bem com a situação. E 55% dos pesquisados informaram não se sentirem estressados. O que aponta que os funcionários de maneira geral têm encontrado formas de lidar com o estresse e direciona as ações para os 13% que afirmam “não lidarem bem com a situação”.

Quanto ao Índice de Massa Corpórea foram identificados 62 casos de obesidade ou sobrepeso, representando respectivamente 15% e 36,67%. Os outros 48,33% foram considerados normais: IMC entre 18 e 24,9.

Quanto às práticas de alimentação 49 casos, 40,83%, informaram possuírem alimentação inadequada, ou seja, afirmaram não evitarem doces, frituras e embutidos, e não comerem ao menos duas porções de frutas, legumes e verduras por dia. E 35 casos podem melhorar a alimentação, representando 29,17%, e 30% afirmaram ter uma alimentação adequada dentro destes padrões citados.

Quanto à realização de atividades físicas 54 casos possuem uma frequência de realização inadequada, abaixo de 03 vezes por semana, representando 45%. 51 casos podem melhorar a frequência e realizam atividade física no mínimo 03 vezes por semana, representando 42,5%. Apenas 12,5% realizam atividades físicas 05 vezes por semana, estando num baixo risco neste quesito.

A alimentação e realização de atividades físicas são as principais atividades para melhoria dos mecanismos de defesa do organismo, condições físicas e

mentais. O índice de 40 e 45% respectivamente de inadequação demonstra uma baixa exigência com a própria qualidade de vida, já que na pesquisa anterior 82,70% demonstraram estarem satisfeitos e muito satisfeitos quanto ao estilo de vida.

Em relação à saúde bucal 05 casos, 4,17%, fazem cuidado inadequado, ou seja, afirmaram não terem ido ao dentista nos últimos 12 meses e não utilizarem o fio dental durante a higiene bucal. 32,5% foram identificados tendo um cuidado intermediário, 76 casos, e 36,33%, 39 casos, são possuidores de um cuidado adequado.

Quanto ao Tabagismo foram identificados 09 fumantes, 7,5% da população pesquisada, 20 ex-fumantes, referentes a 16,67% e 75,83% não tabagistas.

Quanto ao acompanhamento anual da saúde da mulher, 28% das mulheres pesquisadas não realizam o exame de Mamografia regularmente – sendo 07 casos da faixa etária indicada como obrigatória para este acompanhamento – e 20% não realiza o exame Papanicolau regularmente – sendo 12 casos obrigatórios para esse acompanhamento pela faixa etária. Na saúde do homem 05 homens, 22,73%, não realizam o exame de próstata regularmente, sendo estes dentro da faixa etária obrigatória para o acompanhamento.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No estudo do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho do SEBRAE/RN, identificamos desencadeadores de qualidade de vida no trabalho relacionados aos vínculos e estrutura da vida pessoal como: família, atividades de lazer, hábitos de vida, expectativa de vida, cuidados com a saúde, alimentação, combate à vida sedentária. São benefícios reconhecidos pelos funcionários a importância da qualidade de vida no trabalho para o desempenho das funções, necessidades pessoais e adequação das ações de uma forma geral. Dentre os aspectos organizacionais destacou-se a satisfação com imagem e estrutura da empresa, assim como oportunidades de desenvolvimento profissional.

Os critérios biológicos, caracterizados por características físicas herdadas ou adquiridas ao nascer e durante toda a vida, como metabolismo, resistência e vulnerabilidade dos órgão ou sistemas foram representados pela satisfação com o convênio médico e refletem a expectativa de atendimento à saúde. Este aspecto foi

fortemente ligado ao significado de Qualidade de Vida no Trabalho pela palavra escolhida com maior percentual: 'Saúde'.

Os aspectos sociais, relacionados aos valores socioeconômicos, cultura, crenças, papel da família e outras formas e organizações sociais dentro e fora do trabalho, sistemas de representação e organização da comunidade, meio ambiente e geografia, foram representados pela segunda palavra com maior percentual de escolhas: 'Confiança'. Segundo Costa apud Limongi (2003) a confiança caracteriza a relação estabelecida entre o sistema formal, leis e regulamentos institucionais, e as práticas de sustentação de toda a organização. A confiança proporciona entendimento e padrões de comportamentos comuns. Baixos níveis de confiança estão relacionados ao controle e supervisão excessiva. Nos resultados apresentados os funcionários demonstraram sentimento de segurança nas relações dentro da empresa, o que demonstra cooperação e autonomia – requisitos favoráveis a produtividade. Houve ainda neste quesito aprovação dos benefícios ligados à família como a previdência privada.

Foi percebido que a Qualidade de Vida no Trabalho também tem para os funcionários um significado que perpassa os aspectos psicológicos caracterizados pelos processos afetivos, emocionais, raciocínio, formação da personalidade, percepção do mundo e posicionamento diante de pessoas e circunstâncias. Destacou-se a palavra 'Realização Pessoal' como terceira palavra mais importante para expressar QVT na pesquisa. Acreditamos que a escolha desta palavra pode estar relacionada à formação do público pesquisado e expectativas de um estilo de vida mais realizador. Este posicionamento pode estar fortemente ligado ao consolidado conjunto de políticas de Recursos Humanos que se mostra bem difundido e comunicado aos funcionários como avaliação positiva das ações de recrutamento, seleção, avaliação de desempenho, carreira, salários e oportunidades de treinamento e desenvolvimento.

O estilo de gestão de qualidade de vida no trabalho mostra-se bem estruturado na medida em que as expectativas dos funcionários em relação à QVT foram avaliadas de forma positiva. Os programas de promoção a saúde e qualidade de vida, segundo Karch apud Limongi (2003) têm sido cada vez mais adotados nas empresas através da mobilização de recursos humanos objetivando tornar o ambiente de trabalho mais produtivo e saudável. É destacado que num ambiente de alta competitividade, os dirigentes das empresas preocupam-se com índices de

absenteísmo e queda na produtividade, decorrentes de maus hábitos como fumo, dietas inadequadas, álcool, dentre outros, que provocam estresse e até mesmo doenças mais graves. É trazido por este autor que um número maior de empresas tem se preocupado com o comportamento dos profissionais a serem contratados.

Destacamos no resultados da pesquisa os valores de 20% de 'Não respondentes' em questões que pediam o reconhecimento de ações de QVT e o significado de QVT. Percebemos como interessante nivelamento do conceito com palestra introdutória à temática. Destacamos ainda a importância da divulgação das ações do programa e aspectos positivos gerados pelas ações, em cada um dos aspectos, como, aspectos biológicos: redução de doenças e faltas, redução dos custos com assistência médica, melhoria no estilo de vida, bem-estar físico e emocional; Aspectos psicológicos: melhorias no nível de satisfação interna dos funcionários com a organização, maior motivação e comprometimento; Aspectos sociais: surgimento de um novo perfil de profissional consciente e interessado em sua própria qualidade de vida, relacionamentos mais saudáveis dentro da organização, maior integração, maior conscientização do conceito de QVT, maior receptividade dos funcionários às ações do Programa; Aspectos organizacionais: aumento da produtividade, aumento da competitividade saudável relacionada ao atendimento ao cliente, gestão organizacional, uso de tecnologia, melhoria da imagem da empresa, redução de custos pela exigência da qualidade, otimização de recursos. (Limongi, 2003).

A partir do resultado do mapeamento de saúde se percebe a inquietude relacionada à necessidade de bem-estar dentro e fora do trabalho. São temas trazidos pelos gestores de QVT o estilo de vida, cuidados físicos e mentais, sinais de estresse e a busca da empresa como provocadora de novas atitudes e mudanças no modo de vida. Ela atua na abertura de espaço para discussão e busca pela qualidade de vida dentro e fora do trabalho. Analisando os resultados do perfil de saúde se percebe a necessidade de estímulo a prática de atividades físicas e orientações sobre seus benefícios, assim como orientações para uma dieta saudável e condições para a mudança de hábitos alimentares com estímulo para o controle de peso. As ações de prevenção poderiam estar relacionadas especialmente ao risco de desenvolvimento ou piora de doenças cardiovasculares, risco de doença hipertensiva, tabagismo, diabetes e obesidade. Neste sentido é interessante a realização de palestras que estimulem hábitos saudáveis capazes de proporcionar

bem estar pessoal e orientação quanto ao acompanhamento médico de rotina, como exames obrigatórios e cuidados necessários em cada faixa etária. Hoje, é tido como grande matador os maus hábitos de estilo de vida, por exemplo, a má administração do estresse e comportamentos nocivos por falta de informação. É trazido por Limongi (2003) que enfrentar a tensão da vida cotidiana é também uma questão de aprendizagem. Neste sentido, é ressaltada a busca pelo bem-estar biológico, psicológico, social e organizacional de cada pessoa, não se restringindo ao atendimento as doenças e sintomas, mas o bem-estar no sentido de manter-se íntegro enquanto pessoa, cidadão e profissional.

Diante da riqueza do tema e prática trabalhada nesta pesquisa acreditamos que futuras pesquisas poderão ser desenvolvidas a fim de identificar ações de interesse dos funcionários a serem desenvolvidas ou modificadas no Programa de QVT, assim como levantamento de interesses relacionados à prática de hábitos saudáveis e estímulo a formação de grupos de afinidades e participação em eventos relacionados à temática de QV. Foi visto que as atividades de QVT são desenvolvidas fortemente em cada um dos aspectos investigados, podendo ser ampliadas nos aspectos sociais relacionados à cidadania, ações voltadas pra preservação do meio ambiente e práticas de responsabilidade social. Aparece fortemente o nível de satisfação interna e imagem da empresa contribuindo com a qualidade de vida no trabalho. São elementos da competência de gestão avançada em QVT a gestão de pessoas estratégica e participativa, descontração, lazer, atividades físicas e desenvolvimento cultural, desafio como fator de motivação ao trabalho, desenvolvimento humano e social através da educação para cidadania e saúde nas camadas psicológica, biológica, social e organizacional.

A gestão da QVT deve permear um conjunto de princípios que norteiem o cuidado e a valorização da pessoa, sua vida e seu trabalho na empresa. As empresas e seus funcionários devem caminhar proativamente com relação ao modo como são hoje e como podem ser, pensando de forma visionária. Este caminho para mudança exige adoção de informação e práticas especializadas, fortalecimento da missão no atendimento das necessidades humanas, compartilhamento do conceito de QVT, discussões, cuidado, prevenção, estímulo a ações voluntárias com apoio dos funcionários, trabalho em conjunto no compartilhamento de responsabilidades e mensuração de resultados sustentados em expectativas legítimas de modernização,

mudança e no desejo de querer sempre mais das condições de desenvolvimento humano da vida no trabalho.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Marcos Goursand de; MOREIRA, Ramon Luiz Braga Dias. **Os sete pilares da qualidade de vida**. Belo Horizonte/MG: Leitura, 2005.

BOAVENTURA, Edivaldo M. **Metodologia da pesquisa**: monografia, dissertação, tese. São Paulo: Atlas, 2009.

BUSS, Paulo Marchiori. Promoção da saúde e qualidade de vida. **Ciênc. saúde coletiva** [online]. 2000, vol.5, n.1, pp. 163-177.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CRAINER, Stuart. **Grandes pensadores da administração**. As idéias que revolucionaram o mundo dos negócios. São Paulo: Editora Futura, 2000.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, A. B. H. **Novo dicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro/RJ: Nova Fronteira, 1986.

KOSOWSKI, Lorete; GRIESBACH, Rafael Eder Silva; GRIESBACH, Daiane Zanon. **Qualidade de vida do trabalho no século XXI-QVT**. Paraná: OPET. Disponível em: <http://www.opet.com.br/revista/administracao_e_cienciascontabeis/pdf/n5/QUALIDADE-DE-VIDA-DO-TRABALHO-NO-SEculo.pdf>. Acesso em: 30 ago. 2011.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2003.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Indicadores empresariais de qualidade de vida: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000**. 1996. Tese de Doutorado. São Paulo, USP, FEAC.

MAIA, Lerson Fernando dos Santos; OLIVEIRA, Marcus Vinícius de Faria. **Trabalhos acadêmicos: princípios, normas e técnicas**. Natal/RN: CEFET-RN, 2006.
MASSAD, Luiz; ADDE, Elize A. **Qualidade de vida**. São Paulo/SP: Edicon, 1995.

MONTANA, Patrick J; CHARNOV, Bruce H. **Administração**. São Paulo: Saraiva, 1998.

MORAES, Lúcio Flávio Renault de; SÍCOLI, Carlos Roberto Sícoli. Qualidade de vida e fontes de pressão no trabalho do consultor organizacional em Belo Horizonte. **Gestão & Tecnologia**, vol. 3, n. 1, 2004.

OLIVEIRA, J. Arimatés (Org.). **Qualidade de vida e saúde no trabalho no serviço público estadual: experiências e reflexões dos servidores do Rio Grande do Norte**. Natal/RN: Editora da UFRN - EDUFRN, 2009. v. 1.

ROCHA, Simone Karla da. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso no setor têxtil**. 1998. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

SIGNORINI, Mario. **Qualidade de Vida no Trabalho e as dimensões da satisfação do saber e do sagrado no trabalho significativo**. Rio de Janeiro: Taba Cultural, 2000.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo/SP: Atlas, 2003.

ZANELLI, José Carlos. **O psicólogo nas organizações de trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2002.