

Qualidade de Vida no Trabalho - QVT e Responsabilidade Social Empresarial - RSE: Um Estudo sobre a satisfação de QVT com funcionários voluntários em programas RSE.

AUTORES

RODRIGO RIBEIRO DE OLIVEIRA

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
rodrigo.oliveira@plc.ifmt.edu.br

ANA CRISTINA LIMONGI-FRANÇA

Universidade de São Paulo
climongi@usp.br

DAGMAR SILVA PINTO DE CASTRO

Universidade Metodista de São Paulo
dagmar.castro@metodista.br

JAIRO PEREIRA

Centro Universitário Adventista de São Paulo
jairopereira@uol.com.br

Resumo

Qualidade de Vida no Trabalho - QVT e Responsabilidade Social Empresarial - RSE são assuntos atuais e presentes nas organizações. Esses temas ganharam destaque devido ao atual contexto organizacional, pois demanda das empresas respostas rápidas ao ambiente em que estão inseridos. A partir deste contexto, a QVT passa ser destaque como um diferencial competitivo para organizações, que programam e usufruem seus resultados. Por outro lado, empresas estão mais preocupadas com seu papel perante a sociedade. Nesse item, entra a RSE. O objetivo deste trabalho foi analisar as possíveis relações existentes entre os programas de QVT e RSE, considerando a satisfação de QVT dos indivíduos que participam dos programas de RSE nas empresas que adotam ambos os programas. Adotou-se um estudo de caso associado com métodos quantitativos para aplicação do instrumento BPSO (96) e métodos qualitativos a partir de entrevistas. Concluiu-se que o grupo “Envolvido” em programas de RSE não apresentou maior satisfação de QVT em relação ao grupo “Não Envolvido”. O fato da participação do funcionário em RSE não foi associado como um indicador de QVT. Esta dissociação indica possíveis distâncias entre o significado da prática de RSE, no que se refere ao significado pessoal de bem-estar.

Palavras-Chave: Gestão de Pessoas, Qualidade de Vida no Trabalho e Responsabilidade Social Empresarial.

Abstract

Work-Life Quality - WLQ and Corporate Social Responsibility – CSR are current and present subjects in the organizations. These themes earned highlight due to the current organizational context, because the companies demand for fast answers to the environment in which they are inserted. From this context, WLQ had highlight as a competitive differential for organizations, which program and use it results. On the other hand, companies are more worried with their papers before the society. In this point, comes in CSR. The goal of this work was to analyze the possible existing relations among WLQ's Programs and CSR, considering WLQ's Satisfaction of the individuals who take part in CSR's programs in the companies that adopt both programs. Was adopted a study of case associated with quantitative methods for application of the instrument Biopsychosocial Organization - BPSO (96) and qualitative methods from interviews. Was concluded that the group "Involved" in CSR's programs did not present more WLQ's Satisfaction than the group "Not involved". The fact of the participation of the employee in CSR was not associated as WLQ's indicator. This dissociation indicate possible distances between the meaning of the practice of CSR, to the personal meaning of well-being.

Key words: People Management, Work-Life Quality and Corporate Social Responsibility.

1. Qualidade De Vida No Trabalho – QVT

Qualidade de Vida no Trabalho- QVT está ocupando espaço cada vez maior nas discussões sobre como conciliar competitividade aos novos padrões de conhecimento, aliados à qualificação profissional e aos novos estilos de vida. Curiosamente, sob aspecto econômico, ainda há muitas empresas que não acreditam que haja qualquer relação entre o bem-estar do trabalhador, o desempenho e os resultados obtidos pelas empresas. Conforme Fernandes (1996), algumas empresas até opõem-se na implantação de programas de QVT como algo que acarretará somente despesas. Mas há empresas, como Albras, Acelormittal, Caterpillar, Chemtech, Laboratório Sabin, Landis+Gyr, Masa, Promon, Serasa, Volvo, que já têm implantado programas de melhoria nas condições de trabalho de seus funcionários, pois acreditam que o consumidor está assumindo uma nova postura, comprando produtos das empresas que se preocupam com a qualidade de vida do trabalhador e com a responsabilidade social.

Muitos estudiosos têm sinalizado que a condição básica para uma organização continuar competitiva no mercado é a qualidade. Para vender seus produtos e serviços, as empresas devem obter certificados de qualidade que contemplam não só a qualidade dos produtos e serviços que colocam a disposição do consumidor, mas também a qualidade dos empregados e de suas famílias.

1.1 Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho

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 um processo que consolida a busca do desenvolvimento humano e organizacional.

O conceito de QVT é abrangente e por isso é importante contextualizá-lo quanto ao enfoque e domínios. Essa preocupação tem fundamento uma vez que certas atividades empresariais atribuídas ao título de programas de QVT, muitas vezes, são ações e iniciativas que não trazem em si o valor do bem-estar organizacional ou pessoal com maior dificuldade de entregar sustentar resultados relativos ao que as ações se propõem.

Richard Walton (1975) como uns dos pesquisadores pioneiros na sistematização dos critérios e conceitos de QVT 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.

Fernandes (1996) define QVT como a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam os climas organizacionais, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas. O conceito engloba, além de atos legislativos que protegem o trabalhador, o atendimento a necessidades e aspirações humanas calcadas na idéia de humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa.

De acordo com Walton (1975), a qualidade de vida no trabalho vem recebendo destaque como forma de resgatar “valores humanísticos e ambientais, que vêm sendo negligenciados em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”. O autor não defende as práticas antigas de trabalho, mas alerta para os impactos da automação na Qualidade de Vida do Trabalhador. Ainda segundo o autor:

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, 1975).

Este conceito combina o atendimento de necessidades e aspirações humanas embasado na idéia de humanização do trabalho e responsabilidade social da organização. Diante das várias conceituações para este estudo adota-se a definição de Albuquerque e Limongi-França (2003, p. 2) para Qualidade de Vida no Trabalho:

Um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnósticos e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

Quadro 1
Conceitos de Qualidade de Vida

Ano - Autor	Definição	Ênfase
1973 Walton	Atendimento de necessidades e aspirações humanas, calcado na idéia de humanização e responsabilidade social da empresa.	Humanização e responsabilidade social com foco no poder da empresa.
1978 Lippitt	Oportunidade para o indivíduo satisfazer a grande variedade de necessidades pessoais.	Trabalho, crescimento pessoal, tarefas completas, sistemas abertos.
1979 Ginzberg et alii	Experiência de humanização do trabalho sob dois aspectos: reestruturação do emprego e grupos semi-autônomos.	Posto individual de trabalho e processo decisório.
1981 Drucker	Avaliação qualitativa da qualidade relativa das condições de vida, incluindo-se atenção aos agentes poluidores, barulho, estética, complexidade etc.	Responsabilidade Social da empresa nos movimentos sociais, culturais e políticos.
1982 Bergeron	Aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos.	Mudança e participação com foco sociotécnico.
1983 Werther e Davis	Esforços para melhorar a qualidade de vida, procurando tomar cargos mais produtivos e satisfatórios.	Valorização de cargos, mediante análise de elementos organizacionais, ambientais e comportamentais.
1983 Nadler e Lawler	Maneira de pensar a respeito das pessoas, participação na resolução de problemas, enriquecimento do trabalho, melhoria no ambiente de trabalho.	Visão humanista no ambiente de trabalho
1992 Fernandes	Conjunto de fatores que, quando presentes numa situação de trabalho, tornam os cargos mais satisfatórios e produtivos, incluindo atendimento de necessidades e aspirações humanas.	Humanização do cargo.
1992 Berlanger	Melhorar as condições de trabalho, de modo a propiciar aos indivíduos melhores condições de vida e cargos mais satisfatórios para a própria pessoa, com reflexos na produtividade.	Condições de vida e cargos mais satisfatórios.

1992 Neri, A.M	Atendimento das expectativas quanto a se pensar a respeito de pessoas, trabalho e organização, de forma simultânea e abrangente.	Visão holística.
1995 Camacho	Classificação de programas: orientação familiar, saúde, ambiente, contato e convívio, evolução/desenvolvimento, cultura e desligamento.	Foco motivacional: sobrevivência com dignidade, segurança participação , auto realização e perspectiva de futuro.
1996 Dantas	Gerencia pela Qualidade Total - GQT: Utilização de 5s, diagrama de causa e feito e procedimento da Qualidade Total nos programas de saúde.	Foco: Promoção da saúde, controle do colesterol, capacidade física e aeróbica, doenças coronárias.
1996 França	QVT é o conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção de QVT ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial.	Preservação e desenvolvimento das pessoas durante o trabalho na empresa.
1997 Silva & Demachi	Conscientizar os indivíduos por meio de processos educativos da necessidade de serem capazes de gerenciar seu estilo de vida, tornando-o mais saudável, feliz e produtivo.	Programas de Qualidade de Vida e Promoção da Saúde.
1998 Rodrigues	QVT como tentativa de aumentar a participação do empregado na administração da organização.	Papeis e conflitos do novo Gerente, com seus respectivos efeitos colaterais.
1998 Rocha	QVT deve ser atingida através do desenvolvimento de estratégias para integração do indivíduo ao ambiente organizacional tanto físico como psicológico.	Atuação em relação ao sistema cognitivo dos indivíduos.
1999 Dejours	Importância do reconhecimento no trabalho. Propõe que simplifiquem-se as coisas, mas que as encarem em toda a sua complexidade.	Identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho.
2001 Vasconcelos	Necessidade de viver bem na empresa, pois é nela que as pessoas passam a maior parte de suas vidas.	Melhor valorização do homem na empresa
2002 Martins	Ações humanitárias serão vistas como fonte de diferenciação em um ambiente de negócios, o qual não dá nenhuma indicação de que deixará de ser competitivo.	Humanização na gestão como diferencial competitivo.
2004 França Jr. e Pillati	QVT tem sido objetivo de reflexão no momento atual empresarial mundial, visto que os modelos de gestão estão enfatizados nas pessoas e na racionalidade das leis de mercado que regiam as empresas, já não reinam absolutas, mas dividem lugar com fatores que proporcionam satisfação e fazem com que os empregados sintam-se parte integrante da empresa.	Funcionários como parte integrante da empresa.
2003 Chiavenato	QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais como os aspectos psicológicos do local de trabalho. A QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e à satisfação no trabalho e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciais sobre a produtividade e a qualidade	QVT uma questão de sobrevivência organizacional.
2004 Arellano	QVT tem como objetivo principal a busca do equilíbrio psíquico, físico e social dos empregados, dentro do contexto organizacional, considerando as pessoas como seres integrados nessas três dimensões, através de ações que refletem em aumento na produtividade e na melhoria da imagem da empresa tanto no contexto interno, como externamente, levando ao crescimento pessoal e organizacional	QVT como diferencial competitivo das empresas. Valorizando o equilíbrio do homem organizacional.

2005 Marras	É possível pensar também que mesmo nas pequenas empresas organizações há empresários de mente aberta, e com visão voltada para o futuro, com modelos avançados, imagem excelente tanto de mercado quanto junto aos seus trabalhadores e que, portanto, se aproxima do modelo de gestão de empresas japonesas do tipo “Z”	Empresas de pequeno porte com programas de valorização dos seus funcionários.
2006 Martele Dupois	Qualidade de Vida no trabalho corresponde à condição experienciada pelo indivíduo na busca das suas metas organizacionais hierarquicamente, dentro dos domínios do trabalho onde a redução da distância que separa o indivíduo dessas metas é refletida por um impacto positivo na qualidade de vida geral do indivíduo, desempenho organizacional e, conseqüentemente, no funcionamento global da sociedade.	QVT é um constructo subjetivo; os aspectos organizacional, humano e social interagem entre si e devem ser integrados na definição de QVT; Há uma relação indissociável entre QV e QVT.
2007 Royuel et al.	QVT como sendo melhores empregos, focando tanto para a remuneração, como para as características do trabalho. Trata-se de um conceito relativo e multidimensional e que deve considerar: características que o emprego traz ao trabalho; equilíbrio entre as características do empregado e as requisições do cargo; avaliação subjetiva do empregado (satisfação com o trabalho) relativa a estas características.	Definição baseada na agenda de Política social da Comissão Européia.

Fonte: Adaptado pelo autor a partir de Arellano (2008 p. 11-14); Martins (2002 p.8); Limongi-França (1996 p.144, 145); França Jr. (2004 p.2) e Marras (2005 p.179).

2. Sobre os critérios de alinhamento BPSO para análise da QVT

Considerando que as ações e programas de qualidade de vida no trabalho são de natureza multidisciplinar, utilizou-se o modelo de critérios biológico, psicológico, social e organizacional, onde cada critério tem o seguinte conceito fundamental:

- **Biológico:** aspectos relativos às características físicas herdadas e adquiridas, bem como os aspectos metabólicos (alimentação, atividades físicas) e ergonômicos. Referem-se especialmente aos hábitos saudáveis.
- **Psicológico:** afetos, emoções, memória, desejos, personalidade e necessidades. Sintetizada especialmente pela auto-estima e reconhecimento.
- **Social:** crenças e valores compartilhados, grupos de convivência e afinidades, suporte e acesso condições sociais e econômicas. Associado principalmente a benefícios, educação, consumo e comunidade.
- **Organizacional:** missão e valores da organização, tecnologia, mercado e demandas de gestão, produtividade e lideranças. Representado especialmente por lideranças, comunicação e produtividade saudável.

O modelo BPSO permite alinhar as especialidades: saúde, benefícios, cultura e lazer, qualidade e produtividade, entre outros. Permite também alocar os setores que têm competências afins. Desta forma há possibilidade de gerenciar os modelos de equilíbrio relativos às melhores práticas de bem-estar pessoal e organizacional. Este modelo foi desenvolvido e validado nos anos noventa, por Limongi-França (2004). A inspiração conceitual está subsidiada nos estudos da Organização Mundial de Saúde, Ergonomia, Comportamento no Trabalho, Gestão Organizacional e nos Indicadores de Desenvolvimento Humano e Social – IDS – IDH.

3. Responsabilidade Social Empresarial – RSE

O assunto RSE pode ser considerado quase tão antigo quanto às próprias noções de empresa e negócios. Ao longo da história, a responsabilidade social vem assumindo aspectos diferentes, na mesma medida em que o papel e a influência das empresas na sociedade vêm se transformando no decorrer das últimas décadas. Essas mudanças também vêm ocorrendo simultaneamente com as conquistas da humanidade no campo social.

Segundo Flyvbjerg (1994), o fenômeno social é provocado pelo seu agente, o homem. Entender as ações do homem e os fenômenos por ele originados como os fenômenos sociais e suas diversas conseqüências históricas é um verdadeiro desafio, tornando imprescindível algumas considerações sobre sua evolução histórica.

3.1. Responsabilidade Social Empresarial – Conceitos Básicos

Segundo Borger (2001), o conceito de responsabilidade social empresarial está relacionado a diferentes idéias. Para alguns, está associado à idéia de responsabilidade legal e, para outros, pode transmitir a idéia de contribuição social voluntária e associação a uma causa específica. Trata-se de um conceito complexo e dinâmico com significados diferentes em contextos diversos, exigindo reflexões sobre o tema.

Silva (2002) define responsabilidade social empresarial como a obrigação que uma organização tem de agir de maneira que sirva tanto aos interesses próprios como aos interesses da sociedade. Trata-se de um conceito relacionado à ética e a transparência na gestão dos negócios e que deve refletir-se nas decisões cotidianas que causam algum impacto na sociedade, no meio ambiente e no futuro dos negócios.

Tem-se assim que a responsabilidade social é um processo onde as empresas geram suas relações com uma série de partes interessadas que podem influenciar efetivamente o seu livre funcionamento. Assim como ocorre na gestão de qualidade, a questão social deve ser considerada como um investimento e não como um encargo.

Segundo Silva (2002) e Friedman (1985), em sua perspectiva, retrata os negócios como uma autoprocure do lucro, outras considerações sociais são de responsabilidade da sociedade e não dos negócios. Se a busca da eficiência econômica pelos negócios entra em conflito com as preocupações sociais da sociedade mais ampla, então é prerrogativa da máquina política e social restringir os negócios sob forma de sanções legais que afetam as decisões econômicas.

Nota-se que os detentores desse pensamento atribuem à empresa, primordialmente, o papel social de gerar empregos, bens e serviços para a sociedade e ao mesmo tempo maximizar ao máximo a remuneração dos acionistas.

Os resultados dos programas de responsabilidade social devem ir além da postura legalista. Para sustentar-se devem entregar mudança de atitude, numa perspectiva de gestão empresarial com foco na qualidade das relações com os *stakeholders* e na geração de valor para todos.

Estes relatos indicam que questões relacionadas à competitividade, à qualidade e à produtividade, em última instância, o lucro, se configuram como fatores prioritários na justificativa e nos discursos de responsabilidade social de algumas organizações.

O economista norte-americano Paul Samuelson (apud SILVA, 2002) defende a idéia de que toda organização deve se interessar pelo bem-estar social da sociedade e não

somente pelos lucros corporativos. Trata-se da visão sócio-econômica de administração, que se contrapõe à visão clássica.

Sendo assim, cabe ressaltar que a preocupação com o papel e a responsabilidade das empresas diante das questões sociais e ambientais está cada vez maior. Há uma gradual mudança no comportamento das empresas em resposta às deficiências do Estado em garantir o bem-estar para a sociedade, configurando numa nova postura socialmente responsável e, sem dúvida alguma, influenciando em suas ações junto à sociedade.

Oliveira (2003) verificou que as empresas que conseguem se perpetuar em seus negócios são aquelas capazes de agregar valores à sociedade. Desenvolver um trabalho social garante, portanto, não somente o respeito de seus consumidores, como também de seus colaboradores, que cada vez mais satisfeitos e orgulhosos com o trabalho terão, conseqüentemente, maior produtividade.

A responsabilidade social deve ser vista como parte da cultura, da visão e dos valores da empresa, requer uma filosofia e um compromisso articulados na afirmação da missão, manual dos empregados, marketing e comunicação com todos.

Portanto, se a responsabilidade social faz parte integral dos negócios e do processo de tomada de decisão, não basta apenas declarar em todos os documentos que expressam a missão, os valores, os princípios e os objetivos sociais da empresa, estes devem ser postos em prática e seguidos à risca.

Segundo Pinedo (2003, p. 13), “as empresas precisam definir o que desejam das relações com as partes interessadas e o que esperam em troca”. Precisam desenvolver uma série de valores e princípios éticos que sustentam o crescimento das mútuas relações, bem como as verdadeiras crenças que as guiam e seus verdadeiros propósitos. Desenvolver a missão social de uma empresa implica compartilhar uma visão que vai além da maximização dos lucros. Valores e princípios éticos definem como as relações com as partes interessadas serão desenvolvidas, provêm os contextos dentro dos quais as políticas, práticas, processos e decisões éticas serão tomados.

A missão não é suficiente para criar o clima moral desejado, ela fornece um forte indicador da filosofia da administração que, provavelmente, será observado pelos empregados e outros grupos afetados pela atuação da empresa e terá sustentação mediante os processos organizacionais que transformarão o discurso em prática. O engajamento na responsabilidade social induz mudanças nas empresas – a estrutura organizacional, os sistemas de avaliação e o ambiente organizacional estão na esfera da direção empresarial.

Portanto, incorporar a responsabilidade social é administrar as relações contratuais e institucionais das corporações para atender as demandas e expectativas das partes interessadas, as quais definem a arquitetura organizacional das firmas – o poder de decisão, a avaliação de desempenho e o sistema de compensação.

4. Metodologia

O estudo de campo foi realizado com três tipos de intervenções metodológicas:

O primeiro procedimento metodológico utilizado foi *estudo de caso* que tem grande profundidade e pequena amplitude, pois procuram conhecer a realidade de um indivíduo, de um grupo de pessoas, de uma ou mais organizações em profundidade. Um estudo de caso pode não apenas incluir, mas também se limitar a evidências quantitativas, não sendo este

tipo de evidência o que diferencia a estratégia de pesquisa. Os estudos de caso podem se basear em qualquer mescla de provas quantitativas e qualitativas. YIN (2005).

Assim, neste estudo além de contar com o método do estudo de caso, foram utilizados mais dois métodos:

O segundo foi procedimento *quantitativo* e o terceiro, o procedimento *qualitativo*.

Os métodos quantitativos e qualitativos são os métodos mais utilizados nas pesquisas acadêmicas. Zanella (2006) caracteriza o método quantitativo como um método que se preocupa com a representação numérica, com medição objetiva e a quantificação de resultados. Tendo como objetivo estudar uma amostra representativa da população para mensurar qualidades, ou seja, generalizar os dados a respeito de uma população, estudando somente uma pequena parcela dela.

Quanto ao método qualitativo, Zanella (2006 p. 99) caracteriza “como um método que não emprega a teoria estatística para medir ou enumerar os fatos estudados”. Esse método preocupa-se em conhecer a realidade, segundo a perspectiva dos participantes da pesquisa, sem medir ou utilizar elementos estatísticos na análise dos dados.

A escolha da empresa ocorreu pelo método de conveniência, onde obrigatoriamente deveria apresentar programa recentemente implantado ou atualizado de QVT e RSE. Os critérios da seleção seguiram estes itens:

- ✓ Ser uma organização privada com fins lucrativos;
- ✓ Possuir no mínimo 100 funcionários;
- ✓ Ter projetos implantados de QVT;
- ✓ Ter projetos implantados de RSE.

Amostra é parte da população ou do universo selecionado de acordo com uma regra ou plano. A amostra pode ser probabilística e não-probabilística (SILVA; MENEZES, 2001). Nesse trabalho, optou-se pela amostra não-probabilística. No dia da coleta de dados foram escolhidos, aleatoriamente, funcionários que estavam presentes e que tinham interesse em participar da pesquisa.

Do universo da pesquisa foram estratificados 30% dos sujeitos do número total de funcionários na sede da empresa onde foi realizada a pesquisa. Essa amostra somou 30 pessoas. A amostra foi dividida em dois grupos: os “envolvidos” (formado por um grupo de funcionários integrados aos projetos de responsabilidade social da empresa) e os “não envolvidos” (formado pelo grupo de funcionários não participantes dos programas de ação social).

Os instrumentos utilizados na pesquisa foram os questionários BPSO-96 biopsicossocial e organizacional de Limongi-França (2001), adaptado ao estudo e um gravador para entrevista semi-estruturada.

A empresa escolhida COMETA MOTOCENTER iniciou suas atividades com a fundação da AUTOPEÇAS COMETA em 1973, na cidade de Mirassol D'Oeste, no Mato Grosso. A primeira filial foi aberta em Araputanga (MT) e depois em São José dos Quatro Marcos (MT) em 1979. Nesse segmento de autopeças, as lojas supracitadas foram pioneiras nas respectivas cidades. Um ano depois foi inaugurada em Mirassol D'Oeste a nova AUTOPEÇAS COMETA, com instalações modernas e um grande estoque de peças e acessórios para automóveis, caminhões e tratores de todas as marcas. Logo em seguida, foram abertas filiais em cidades como Pontes e Lacerda (MT), Jauru (MT), Cáceres (MT), Cuiabá (MT) e Vilhena (RO).

Atualmente, O Grupo Cometa emprega mais de 600 funcionários diretos e indiretos, e sua organização funcional está desenhada em cima do escritório central. Toda a administração financeira e gerencial do Grupo Cometa está centralizada na sede em Cáceres. Na sede ocorre o monitoramento on-line de todos os processos de cada uma das empresas.

Atualmente, o Grupo está inserido em Programas de RSE e já ganhou prêmios como o Prêmio Responsabilidade Social e Sustentabilidade no Varejo da Fundação Getúlio Vargas. Também está entre as 1381 empresas associadas ao Instituto Ethos.

5. Apresentação e Análise dos Resultados

5.1 Perfil da Amostra

De acordo com os critérios da seleção de amostragem, a amostra deveria ser dividida em dois grupos: os “envolvidos” e os “não envolvidos”. Observa-se, que a amostra da pesquisa está representada por 50% (15) respondentes sendo do grupo dos “envolvidos” e 50% (15) respondentes do grupo dos “não envolvidos”.

De maneira geral, o perfil da amostra apresenta estas seguintes características:

Grupo “Envolvido”

- Maior representatividade de mulheres
- O nível de escolaridade é maior. Está concentrada no nível de faculdade incompleta, completa e pós-graduação.
- O nível hierárquico está mais concentrado no setor administrativo e tem um participante da gerência.
- Conseqüentemente o grupo tem melhor índice de faixa salarial, estando na faixa de R\$ 500,00 a acima de 3.000,00 reais.

Grupo “Não Envolvido”

- Predominantemente representado por homens.
- O nível de escolaridade está concentrado no 2º grau e faculdade incompleta.
- O nível hierárquico está concentrado no setor administrativo e comercial.
- A faixa salarial varia entre R\$ 500,00 a 2.000,00 reais.

5.2 Aspectos Biopsicossociais e Organizacionais

A Figura 02 foi elaborada para ter melhor visualização das médias gerais entre os aspectos biopsicossociais e organizacionais dos grupos.

Dos quatro aspectos avaliados, o grupo dos “Não Envolvidos” apresentou médias maiores em três aspectos e no último aspecto teve a média muito próxima dos “Envolvidos”. Nessa avaliação, o grupo dos “Não Envolvidos” está mais satisfeito que o grupo dos “Envolvidos”.

Ressalva-se que a média mínima foi de 3,79 pontos e máxima de 4,09 pontos. Isso demonstra que dentro da escala proposta, os grupos estão no intervalo de neutro e satisfeito.

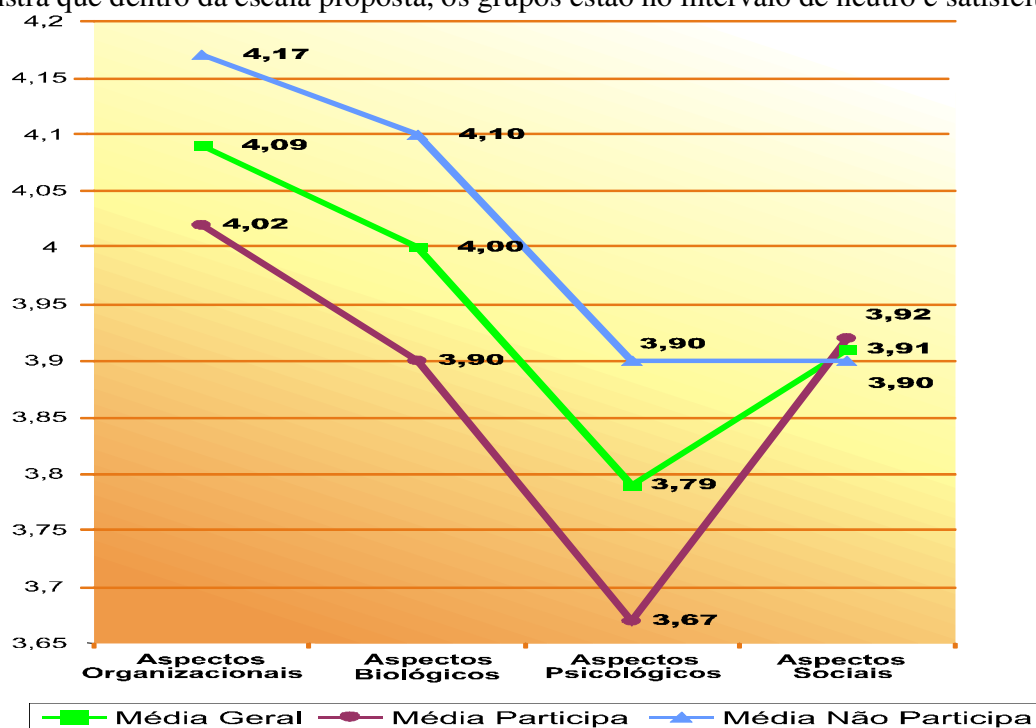


Figura 01 Gráfico das Médias Gerais BPSO

Fonte: Dados de Campo

5.4 Análise Qualitativa

Para se estabelecer um diálogo entre os resultados dos questionários com os aspectos da pesquisa criou-se esse item com os principais tópicos das entrevistas e das observações do pesquisador.

5.4.1 Síntese das Entrevistas

Percebeu-se que as duas entrevistadas têm muito orgulho da empresa e de todos os procedimentos adotados pela empresa. Ambas, têm grandes responsabilidades dentro da empresa e gostam do que fazem. Elas concordaram quanto à satisfação dos funcionários, acham que pelo fato da empresa ser uma empresa de destaque da região e estar atuante com os programas de responsabilidade social, isso reflete nos funcionários fazendo com que tenham orgulho de pertencer a essa organização, o que desencadeia uma satisfação na qualidade de vida no trabalho.

Na visão da gestora dos programas de responsabilidade social, os “Envolvidos” poderiam ter uma satisfação diferenciada dos “Não Envolvidos”. Ela declarou: “[...] são pessoas com uma natureza mais maleável, tem uma idéia diferenciada sobre permanência na empresa. Tem interesse em fazer alguma coisa além do trabalho. São pessoas que têm

uma cultura diferente na maneira como conduz a participação no programa de responsabilidade social, eles são alegres”.

No entanto, a gerente de recursos humanos não se posicionou nesse aspecto, só declarou: *“Não tenho tanta certeza se será fácil identificar que os níveis de satisfação dos voluntários podem ser maiores dos que não participam. Como a empresa é bem conceituada e participativa em RSE, mesmo que ele não seja envolvido nos programas ele é funcionário da empresa, que é responsável socialmente. “Eu faço parte da empresa que faz o programa de RSE”. Ele se sente participante. [...] Por esse motivo, eles acabam tendo orgulho da empresa e sentem-se satisfeitos em trabalhar na empresa e no ambiente que estão inseridos”.*

6. Considerações Finais

Foi verificada a existência de diferenças na satisfação e atribuição de importância em qualidade de vida no trabalho entre os grupos. No cômputo geral, percebeu-se que as médias dos grupos ficaram no máximo com 4,09 no aspecto organizacional e 3,79 no aspecto psicológico, mostrando que a amostra do estudo está satisfeita com a Qualidade de Vida no Trabalho.

A amostra, realmente, demonstra satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho. A satisfação foi maior para o aspecto organizacional, que é “percebida através a política da empresa” Limongi-França (1996 p. 247). Essa satisfação comprova as declarações das entrevistas onde os funcionários têm orgulho da empresa. O mesmo estudo relaciona as variáveis do instrumento ao perfil sócio-funcional, perfil dos empregados, ramo de atividade e estágio da gestão de QVT na empresa. Com isso, parte-se da evidência que ambos os grupos estão satisfeitos, porém a amostra está dividida pelo seu ramo de atividade que alguns dos “Não Envolvidos” são do setor comercial e um do grupo dos “Envolvidos” é da gerência. Outra questão é em relação ao perfil dos empregados. Quanto ao perfil, ficou evidente a divisão da amostra pelos fatores: gênero, escolaridade, nível hierárquico e faixa salarial.

O grupo dos “Envolvidos” teve sua avaliação menor no critério referente aos processos administrativos (ausência de burocracia), dentro do aspecto organizacional. O estudo original (op.citada 1996) descreve este aspecto como reflexo das ações da empresa sobre o empregado. Um dos seus indicadores específicos é quanto à qualidade das informações geradas para a comunicação interna. Lembrando que esse grupo foi o que expressou maior importância de participação nos comitês de decisão. Infere-se que esse grupo é mais criterioso na questão da comunicação interna, talvez a empresa pudesse rever essa necessidade que o grupo tem de participar nas decisões da empresa.

O nível de satisfação do aspecto biológico também teve uma média geral próxima do aspecto organizacional. Cabe lembrar que esse aspecto, em sua maioria foi avaliado como grau de importância. A pesquisa BPSO (op.cit.1996 p.247), faz referência a esse aspecto como “a satisfação percebida quanto aos programas e serviços que garantam bem-estar físico ou recuperação de doenças e manifestações clínicas”. Infere-se que há um grande interesse nos aspectos biológicos, itens como a ginástica laboral, controle de riscos ergonômicos e SIPAT’s. O interesse na ginástica laboral já foi evidenciado em outros estudos como um item de grande importância para os funcionários, ratificado por estudos acima citados. O resultado também se deve a grande satisfação, principalmente dos “Envolvidos” no atendimento do convênio médico. Pelo fato de ter mais mulheres, estas

apresentaram em suas respostas sobre o uso do convênio médico, gravidez, dentista e viroses nos últimos 12 meses. E no geral, a amostra utilizou bem o convênio médico.

No aspecto social, o grupo dos “Envolvidos” mostrou-se um pouco mais satisfeito, o que demonstrou a inclinação desse grupo ao aspecto social. Porém as médias foram bem próximas entre os grupos. Por se tratar de um grupo majoritariamente feminino, os aspectos sociais de atendimento aos filhos e cesta básica são considerados maternos. Outro critério que pode ser relacionado à satisfação um pouco maior dos “Envolvidos” foi o critério de financiamento para cursos. Esse grupo mostrou um nível de escolaridade maior e assim maior satisfação para os financiamentos de cursos. A maior escolaridade das mulheres permite inferir a proximidade desse perfil com o maior interesse em qualificar-se profissionalmente. Esse resultado conversa com os estudos de Probst e Ramos (2003) e outros mais que apontam a crescente inserção e qualificação das mulheres no mercado de trabalho.

O grupo dos “Não Envolvidos” mostrou grande interesse nos seguros privados, um item que deve ser rapidamente solucionado pela empresa que está em fase de negociação desse plano. O grupo tem mais satisfação nas ações da empresa para sua realização pessoal que o grupo dos “Envolvidos”. O estudo BPSO (op.cit.1996) relata essa percepção social é vista pelo funcionário como um suporte social de benefícios legais e espontâneos da empresa. Inferiu-se que pelo fato do grupo dos “Envolvidos” participar de programas de responsabilidade social, esse indivíduo pode esperar mais benefícios espontâneos da empresa no que se refere a benefícios internos.

Os dois grupos estão menos satisfeitos com o aspecto psicológico. Esse aspecto “é percebido pelo funcionário quanto ao atendimento das necessidades individuais de reconhecimento, auto-estima e desenvolvimento”. O critério salário foi o que teve menor satisfação para os dois grupos, no entanto o grupo dos “Não Envolvidos” ficou menos satisfeito. O mesmo estudo já citado (1996) mostra que quando a deficiência acontece no aspecto psicológico pode ser evidência que deve ter melhorias na valorização do funcionário, desafios e sistema de participação. E as dificuldades que podem ser transparecidas são em relação à cobrança excessiva de resultados, relacionamentos entre os empregados e falta de motivação. Na análise qualitativa a declaração de satisfação por parte do escritório, quando obtiveram bonificação de 25% a mais no salário, em reconhecimento dos resultados obtidos em 2007, demonstra a forte necessidade do grupo em serem reconhecidos pela empresa como integrantes “sólidos” do ótimo desempenho da empresa.

O grupo dos “Não Envolvidos” apresentou-se satisfeito na seguinte ordem: organizacional, biológico, social e psicológico. O organizacional foi o item de maior importância para os dois grupos pelo fato da empresa ter uma boa base de organização, é uma empresa que os funcionários se orgulham de trabalhar. O nível biológico demonstra a maior necessidade à segurança e alimentação. O nível social, devido a seu alto índice de satisfação na distração e seu grande interesse no seguro privado e convênios com farmácias e supermercados. O psicológico por último, pois esse grupo apresentou a média mais baixa no item salário.

O grupo dos “Envolvidos” apresentou menos satisfeito que o grupo “Não Envolvido”. A ordem de satisfação desse grupo foi: organizacional, social, biológico e psicológico. No aspecto organizacional mostraram-se mais criteriosos nos processos administrativos. Em segundo apareceu o critério social que demonstra a associação do perfil do grupo com seus interesses. Esse grupo tem uma representatividade materna

indiscutível e tem grande satisfação pelo investimento da empresa em cursos externos. Já o nível biológico foi representado em sua grande maioria pela satisfação com o convênio médico, pois foi o grupo que apresentou o maior número de casos de doenças no último ano e o que mais utilizou o convênio médico. Outro item de grande interesse pelo grupo é a ginástica laboral. E por último o aspecto psicológico que demonstrou menor satisfação nos critérios de recrutamento e seleção e também na satisfação com o salário.

Resume-se que o grau de satisfação da amostra com relação aos programas e ações de qualidade de vida no trabalho realizada pela empresa é satisfatório. No entanto o grupo dos “Não Envolvidos” demonstrou, nesse estudo, que está mais satisfeito que o grupo dos “Envolvidos”. Parte-se da premissa que a percepção da qualidade de vida no trabalho está relacionada a vários fatores, entre eles o perfil da amostra que nesse estudo demonstrou heterogeneidade entre os grupos de estudo. Isso demonstra que os “Envolvidos” podem ter uma visão ou percepção de QVT diferenciada, mas não menor em relação ao grupo “Não Participa”.

Os resultados obtidos e analisados com esta pesquisa possibilitaram analisar que não existem relações entre a satisfação de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT com a participação voluntária em programas de Responsabilidade Social Empresarial – RSE, a partir do instrumento BPSO (96), demonstrando aqui o alcance do objetivo geral deste trabalho. Os resultados alcançados por meio deste trabalho não esgotam a possibilidade de continuar os estudos sobre os temas em diálogo com a gestão de pessoas, dentro do contexto organizacional. Pelo contrário, abrem-se aqui outras possibilidades de pesquisa e estudos sobre o tema. Notam-se ser possível estudar as expectativas dos perfis do estudo, esses que compõem os fatores constituintes da qualidade de vida no trabalho. Recomenda-se para trabalhos futuros pesquisas multidisciplinares entre a psicologia e a administração. Dando ênfase as possíveis relações de sustentabilidade entre Qualidade de Vida no Trabalho e Responsabilidade Social Empresarial.

Referências

ALBUQUERQUE, L. G; LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Estratégia de Recursos Humanos e Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho: O stress e a expansão do conceito de qualidade total.** Curso avançado de Gestão Empresarial em Qualidade de Vida: FEA/USP, São Paulo, 2003. Disponível também na Revista de Administração São Paulo, v.33, nº 2, p.40-51, abri - jun de 1998.

ARELLANO, E. B. **Avaliação dos programas de Qualidade de Vida No Trabalho – Análise crítica das práticas das organizações premiadas no Brasil.** 2008. Tese de Doutorado – Universidade de São Paulo, São Paulo – SP. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/>. Acessado em: 07/07/2009.

BNDES. **Balço Social e Outros aspectos da responsabilidade social corporativa.** Relato setorial nº2 da área social da gerência de estudos setoriais (AS/GESET). Rio de Janeiro, Mar. 2000.

BORGER, F. G. **Responsabilidade Social: Efeitos de atuação social na dinâmica empresarial.** 2001. 254 p. Tese de Doutorado - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade – USP, São Paulo-SP.

CESAR, A. M. R. V. C. **Método do Estudo de Caso (*Case Studies*) ou Método do Caso (*Teaching Cases*)? Uma análise dos dois métodos no Ensino e Pesquisa em Administração.** Material para fins didáticos de disciplinas de cursos da Universidade Presbiteriana Mackenzie. Disponível em: http://www4.mackenzie.com.br/fileadmin/Graduacao/CCSA/remac/jul_dez_05/06.pdf. Acesso em 26/05/08.

ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDOS DO TRABALHO: Anais. São Paulo: ABET, Belo Horizonte, 1999. 856p.

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

FLYVBJERG, B. Esboço de uma ética aplicada ao desenvolvimento sustentável: Aristóteles, Foucault e a phrónesis progressiva. **Revista Síntese**, v. 21, n. 66, p. 337-352, jul./set. 1994.

FRANÇA JR, N. R; PILLATI, L. A. Gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT): modelos que os líderes e gestores podem utilizar para propiciar uma melhor qualidade de vida no trabalho. In: SIMPOSIO DE ENGENHARIA E PRODUÇÃO, XI SIMPEP, 2004, Bauru-SP. **Anais.** Disponível em: http://www.feb.unesp.br/.../Anais%20XI%20SIMPEP_Arquivos//copiar.php?arquivo=561-FRANCAJR_NR_gestaodequalidade.pdf. Acesso em 13/12/2007.

FRIEDMAN, M. **Capitalismo e Liberdade.** 2 Ed. São Paulo: Nova Cultural. 1985.

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESA. **Responsabilidade Social Para Micro e Pequenas Empresas:** Passo a Passo. São Paulo, outubro de 2003. Disponível em: [http://www.ethos.org.br/ Uniethos/Documents/responsabilidade_micro_empresas_passo.pdf](http://www.ethos.org.br/Uniethos/Documents/responsabilidade_micro_empresas_passo.pdf). Acessado em 13/05/08.

LIMONGI-FRANÇA, A. C; ASSIS, M. P. Projetos de qualidade de vida no trabalho: caminhos percorridos e desafios. **RAE Light**, v. 2, n.2, p. 26-32. São Paulo, mar/abr, 1995.

_____. Qualidade de Vida no Trabalho & Administração. Programa de Educação Continuada em Administração para Executivos. FEA/USP, São Paulo, 2001.

_____. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT:** conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. Treinamento e Qualidade de Vida. Série de Working Papers N°01/007. Universidade de São Paulo/ FEA. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/WPapers/2001/01-007.pdf>. Acesso (11/12/2007).

OLIVEIRA, M. A. L. **AS8000**: o modelo ISO 9000 aplicado à responsabilidade social. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

PINEDO, V. **Ética e valores nas empresas**: em direção às corporações éticas. Reflexões, São Paulo, ano 10, nº. 10, outubro de 2003.

PROBST, E. R.; RAMOS, P. A evolução da Mulher no Mercado de Trabalho. **Revista Leonardo Pós Órgão de Divulgação Científica e Cultura do Instituto Catarinense de Pós-Graduação**. V. 1 n. 2 jan- jun, 2003. Disponível em: www.icpg.com.br/hp/revista/download.exec.php?rpa. Acesso em: 20/05/2008.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. Fortaleza: UNIFOR, 1999.

SILVA, E. L.; MENEZES, M. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed.rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.121p. Disponível em: www.projetos.inf.ufsc.br/arquivos/Metodologia%20da%20Pesquisa%203a%20edicao.pdf. Acesso 13/12/2007

SILVA, R. O. **Teorias da administração**. São Paulo: Pioneira Thonson Learning, 2002.

WALTON, R. Criteria For Quality Life. In DAVIS, L. A. B. **The quality of working life: problems, prospects and state of the art**. New York: The Free Press, 1975.

YIN, R. K. **Estudo de Caso**: planejamento e método. Porto Alegre :Bookman, 2005.

ZANELLA, L. C. H. Metodologia da pesquisa. Material apresentado para os cursos da Secretaria de Educação a Distância, 2006. 144p. – Universidade Federal de Santa Catarina Disponível em: www.sead.ufsc.br/noticias_ead/metodologia_da_pesquisa.pdf. Acesso em 13/12/07.