

## **VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DA EFICÁCIA DO PROGRAMA DE QVT (QUALIGAC) DO GABINETE CIVIL DO GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**

Lílian Magna da Silva<sup>1</sup>

Me. José Orlando Costa Nunes<sup>2</sup>

**RESUMO:** O conceito de QVT envolve além dos aspectos físicos e ambientais os aspectos psicológicos do trabalho. Ela engloba tanto a reivindicação dos trabalhadores referente ao bem-estar e satisfação no trabalho, quanto o interesse das organizações sobre a produtividade e qualidade dos serviços. A Organização em estudo foi o Gabinete Civil do Governador do Estado do RN. No modo de investigação, pautamos em uma pesquisa de campo, na qual os dados foram coletados através da aplicação de um questionário contendo 10 (dez) questões fechadas com uma amostra de 50 (cinquenta) servidores. Dessa forma, buscamos o apoio em leituras de alguns autores e pesquisas diversas para a construção do referencial teórico que deu um embasamento a este artigo. O foco principal deste trabalho é estudar a eficácia do Programa de QVT (QUALIGAC) do Gabinete Civil do Governador do Estado do RN, entendendo que este estudo é de grande relevância perante a Instituição e os servidores para que se entenda a postura dos mesmos em relação ao tema e no que isso pode influenciar suas vidas enquanto pessoas e profissionais. Os resultados revelaram a necessidade de maior empenho para que as ações promovidas pelo QUALIGAC venham trazer satisfação e benefícios aos servidores do Órgão em estudo.

**PALAVRAS-CHAVE:** Gestão de pessoas; programa de QVT; eficácia.

1 Graduada em Ciências Sociais pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN Aluna do Curso de Especialização em Gestão de Pessoas pela UERN. E-mail: lilian-magna@hotmail.com

2 Mestre em Administração. Professor orientador da pesquisa. E-mail: joseorlandobrasil@hotmail.com

## QUALITY OF LIFE WORK: A STUDY OF THE EFFECTIVENESS OF THE QVT PROGRAM (QUALIGAC) FROM THE CIVIL OFFICE OF THE STATE GOVERNOR OF RIO GRANDE DO NORTE

**ABSTRACT:** The concept of QWL involves beyond to the physical and environmental aspects, the psychological aspects of work. It encompasses both the workers' claim regarding well-being and job satisfaction, as well as the organizations' interest in the productivity and quality of the services. The Organization under study was the Civil Office of the State Governor of Rio Grande do Norte (RN). In the investigation mode, we based in a field research, in which data were collected through the application of a questionnaire containing 10 (ten) closed questions with a sample of 50 (fifty) employees. In this way, we seek support in readings by some authors and various researches to build up the theoretical framework that gave this article a base. The main focus of this work is to study the effectiveness of the QVT Program (QUALIGAC) from the Civil Office of the State Governor of RN, understanding that this study is a great relevance to the Institution and the contributors, to understand their posture in relation to the topic and how it can influence their lives as individuals and professionals. The results revealed the need for greater commitment, so that the actions promoted by QUALIGAC will bring satisfaction and benefits to the workers of the Organ under study.

**KEY WORDS:** People management; program QWL; efficacy.

### 1. INTRODUÇÃO

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) nunca foi tão abordada nos simpósios, congressos e eventos onde a discussão coloca em evidência o mundo do trabalho, apesar de ter sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência. Essa temática mesmo que discutida com outros títulos e em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa. As questões concernentes a este tema, apesar de não constituírem uma abordagem tão recente, garantem que o mesmo permaneça relevante pelo fato de tratar da realidade dos funcionários independentemente de seus cargos, funções e até consciência. Segundo Chiavenato (1999, p. 487) “A QVT tem sido utilizada como indicador das experiências humanas no local de trabalho e o grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho”. Isso a torna a QVT relevante no que diz respeito aos dois segmentos: profissionais e instituição.

O grande desafio que se encontra é como fazer com que algumas Organizações deem a devida importância a QVT e como mudar a postura do indivíduo em relação à relevância de um Programa de QVT na sua vida pessoal e profissional, enfatizando que a qualidade de vida no trabalho é uma responsabilidade das Organizações, mas antes de tudo deve ser uma conquista e um desejo pessoal dos funcionários.

O objetivo geral deste artigo é identificar a percepção dos funcionários quanto a importância da Qualidade de Vida no Trabalho. Os objetivos específicos são: 01) analisar o nível de interesse dos servidores do GAC quanto à existência de um Programa de QVT; 02) avaliar o Programa QUALIGAC, já existente no Gabinete Civil; e 03) definir estratégias para que se tenha uma melhor QVT.

O ambiente de trabalho, como muitas outras esferas de vida do indivíduo, carrega em si elementos que são potencialmente geradores de prazer e sofrimento, sentimentos que fazem parte da natureza humana. Portanto, o trabalho tanto pode ser fonte importante de gratificações como pode ainda ocasionar danos. Dessa forma, as condições de trabalho podem funcionar como promotoras da saúde do trabalhador, mas também podem ocasionar sofrimento, além de doenças físicas e mentais.

Todo Programa de QVT, por ocasionar custos, deve ser avaliado em termos de eficácia e de tomada de decisões para melhorias contínuas. Assim, mediante esta problemática, faz-se a seguinte pergunta de pesquisa: Qual o nível de eficácia no Programa de QVT (QUALIGAC) do Gabinete Civil do Governador do Rio Grande do Norte?

O estudo deste tema perante a organização Gabinete Civil\Governadoria será de relevância no entendimento que os servidores têm do mesmo e no que isso pode mudar suas vidas enquanto pessoas e profissionais.

O trabalho é importante para a motivação, a satisfação e a produtividade dos trabalhadores, mantendo-se, dessa forma, como um valor fundamental na sociedade atual, na qual se tenha certeza de que está agregando valor com o que é realizado. A QVT é um tema desafiador. É uma proposta da maioria das Organizações, porém, não tem se desenvolvido na sua íntegra, e não se refere somente às doenças causadas no ambiente do trabalho, mas principalmente com a alegria, o bem-estar, as relações interpessoais entre outras que também fazem parte do cotidiano de todos os trabalhadores.

Nesse sentido, precisa-se entender que um Programa desenvolvido para promover a qualidade de vida do trabalhador é uma importante ferramenta para se obter uma maior participação deste servidor na sua atividade laboral, melhorar os relacionamentos interpessoais, afastar as doenças oriundas do trabalho e com isso, diminuir o absenteísmo entre outras, para que se possa enxergar o bem-estar do colaborador e a eficácia organizacional.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Em todo trabalho, mesmo sendo em caráter de pesquisa de campo, se faz necessário um estudo bibliográfico do tema. Gestão de pessoas, trabalho, conceitos

de QVT, modelos de QVT e tipos de doenças relacionadas ao trabalho são tópicos dispostos ao longo deste artigo.

## 2.1 GESTÃO DE PESSOAS E A SUA FUNÇÃO COM A QVT - O SUCESSO DAS ORGANIZAÇÕES ESTÁ DIRETAMENTE LIGADO À QVT DOS SEUS SERVIDORES

Nunca se falou tanto em gerenciar pessoas e Recursos Humanos como nos dias atuais. A área de gestão de pessoas é considerada como uma das mais importantes da organização, pois ela está atrelada à eficiência e eficácia dos planos estratégicos. Com as mudanças que vem acontecendo nas Organizações em todo mundo, torna-se cada vez mais evidente a necessidade de estudar modelos de gestão de pessoas utilizados, para que as mesmas possam trabalhar de acordo com as estratégias. Cenário onde desenvolvem suas atividades.

Gestão de Pessoas é um tema da maior importância. Primeiro, porque é no interior das empresas que passamos a maior parte de nossas vidas. Segundo, porque as empresas podem ser tudo, mas nada serão se não houver pessoas a definir-lhes a visão e o propósito, a escolher estruturas e estratégias, a realizar esforços de *marketing*, a administrar recursos financeiros, a estabelecer metas de produção, a definir preços e tantas outras decisões e ações. Dito de outra maneira, empresas não nascem da terra, no céu ou no mar. Elas são construções sociais. (VERGARA,2009, p.09).

A força de trabalho constitui-se em um fator fundamental de uma Organização, pois pode definir se esta pode ter sucesso ou fracasso. A implantação de uma política de valorização de pessoas leva a resultados melhores e ao envolvimento dos funcionários com a Organização.

As relações de trabalho constituem a particular forma de relacionamentos que se verifica entre os agentes sociais que ocupam papéis opostos e complementares no processo de produção econômica: os trabalhadores, que detém a força de trabalho capaz de transformar matérias primas em objetos socialmente úteis, adicionando-lhes valor de uso; os empregadores, que detém os meios para realizar esse processo. Esta definição deixa de ser tão simples quando se verificam empiricamente e através do desenvolvimento histórico das relações de produção na sociedade capitalista as inúmeras e diversas possibilidades de concretização que assumem as categorias sociais ocupadas por ambos os agentes. (LIMONGI-FRANÇA, 2009, p. 203).

A QVT tem sido alvo de muitos estudos e tem despertado atenção de outros tantos pesquisadores que se propõem a analisar a qualidade de vida existente em diferentes ambientes de trabalho.

O prazer no trabalho deverá ser o principal requisito do profissional bem-sucedido do século XXI, mais que seu conhecimento ou sua capacidade de agir e decidir. O trabalho não pode ser apenas um momento de ganhar dinheiro para usá-lo com prazer; ele pode ser “um prazer” em si. Só assim será uma fonte de qualidade de vida. (MOREIRA E ARAÚJO, 2006, p.82).

O conceito de Qualidade de Vida tem sido avaliado, questionado e consolidado nos últimos anos. Qualidade de Vida tem se firmado, não como um modismo passageiro, mas como um processo que consolida a busca do desenvolvimento humano e organizacional.

## 2.2 QVT: CONSIDERAÇÕES TEÓRICAS DE ENTENDIMENTO

Entende-se que não existe um modelo universal de QVT e que também não há um conceito que seja usado como padrão, pois o entendimento sobre QVT pode se apresentar de maneira diversificada em cada cultura.

Walton (1973), como um dos pesquisadores pioneiros na sistematização dos critérios e conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho, definiu a QVT como algo além dos objetivos da legislação trabalhista. Surgiu no começo do século XX, com a regulamentação do trabalho de menores, da jornada de trabalho e descanso semanal e das indenizações por acidentes de trabalho.

Walton (1973) fornece um modelo de análise de experimentos importantes sobre QVT com oito categorias conceituais como critérios de QVT, que são as seguintes: 01) compensação justa e adequada; 02) condições de trabalho seguras e saudáveis; 03) oportunidades imediatas para desenvolver e usar capacidades humanas; 04) oportunidades futuras para o crescimento contínuo e a garantia de emprego; 05) integração social na organização; 06) constitucionalismo na Organização; 07) trabalho e espaço total na vida do indivíduo; e 08) relevância social do trabalho.

A QVT necessita de critérios para que possa desenvolver-se promovendo bem-estar e satisfação nas pessoas.

A Qualidade de Vida no Trabalho é resultante direta da combinação de diversas dimensões básicas do desempenho das atividades, e de outras dimensões não dependentes diretamente das tarefas, capazes de produzir motivação e satisfação em diferentes níveis, além de resultar em diversos tipos de atividades e condutas dos indivíduos pertencentes a uma organização. (WALTON, 1973, p.21).

Fernandes (1996) define QVT como a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura renovando os climas

organizacionais, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das Organizações. Vai muito além de atos legislativos, concentra uma grande preocupação em atender às necessidades e aspirações humanas, tendo como base a humanização no trabalho e a responsabilidade social da empresa.

Fernandes e Gutierrez (1998) afirmam que a QVT é afetada ainda por questões comportamentais que dizem respeito às necessidades humanas e aos tipos de comportamentos individuais no ambiente de trabalho, de alta importância, como, entre outros, a variedade, identidade de tarefa e realimentação.

Segundo Chiavenato (2002, p. 391):

A QVT tem o objetivo de assimilar duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho, do outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos sobre a produção e a produtividade.

Percebe-se que empregados e Organizações precisam se adequar às necessidades que cada segmento tem em busca de um Programa de QVT que possa valorizar cada um de acordo com o que se propõem frente à sociedade.

Tão importante quanto às condições de vida das comunidades são as práticas desenvolvidas pelas Organizações, já que é nas mesmas que o ser humano desenvolve uma parte muito significativa da sua vida: o trabalho.

De acordo com Gil (2009, p. 276):

Os Programas de QVT têm como objetivo criar uma Organização mais humanizada, mediante maior grau de responsabilidade e de autonomia no trabalho, recebimento mais constante de *feedback* sobre o desempenho, maior variedade e adequação de tarefas e ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo. Nesse sentido, esses Programas constituem uma das mais eficazes formas de obtenção do comprometimento das pessoas para os programas de qualidade total, já que favorecem o envolvimento dos empregados nas decisões que influenciam suas áreas de trabalho.

Pode-se perceber na leitura desses conceitos, a importância que as Organizações têm quanto à implantação e administração de um Programa de QVT, no qual os colaboradores se sintam valorizados e com condições de desenvolver mais e melhor as suas tarefas.

Limongi-França (2010) define a QVT como uma nova competência do gestor frente ao perfil das Organizações pós-industriais. Além de objetivar o bem-estar do

indivíduo trabalhador, é um diferencial para o administrador no que tange a uma nova competência estratégica para a gestão adequada de uma Organização, equilibrando as necessidades das pessoas e das empresas. Observa-se neste conceito que a autora ressalta não só a importância da QVT para o indivíduo enquanto trabalhador, mas, também, para o gestor enquanto valorizador da sua Organização.

Segundo Medeiros (2013, p. 69):

Qualidade de Vida no Trabalho é uma forma de ser do indivíduo, um estilo de vida que a empresa poderá contribuir a “SER” da melhor forma possível, pois é através do trabalho e do seu universo que o homem se constitui enquanto ser social, na promoção ou insatisfação da saúde mental do indivíduo, isto sendo reflexivo no seu dia a dia.

Qualidade de Vida no Trabalho vem se tornando cada vez mais uma preocupação para as Organizações, devido à ligação que existe entre condições adequadas para realização de um trabalho e produtividade, ou seja, se a Organização não oferecer boas condições, certamente terá funcionários desmotivados e, como consequência, não conseguirá atingir os objetivos por ela definidos.

Toda Organização necessita trabalhar estratégias e a QVT pode ser vista como uma delas, principalmente porque vai valorizar o trabalhador de modo que ele desenvolva o seu interesse em criar inovações, sejam elas produto, serviços e técnicas de trabalho que podem ser transformados em novos produtos para serem oferecidos no mercado. Novos produtos ou serviços no mercado estabelecem a relação do sucesso que as Organizações tanto necessitam para conquistar a vantagem competitiva num ambiente complexo e dinâmico. Essa relação é dirigida pelo trabalho que as pessoas desenvolvem dentro da Organização (COSTA, VALENTE E NUNES, 2013, p.103).

Os indivíduos inseridos no mercado de trabalho não estão somente preocupados com a remuneração, mas também com todos os benefícios que têm direito; e entre eles está o seu desempenho profissional enquanto pessoa, e isso depende muito da qualidade de vida que este trabalhador está tendo.

A sociedade como um todo está repleta de elementos que se referem à busca pela integridade do homem, especialmente os avanços científicos, que contribuíram para o aumento da sua expectativa de vida.

De acordo com Moreira e Araújo (2006, p.11), “Qualidade de vida é a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e no sistema

de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”.

A QVT é o nível de satisfação que o funcionário tem com seu ambiente corporativo e com as atividades exercidas. Um funcionário satisfeito certamente estará mais feliz com seu trabalho e isso será extensivo a sua vida social e com sua família. Terá mais vontade e mais empenho no que faz.

### 2.3 MODELOS TEÓRICOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SUA APLICABILIDADE NAS ANÁLISES

Para Chiavenato (1999), a importância das necessidades humanas varia conforme a cultura de cada indivíduo e de cada Organização. Portanto, a QVT não é determinada exclusivamente pelas características individuais (necessidades, valores, expectativas) ou situacionais (estrutura organizacional, tecnologia, sistemas de recompensas, políticas internas), mas, especialmente, pela ação sistêmica dessas características. Sendo este uma das razões pelos quais vários autores apresentam modelos de QVT.

O quadro apresentado a seguir destaca alguns modelos de QVT e as dimensões consideradas por cada um.

**Quadro 01: Variáveis de Modelos de QVT por categoria de autor**

<b>Modelo Teórico</b>	<b>Dimensões Consideradas</b>
Walton (1973)	Compensação justa e adequada Condições de trabalho Oportunidades imediatas para desenvolver e usar capacidades humanas Oportunidades futuras para o crescimento contínuo Integração social na Organização Trabalho e espaço total na vida Relevância social do trabalho
Hackman e Oldhan(1975)	Variedade de habilidade Identidade da tarefa Significado da tarefa Inter-relacionamento Autonomia <i>Feedback</i>



Westley (1979)	Econômica Política Psicológica Sociológica
Werther e Davis (1983)	Organizacional Ambiental Comportamental
Fernandes (1996)	Condições de trabalho Saúde Moral Compensação Participação Comunicação Imagem Empresa Relação Chefe/subordinado Organização do trabalho
França (1996)	Biológicas Psicológica Sociais Organizacional

**Fonte:** adaptado pela autora (2015) pesquisado em Fernandes (1996) e Limongi-França (2010)

Dentre os modelos de QVT citados no quadro acima, percebe-se que as variáveis constantes em cada um estão sempre com o propósito de proporcionar uma melhor QVT a todos os profissionais.

O modelo de Fernandes (1996) se destaca porque ele envolve aspectos relevantes ao tema, sendo também o mais adequado ao ambiente de pesquisa – Gabinete Civil do Governo do Estado do RN.

Fernandes (1996) realizou um estudo aprofundado dos modelos de QVT até então desenvolvidos e sugeriu um modelo de nove dimensões desenvolvido pela autora, o qual é denominado de “Auditoria Operacional de Recursos Humanos para melhoria de QVT”.

O modelo de QVT proposto por Fernandes (1996) considera os seguintes aspectos: 01) condições de trabalho: proporcionando um local de trabalho limpo, arrumado e com segurança; 02) saúde: assegurando assistência à saúde e a educação; 03) moral: orientação para a identidade da tarefa e para as pessoas, favorecendo as relações interpessoais e a garantia de emprego; 04) compensação: equidade de salário e benefícios; 05) participação:

conhecimento das metas propostas, viabilidade e fluxo de informações; 06) comunicação: conhecimento das metas, fluxo de informações, veículos formais de informação 07) imagem da organização: identificação com a organização, imagem interna e externa da organização, responsabilidade da empresa perante a comunidade e enfoque no serviços prestados; 08) relação chefe-subordinado: favorecendo o apoio sócio emocional, a orientação técnica, a igualdade de tratamento e o gerenciamento pelo exemplo; 09) organização do trabalho: propondo inovações, métodos, variedade e grupos e ritmo de trabalho.

Assim, Fernandes (1996) contempla a QVT desde uma perspectiva contingencial e dinâmica, explicitada pela necessidade de adaptação dos Programas de QVT aos diferentes contextos organizacionais.

## 2.4 DOENÇAS DO TRABALHO E QVT – DEFINIÇÕES E TIPOS

Os impactos do estresse no trabalho são conhecidos no mundo inteiro e vistos pela Organização Mundial da Saúde como uma questão endêmica no trabalho contemporâneo. Nesse sentido, podemos afirmar que o estresse é um problema social enfrentado pelas pessoas, pelas Instituições, pelas agências de saúde e pelo Governo.

Segundo Chiavenato (2010, p. 390): “o conceito de estresse está intimamente relacionado com a carga de transtornos e aflições que certos eventos da Organização provocam nas pessoas”. De fato, cansaço, dor de cabeça, fadiga extrema, dores nas costas, nervosismo ou estresse - como têm sido chamados esses fatores hoje em dia – provocam absenteísmo e queda na produtividade, com altos custos econômicos, sociais, organizacionais, familiares e pessoais. E conforme Chiavenato (2010, p. 390):

O estresse é uma condição intrínseca à vida moderna. Exigências, necessidades, urgências, prazos a cumprir, atrasos, metas e objetivos a alcançar, falta de meios e recursos, expectativas dos outros, indefinições e uma infinidade de limites e demandas sobre as pessoas fazem com que elas se exponham ao estresse. Não é fácil conviver com tantas demandas e tantas incertezas à respeito de sua consecução. O estresse persegue as pessoas no contexto organizacional. Algumas pessoas conseguem administrá-lo adequadamente e evitam suas consequências.

“O termo *burnout* surgiu em 1970, quando Felbon o denominou esgotamento de resistência física ou emocional, ou da motivação, geralmente resultado de estresse ou frustração prolongados” (LIMONGI FRANÇA; RODRIGUES, 2007, p.54)

O *Burnout* é responsável por várias formas de reações negativas do funcionário no trabalho, incluindo o baixo comprometimento, a rotatividade e o contágio de

outros funcionários, especialmente quando atinge o ponto do ceticismo ou os conflitos interpessoais.

Quem sofre de *burnout* geralmente fica sob um forte nível de estresse, cansaço e mal-estar generalizado, apresenta sinais de esgotamento emocional, psíquico e físico que estão intimamente relacionados ao desempenho e à atividade profissional. Além disso, o indivíduo desenvolve atitudes negativas, sentimento de fracasso, de impotência diante dos problemas e baixa autoestima. Também é comum a pessoa que sofre desse mal apresentar-se impertinente com todos a sua volta, por se sentir frustrado.

Diante da intensa carga emocional que o contato freqüente e intenso com pessoas impõe, principalmente com aquelas que vivem situações de sofrimento, o indivíduo pode desenvolver uma exaustão emocional. O profissional sente-se esgotado, com pouca energia para fazer frente ao dia seguinte de trabalho, e a impressão que ele tem é de que não terá como recuperar (reabastecer) essas energias. Esse estado costuma deixar os profissionais, pouco tolerantes, facilmente irritáveis, “nervosos”, “amargos”, no ambiente de trabalho e até mesmo fora dele, com familiares e amigos. (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2007, p.53).

A diferença entre o estresse e o *burnout* está em que o segundo é duradouro, enquanto o estresse fica, em geral, circunscrito a situações específicas.

Já as Lesões por Esforços Repetitivos (LER) ou Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) são consideradas um problema de saúde pública pela alta prevalência em diversas profissões.

LER (Lesões por Esforços Repetitivos) é a tradução do termo RSI (*repetition strain injuries*) e definido por Browne (1984, *apud* COUTO,1998, p.17) como “doenças músculo-tendinosas dos membros superiores, ombros e pescoço, causadas pela sobrecarga de um grupo muscular particular, devido ao uso repetitivo ou pela manutenção de posturas contraídas, que resultam em dor fadiga e declínio do desempenho profissional”. É uma patologia de difícil diagnóstico e tratamento, apresentando um alto índice de recidiva. A melhor forma de controlá-la é através dos Programas de prevenção.

Pode-se afirmar que a Lesão por Esforço Repetitivo não é uma doença sempre bem localizada, mas em grande parte dos diagnosticados os sintomas se concentram nas mãos e punhos.

A LER abrange um grupo de comprometimentos que incide principalmente nos membros superiores; entre eles, destaca-se a tenossinovite. Inicialmente diagnosticada principalmente em digitadores, mas agora já é detectada em trabalhadores que exercem outras funções de caráter repetitivo (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2007, p.117).

As doenças do trabalho são de fato causadoras de desconforto entre os servidores e as Organizações e estão diretamente relacionadas com a inexistência de um Programa de QVT voltado para suprir as necessidades dos trabalhadores em relação ao não surgimento dessas doenças e ao combate das mesmas.

### 3. METODOLOGIA DA PESQUISA

De acordo com Gil (2009, p. 17) a pesquisa é desenvolvida mediante o concurso dos conhecimentos disponíveis e a utilização cuidadosa de métodos, técnicas e outros procedimentos científicos. A pesquisa desenvolve-se ao longo de um processo que envolve inúmeras fases, desde a adequada formulação do problema até a satisfatória apresentação dos dados.

Para a realização deste trabalho, foi usado o tipo de pesquisa exploratória, que segundo Souza, Fialho e Otani (2007, p. 38), “a pesquisa exploratória consiste em explorar o tema buscando criar familiaridade em relação a um fato, geralmente feita através de acervo bibliográfico”, e descritiva, que segundo Gil (2009, p. 42), “As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre as variáveis”.

A coleta de dados se deu através de aplicação de questionário, que para Gil (2009, p. 116), “a elaboração de um questionário consiste basicamente em traduzir os objetivos específicos da pesquisa em itens bem redigidos”. O questionário foi composto de perguntas fechadas e de múltipla escolha.

De acordo com Gil (2009, p. 121):

De um modo geral, os levantamentos abrangem um universo de elementos tão grande que se torna impossível considerá-los em sua totalidade. Por essa razão, o mais frequente é trabalhar com uma amostra, ou seja, uma pequena parte dos elementos que compõe o universo.

O universo pesquisado foi composto pelos servidores efetivos do Gabinete Civil do Governador do Estado do RN, que totalizam 169 (cento e sessenta e nove) servidores.

Em função de afastamento temporário de alguns desses servidores e também pela realização de um trabalho com prazo estabelecido, fez-se necessária realização de um ajuste. A pesquisa teve que se desenvolver observando a amostragem por conveniência. Segundo Malhotra (2001), amostra por Conveniência é “uma técnica de amostragem não probabilística que procura obter uma amostra de elementos convenientes. A seleção das unidades amostrais é deixada a cargo do entrevistador”, de modo que a pesquisa foi realizada com 50 (cinquenta) entrevistados 29,58% (vinte e nove vírgula cinquenta e oito por cento) dos servidores, o que não a invalida”.

De acordo com Souza, Fialho e Otani (2007, p. 73) “coletar dados consiste em juntar as informações necessárias ao desenvolvimento dos raciocínios previstos nos objetivos do projeto de investigação científica”.

A obtenção dos dados foi feita através de um questionário constituído de 10 perguntas fechadas, o qual encontra-se dividido em três blocos baseados nos objetivos específicos deste trabalho: 01) nível de interesse dos servidores do GAC quanto à implantação de um Programa de QVT; 02) Avaliação do Programa de QVT-QUALIGAC, (programa já existente no GAC) e 03) definição de estratégias para uma melhor QVT, e com as seguintes possibilidades de resposta: 01) Sim; 02) Não e 03) Às vezes. O instrumento de coleta foi baseado no modelo proposto por Fernandes, (1996).

A tabulação e os resultados analisados desta pesquisa foram processados pelo *software* Excel, estatística descritiva, com percentual de frequência das respostas. Os mesmos são projetados através de gráficos facilitando o entendimento do trabalho conforme descrito a seguir.

## **4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

### **4.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO: GABINETE CIVIL DO GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**

O Gabinete Civil do Governador do Estado do RN – Governadoria é o Órgão de apoio e assessoramento imediato ao Governador do Estado, integrante da Administração Estadual Direta, constituído por 24 (vinte e quatro) Secretarias de Administração Direta e 29 (vinte e nove) Secretarias da Administração Indireta. É uma Organização pública composta por um quadro de 169(cento e sessenta e nove) funcionários efetivos e 71(setenta e um) cargos comissionados. No entanto, estes últimos não fizeram parte da pesquisa realizada, por serem servidores sem vínculo empregatício e por consequência, sem estabilidade.

O Gabinete Civil do Governador do Estado do RN tem como missão: 01) planejar, desenvolver, coordenar, acompanhar e avaliar as atividades pertinentes à atuação político-institucional do Governador do Estado; 02) zelar pela sua residência oficial; 03) resguardar sua segurança, buscando e adotando constantemente melhores práticas de gestão, com vistas a excelência. E como competências: 01) Administrar o Centro Administrativo e a Guarda Patrimonial; 02) Dar assistência direta e imediata ao Governador na sua representação política e social; 03) Coordenar suas relações nessa área, com os demais Poderes do Estado, o Ministério Público, o Tribunal de Contas e outras esferas de governo; 04) Acompanhar a tramitação de Projetos de Lei na Assembleia Legislativa; 05) Controlar a observância dos prazos para manifestação do Poder executivo sobre solicitações da Assembleia Legislativa e o atendimento de pedidos de informações de Deputados Estaduais; 06) Articular-se com as lideranças do Governo junto à Assembleia Legislativa para equacionamento das questões de interesse político e legislativo da administração estadual.

O Programa Qualidade de Vida no Trabalho do Gabinete Civil do Governo do Estado do Rio Grande do Norte denominado QUALIGAC, foi instituído pela Excelentíssima Senhora Governadora Wilma Maria de Faria, através do Decreto nº 18.060, de 07 de março de 2006.

Atuando até a presente data, o setor é composto por 04 (quatro) servidores e tem como missão, formular e implantar ações referentes à QVT, com a finalidade de alcançar o bem-estar físico, emocional e espiritual dos servidores, contribuindo desta forma para o despertar de uma nova consciência perante à vida, priorizando a promoção da saúde, o incentivo ao lazer e à cultura, a responsabilidade social e à preservação do meio ambiente.

O foco principal do Programa é o servidor, com a proposta de fazê-lo sentir-se bem no seu ambiente de trabalho para que esse bem-estar seja uma extensão aos seus familiares e a sua vida cotidiana.

Planejar Programas de promoção à saúde, qualidade de vida ou bem-estar nas empresas implica numa reflexão sobre quais serão as áreas abordadas, o que, por sua vez, implica delinear o conceito e identificar os objetivos e expectativas da empresa com o Programa. (OGATA; SIMURRO, 2009 p. 41).

Dentre as ações realizadas pelo QUALIGAC, destacam-se: 01) atendimento com nutricionista; 02) verificação de pressão arterial; 03) ginástica laboral; 04) aplicação de vacinas; 05) avaliação física; 06) comemoração dos aniversariantes do mês; 07) despedida de funcionários que se aposentam; 08) exposição de talentos; 09) dia da beleza;

10) campanhas de prevenção a saúde bucal; 11) exames diferenciados e sorologias; 12) organização de eventos em datas comemorativas entre outras.

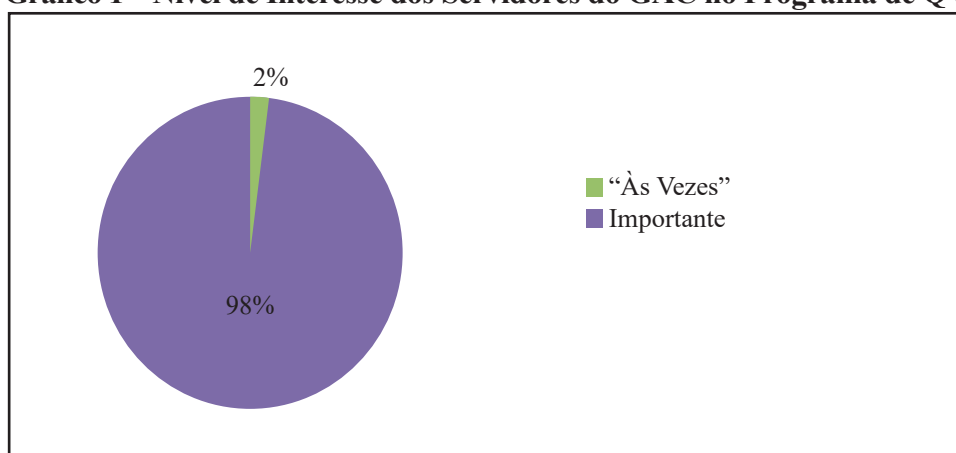
Sabe-se que não existe fórmula pronta para se implantar Programas de QVT. É imprescindível que exista vontade e muita colaboração e isso exige a elaboração de um processo particular nas Organizações que deve ser analisado cuidadosamente.

#### 4.2 RESULTADOS DA APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS

De acordo com os objetivos expostos neste artigo e a partir da aplicação do questionário aos servidores inseridos na amostra deste estudo, serão apresentados a seguir os resultados obtidos.

No primeiro bloco que é correspondente ao nível de interesse dos servidores do GAC quanto à implantação de um Programa de QVT conclui-se que 98% (noventa e oito por cento) dos entrevistados acham importante um Programa de QVT e 2% (dois por cento) acham que as “às vezes” é importante um Programa de QVT.

**Gráfico 1 – Nível de Interesse dos Servidores do GAC no Programa de QVT**



Fonte: Pesquisa de Campo (2015)

Percebe-se, de acordo com o resultado apresentado no gráfico, que os servidores mostraram interesse relevante quanto à implantação de um Programa de QVT. Isso é um ponto positivo, pois entende-se que existe interesse por parte dos mesmos no Programa com a finalidade de incentivá-los e favorecer o bem-estar na Organização.

Quanto aos benefícios que um Programa de QVT pode trazer para os servidores desempenharem melhor suas funções, conclui-se que 90% (noventa por cento) dos servidores afirmaram que os Programas de QVT são benéficos para que o servidor desempenhe melhor suas funções, 2% (dois por cento) acham que esses Programas não trazem benefício para o desempenho de suas funções e 8% (oito por cento) acham que “às

vezes” os Programas de QVT podem ser benéficos para que o servidor desempenhe melhor suas funções. Quanto à necessidade ou vontade de participar das ações e Programas de QVT, conclui-se que, 70% (setenta por cento) sentem necessidade ou vontade de participar das ações e Programas de QVT, 6% (seis por cento) não sentem vontade ou necessidade de participar das ações e Programas de QVT e 24% (vinte e quatro por cento) “às vezes” sentem vontade ou necessidade de participar das ações e Programas de QVT.

Concluiu-se, diante dos resultados expostos acima, que os servidores aprovam os Programas de QVT, enquanto portadores de benefícios e que existe interesse dos mesmos em participar de ações desenvolvidas pelos referidos Programas.

No segundo bloco que corresponde à avaliação do QUALIGAC, observa-se que 14% (quatorze por cento) dizem que o Programa QUALIGAC corresponde as suas expectativas, 38% (trinta e oito por cento) dizem que o Programa QUALIGAC não corresponde às suas expectativas e 48% (quarenta e oito por cento) dizem que “às vezes” o Programa QUALIGAC corresponde às suas expectativas. Observa-se diante desse resultado que a atuação do QUALIGAC corresponde parcialmente às expectativas dos servidores frente à proposta que um Programa de QVT precisa desenvolver dentro de uma organização.

Quanto ao interesse pelas ações oferecidas pelo QUALIGAC, percebe-se que 34% (trinta e quatro por cento) dizem que as ações oferecidas pelo QUALIGAC promovem interesse nos servidores, 16% (dezesseis por cento) dizem que as ações oferecidas pelo QUALIGAC não geram interesse nos servidores e 50% (cinquenta por cento) dizem que “às vezes” as ações oferecidas pelo QUALIGAC promovem interesse nos servidores.

Aqui, percebe-se baixo interesse nas ações promovidas pelo QUALIGAC e isso se deve, em parte, pela pouca expectativa que os servidores têm em relação ao Programa QUALIGAC.

Quanto aos benefícios obtidos através das ações do QUALIGAC, conclui-se que 28% (vinte e oito por cento) dizem que as ações oferecidas pelo QUALIGAC trazem benefício para os servidores desta organização, 26% (vinte e seis por cento) dizem que as ações oferecidas pelo QUALIGAC não trazem benefícios para os servidores e 46% (quarenta e seis por cento) dizem que “às vezes” as ações oferecidas pelo QUALIGAC trazem benefícios para os servidores.

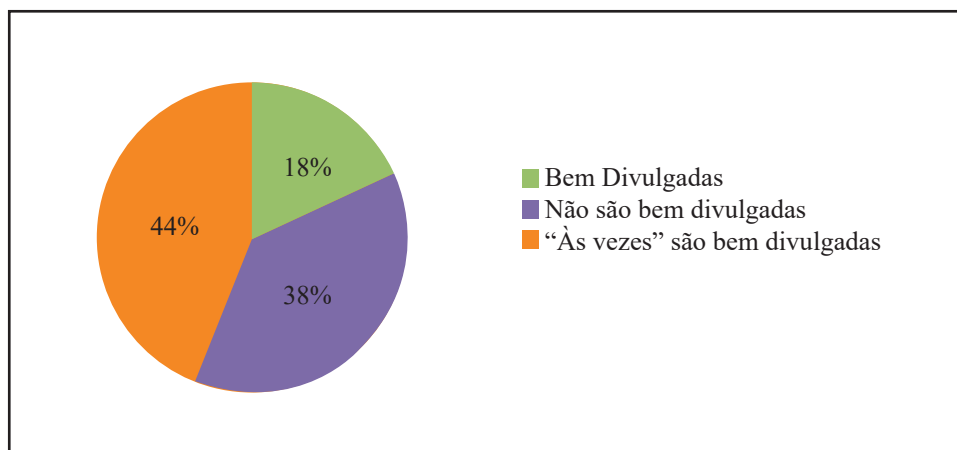
Diante do resultado exposto acima, percebe-se uma deficiência quanto aos benefícios que as ações oferecidas pelo QUALIGAC proporcionam aos servidores.

Quanto à divulgação das ações do Programa QUALIGAC, conclui-se que 18% (dezoito por cento) dizem que as informações das ações do Programa QUALIGAC são



bem divulgadas, 38% (trinta e oito por cento) dizem que as informações das ações do Programa QUALIGAC não são bem divulgadas e 44% (quarenta e quatro por cento) dizem que “às vezes” as ações do Programa QUALIGAC são bem divulgadas.

**Gráfico 2 – Divulgação das ações do Programa de QVT**



Fonte: Pesquisa de Campo (2015)

Assim, diante da apresentação deste gráfico, conclui-se que as informações do Programa QUALIGAC não são bem divulgadas, fazendo com que a comunicação entre o QUALIGAC e os servidores do Gabinete Civil seja ineficiente.

No terceiro bloco que corresponde à definição de estratégias para uma melhor QVT, conclui-se que 78% (setenta e oito por cento) acham que o Gestor de QVT deve ter formação específica, 18% (dezoito por cento) acham que o Gestor de QVT não deve ter formação específica e 4% (quatro por cento) acham que o Gestor de QVT “às vezes” deve ter formação específica.

Diante dessa análise, concluiu-se que o gestor de QVT precisa ter formação específica, para conduzir com mais afinco e conhecimento as ações promovidas pelo Programa.

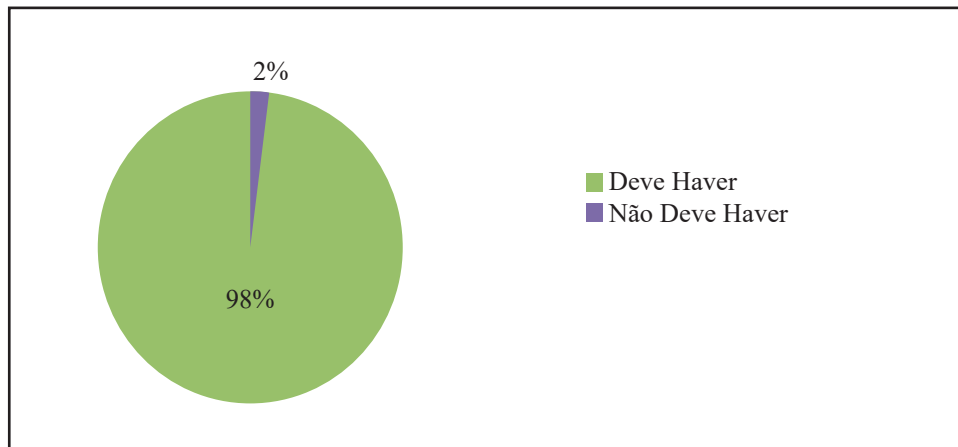
Quanto à necessidade de colaboração e empenho tanto da Organização quanto dos servidores para a implantação de um Programa de QVT, conclui-se que os entrevistados na sua totalidade afirmaram que é necessária a colaboração e empenho tanto da Organização quanto dos servidores para a implantação de um Programa de QVT.

Percebe-se aqui, a importância que existe na relação Organização/servidores para implantação de Programas de QVT como também para sua atuação.

Quanto a obrigatoriedade de legitimidade, na qual um Programa de QVT seja, de fato, voltado para atender os servidores no que ele se propõe; conclui-se que 98%

(noventa e oito por cento) acham que deve haver legitimidade nos Programas de QVT e 2% (dois por cento) acham que não deve haver legitimidade nos Programas de QVT.

**Gráfico 3 – Legitimidade nos Programas de QVT**



Fonte: Pesquisa de Campo (2015)

Diante da exposição do gráfico acima, percebe-se que os servidores entendem que um Programa de QVT para se estabelecer precisa funcionar de fato, atendendo todos os requisitos responsáveis pelo bem-estar de todos.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa sobre o nível de eficácia no Programa de QVT (QUALIGAC) do Gabinete Civil do Governador do Rio Grande do Norte é relevante pela necessidade de conhecer o nível de interesse dos servidores quanto à implantação de um Programa de QVT, avaliar o Programa QUALIGAC e definir estratégias para uma melhor QVT.

Observa-se na análise do primeiro bloco de questões um resultado bem positivo quando se trata da importância de um Programa de QVT, do reconhecimento dos benefícios que esses Programas podem trazer aos funcionários no desempenho de suas funções e também na necessidade/vontade em participar das ações e Programas de QVT.

Os pesquisados são conscientes da relevância de um Programa de QVT atuante na Organização, reconhecem os benefícios que esses programas podem oferecer no desempenho de suas funções e demonstraram interesse em participar das ações desenvolvidas por esses Programas. Considera-se aqui, que os servidores entrevistados estão cientes da importância de um Programa de QVT dentro da Organização.

Quanto à avaliação do QUALIGAC, observa-se que o mesmo às vezes corresponde às expectativas dos servidores. Percebemos também, que a metade dos entrevistados às vezes tem interesse nas ações oferecidas pelo Programa e ainda que as ações oferecidas

pelo QUALIGAC às vezes trazem benefícios para os servidores e que às vezes as informações do referido Programa são bem divulgadas.

Observa-se que, na análise das questões concernentes ao Programa QUALIGAC, existe um fator negativo muito relevante. Mesmo que a alternativa “às vezes” tenha se destacado nesta análise, percebe-se, de acordo com os resultados obtidos, que a alternativa “não” também ficou em evidência, promovendo com isto a necessidade de um empenho maior para que este Programa consiga atender a todos de maneira mais eficaz, proporcionando interesse e benefícios aos servidores deste Órgão.

Com base na análise da avaliação do Programa QUALIGAC, propõe-se que sejam adotadas algumas medidas no sentido de promover inovações no Programa para, assim, melhorar a comunicação, favorecendo, com isso, mais interesse nos servidores.

Quanto à definição de estratégias para uma melhor QVT, os pesquisados entendem que um Gestor de QVT deve ter formação específica, deve haver colaboração e empenho tanto dos servidores quanto da Instituição para a implantação e atuação de um Programa de QVT e que deve buscar a autenticidade nestes Programas.

Foi verificado que os entrevistados reconhecem que essas três questões são imprescindíveis para que se tenha uma melhor QVT. É imprescindível que um Programa de QVT seja legítimo, que haja mais empenho e investimento por parte da Organização, neste caso Gabinete Civil do RN e, em contrapartida, que os servidores se sintam motivados para participarem das ações de um Programa de QVT.

É nas Organizações que passamos a maior parte do nosso tempo, o ideal seria que esse ambiente fosse o mais agradável possível para que pudéssemos desenvolver o nosso trabalho, com qualidade de vida, motivação e alegria.

## REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

\_\_\_\_\_. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

\_\_\_\_\_. **Recursos Humanos**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

COSTA, Jean; VALENTE, Bianca; NUNES, José Orlando. **Reflexões Contemporâneas sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT): Limites, perspectivas e desafios**. Fortaleza/CE: Expressão Gráfica e Editora, 2013.

COUTO, H. A. et al. Como gerenciar a questão das LER/DORT: lesões por esforços repetitivos, distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho. Belo Horizonte: Ergon, 1998.

FERNANDES, E.C. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERNANDES, E.C.; GUTIERREZ, L.H. **Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): uma experiência brasileira**. Revista de Administração da USP, v.23, n. 4, p. 29-31-32, Out.Dez. 1998.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2009a.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª ed. – 12. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2009b.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

\_\_\_\_\_. **Práticas de Recursos Humanos: conceitos, ferramentas e procedimentos**. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MALHOTRA, K. Naresh. **Pesquisa de Marketing**: uma orientação aplicada. 3ª ed. Porto Alegre: *Bookman*, 2001.

MOREIRA, R. L. D; ARAUJO, M. G. **Os setes pilares da qualidade de vida**. Belo Horizonte: Editora: *Leitura*. 2006.

OGATA, Alberto; SIMURRO, Sônia. **Guia Prático de Qualidade de Vida**: como planejar e gerenciar o melhor programa para sua empresa Rio de Janeiro: Elsevier Editora LTDA, 2009.

SOUZA, Antônio Carlos de; FIALHO, Francisco Antônio Pereira. OTANI, Nilo. **TCC: Métodos e técnicas**. Florianópolis: *Visual Books*, 2007.

VERGARA, Silvia Constant. **Gestão de Pessoas**. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

WALTON, Richard E. **Quality of working life**: what is it? *Sloan Management Review*, Cambridge, v.15, n. 1, 1973.