

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: UM ESTUDO DE MÚLTIPLOS CASOS

Gilmara Lima de Elua Roble; UNICSUL/FATEC; gilmara.roble@gmail.com
Alessandro Marco Rosini; UNIVAG-MT, UNDERP-MS, IFSP-SP; alessandro.rossini@yahoo.com
Maria do Carmo Oliveira; FMU; oliveira.mdcarmo@gmail.com

RESUMO

O objetivo principal deste artigo foi conhecer a percepção dos empregados quanto à sua qualidade de vida no trabalho, para avaliar a satisfação no trabalho dos empregados de empresas que possuem ações de responsabilidade social, quanto aos principais fatores que interferem em sua qualidade de vida. Foi realizada uma pesquisa qualitativa exploratória, através de estudo de casos múltiplos com cinco empresas listadas entre as 150 melhores para trabalhar e que publicam balanços no *Global Report Initiative (GRI)*. O estudo permitiu concluir que a grande maioria dos indicadores de qualidade de vida no trabalho foram avaliados de forma satisfatória nas cinco empresas analisadas, que podem ser consideradas representativas no Brasil em termos de práticas de Responsabilidade Social Corporativa.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Responsabilidade Social. Satisfação no Trabalho.

Data de recebimento: 15/08/2022

Data do aceite de publicação: 26/08/2022

Data da publicação: 31/08/2022

QUALITY OF LIFE AT WORK AND CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY: A STUDY OF MULTIPLE CASES

ABSTRACT

The main objective of this article was to know the perception of employees regarding their quality of life at work, to assess the job satisfaction of employees of companies that have social responsibility actions, regarding the main factors that interfere in their quality of life. Exploratory qualitative research was conducted through a multiple case study with five companies listed among the top 150 companies to work with and publishing balance sheets in the Global Report Initiative (GRI). The study allowed us to conclude that most indicators of quality of life at work were satisfactorily evaluated in the five companies analyzed, which can be considered representative in Brazil in terms of Corporate Social Responsibility practices.

Keywords: Quality of Life at Work. Corporate Social Responsibility. Job Satisfaction.

1 INTRODUÇÃO

Qualidade de Vida é um tema muito discutido pela mídia, pelas empresas e pela sociedade e possui inúmeras definições. A principal delas é da Organização Mundial da Saúde, que define qualidade de vida como “a percepção que um indivíduo tem sobre a sua posição na vida, dentro do contexto dos sistemas de cultura e valores nos quais está inserido e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (OMS, 1998). De acordo com Pereira, Teixeira e Santos (2012, p. 241) “a forma como é abordada e os indicadores adotados estão diretamente ligados aos interesses científicos e políticos de cada estudo e área de investigação, bem como das possibilidades de operacionalização e avaliação.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surge em função da globalização e da busca pelo capital intelectual em termos de maior competitividade organizacional e, também, como uma das alternativas de gestão (Klein, Lemos, Pereira, & Beltrame, 2017). As organizações visualizam que quanto mais evidenciarem a qualidade de vida no trabalho, maiores retornos terão sobre a produtividade, se tornando assim, cada vez mais competitivas e visando propiciar maior participação, integração e desenvolvimento do trabalhador, numa visão holística do ser humano (Gomes, Faustino, Fenato, & Diniz, 2018). Por outro lado, as sociedades passaram a demandar das empresas um compromisso com a ética, com o desenvolvimento social e com o respeito à natureza, o que fortaleceu o debate sobre a responsabilidade social das empresas, que é entendida como uma política que visa um relacionamento justo da empresa com todos os seus *stakeholders*.

Um fator de vantagem competitiva no contexto atual é ser socialmente responsável e as organizações que pretendem concorrer no mercado precisam, além de produzir produtos de qualidade e com preços atraentes, mostrar que estão preocupadas com seus *stakeholders*, traduzido por partes interessadas, através de ações específicas para cada um deles. Carroll (1991) salienta que, independentemente do nível de importância de cada grupo para cada empresa, todos os *stakeholders* impactam e são impactados pelas ações da organização e por isso precisam ser considerados em um projeto de responsabilidade social corporativa (RSC).

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: UM ESTUDO DE MÚLTIPLOS CASOS

Carroll (1979) define que o conceito de responsabilidade social das empresas, para atender toda gama de obrigações para com a sociedade, deve abranger as categorias econômicas, jurídicas e discricionárias do desempenho do negócio, sendo que práticas de responsabilidade social corporativa impulsionam o crescimento das empresas em ambientes competitivos e dinâmicos (Castro & Becera, 2012). Nesse sentido, Ousai, Beiranvand, Moeinfar e Amouzesh (2013) entendem que as empresas que têm Responsabilidade Social Corporativa (RSC), mantêm, além do sucesso comercial, os valores éticos e sociais de seus grupos de interesse. Vasconcelos, Alves e Pesqueux (2012) afirmam que o estudo sobre o papel das empresas e sua ação política na sociedade deve ser aprofundado, pois de acordo com Chernev e Blair (2015), programas socialmente responsáveis foram vistos quase que exclusivamente como instrumento para reforçar a reputação e mostrar boa vontade com os clientes.

Os empregados são os *stakeholders* chave para as organizações atingirem seus objetivos para com a sociedade, especificamente no contexto da responsabilidade social corporativa (Slack, Corlett, & Morris 2015), porém têm recebido pouca atenção na literatura deste tema, apesar das empresas utilizarem seus esforços para com esse público de interesse, com o intuito de reforçar suas ações de RSC como vantagem competitiva. Se as organizações buscam manter seus recursos humanos com motivação adequada, podem crescer e se desenvolverem mais em longo prazo (Muthukumar, Rajesh, & Vidhya, 2014).

Com objetivo de tornar transparentes suas ações de responsabilidade social, as empresas passaram a elaborar e divulgar o balanço social corporativo, visando informar aos *stakeholders* o que tem sido realizado pelas empresas. A definição do padrão *Global Reporting Initiative*, também conhecido por *GRI*, que é um dos principais padrões atuais no mundo para a construção de balanços sociais corporativos, passou a ser utilizado pelas organizações. No Brasil e no mundo as empresas reconhecem a importância da QVT e muitas têm feito publicações de Balanços *GRI* anualmente.

Nesse contexto, o objetivo principal deste artigo é conhecer a percepção dos empregados quanto à sua qualidade de vida no trabalho nas empresas que publicam balanço *GRI*, para avaliar a satisfação no trabalho dos empregados de empresas que possuem ações de responsabilidade social, quanto aos principais fatores que interferem em sua qualidade de vida.

Estudos dessa natureza são relevantes por serem os empregados um dos mais importantes *stakeholders* das empresas e conhecer a percepção sobre sua qualidade de vida no trabalho poderá resultar em melhores ações por parte das empresas, para satisfação de ambas as partes, pois atuar de forma socialmente responsável com o público interno significa mais do que respeitar os direitos garantidos pela legislação.

2 REVISÃO TEÓRICA

2.1 Qualidade de Vida no Trabalho

As teorias administrativas centradas nas pessoas tornaram-se a base dos estudos de Qualidade de Vida no Trabalho. Com a contribuição de todas essas teorias, surge o tema “Qualidade de Vida no Trabalho – QVT”, denominação que surge no início da década de 1950, com os estudos de Eric Trist referente a uma abordagem sócio técnica em relação à organização do trabalho, junto com o surgimento da chamada Escola das Relações Humanas (Sant’anna, Kilimnik, & Moraes, 2011).

O conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais como os aspectos psicológicos do local de trabalho, tais como motivação, satisfação, condições de trabalho, estilos de liderança, entre outros. Relacionados a estes aspectos, a lista de fatores que se

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: UM ESTUDO DE MÚLTIPLOS CASOS

constituem em pontos positivos e negativos do trabalho é bem ampla. QVT é uma expressão que abrange todas as dimensões do trabalho e tem um significado importante na vida de uma pessoa, foca além dos fatores do trabalho, a felicidade e sensação de bem-estar (Verma, & Monga, 2014; Suchitra, 2014). São vários os conceitos que podem ser apresentados para a QVT, mas, de forma geral, todos estão ligados à satisfação no trabalho e aos benefícios para as empresas (Costa, Bento, Sá, & Ziviani, 2013).

Walton (1973), um dos principais expoentes no estudo da questão, defende que a base da Q.V.T. está na humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa. Para este autor a Q.V.T. procura atender as necessidades e aspirações do indivíduo e reflete em uma melhoria da organização. Ele ainda afirma que o conceito de QVT envolve legislação trabalhista, segurança no trabalho, oportunidades iguais de emprego, planos de enriquecimento de cargos e a relação positiva, proposta por psicólogos, entre moral e produtividade.

Hackman e Suttle (1977), por sua vez, definiram QVT como “o grau com que os membros de uma organização são capazes de satisfazer necessidades pessoais importantes por meio de sua vivência nessa organização”. Enfatizando apenas o atendimento das necessidades humanas, os autores apresentam uma definição bastante limitada do conceito de QVT, já que esta não se preocupa apenas com os trabalhadores; mas, também, com a organização e a sociedade.

Westley (1979) e Davis (1981) apresentam conceitos bastante amplos e genéricos de QVT. Para Westley, os programas de QVT envolvem esforços voltados para a humanização do trabalho, buscando solucionar problemas gerados pela própria natureza das organizações produtivas. Para Davis QVT refere-se às condições favoráveis ou desfavoráveis de um ambiente de trabalho para as pessoas.

Nadler e Lawler (1983) definem que a qualidade de vida abrange a maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações. O que distingue os programas de QVT, segundo eles, é a preocupação com os efeitos do trabalho sobre as pessoas e a efetividade da organização, com a participação dos trabalhadores na resolução de problemas e tomada de decisões organizacionais. Destaca-se, como particularmente interessante, a definição desses autores, que englobaram, num conceito abrangente preciso, os preceitos básicos da QVT: a filosofia humanista e a abordagem sociotécnica.

Outra conceituação de QVT, que também enfatiza a maior participação das pessoas, foi dada por Bergeron, Petit e Bélanger (1984) que definem QVT em duas dimensões: a reestruturação dos empregos, ou a distribuição de cargos individuais de trabalho; e o estabelecimento de grupos de trabalho semiautônomos, ou a distribuição de cargos de trabalho de grupo, o que implica certo grau de participação das pessoas na administração. Yeo e Li (2013) reforçam esta questão quando dizem que a QVT se preocupa com a participação dos empregados na resolução de problemas e tomada de decisão.

Mendes e Leite (2004) têm conceituado a QVT relacionando-a com a qualidade de vida fora da empresa, ao afirmarem que a qualidade de vida está relacionada diretamente ao trabalho, mas sem estar isolada da vida do indivíduo fora da empresa. A QVT representa uma relação entre a qualidade de vida do indivíduo dentro e fora do ambiente profissional.

Conforme se pôde observar nessa breve revisão de alguns conceitos de QVT, cada autor a define de acordo com os valores que lhe parecem mais importantes, porém, para a maioria deles, QVT busca a melhoria da eficácia organizacional, através de condições favoráveis de trabalho e da reformulação dos cargos, tornando-os mais produtivos para a empresa e mais satisfatórios para os empregados.

2.2 Os Modelos de QVT

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: UM ESTUDO DE MÚLTIPLOS CASOS

A qualidade de vida no trabalho é determinada pela atuação sistêmica das características individuais e organizacionais e os modelos de QVT oferecem um referencial para se avaliar a satisfação dos trabalhadores, sendo que cada modelo enfatiza determinadas categorias e indicadores que influenciam na qualidade da vida no trabalho dos empregados em determinadas situações de trabalho. Importante destacar que o modelo deve servir apenas como referencial para a implantação de um programa de QVT, necessitando ser adaptado para cada situação particular.

O primeiro modelo apresentado e, também, o mais difundido entre os pesquisadores de QVT, foi proposto por Walton (1973) e por ser bastante completo e amplo este modelo serviu como norteador para diversas pesquisas, como a de Vieira (1993), Lima (1994) e Tannhauser (1994). Walton (1973) identifica oito fatores que afetam a QVT, cada um com suas respectivas variáveis, as quais permitem analisar as principais características dessa linha. O modelo de Walton pode ser esquematizado conforme Quadro 1.

QUADRO 1 – Modelo de Walton

CATEGORIAS DE QVT	OBJETIVO	VARIÁVEIS DE QVT
1. Compensação justa e adequada.	Avaliar a percepção dos trabalhadores em relação ao sistema de remuneração da empresa.	- Remuneração adequada. - Equidade interna. - Equidade externa.
2. Condições de trabalho.	Medir a QVT em relação às condições existentes no local de trabalho.	- Jornada de trabalho razoável. - Ambiente físico seguro e saudável. - Carga de trabalho adequada à capacidade física do trabalhador.
3. Oportunidades para uso e desenvolvimento das capacidades.	Mensurar as possibilidades que os trabalhadores têm em aplicar, no dia a dia, seus conhecimentos e aptidões profissionais.	- Autonomia. - Uso de múltiplas capacidades e habilidades. - Informações sobre o processo total de trabalho. - Significado da tarefa. - Identidade da tarefa. - Retro informação.
4. Oportunidades de crescimento e segurança.	Avaliar as oportunidades que a organização oferece para o desenvolvimento de seus colaboradores e para a estabilidade no emprego.	- Desenvolvimento das potencialidades e aquisição de novos conhecimentos e habilidades. - Possibilidade de carreira. - Segurança no emprego.
5. Integração social na organização.	Medir o grau de integração social e o clima existente na organização.	- Ausência de preconceitos. - Igualdade de oportunidades. - Relacionamento interpessoal. - Senso comunitário. - Clima do ambiente de trabalho.
6. Constitucionalismo na organização	Aferir o grau com que a organização respeita os direitos do empregado.	- Direitos trabalhistas. - Privacidade pessoal. - Liberdade de expressão. - Tratamento impessoal e igualitário.
7. Trabalho e espaço total de vida.	Mensurar o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal do empregado.	- Equilíbrio entre horários de trabalho, exigências da carreira, viagens, convívio familiar e lazer. - Poucas mudanças geográficas.
8. A relevância social do trabalho na vida.	Avaliar a percepção dos trabalhadores quanto à responsabilidade social da	- Imagem da organização. - Responsabilidade social da organização.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: UM ESTUDO DE MÚLTIPLOS CASOS

	organização, relacionamento com os empregados, ética e qualidade de seus produtos e serviços.	-Responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos. - Práticas de recursos humanos. - Administração eficiente. -Valorização do trabalho e da profissão
--	---	---

Fonte: adaptado de Walton, 1973.

Segundo Walton (1973), a QVT pode ser avaliada de acordo com o grau de satisfação dos trabalhadores com os fatores que interferem em seu bem-estar no trabalho. O autor ressalta, ainda, que novas categorias ou variáveis podem ser geradas, dependendo de aspectos situacionais do ambiente.

A ideia central dos Programas de QVT é identificar os fatores que interferem na satisfação dos indivíduos em situação de trabalho e, dentro do possível, torná-los mais favoráveis à percepção dos trabalhadores. Com isto, a produtividade, motivação e comprometimento dos trabalhadores elevam-se, aumentando, conseqüentemente, o desempenho da organização.

Atualmente, formas de gestão baseadas na QVT podem trazer melhorias significativas para a satisfação dos trabalhadores e para os resultados da organização. A importância dos Programas de QVT, num futuro próximo, é questionável, pois o conceito tradicional de trabalho está mudando. Nadler e Lawler (1983) estudaram as diferentes concepções de QVT ao longo do tempo, desde 1959, quando QVT era vista como uma variável, passando pelos entendimentos de abordagem, método e movimento, até o período de 1979 a 1982, quando QVT passou a ser vista como “tudo”, a solução para todos os problemas das empresas. Nessa fase, que se acredita, perdure até os dias de hoje, pois a organização do trabalho atual ainda é a mesma da sociedade industrial, as organizações buscam sobreviver num mercado competitivo internacional através do aumento da produtividade e da qualidade. E a QVT é indispensável para a competitividade e produtividade das organizações, pois somente empregados satisfeitos tendem a estar motivados e comprometidos com seu trabalho.

Assim, a QVT torna-se o caminho para a melhoria da produtividade, da qualidade dos produtos e do desempenho dos recursos humanos e, conseqüentemente, da organização. Afinal, se a vantagem competitiva se dá através das pessoas, e, conforme Slack, Corlett e Morris (2015) os empregados são os *stakeholders* chave para as organizações, para poder crescer e se desenvolver as organizações precisam manter seus recursos humanos motivados (Muthukumar, Rajesh, & Vidhya, 2014).

2.3 RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA (RSC)

Nos últimos anos, o tema responsabilidade social corporativa (RSC) tem sido um assunto de grande interesse por parte de pesquisadores, em função disto, diversos são os conceitos atribuídos a ele. Moretti e Campanário (2009) dizem que se trata de uma área polissêmica, com ampla profusão de significados. Castro e Becera (2012) a definem como sendo o compromisso que as empresas assumem com a sociedade de manter o equilíbrio entre o crescimento econômico e o bem-estar social. Nesse contexto, Fernández, Jara-Bertin e Pineaur (2015) definem como sendo todo processo com os quais as empresas contribuem para uma melhor sociedade e um meio ambiente mais limpo. Ainda nesse aspecto, Korschun, Bhattacharya e Swain (2014), definem que são práticas que contribuem com recursos corporativos destinados a melhorar o bem-estar social e que é necessário pesquisar se a percepção dos empregados sobre RSC afeta seu desempenho no trabalho.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: UM ESTUDO DE MÚLTIPLOS CASOS

Vasconcelos, Alves e Pesqueux (2012) entendem que o conceito de RSC deve transcender a visão de que as ações de RSC são voltadas puramente à criação de valor para as empresas no longo prazo, mas que inclui também ações de regulação e de produção de bens públicos. RSC é a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais que impulsionem o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais (Ethos, 2011).

A norma ISO 26000, publicada em 2010, define responsabilidade social como sendo a responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade (Inmetro, 2010) e no meio ambiente por meio de um comportamento ético e transparente que:

- (a) contribua para o desenvolvimento sustentável, inclusive a saúde e bem-estar da sociedade;
- (b) leve em consideração as expectativas das partes interessadas;
- (c) esteja em conformidade com a legislação aplicável e seja consistente com as normas internacionais de comportamento;
- (d) esteja integrada em toda a organização e seja praticada em suas relações (Inmetro, 2010, p. 4).

Há uma proliferação de abordagens, teorias e terminologias sobre RSC, não há uma definição única e precisa e certos pressupostos básicos distinguem cada uma das abordagens, entretanto, o quadro não é muito claro. Diferentes abordagens costumam se misturar e usar a mesma terminologia, às vezes com significados distintos (Carroll, 1999).

O conceito de RSC evoluiu, mas ainda é flexível e varia de acordo com cada parte interessada, mas alguns pontos são comuns entre os diferentes conceitos: a associação com o conceito de ética; o envolvimento das partes interessadas, internas e externas; a importância de vincular o conceito a todas as ações da empresa e a necessidade de todas as partes interessadas participarem de forma efetiva no processo (Patrus, Carvalho, Coeho, & Teodósio, 2013).

Mousavi, Beiranvand, Moeinfar e Amouzesh (2013) relatam que vários pesquisadores desenvolveram indicadores para medir RSC e que um deles utiliza três parâmetros: empregados, meio ambiente e comunidade. A responsabilidade com empregados inclui cinco critérios (i) segurança e saúde, (ii) educação dos empregados e sistema de desenvolvimento, (iii) políticas de igualdade de oportunidades, (iv) bons sistemas de comunicação e de criação de emprego e (v) sistemas de segurança de emprego para os trabalhadores.

A maioria das medidas de RSC é baseada em avaliações realizadas por indivíduos e organizações que estão de fora e podem ser influenciados por uma visão simbólica, por exemplo, a filantropia, e não veem as atividades que estão ligadas à missão da organização e implementadas por toda a organização (Glava, & Kelley, 2014).

Para Neto e Froes (2001), apoiar o desenvolvimento da comunidade e preservar o meio ambiente não é suficiente para atribuir a uma empresa a condição de socialmente responsável. É necessário investir no bem-estar dos seus funcionários e dependentes e num ambiente de trabalho saudável, além de promover comunicação transparente, dar retorno aos acionistas e garantir a satisfação de seus clientes. Ou seja, é fundamental atentar para a responsabilidade social empresarial interna da empresa.

Sendo a RSC uma relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona (Ethos, 2011), tem que cumprir, também, seu papel com o público interno, através de ações de melhoria das condições de trabalho e evidenciar essas ações através de seus relatórios anuais.

3 METODOLOGIA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: UM ESTUDO DE MÚLTIPLOS CASOS

A ciência se constitui aplicando técnicas, seguindo um método e apoiando-se em fundamentos epistemológicos (Severino, 2007). É por meio da definição da metodologia de pesquisa que se delineiam o método de estudo e as técnicas a serem utilizados pelo pesquisador. Segundo Marconi e Lakatos (2011) a especificação da metodologia de pesquisa abrange muitos itens, pois responde a diversas questões, dando condições ao pesquisador de atingir os objetivos de sua proposta de trabalho.

Esse estudo utilizou o método de análise de casos múltiplos. Um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos (Yin, 2016).

A abordagem do estudo é de natureza qualitativa e a pesquisa é do tipo documental, que Bardin (2011 p. 51) define como “uma operação ou um conjunto de operações visando representar o conteúdo de um documento sob uma forma diferente da original, a fim de facilitar, num estado ulterior, a sua consulta e referência”.

As empresas que compõem a amostra do estudo foram escolhidas entre aquelas que figuram entre as 150 melhores empresas para se trabalhar, publicado pela revista exame da Editora Abril, no ano de 2013, com os dados fornecidos pela equipe do PROGEP-FIA, instituto responsável pela condução do processo de escolha e tratamento dos dados das melhores empresas e que publicam balanço *GRI*. Foram selecionadas cinco empresas, sendo uma do segmento químico e petroquímico, uma do setor de serviços de saúde, duas de serviços diversos e uma do setor de serviços financeiros e bancos.

As variáveis do estudo, propostas no modelo de Walton (1973), foram selecionadas a partir de uma relação de variáveis utilizadas no processo de escolha das melhores empresas para se trabalhar. Foram selecionadas variáveis que se enquadrassem nas categorias e subcategorias propostas por Walton (1973), que ele chamou de categorias e fatores de QVT.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A partir da análise dos resultados das cinco empresas listadas selecionadas, foi possível averiguar a situação atual dessas e de seus trabalhadores. Entretanto, por se tratar de uma amostra muito pequena, e escolhida por conveniência, os resultados não podem ser generalizados a todos os funcionários das empresas que estão entre as 150 melhores para se trabalhar do ano 2013. Os resultados das percepções dos empregados é a soma do percentual de notas 5 e 4 atribuídas por eles numa escala de 1 a 5, sistema utilizado pela PROGEP para esse ano.

A pesquisa demonstrou que os empregados das cinco empresas analisadas são relativamente jovens, tendo a maioria entre 25 e 39 anos, que possuem grau de escolaridade entre ensino superior e pós-graduação. Pode-se, também, observar que metade dos empregados tem entre zero e seis anos de serviço na empresa e que a outra metade tem mais de seis anos na empresa, o que demonstra uma rotatividade baixa, que é comprovada pelo índice de rotatividade do ano de 2013 que ficou em 2%. A baixa rotatividade pode ser um indicador do nível de satisfação dos empregados com a empresa o que para Slack, Corlett e Morris (2015) justifica-se por serem os empregados os *stakeholders* chave de uma organização.

Todas as empresas selecionadas oferecem planos de assistência médica para todos os empregados, com subsídios de mais de 50% para todos os níveis hierárquicos, sendo que 40% delas oferecem acesso a consultórios médicos nas instalações da empresa para todos os empregados. Em relação à assistência odontológica, esta é oferecida com mais de 50% de subsídios em 60% das empresas selecionadas e com menos de 50% de subsídios em 40% delas.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: UM ESTUDO DE MÚLTIPLOS CASOS

Para a compra de medicamentos somente 40% das empresas oferecem subsídios. Ainda falando sobre assistência médica, 100% das empresas selecionadas oferecem acesso a atendimento psicológico para todos os níveis hierárquicos e 60% delas oferecem acesso a seguro de vida em grupo para todos os níveis e 20% oferecem acesso a Seguro de vida em grupo somente para os Diretores, Gerentes e Supervisores e 20% não oferece esse benefício.

Os resultados apresentados de assistência médica, odontológica e atendimento psicológico demonstram que as empresas se preocupam com o bem-estar de seus funcionários, que de acordo com Verma e Monga (2014); Suchitra (2014) é um dos focos da QVT e de acordo com o Inmetro (2010) está contribuindo para a saúde e bem-estar da sociedade. Afinal, como aponta Walton (1973), cuidar da saúde física é de certa forma humanizar o ambiente.

Nos resultados da pesquisa 100% das empresas oferecem acesso a Plano de Previdência Privada para todos os níveis e 60% das empresas declararam que oferecem acesso a subsídio para formação educacional para Diretores, Gerentes e Supervisores e 80% oferecem para os demais empregados. Ainda falando de acesso a subsídio para formação educacional, 80% das empresas declararam que oferecem acesso a subsídio para especialização profissional e subsídio para estudo de idiomas para todos os níveis da empresa. De acordo com o modelo de Walton (1973) estas variáveis estão dentro da categoria “oportunidades de crescimento de segurança”.

O índice de percepção dos empregados quanto ao atendimento de suas necessidades na área de saúde e outros benefícios foi de 87,8%. O índice de confiança na empresa foi de 88,8%. A empresa, que apresentou o maior índice de confiança, atingiu 99,3%, que significa que quase a totalidade dos empregados confia na empresa em que trabalha, e a empresa que apresentou o menor índice de confiança atingiu 82,6%, o que também não é um percentual ruim.

O índice de percepção de melhora na vida ficou em 85%, com o menor índice sendo 76,8% e o maior 99,3%. O índice de confiança na preocupação da empresa com a QVT foi de 76,4% e este indicador reforça o indicador anterior de percepção de melhora na vida. O menor índice apresentado, de 58,9%, é um número muito bom, se for considerado que reflete a satisfação dos funcionários com a Qualidade de Vida no Trabalho. Esses indicadores corroboram com a transcendência da visão de que as ações de RSC são voltadas puramente à criação de valor para as empresas, trazida por Vasconcelos, Alves e Pesqueux (2012), contribuem segundo Castro e Becera (2012) para o crescimento e desenvolvimento da empresa.

O índice de percepção do reconhecimento e valorização do trabalho, que ficou em 74,9%, ficou bem próximo do índice de percepção da recompensa justa, que ficou em 73,8%, o que leva a inferir que a percepção do reconhecimento e valorização tem uma alta correlação com a percepção da recompensa justa. Também é possível relacionar a percepção da justiça no pagamento de PLR e a de percepção da justiça quanto aos salários, com índices de 67,4% e 70,3%, com os indicadores acima.

A percepção dos empregados na equidade de tratamento das diversidades pelas empresas selecionadas teve um índice foi de 93,5%, o menor índice foi de 90,3% e o maior ficou em 99,5%, o que demonstra que a maioria dos empregados das empresas selecionadas tem uma visão clara das ações das empresas para inserir e manter as diversidades no mesmo nível dos demais empregados, o que demonstra que as empresas analisadas de acordo com o Ethos (2011) respeitam a diversidade e promovem a redução das desigualdades sociais.

Considerando o modelo de QVT de Walton (1973), na categoria Oportunidades de crescimento e segurança, a pesquisa demonstrou que 100% das empresas possuem um processo formal para identificar potenciais de liderança nas equipes de trabalho e 80% delas possuem programas estruturados voltados ao desenvolvimento de competências ligadas à liderança, oferecendo subsídios para a realização de cursos voltados ao desenvolvimento de competências ligadas a liderança. Os empregados reconhecem o esforço da empresa neste indicador, pois

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: UM ESTUDO DE MÚLTIPLOS CASOS

83,6% dos empregados têm a percepção de que todos têm oportunidade de participar de atividades de treinamento na empresa e 78,3% têm percepção de quanto o empregado se sente estimulado a buscar novos conhecimentos fora da empresa.

Na sequência, foi analisada a percepção da justiça nos critérios de promoção e carreira adotados pela empresa com o índice de 67% (índice mínimo de 50,9% e máximo de 92,7%). Ainda 100% das empresas declararam, na pesquisa, que adotam mecanismos formais para estimular e oferecer suporte para que o empregado planeje sua carreira. De acordo com Mousavi, *et al.* (2013) estes indicadores vêm ao encontro com um dos cinco critérios da responsabilidade com empregados, que é a educação e o sistema de desenvolvimento. Como relatam Muthukumar, Rajesh e Vidhya (2014) é necessário manter os colaboradores motivados e comprometidos com o crescimento.

No modelo de Walton (1973), representam as condições de trabalho as variáveis jornada de trabalho, ambiente físico seguro e saudável e carga de trabalho adequada à capacidade física do trabalhador, que para Westley (1979) são esforços voltados para a humanização do trabalho. Apesar do índice de adequação do volume de trabalho para a jornada normal ter sido de 67,7%, ficando acima de 50%, ele foi o segundo mais baixos de toda a pesquisa, refletindo a dinâmica atual das empresas, na busca da manutenção da competitividade. A percepção quanto à confortabilidade, segurança e limpeza das instalações e dos espaços de trabalho teve como índice 88,4%, com mínimo de 81,6% e máximo de 99,2%.

A pesquisa também identificou que 33,7% dos empregados das empresas selecionadas estão satisfeitos e motivados com seu trabalho, que 23,2% percebem que estão aprendendo cada vez mais e que têm oportunidade de crescer e que 15,6% deles concordam com os objetivos da empresa e têm orgulho de trabalhar nela, conforme ilustra a Tabela 1. De acordo com Verma e Monga (2014) e Suchitra (2014), estes indicadores reforçam o conceito de que a QVT foca também na felicidade e sensação de bem-estar.

Tabela 1 - Percentual de respostas por alternativas

O QUE FAZ QUE EU CONSIDERE UMA EMPRESA UM EXCELENTE LUGAR PARA TRABALHAR	EMPRESAS						
	1	2	3	4	5	TOTAL	%
A) Concordar com os objetivos da empresa e ter orgulho de trabalhar nela	126	37	41	140	37	381	15,6
B) Sentir-me satisfeito e motivado com o trabalho que faço na empresa	120	84	164	350	108	826	33,7
C) Estar em um ambiente de boas relações com os colegas de trabalho	24	15	17	26	11	93	3,8
D) Receber a melhor remuneração e melhores benefícios	27	26	24	65	16	158	6,5
E) Perceber que estou aprendendo cada vez mais e que tenho oportunidade de crescer	143	59	89	202	75	568	23,2
F) Ter chefes que eu respeito, confio e que orientam sua equipe de trabalho.	15	11	13	27	3	69	2,8
G) Ser tratado com justiça	5	7	7	20	8	47	1,9
H) Ter estabilidade e segurança	22	17	7	42	6	94	3,8
I) Admirar aquilo que a empresa faz a seus clientes, sociedade e comunidade.	64	27	27	67	17	202	8,3
J) Nenhum dos motivos descritos acima	0	3	2	4	0	9	0,4
TOTAIS	546	286	391	943	281	2447	100

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados do PROGEP/FIA (2016)

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: UM ESTUDO DE MÚLTIPLOS CASOS

As empresas foram questionadas, ainda, se havia comunicação formal da estratégia da empresa aos empregados e 100% responderam que sim, sendo esta comunicação feita através de murais, quadros de avisos, página da intranet, jornais, filmes internos, e através das lideranças. Com relação à existência de programa formal para promover a comunicação dos empregados com a empresa, 80% afirmaram que há canais de denúncia ou contato reservado e sigiloso com um ouvidor interno ou externo, 80% afirmaram que existem grupos de discussão de questões organizacionais, 100% promovem encontros periódicos com o corpo diretivo e 80% afirmaram que há adoção de ideias advindas dos empregados, independentemente de área ou nível hierárquico. Isto demonstra o respeito que as empresas têm com seus empregados e, de acordo com Mousavi *et al* (2013), esse é um dos critérios de responsabilidade com os empregados.

A pesquisa demonstrou que todas as empresas monitoram a gestão do clima organizacional, com pesquisas periódicas, consultando todos os empregados e implementando ações para a melhoria do clima, com a participação de todos os níveis hierárquicos. Este indicador se enquadra no modelo de Walton (1973) na categoria Integração social na organização, cujo objetivo é medir o grau de integração social e o clima existente na organização.

O estudo também identificou que 100% das empresas promovem palestras e cursos voltados para prevenção de doenças para os empregados e familiares. Ainda, todas as empresas possuem instalações e programas para lazer ou para a busca do equilíbrio entre o profissional e pessoal. A totalidade das empresas promovem programas e locais para a prática de esportes e/ou subsídios para academia. Por fim, todas as empresas declararam que há reuniões estruturadas com profissionais da empresa ou especialmente contratados para discussão e implementação de ações visando melhor qualidade de vida no trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo da qualidade de vida no trabalho, tal como aqui apresentado, fornece importantes dados para subsidiar a gestão da responsabilidade social nas empresas, para seu público interno. O ambiente interno e externo da empresa sofre significativas mudanças e devem levar a novas análises, a fim de verificar se as conclusões da pesquisa permanecem válidas, pois estas estão vinculadas a um contexto organizacional que sofre influência das políticas, estratégias e do clima da organização, bem como do mercado externo, tornando-se outra limitação. Acredita-se, assim, que, no futuro, haverá a preocupação de cada um em melhorar continuamente sua qualidade de vida, utilizando da melhor forma seu tempo livre e aumentando cada vez mais seus conhecimentos. A QVT, tal como a conhecemos hoje, não fará mais sentido na sociedade do futuro.

Percebe-se que os objetivos do presente estudo foram alcançados, na medida em que se conseguiu mensurar o grau de satisfação dos colaboradores das cinco empresas elencadas entre as 150 melhores para se trabalhar, em relação aos principais elementos intervenientes em sua QVT. Através da avaliação dos indicadores de QVT investigados, tais como: atendimento das necessidades na área de saúde e outros benefícios, confiança na empresa, percepção de melhora na vida, confiança na preocupação da empresa com a QVT, percepção de reconhecimento e valorização do trabalho, percepção de recompensa justa, equidade no tratamento das diversidades, oportunidades de crescimento e segurança, justiça nos critérios de promoção e carreira e condições de trabalho, com base nos resultados da pesquisa, constatou-se que a grande maioria dos indicadores de QVT foram avaliados de forma satisfatória, porém todos podem

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: UM ESTUDO DE MÚLTIPLOS CASOS

receber medidas corretivas, a fim de elevar a satisfação da população investigada, devendo ser priorizados aqueles que registraram os mais baixos índices de satisfação.

É importante salientar que a pesquisa para avaliar a QVT deve ser realizada sistematicamente, em períodos predeterminados, buscando estabelecer os benefícios resultantes das ações geradas pelas pesquisas anteriores, monitorando os resultados obtidos e identificando outros pontos que devem ser tratados. Além disso, o simples fato de ouvir, sistematicamente, o trabalhador, contribui para que este se sinta valorizado.

Como limitação desse estudo identifica-se que ele se trata de um estudo de caso, sendo pesquisa realizada em apenas cinco empresas de um universo de 150 empresas relacionadas como as melhores para se trabalhar, portanto as variáveis do estudo não podem ser generalizadas, estando restritas à realidade empresarial investigada. Ainda, pode-se considerar que o fato de haver uma confusão entre os termos “qualidade de vida”, que possui diversos entendimentos, e a linha de pesquisa “qualidade de vida no trabalho” já se constitui, por si, um fator limitante para a compreensão da real importância dos resultados da pesquisa.

Espera-se que a realização deste estudo, apesar de suas limitações, contribua com a identificação de fatores que favorecem o bem-estar dos empregados, para a gestão mais eficaz dos recursos humanos das organizações, bem como se constituir em estímulo para futuras pesquisas nessa área. Porém, mesmo que o trabalho consiga apenas suscitar reflexão acerca da importância da satisfação dos trabalhadores com sua qualidade de vida no trabalho para o desempenho das organizações, acredita-se justificada sua realização.

REFERÊNCIAS

- Bardin, L. (2011). *Análise de Conteúdo*. 6ª ed. São Paulo: Edições 70.
- Bergeron, J.L., Petit, A., & Bélanger, L. (1984). *Gestion des Ressources Humaines: une approche global et. intégrée*. Quebec: Gaëtan Morin Editeur.
- Bowers, D. (2015). The Role of the Quality Professional in Integrating Social Responsibility into Business Strategy. *The Journal for Quality & Participation*. January.
- Carroll, A. B. A. (1979). Three-dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. *Academy of Management Review*, 4 (4), pp. 497-505.
- Carroll, A. B. A. (1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. *Business Horizons*, July-August.
- Castro, A. A., & Becera, D. P. P. (2012). Crecimiento Empresarial Baseado em la Responsabilidad Social. *Pensamiento & Gestion*, 32, pp. 1-26.
- Chernev, A., & Blair, S. (2015). Doing Well by Doing Good: The Benevolent Halo of Corporate Social Responsibility. *Journal of Consumer Research*, 41, april.
- Costa, C. A. da, Bento, K. G. R., Sá, F. B. de, & Ziviani, F. (2013). Qualidade de Vida no Trabalho, Satisfação e Motivação do Trabalhador no Setor de Varejo. *Revista de Administração da UNIMEP*, 11 (1), janeiro/abril.
- Davis, K. (1981). *Human Behavior at Work*. New York: McGraw Hill.
- Ethos. Instituto de Responsabilidade Social Empresarial. (2011). *Perguntas frequentes: o que é responsabilidade social empresarial?* Disponível em: <<http://www.ethos.org.br/DesktopDefault.aspx?TabID=3344&Alias=Ethos&Lang=pt-BR>>. Acesso em: 09/03/2012.
- Fernández, L. V., Jara-Bertin, M., & Pineaur, F. V. (2015). Prácticas de Responsabilidad Social, Reputación Corporativa y Desempeño Financiero. *RAE*, 55 (3), maio/jun.
- Glavas, A.; Kelley, K. (2014). The Effects of Perceived Corporate Social Responsibility on Employee Attitudes. *Business Ethics Quarterly*, 24 (2), abr.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: UM ESTUDO DE MÚLTIPLOS CASOS

- Gomes, C. M., Faustino, E. A. M., Fenato, S. H., & Diniz, M. S. K. (2018). Qualidade de Vida no Trabalho pela Perspectiva dos Trabalhadores do Setor de Desenvolvimento Analítico/Estabilidade emu ma Indústria Farmacêutica em Anápolis – Goiás. *Anais Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu UniEVANGÉLICA*, 2 (2), ago/dez.
- GRI. *Conference in Review*. (2006). Disponível em: <<http://www.globalreporting.org>>. Acesso em 09/03/2012.
- GRI. *Global Reporting Initiative*. (2015). Disponível em: <<https://www.globalreporting.org/Information/about-gri/Pages/default.aspx>>. Acesso em: 09/09/2015.
- Hackman, J. R., & Suttle, L. J. (1977). *Improving Life at Work: behavioral science approaches to organizational change*. Santa Monica: Goodyear.
- Huse, E., & Cummings, T. (1985). *Organization development and change*. Minnesota: West Publishing, p. 558, 1985.
- Inmetro. Instituto Nacional de Metrologia (2010). *ISO 26000. Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)*. Disponível em: <http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/iso26000.asp>. Acesso em 20 jun. 2015.
- Kilimnik, Z. M., Moraes, L. F. R., & Ramos, W. M. (1994). O Atual Estado da Arte da Qualidade de Vida no Brasil. In: *Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 1994, Curitiba/PR. Anais. Florianópolis: ANPAD, 10*, pp. 305-325.
- Klein, L. L., Lemos, R. B., Pereira, B. A. D., & Beltrame, G. (2017). Qualidade de Vida no Serviço Público: uma avaliação em uma Instituição de Ensino Superior. *REAd*, 23 (especial), pp. 3017-3044.
- Korschun, D., Bhattacharya, C. B., & Swain, S. D. (2014). Corporate Social Responsibility, Customer Orientation, and the Job Performance of Frontline Employees. *Journal of Marketing*, 78, pp. 20 –37, maio. *Anais. Florianópolis: ANPAD*.
- Lima, I. S. (1994). O Programa de Qualidade na Construção de Edificações e a Qualidade de Vida no Trabalho. In: *Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 1994., Curitiba*
- Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2011). *Metodologia Científica*. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- Mendes, R. A., & Leite, N. (2004). *Ginástica Laboral: Princípios e Aplicações Práticas*. Barueri: Manole.
- Moretti, S. L. A., & Campanario, M. A. (2009). A Produção Intelectual Brasileira em Responsabilidade Social Empresarial – RSE sob a Ótica da Bibliometria. *RAC*, 13 (Edição Especial), art. 5, pp. 68-86, jun.
- Mousavi, Z., Beiranvand, F., Moeinfar, Z., & Amouzesh, N. (2013). Corporate Social Responsibility. *Life Science Journal*, 10 (6).
- Muthukumar, E., Rajesh, G. A., & Vidhya, S. (2014) A Critical Analysis of Quality of Work Life Practices at Salem Steel Plant and JSW Steel Limited, Tamil Nadu. *International Journal of Business and Administration Research Review*, 2 (3), Jan. /mar.
- Nadler, D. A., & Lawler, E. E. III. (1983). Quality of Working Life: perspective and directions. *Organization Dynamics*, 11, pp. 20-30.
- Neto, F. P. M., & Froes, C. (2001). *Gestão da responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- OMS. Organização Mundial da Saúde. (1998). *Promoción de la salud: glosario*. Genebra: OMS.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: UM ESTUDO DE MÚLTIPLOS CASOS

- Patrus, R., Carvalho, A. M. Neto, Coelho, H. M.Q., & Teodósio, A. S.S. (2013). Corporate Social Responsibility and labor relations: a research agenda about internal stakeholder's management in un's global compact signatory corporations. *Review of Business Management*, 15 (46), pp. 22-38, Jan. /mar.
- Pereira, E. F., Teixeira, C. S., & Santos, A. dos. (2012). Qualidade de Vida: abordagens, conceito e avaliação. *Rev. bras. Educ. Fís. Esporte*, 26 (2), pp. 241-250.
- Progep/Fia. (2016). *Base de dados do Relatório das melhores empresas para trabalhar do ano de 2013*. São Paulo.
- Sant'Anna, A.S., Kilimnik, Z.M., & Moraes, L.F. (2011). *Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da qualidade de vida no trabalho*. Cap. 1. In: SANT'ANNA, A.S.; KILIMNIK, Z.M.; MORAES, L.F. *Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos*. Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte/MG: Fundação Dom Cabral.
- Severino, A. J. (2007). *Metodologia do Trabalho Científico*. 23 ed. São Paulo: Cortez.
- Slack, R. E., Corlett, S., & Morris, R. (2015). Exploring Employee Engagement with (Corporate) Social Responsibility: A Social Exchange Perspective on Organisational Participation. *J Bus Ethics*, 127, pp. 537–548.
- Suchitra, P. (2014). Quality of Work Life at LIC of India Ltd. Kurnool. *International Journal of Innovative Research & Development*, 3 (3), mar.
- Tannhauser, C. L. (1994). *Qualidade de Vida no Trabalho: contribuições ao papel do psicólogo organizacional*. Porto Alegre: UFRGS/PPGA, 1994. Dissertação (Mestrado em Administração), Faculdade de Ciências Econômicas, Programa de Pós- Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- Vasconcelos, I. F. F. G., ALVES, M. A., & PESQUEUX, Y. (2012). Responsabilidade Social Corporativa e Desenvolvimento Sustentável: Olhares Habermasianos. *RAE*, 52 (2), mar. /abr.
- Verma P., & Monga O. P. (2014). Attitudinal Study of Quality of Work Life at an Electronics Company. *European Academic Research*, II (6), set.
- Vieira, D. F. V. B. (1993). *Qualidade de Vida no Trabalho dos Enfermeiros em Hospital de Ensino*. Porto Alegre: UFRGS/PPGA, 1993. Dissertação (Mestrado em Administração), Faculdade de Ciências Econômicas, Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- Yeo, R. K., & LI, J. (2013). In Pursuit of Learning: Sensemaking the Quality of Work Life. *European Journal of Training and Development*, 37 (2), pp. 136-160.
- Yin, R. K. (2016). *Pesquisa Qualitativa: do início ao fim*. Porto Alegre: Artmed/Penso.
- Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: what is this? *Sloan Management Review*, 15 (1), pp.11-21.
- Westley, W. A. (1979). *Qualidade de Vida no Trabalho: problemas e soluções*. Rio de Janeiro: Incisa.