

9

Programa de Qualidade de Vida em Empresa de Serviços de Grande Porte “A Estratégia que faz a Diferença”

Débora Ferreira Aranha

Formação - Administração de Empresas - PUC Campinas
Pós-Graduação - Gestão Estratégica de Recursos Humanos - FGV Rio
Especialização - Gestão de Qualidade de Vida na Empresa - UNICAMP

Reinaldo da Silva Santos

Formação - Medicina - Faculdade de
Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo
Especialista em Medicina do Trabalho pela Associação Nacional de
Medicina do Trabalho (ANAMT) e
pela Associação Médica Brasileira (AMB)
Especialização - Gestão de Qualidade de Vida na Empresa - UNICAMP

Valéria Arlete Bonatti

Formação - Licenciatura Plena em Educação Física - PUC Campinas
Pós-Graduação - Fisiologia do Exercício - UNIFESP
Especialização - Gestão de Qualidade de Vida na Empresa - UNICAMP

INTRODUÇÃO

A implantação de um Programa de Qualidade de Vida em uma empresa é uma empreitada que pode tanto trazer resultados positivos, como a melhoria das condições de saúde, no clima organizacional, na produtividade, na redução do absenteísmo e nos gastos com assistência médica, como também contém riscos que devem ser monitorados durante a sua realização.

Por isso a implantação e a manutenção precisam ser planejadas a partir de um diagnóstico consistente sobre as condições da qualidade de vida presentes na empresa, abordando a saúde em nível coletivo-epidemiológico, relacionada à organização do trabalho e às estratégias da empresa, além de propor atividades inovadoras e o acompanhamento de resultados.

Uma equipe multidisciplinar deve ser constituída por profissionais capacitados e a alta cúpula da Empresa deve ser parte integrante do projeto, contribuindo estrategicamente tanto no direcionamento do programa e na validação, quanto no lançamento que deve ser feito pelo presidente.

O presente relatório apresenta o caso da implantação de um Programa de Qualidade de Vida em uma empresa de distribuição de energia elétrica, sua evolução por um período de três anos e os resultados obtidos.

OBJETIVO

Demonstrar que um Programa de Qualidade de Vida em uma empresa, implantado dentro de critérios técnicos pode trazer benefícios para a saúde dos colaboradores, melhorar o clima organizacional, reduzir gastos com a saúde, estimular o desempenho individual e da equipe, possibilitando atingir de modo mais efetivo as estratégias da empresa.

DIAGNÓSTICO INICIAL

Com base nos exames médicos periódicos realizados em 2003, cuja população era constituída por 2.650 colaboradores, distribuídos por várias cidades dos estados de São Paulo e Mato Grosso do Sul, tinha-se o seguinte diagnóstico da empresa:

INDICADORES DE SAÚDE

- 15% dos colaboradores obesos, com índice de massa corpórea acima de 30 (ICM>30);
- 50% dos colaboradores com sobrepeso (25 <ICM> 30);
- 42% dos colaboradores com colesterol acima de 200 mg/dl;
- 35% dos colaboradores com triglicérides acima de 150 mg/dl;
- 10% dos colaboradores com pressão arterial acima de 140/90 mmHg; e
- 287 tabagistas que consumiam 3.668 cigarros ao dia.

Outros indicadores:

- gastos crescentes com assistência médica;
- aumento do número de colaboradores afastados por doença;
- aumento do número de acidentes de trabalho com afastamento;
- aumento do absenteísmo; e
- oportunidade de melhoria no clima organizacional.

OS INDICADORES DE SAÚDE

Os indicadores de saúde selecionados ou os fatores de risco compreendem alterações que podem causar prejuízos de várias ordens à saúde de um indivíduo, nas dimensões: física, psicológica e social. Resultam de hábitos alimentares errados, sedentarismo, situações de estresse, uso indiscriminado de álcool e tabaco, falta de compreensão sobre as transformações no mundo do trabalho atual. Resultam em doenças cardiovasculares, respiratórias, problemas osteomusculares e digestivos, bem como alterações em seu equilíbrio emocional, na energia, motivação, concentração, e que refletem na produtividade, no absenteísmo e conseqüentemente nos gastos com assistência médica para a Empresa.

Trabalhos publicados enfatizam a associação dos fatores de risco e a necessidade de eliminá-los e/ou controlá-los. Os resultados desses trabalhos convergem para o impacto do conjunto dos fatores e menos em um fator isolado, pois os fatores de risco tendem a se agrupar e o agravo à saúde é mais aditivo.

A obesidade constitui-se atualmente em um grande problema de saúde pública, gerado principalmente por uma alimentação baseada em alimentos altamente calóricos e industrializados, e a um estilo de vida sedentário. Essa doença predispõe as pessoas a problemas cardiovasculares, principalmente hipertensão arterial, sendo um dos fatores de risco mais importantes nas mortes de origem cardíaca. Causa também alterações osteomusculares, e é um dos principais fatores de problemas de coluna e de joelho. Interfere de modo significativo na aparência física da pessoa, levando ao desenvolvimento de problemas psico-sociais.

As dislipidemias, principalmente o colesterol, são reconhecidas como fatores importantes na ocorrência de doenças cardiovasculares. Está também comprovada a relação entre a diminuição dos níveis do colesterol e a diminuição das doenças cardiovasculares. O processo arterioesclerótico tem na fração LDL (low density lipoprotein), seu principal desencadeador e os baixos níveis de HDL (high density lipoprotein) são considerados também importantes, principalmente nas mulheres.

A hipertensão arterial além de ter um substrato constitucional é muitas vezes deflagrada por alimentação inadequada, sedentarismo, obesidade e situações de tensão, fator de alta prevalência no mundo atual.

O sedentarismo pode determinar e/ou facilitar o aparecimento de várias alterações de saúde, como obesidade, diabetes, alterações do colesterol e triglicérides, hipertensão arterial, bem como reflexos na postura, na força e na disposição da pessoa.

O tabagismo é o principal fator causal evitável envolvido em várias doenças. Interfere de modo marcante nos processos circulatórios, por ser a nicotina um vaso constritor e determinar aumento da pressão arterial.

Como dito acima, existe uma grande tendência dessas alterações se agruparem e atuarem de modo sinérgico, fazendo com que as alterações sejam potencializadas entre si.

OS CRITÉRIOS

Para medição e acompanhamento dos fatores de risco foram adotados os seguintes critérios:

Para obesidade e sobrepeso foi utilizada a fórmula do cálculo do índice massa corpórea (IMC), obtido pela divisão do peso em quilogramas pela altura ao quadrado. Foram considerados obesos os que atingiram índice de 30 Kg/m² ou mais e sobrepeso IMC entre 25 a 29,9 kg/m².

O colesterol foi considerado acima da normalidade quando o total estava acima de 200 mg/dl e o LDL acima de 130 mg/dl de modo concomitante, e o triglicérides com valores acima de 150 mg/dl.

A pressão arterial foi considerada acima da normalidade para medições acima de 140/90 mmHg, de acordo com a IV Diretrizes Brasileiras de Hipertensão Arterial.

MATERIAL E MÉTODOS

Em março de 2004 foi implantado na Empresa um amplo programa de qualidade vida, estruturado em três vertentes: saúde, movimento e cultura. A implantação foi precedida de ampla divulgação através de cartazes, material informativo e reportagens nos vários instrumentos de divulgação da Empresa, com o objetivo de sensibilizar todos os colaboradores. A cerimônia de lançamento contou com a presença de toda a diretoria e foi conduzida pelo presidente.

AÇÕES NA VERTENTE SAÚDE

O acompanhamento dos indicadores de saúde da população constitui-se em um instrumento fundamental para estudos e para nortear as ações a serem implantadas, propiciando avaliar as respostas aos programas e permitindo correções na busca dos melhores resultados. Deste modo, a área de saúde da Empresa, além de realizar essas atividades, coordena e implementa ações que estimulam mudanças de comportamentos na busca de estilos saudáveis.

Os benefícios que uma vida mais saudável proporciona para os participantes do programa trazem resultados positi-

vos em vários domínios da Qualidade de Vida (WHOQOL-OMS), com ênfase nos domínios físico, psicológico e nível de independência.

Objetivando essas melhorias, foram realizadas as seguintes ações:

- Os exames médicos periódicos, que eram realizados a cada 2 anos para os colaboradores de 18 a 45 anos e cuja atividade não apresenta risco, de acordo com a NR-7 (Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho), foram estendidos para toda a população da Empresa com frequência anual.
- Os exames de laboratório foram ampliados, passando a realizar-se colesterol total e frações, triglicérides e glicemia para todos os colaboradores, além dos exames necessários devido à função e que constam do PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional). Anteriormente a essa mudança, eram realizados apenas o colesterol total, triglicérides e glicemia.
- Foi contratada uma nutricionista, focando apenas os obesos. Diante de uma aceitação muito grande desta atividade, gradativamente o atendimento foi ampliado para todos os dias da semana contando agora com 9 nutricionistas. Passou-se a atender situações de sobrepeso, alterações de colesterol, triglicérides, pressão arterial e de diabetes. Além disso, foram realizadas aulas para as esposas dos colaboradores sobre como preparar alimentação saudável e equilibrada.
- Foram realizadas feiras de saúde, com o objetivo de conscientizar as pessoas sobre os cuidados necessários para uma vida saudável.

AÇÕES NA VERTENTE MOVIMENTO

A Vertente Movimento visa a orientar e estimular os colaboradores para uma mudança do estilo de vida, através de estratégias que passam pelo campo da educação contínua, práticas regulares de atividade física e acompanhamento médico.

Essas ações visam a criação de um estilo de vida mais saudável, permitindo prevenir situações de risco de saúde e melhorar a integração entre os colaboradores.

A Vertente Movimento conta com a interação das seguintes atividades: Esportes, Fitness, Fisioterapia e Ginástica Laboral.

As atividades físicas proporcionam também ações positivas em outros domínios da Qualidade de Vida (WHOQOL-OMS), com ênfase nos domínios físico, psicológico, nível de independência e as relações sociais.

No tocante ao aspecto laboral, os benefícios da atividade física vão desde a melhora do rendimento, da melhor disposição do colaborador até a melhora no relacionamento interpessoal.

Abaixo um resumo das principais ações realizadas nesta vertente:

- Melhoria e ampliação do atendimento na Academia da Sede Corporativa, com a contratação de um gestor das atividades técnicas (prestador de serviços), adequando as estratégias definidas no Programa Qualidade de Vida;
- Credenciamento e pagamento integral de mensalidades de academias nos municípios que possuem colaboradores descentralizados;
- Criação de vários programas de incentivo à prática de atividade física, tais como: Milhagem de calorias; Circuito das Regionais (1.650 km) de bicicleta; Grupo Correr, com 9 provas pré-definidas em calendário, com inscrições, transporte e alimentação pagos pela Empresa; Caminhada; Somando Energia; Passeios ecológicos; Torneio interno de Voleibol e futebol; Participação em eventos externos, como o JOIS (Jogos Industriários do SESI); Ginástica laboral na Sede em Campinas e 8 Sedes Regionais da Empresa; e Fisioterapia, direcionada para os colaboradores de Call Center e para o Centro de Operações do Sistema de Distribuição.

Os resultados obtidos mostram uma evolução na melhoria do envolvimento e participação no Programa Qualidade de Vida, no que tange a Ginástica Laboral, conforme a seguir:

Geral	Ano	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun		
% de participação mensal	2005	67,5%	67,1%	67,7%	79,7%	75,9%	75,1%	MÉDIA 73,9%	
		Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez		
		72,4%	76,4%	75,4%	76,8%	77,3%	73,9%		
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun		MÉDIA 83,6%
		76,2%	81,7%	84,1%	85,1%	85,0%	88,7%		
		Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez		
	85,1%	83,8%	82,4%	85,4%	80,8%	85,1%			

Tabela - Comparativo de Adesão - Ginástica Laboral 2005 x 2006

AÇÕES NA VERTENTE CULTURA

As ações desta vertente têm como objetivo proporcionar participação em atividades culturais, e o desenvolvimento das habilidades artísticas por meio de concursos, exposições, oficinas culturais, teatro, coral, além de visitas a centros históricos, teatros, exposição de arte, espetáculos de dança. Essas ações são desenvolvidas tanto para os colaboradores como para os familiares. A empresa investiu em atividades culturais, incluindo-as em seu Programa de Qualidade de Vida por acreditar que cultura faz bem à saúde.

As atividades culturais promovidas pelo programa no decorrer desses três anos, foram:

- Exposição de Talentos Internos - incentiva a prática e exposição das habilidades artísticas dos colaboradores por meio de várias iniciativas. São organizadas feiras de artes, exposições, festivais de música, para que os colaboradores possam exercitar seus dons artísticos. Nos 2 últimos anos, tivemos 30 colaboradores expondo seus trabalhos.
- Oficinas de fotografia, dança e música, bem como concursos de fotos e desenhos. Grupos de 150 pessoas

participaram das Oficinas de Forró e de Fotografia em 2004, com aulas semanais. Com a participação de colaboradores da Sede e das Regionais, também foram desenvolvidos o Concurso Temático “Os Sorrisos da Empresa”, para a escolha das melhores fotografias, e o Concurso Temático “Melhor Objeto Reciclável”. Em 2005, tiveram início também as aulas de instrumentos musicais como violão, canto e teclado para os alunos da Escola Formare.

- Cine - exibição de curtas-metragem aos colaboradores, no período do almoço.
- Passeios Culturais - são organizados para levar os colaboradores a locais históricos e turísticos ou para assistir a peças teatrais e espetáculos artísticos.
- Grupo de Teatro - é composto por colaboradores, que já fizeram muitas apresentações internas. Vários textos das peças encenadas pelo Grupo de Teatro são inéditos, escritos especificamente para eles e pensados de modo a contemplar o interesse dos colaboradores, independentemente das diferenças sócio-culturais. Os temas abordados são desenvolvidos a partir de pesquisa e em parceria com os grupos e os responsáveis das áreas envolvidas.
- Coral - inéditos, os arranjos musicais do Coral são elaborados de acordo com as vozes que o grupo dispõe, sempre respeitando suas limitações. Porém, sempre buscando seu desenvolvimento técnico e artístico. O Coral está sempre presente em apresentações de eventos da empresa.

AÇÕES GERAIS

- A empresa ofereceu através de seu programa de Participação nos Lucros e Resultados um adicional de 2,5% se as metas dos indicadores de saúde fossem alcançadas;
- Nos meses de março, quando o programa completa mais um ano, é comemorado a Semana da Qualidade de Vida, valorizando as conquistas e resultados, pro-

movendo ampla participação de todos os colaboradores, e também incentivando novas adesões com o objetivo de educar as pessoas sobre o assunto;

- Distribuição de artigos sobre assuntos das 3 vertentes, que fazem parte de uma coleção constituindo-se num manual de informações gerais sobre qualidade de vida;
- Distribuição de camisetas, bonés, mochilas, garrafas de água;
- Campanhas educativas no dia mundial da saúde, dia mundial do coração, entre outros; e
- Campanha de vacinação.

METAS

Foram estabelecidas as seguintes metas:

Redução de 5% nos indicadores de saúde para 2004, 5% para 2005 e 2,5% para 2006.

Assistência médica: não ter aumento em 2004 e redução de 4% em 2005.

Melhoria do clima organizacional

RESULTADOS

A tabela abaixo apresenta a evolução dos indicadores de saúde selecionados:

Indicadores	2003	2004	2005	2006
Obesidade	15%	13%	12%	14%
Sobrepeso	50%	46%	44%	42%
Colesterol	42%	32%	29%	22%
Triglicérides	35%	25%	24%	25%
Hipertensão	10%	6%	4%	4%

OBESIDADE E SOBREPESO

Foi observada uma redução de 6,66% de colaboradores que se apresentavam obesos e de 16% de colaboradores que se apresentavam com sobrepeso, desde o início do programa, embora vamos observemos um discreto aumento no último ano no número de obesos. Dos 65% da população com IMC acima do normal em 2003, atingiu-se 46% em 2006, com redução de 29,23%.

COLESTEROL

Foi observada uma redução de 47,61% de colaboradores com colesterol acima do normal.

TRIGLICÉRIDES

Foi observada uma redução de 28,57% de colaboradores com triglicérides acima do normal.

HIPERTENSÃO ARTERIAL

Foi observada uma redução de 60% de colaboradores que apresentavam hipertensão arterial.

TABAGISMO

Foi observada uma redução de 18,23% de tabagistas e de 34,04% no número de cigarros fumados ao dia. Vale lembrar que esse programa teve início um ano antes, quando foi obtida uma resposta mais acentuada.

Tabagismo	2002	2003	2004	2005	2006
No. Fumantes	340	287	254	273	278
Cigarros Fumados por Dia	4473	3668	3074	3189	2950

ABSENTEÍSMO

Foi observada uma diminuição em 2004 e 2005, mas em 2006 houve um aumento significativo, tendo como principais causas problemas osteo-musculares e acidentes fora do trabalho.

Absenteísmo	2003	2004	2005	2006
Dias Perdidos (15 dias)	5.415	5.158	5.088	5.618

OUTROS RESULTADOS

- Número de colaboradores afastados - Reduziu de 95 para 73 o número de colaboradores afastados, portanto uma redução de 23,15%.
- Clima Organizacional - Foi realizada uma pesquisa entre 2005 a 2007, através do Estudo de Clima Organizacional, em que o índice de favorabilidade com o programa foi de: 2005 - 79% (pesquisa interna - todos os colaboradores); 2006 - 80% (pesquisa externa - randômica); e 2007 - 76% (pesquisa interna - todos os colaboradores).
- Gastos com saúde - As despesas com assistência médica vêm sendo reduzidas gradativamente, conforme segue: 2003 - 6,7 milhões, com um custo per capita de R\$ 2.882,00 - antes do início do programa; 2004 - 8,2 milhões, custo per capita de R\$ 3.297,00 - aumento no custo de 14%, e o programa estava apenas com 6 meses de implantação; 2005 - 8,3 milhões, custo per capita de R\$ 3.180,00 - redução de 4%, com 1 ano e meio de implantação do programa; e 2006 - 8,0 milhões, com custo per capita de R\$ 2.986,00 - redução de 6,5% com relação ao ano anterior, sendo que o programa completou 2 anos e meio de implantação.

- Segurança - A Empresa atravessou o ano de 2004, 2005 e parte de 2006 sem nenhum acidente do trabalho com afastamento.
- Prêmios recebidos - Medalha de Ouro Eloy Chaves nos anos de 2005 e 2006, conferida à melhor empresa do setor elétrico brasileiro, no aspecto segurança; Prêmio ABRADDEE (Associação Brasileira de Distribuição de Energia Elétrica), como melhor empresa de distribuição de energia elétrica do Brasil, nos anos de 2004 e 2005; Melhor empresa para se trabalhar segundo a Revista Exame nos anos de 2005 e 2006; e Vencedora, em 2005, do Prêmio Nacional de Qualidade de Vida da Associação Brasileira de Qualidade de Vida, categoria global.

CONCLUSÃO

Atualmente muitas empresas começam a perceber que a chave do sucesso está em sua força de trabalho e começam a perceber que, saúde, bem-estar e performance organizacional estão ligadas. O impacto da má saúde no sucesso da organização tem sido demonstrado por inúmeras pesquisas, que revelam que os custos indiretos (absenteísmo, presenteísmo e riscos) podem ser de duas a três vezes maiores que os custos médicos diretos.

Um programa de qualidade de vida bem estruturado, sem apegar-se a modismos, organizado por especialistas, mostrando para a empresa como sendo um grande investimento, pode trazer resultados positivos, como a melhoria das condições de saúde de seus colaboradores, no clima organizacional e na redução dos gastos com saúde.

Tendo em vista os resultados atingidos, a empresa cria uma área específica para Qualidade de Vida, faz maiores investimentos na Academia da Sede, cria um Comitê de Qualidade de Vida, com participações da alta direção e amplia suas atividades com o programa da saúde da mulher.