

**II ENCONTRO ANUAL
ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM AMBIENTE E
SOCIEDADE**

II ANPPAS – ABRIL 2004

**Qualidade de Vida no Trabalho e
Responsabilidade Social**

Sérgio Mancini

Laur Scalzaretto

Luiz Cesar M. Quintella

Osmar Fantinato

Profa. Dra. Ana Cristina Limongi-França

Abril de 2004

1 – Resumo

A Responsabilidade Social Empresarial (RSE) e a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) são assuntos relacionados que serão tratados nesse trabalho. Procura-se avaliar indicadores de QVT em indivíduos envolvidos e não em Programas de RSE para ver se há ou não relação entre participação nesses programas e Qualidade de Vida no Trabalho.

A hipótese a ser avaliada é que a relação existe e é positiva, isto é, os indivíduos que participam de Programas de Responsabilidade Social apresentam um resultado melhor nos indicadores de QVT.

É feita uma revisão na literatura dos conceitos envolvidos e são estudadas duas empresas de áreas de atuação diferentes – uma da área financeira e outra farmacêutica - e com Programas de RSE diferentes com o objetivo de comparação. Nelas é aplicado um instrumento de pesquisa.

O instrumento utilizado é um roteiro de entrevista baseado nos indicadores biopsicossociais (instrumento BPSO 96 de Limongi modificado).

2 – Introdução

Este relato se propõe a avaliar a relação existente entre as ações de Responsabilidade Social Empresarial (RSE) e os aspectos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Os temas QVT e RSE guardam uma proximidade e uma certa identidade, posto que, na generalidade, não estão ligadas, diretamente, aos objetivos primordiais das organizações. São tratadas como atividades acessórias, ainda que hodiernamente venham sendo tratadas como eventos essenciais à consecução dos objetivos organizacionais. Carece de estudos e pesquisas mais aprofundados para que se entenda a crescente atenção que se dá para esses conceitos. Já é comum nas grandes organizações a destinação de recursos em caráter permanente para ações ligadas à Qualidade de Vida no Trabalho e Responsabilidade Social Empresarial, além da criação de órgãos formais, colocados em posição de destaque na estrutura formal.

A curiosidade, no campo científico, foi despertada pelo estudo dos dois conceitos, mesmo que em momentos separados e que acabaram por levar ao questionamento sobre uma possível relação entre QVT e RSE e uma resultante motivação, pela intervenção institucional. Também, esteve presente ao longo da análise da possível relação, uma outra questão pertinente: as organizações que investem e procuram atuar nesse campo, têm indicadores dos resultados e reflexos que eles possam estar produzindo? Que mecanismos usam, ou deveriam usar para orientar novos projetos, ou retro-alimentar os programas em andamento?

Desta forma, o tema, foco e escopo da pesquisa tornou-se algo, quase automático: QVT, RSE, intervenção institucional e motivação para as atividades relacionadas ao trabalho, indicadores e medidores.

Por outro lado, houve a preocupação de, na medida das possibilidades, afastar-se o risco de na identificação das organizações, campo para a pesquisa, fosse escolhida alguma que tratasse, tais temas, como mais um produto de promoção de imagem ou de *marketing*. As que acabaram por ser incluídas na pesquisa, são organizações reconhecidas e premiadas por entidades de estatura nacional ou eventos de real nomeada.

O objetivo da pesquisa tornou-se, verificar em organizações com presença comprovada de ações de QVT e RSE através da avaliação de indicadores específicos, qual seria a diferença de qualidade de vida no trabalho entre os indivíduos envolvidos nos programas de RSE e os não envolvidos.

3 – Objetivos da Pesquisa

3.1 – Objetivo Geral

Avaliar a relação existente entre as ações de responsabilidade social empresarial (RSE) e os aspectos BPSO (bio-psico-social e organizacional) de qualidade de vida no trabalho (QVT).

3.2 – Objetivos Específicos

- Entender o processo de adoção do Programa de Responsabilidade Social
- Avaliar o grau de satisfação dos funcionários através dos indicadores de aspectos biopsicossociais de QVT

4 – Justificativa

Hoje em dia a empresa tem de enfrentar vários desafios para permanecer no mercado e tem sido pressionada por todos as partes envolvidas no seu negócio para adoção de uma postura mais responsável socialmente falando. Do ponto de vista de competitividade o capital humano tem sido valorizado fazendo com que as empresas se dediquem a investir recursos e esforços no sentido de atender cada vez mais as necessidades desse ativo intangível remetendo o assunto á questão da qualidade de vida no trabalho.

No caminho da Responsabilidade Social Empresarial a questão da Qualidade de Vida no Trabalho tem sido uma das paradas obrigatórias das empresas.

Pelo paradigma mecanicista e pela visão analítica a Qualidade de Vida seria uma etapa da busca da Responsabilidade Social . Tratando-a isoladamente atingiríamos o objetivo. Mas tratando a questão sistemicamente será que a visão e atuação estratégica com responsabilidade social não trazem efeitos na qualidade de vida das pessoas. Será que ao buscar uma atuação mais integrada na sociedade a empresa não se realiza como tal conseguindo sua sustentabilidade e as pessoas que nela trabalham tem uma melhor qualidade de vida.

Portanto, estudar as pessoas que atuam em empresas com programas de Responsabilidade Social em vários níveis de maturidade e compará-las para avaliar sua qualidade de vida pode ser interessante .

5– Referencial Teórico

5.1 – Responsabilidade Social

Um novo modelo

O final do século XX tem trazido mudanças muito rápidas para a humanidade como um todo.

Estas mudanças têm colocado a sociedade em um desequilíbrio sensível.

A crença cada vez maior na materialidade, o ganhar e o acumular, o explorar e deixar-se ser explorado, o stress, as somatizações e o não se importar mais com a desigualdade social, tornou-se um movimento tão natural quanto beber um copo d'água.

O conjunto de crenças aceito e valorizado por uma sociedade é chamado de “Paradigma”. Assim se a sociedade passa a considerar normais essas exceções, podemos chamar isto de paradigma.

Segundo Morin (1990, p. 16) “Um paradigma é um tipo de relação muito forte, podendo ser de disjunção ou conjunção, possuindo uma logicidade entre conjunto de conceitos-mestres”.

Este tipo de relação vista pelo autor como dominadora, determina o curso de todas as teorias e todos os discursos. Depreende-se daí que as crenças apontadas acima podem ser consideradas paradigma.

Capra (1982, p.14) mostra que a visão atual de mundo e seus sistemas de valores estão na base de nossa cultura, sendo formulados nos séculos XVI e XVIII, e denomina tais crenças como “Paradigma Newtoniano/Cartesiano”.

O paradigma atual, embora com uma proposição inicial de melhorar as condições do ser humano, não conseguiu resolver o problema do homem no planeta e pode-se dizer que esta é uma situação de desequilíbrio significativo.

Oliveira (2003, p.30) diz que o modelo capitalista, após a queda do comunismo, também vem passando por transformações e que “está em processo a implantação de uma nova ordem social”.

Nessa nova ordem, a sociedade surge como detentora de um novo papel (ou talvez o seu verdadeiro papel) que é o de não só reivindicar, mas principalmente realizar as ações que o estado nesse novo modelo não mais realiza.

Sob essa nova ótica, colocando-se também como setor econômico, logo após a indústria e o comércio e serviços, chamados até então de primeiro e segundo setores, surge o terceiro setor,

composto por movimentos sociais diversos, por instituições que já existiam à margem do movimento econômico e que agora tomam força e as Organizações Não Governamentais, denominadas ONG's, que assumem em definitivo uma parte do papel que antes era feito pelo governo, inclusive cobrando deste, ações que o mesmo deixa de executar, funcionando como uma espécie de fiscal da sociedade na qual estão inseridas.

As empresas do primeiro e segundo setores, como geradoras de riqueza, neste novo modelo percebem que a elas também cumpre um papel fundamental, o de auxiliar a sociedade em geral a estar em harmonia.

Oliveira (2003, p. 5) afirma que “o bem-estar comum depende cada vez mais de uma ação cooperativa e integrada de todos os setores da economia”

Atendendo a esses anseios, as empresas desenvolvem então o que se chama hoje de Responsabilidade Social Empresarial (RSE), cujo objetivo, segundo ainda Oliveira (idem) “é comprometer a empresa com a adoção de um padrão ético de comportamento que contribua com o desenvolvimento econômico”.

Segundo Furtado que a chama de Responsabilidade Socioambiental pela dificuldade que se tem em separar o social do ambiental:

“O dever ou obrigação da organização para responder perante todas as partes interessadas pelas conseqüências ou impactos sociais e ambientais causados por seus produtos, serviços e atividades introduzidos no ambiente público.” (Furtado, 2003)

Segundo o WBCSD (Conselho Empresarial Mundial para o Desenvolvimento Sustentável):

“O compromisso das empresas de contribuir para o desenvolvimento econômico sustentável, trabalhando com os empregados, com as famílias, com a comunidade local e com a sociedade em geral para melhorar a qualidade de vida.” (WBCSD apud Holliday, 2002)

Este movimento que surge lentamente na década de 70 espalha-se por todos os continentes e tem se tornado tão forte, que em nível mundial foi criado o Conselho Empresarial Mundial para o Desenvolvimento Sustentável, (WBCSD), que define a atuação das empresas como um compromisso de contribuição com o desenvolvimento sustentável, assumindo ainda o compromisso de melhorar a qualidade de vida da sociedade, dos trabalhadores e de suas famílias.

Outro órgão importante a nível mundial, sediado em Nova York é a SAI – Social Accountability International, que desenvolveu a “SA8000”, norma internacional para aplicação do modelo de responsabilidade social pelas empresas, baseada na norma ISO 9000.

No Brasil, o Instituto Ethos assume o papel de dirigente da classe empresarial na divulgação desses conceitos, criando inclusive uma premiação para as empresas que mais se destacam na prática da RSE.

Vantagem competitiva

Por outro lado, não se pode ser ingênuo a ponto de se achar que as empresas não vão tirar nenhuma vantagem das suas atuações junto à sociedade. A RSE vem se transformando cada vez mais em vantagem competitiva, pois as pessoas comuns ao perceberem que uma empresa está comprometida com a responsabilidade social ou um programa social, passam a dar preferência à compra de produtos dessa empresa.

Oliveira (2003, ps. 6 e 7) afirma que “cerca de 11 bilhões de dólares são destinados a causas que nada tem a ver com os negócios da organização” e que nos EUA e Europa, 50% dos consumidores pagariam mais por produtos de empresas responsáveis e comprometidas socialmente.

Entre os pontos importantes da norma acima citada, estão o comprometimento com o meio-ambiente, a exclusão do trabalho infantil, liberdade de associação, discriminação, trabalho forçado, a preocupação com a saúde e segurança do trabalhador, etc.

Deborah Leipziger (2003, p. vii), prefaciando o livro de Oliveira afirma que “... a diferença entre a norma SA8000 e as outras são o seu sistema de gestão... que tem o potencial de transformar a globalização numa força menos feroz”.

Percebe-se grosso modo que algumas empresas entram na “moda” da responsabilidade social para exclusivamente “tirar vantagens”, porém sente-se que a maioria delas está preocupada com o fazer algo para a sociedade em que se insere.

Fernanda Borger (2001, p. 36) pesquisadora do tema, mostra que o conceito de RSE alcança um universo mais amplo do que só os sócios e acionistas, segundo ela, “Muitas das decisões e atividades do negócio tem consequência para a comunidade local, para o meio ambiente e para muitos outros aspectos da sociedade”.

Um ponto importante a se entender é o de que a responsabilidade social, não deve ser confundida com filantropia, embora algumas ações das empresas possam passar por este caminho.

No Brasil, o Instituto Ethos, apresenta o seguinte modelo para a RSE:

“A responsabilidade social é uma forma de conduzir os negócios da empresa de tal maneira que a torna parceira e co-responsável pelo desenvolvimento social. A empresa socialmente responsável é aquela quem possui a capacidade de ouvir os interesses das diferentes partes (acionistas, funcionários, prestadores de serviços, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio-ambiente) e conseguir incorporá-los no planejamento de suas atividades, buscando atender às demandas

de todos e não apenas dos acionistas ou proprietários”.(www.ethos.org.br, 2003)

Indicadores

Uma das maneiras da empresa mostrar para o público a sua atuação com empresa que se preocupa e age responsavelmente junto à sociedade é através da publicação de seu “balanço social”, documento que na mesma linha do balanço financeiro, demonstra para a sociedade as suas ações e crescimento na área.

Esta demonstração conforme nos mostra também Oliveira (2003, p. 8) é expressa através dos seguintes indicadores:

- Indicadores sociais internos, que mostram os gastos que a empresa faz com alimentação, saúde, segurança, capacitação se seus funcionários.
- Indicadores Externos de contribuição, que demonstram o que foi pago em educação, cultura, esporte, lazer e outros para a comunidade externa à empresa, incluindo aí, o que foi pago em termos de impostos.
- Indicadores ambientais, que mostram o que foi investido em prevenção de riscos ao meio ambiente e também o que foi pago de possíveis passivos ambientais.
- Indicadores do corpo funcional, que relaciona o número de empregados, terceirizados, admissões, demissões, etc.
- Indicadores de Responsabilidade social, indicando os incentivos da empresa junto, aos funcionários que realizem espontaneamente trabalhos voluntários junto à comunidade, além de mostrar a seleção dos fornecedores também comprometidos com os valores éticos.

A divulgação do balanço social é tão importante que o Instituto Ethos, criou o “Guia de Elaboração do Balanço Social”, com a finalidade de nortear as empresas quanto à sua forma de divulgação.

5.2 – Qualidade de Vida

Outro movimento importante nos dias de hoje junto ao empresariado é a preocupação com a qualidade de vida do trabalhador.

Esta preocupação inicia-se a partir das convenções da OIT – Organização Internacional do Trabalho, em que os países membros convencionam adequar a legislação em seus países para a melhoria do trabalho, principalmente no que concerne à saúde, higiene e segurança do trabalhador.

Dessas convenções, aliadas a todas as aspirações e movimentos sociais das últimas décadas, após a implementação das Normas ISO 9000, surge a ISO 18.000, que normatiza os procedimentos organizacionais com a preocupação acima.

Frank Pot em seu trabalho de pesquisa de (2001), “Productivity and utilisation of the potential workforce”, apresenta a preocupação de vários países e em especial da Comunidade Econômica Européia em equalizar os procedimentos de qualidade de vida dos trabalhadores europeus e mostra também as pesquisas que estão sendo feitas naquele continente.

O autor correlaciona em seu artigo a QVT com a produtividade, mostrando o quanto as empresas deixam de ganhar, quanto gastam e, além disso, o custo social da má gestão dos processos que afetam a saúde dos trabalhadores.

Tomando-se a definição de Walton (1975, p.4) para a QVT - Qualidade de Vida no Trabalho que é o “atendimento de necessidades e aspirações humanas, calcado na idéia de humanização e responsabilidade social da empresa”, pode-se unir a RSE, conforme apresentado acima, à QVT na medida em que as empresas que agem com responsabilidade social, não só devem estar preocupadas com a qualidade de vida de seus trabalhadores como implementam ações de gestão para tal.

O enfoque atual da QVT é o enfoque Biopsicossocial (BPS), isto é, a pessoa é considerada hoje, segundo Dejours citado por Albuquerque e Limongi-França (2003, p.3) “um complexo dinâmico, que não pode ser dividida em partes, mas vista como um todo (visão holística) e tem potencialidades biopsicossociais que respondem simultaneamente às condições de vida”.

Para Lipowski também citado por Albuquerque e Limongi-França no mesmo trabalho, o nível biológico tem a ver com as características físicas ou herdadas e com o metabolismo, resistência e vulnerabilidades do corpo físico; o nível psicológico tem a ver com os processos afetivos, emocionais e de raciocínio que formarão a personalidade e o nível social com os valores, crenças, papel na família, no trabalho, e em grupos a que cada pessoa pertença.

Segundo definição de Albuquerque e Limongi-França QVT é:

“Um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico 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”. (ibidem, p. 2),

Pode-se dizer, portanto que, se a organização está preocupada com a responsabilidade social ela estará fatalmente preocupada com a qualidade de vida de seus trabalhadores, dando condições plenas para a sua realização pessoal e profissional e uma das preocupações deve ser ouvir os anseios dos funcionários para implementar as ações necessárias.

Indicadores

Limongi-França (1996) define que “Indicadores são ferramentas de planejamento e decisão que permitem clareza de critérios, não ambigüidade de avaliação, facilidades de levantamento, de compreensão e de comparação.”

Os indicadores portanto, são critérios que auxiliam as empresas a tomar decisões estratégicas para que seus funcionários possam ter condições melhores em seus ambientes de trabalho e fora deles.

Os Indicadores, tem como base sempre os seguintes índices oficiais, divulgados pelo governo: o IDS (Índice de Desenvolvimento Social), e incorpora as dimensões econômicas, sociais políticas, culturais e ambientais de um povo; e o IDH (O Índice de Desenvolvimento Humano) que verifica itens como saúde, alimentação, conhecimento, condições de trabalho, lazer, participação econômica, cultural e política.

Uma característica controversa, porém adotada e defendida por Limongi-França é a de que os indicadores de qualidade de vida no trabalho, não devem ser impostos pela organização, mas devem surgir das necessidades dos trabalhadores, sendo, portanto um consenso das individualidades e podem ser diferentes de empresa para empresa, dependendo das necessidades de seus funcionários naquele momento.

São considerados indicadores de QVT entre outros segundo ainda Limongi-França (idem 1996): ação social e ecológica da empresa; atividades esportivas, culturais e de lazer; ausência de insalubridade; ausência de preconceitos; autonomia no trabalho; capacidade múltipla para o trabalho; carreira; conforto no ambiente físico; crescimento como pessoa em função do trabalho; estabilidade no emprego; estima por parte dos colegas; nível cultural dos empregados e dos empregadores; padrão geral de saúde dos empregados; privacidade para trabalhar; salário; vida pessoal preservada e valorização dos serviços pelos outros setores.

Pela colocação acima de que os indicadores de QVT variam de acordo com o momento histórico de cada empresa, entende-se que a lista acima é incompleta, devendo ser completada em cada trabalho de levantamento de indicadores, de acordo com cada empresa e seu momento.

Medidas dos Indicadores

Para entenderem-se os indicadores, duas medidas são essenciais,:

- O esforço empresarial
- A satisfação dos empregados

Onde esforço é definido por Limongi-França como “as atividades, eventos e diagnósticos que são denominados ações e programas desenvolvidos pela empresa.” E satisfação dos

empregados segundo Locke e utilizado por Coda “é um estado de prazer emocional, resultante da avaliação que um profissional faz sobre até que ponto seu trabalho apresenta a capacidade de facilitar ou permitir o atendimento de seus objetivos e valores”.

6 – Metodologia

Definido o tema e objetivo da pesquisa, iniciou-se a busca e identificação de organizações com o perfil desejado. Uma lista foi obtida pesquisando-se em publicações especializadas e Internet. De forma aleatória, duas delas foram selecionadas inicialmente e concordaram em participar da atividade, indo mais além, demonstraram elevado interesse. Os primeiros contatos foram efetuados e foram realizadas entrevistas, tendo como instrumento um roteiro não estruturado. O objetivo foi o de confirmar, ou não, a compatibilidade entre a imagem percebida pelo levantamento das informações veiculadas, nas mídias citadas e o perfil desenhado e desejado.

Nas duas empresas selecionadas foram identificados programas recentemente implantados ou atualizados. Por uma definição empírica, decidiu-se aplicar, em uma delas, um instrumento formal de coleta de dados na forma de questionário – o instrumento BPSO de Limongi (Limongi, 1996) modificado - quase que, exclusivamente na forma de questões fechadas. Os itens que permitiam alternativas variadas ou exigiam preenchimento com opiniões pessoais, serviram mais para a consolidação da visão do perfil da amostra e não participaram, objetivamente, da análise final.

Foi feita uma pesquisa qualitativa e quantitativa.

Os colaboradores participantes desta pesquisa foram estratificados em dois grupos: os “envolvidos” (grupo de funcionários integrados aos projetos de responsabilidade social da empresa) e os “externos” (pessoal não participante dos programas de ação social).

A pesquisa foi feita na Unidade do Jaguaré que conta com um efetivo de aproximadamente 500 pessoas. A amostra foi não probabilística com 10 pessoas de cada grupo.

7 – Estudos de Caso

Foram estudadas duas empresas: uma instituição da área financeira e outra da área farmacêutica.

Serão apresentados seus perfis e o histórico de seus programas de Qualidade de Vida e Responsabilidade Social.

7.1 - Perfil das empresas:

BANCO

A história do Banco começou em 1917 na Europa. Chega ao Brasil em 1945.

O Banco pesquisado está presente em mais de 70 países, sendo um dos maiores do mundo.

Apresentou em 2002 um resultado líquido de 1,2 bilhões de reais e hoje conta com aproximadamente 23000 funcionários.

Em 2001, entrou em vigor a nova estrutura mundial do banco, com os seguintes objetivos: aprimorar cada vez mais o atendimento aos clientes, atingir posição de liderança em mercados selecionados e maximizar o valor adicionado para o acionista.

INDÚSTRIA FARMACÊUTICA

É uma empresa internacional que se dedica à saúde do homem. Foi fundada na Europa em 1896 e para o desenvolvimento de novas substâncias ativas e produtos cada vez mais eficazes, seu fundador estabeleceu, logo de início, uma sólida orientação para pesquisas e firmou estreita cooperação com professores universitários de Medicina e Farmácia, o que resultou na descoberta das primeiras drogas revolucionárias do início do século.

Baseando-se na ética e voltada essencialmente para a pesquisa de novas e mais seguras drogas, a empresa foi estabelecendo e conquistando novos conhecimentos sobre áreas fundamentais da saúde. Essa orientação persiste até hoje, com o investimento de 18% do faturamento anual da empresa em pesquisas e desenvolvimento.

A empresa chegou ao Brasil em 1931. Como em outros países do mundo a empresa no Brasil está dividida em 4 unidades de negócio: Farmacêutica, Consumer Health, Diagnóstica e Vitaminas e Química Fina.

Com o novo desenho da Corporação em todo o mundo - a empresa está presente em mais de 150 países, com quase 80.000 funcionários - a empresa no Brasil consolida seu lugar de destaque na América Latina com um faturamento de quase 1 bilhão de reais.

Credenciada como centro de excelência e igualada, em termos tecnológicos (sistemas de produção e controle de qualidade), às principais fábricas da empresa na Europa, Japão e Estados Unidos, a unidade produtiva brasileira poderá, a partir das reformas e investimentos que vêm sendo feitos exportar mais para quase todos os países do continente.

No Brasil a indústria conta com mais de 1400 funcionários (aproximadamente 500 na unidade pesquisada).

7.2 - Histórico de Qualidade de Vida e Responsabilidade Social:

O programa de Qualidade de Vida do Banco começou em 2000 em função do “stress” causado pelo “bug” do milênio e das mudanças que vinham ocorrendo no Banco em função de um processo de fusão. Naquela época começou-se um programa de palestras sobre “stress” que teve uma grande participação dos funcionários. Daí em diante as ações continuaram evoluindo. Criou-se o Programa Vida Saudável que é conjunto de atividades como palestras sobre assuntos

previamente escolhidos pelos funcionários, sessões de massagem, preparação para corridas, eventos saudáveis e convênio com academias de ginástica.

O Programa de Responsabilidade Social começou no final de 2000 com o Programa “Construindo um Banco de Valor”, programa este criado por seu Presidente com o objetivo de construir um negócio sustentável e socialmente responsável pela atitude responsável dos envolvidos. Foram criadas frentes conduzidas por seus diretores e solicitada a participação de voluntários para cada uma delas. As frentes são:

Diversidade: ampliação de minorias no quadro de funcionários

Meio Ambiente: redução de desperdício de materiais dentro do banco.

Academia: qualificação de pessoas da comunidade com cursos e palestras

Fornecedores: conscientização dos fornecedores sobre responsabilidade social

Micro crédito e crédito: análise de risco ambiental e social antes de conceder crédito para empresa.

Brincando na Rede: espaço comunitário para crianças na internet

Fundo de Governança Corporativa: carteira de investimentos para valorizar empresas éticas.

Ações de Interesse da Sociedade: iniciativas (seis) de apoio à educação, cultura e ao esporte.

Seus valores corporativos são: integridade, respeito, trabalho em equipe e profissionalismo.

O programa que tem a visão do Instituto Ethos, tem grande amplitude envolvendo todas as áreas da empresa e sua cadeia produtiva.

Na indústria farmacêutica o Programa de Qualidade de Vida começou em 1998 com o nome de programa de promoção saúde e qualidade de Vida. Este se consolidou em 2000 com as seguintes missões:

- Curto prazo:**
- Conscientização para hábitos saudáveis de vida
 - Melhoria do relacionamento interpessoal
 - Disponibilizar ferramentas para melhor administrar o estresse

- Médio Prazo:**
- Estímulo a maior participação nos processos
 - Ambiente de trabalho mais integrado
 - Ser uma empresa diferencial em qualidade de vida

- Longo Prazo:**
- Redução nos custos de Assistência Médica
 - Retenção de talentos
 - Cultura saudável na empresa

E realizou os seguintes programas:

- Programa de Prevenção de Doenças
(câncer de pele, próstata, colo do útero, mama; detecção de hepatite C;
controle de dislipidemias, obesidade, pressão arterial, glicemia)

- Programa anti-tabagismo• Imunização (vírus da gripe)
- Saúde bucal, ocupacional e assistência médica• Atividade física (ginástica laboral e empresarial)
- Alimentação saudável• Estresse
- Eventos e lazer• Atividades culturais
- Ações Sociais• Programa de Incentivo à Participação

A questão da Responsabilidade Social surgiu em 2000 com algumas ações sociais voluntárias e vem crescendo. Agora tem o nome de Vizinho Legal e é composto de 3 atividades principais que contam com a presença de voluntários para conduzi-lo:

- Projeto Eduardo Marlière: música e arte. O projeto tem como objetivo tirar as crianças das ruas e ampliar suas perspectivas de vida através de aulas de violino, flauta e coral, enquanto na segunda, as de teatro, violão, percussão e banda pop-rock.
- Projeto Família é tudo: Orientação a Gestantes
- Projeto Escolinha de Esportes: para adolescentes das escolas estaduais da região com aulas de futebol para meninos e voleibol para meninas no site da empresa.

8 – Resultados e discussão

Caso Banco:

No caso do Banco verificou-se que existe um Programa de Responsabilidade Social bem estruturado, amplo, com responsável e com objetivo de implantação estratégica na empresa toda. É um programa que vem de cima para baixo na empresa. Porém o Programa de Qualidade de Vida não está integrado e as ações acontecem paralelamente.

Seria interessante e desejável avaliar como as ações de R.S. (Responsabilidade Social) influenciam os fatores biopsicossociais da Qualidade de Vida no Trabalho das pessoas. Mas não foi possível coordenar essa pesquisa por falta de disponibilidade do Banco. Porém, um dos gerentes da área percebeu uma ação dos programas de RS na Qualidade de Vida das Pessoas que seria interessante de se comprovar. Estas manifestaram sentirem-se mais realizadas após a consciência de sua Responsabilidade Social e de trabalharem numa empresa com esse tipo de preocupação.

Apesar de o programa estar estruturado ainda não há indicadores que provem sua ação.

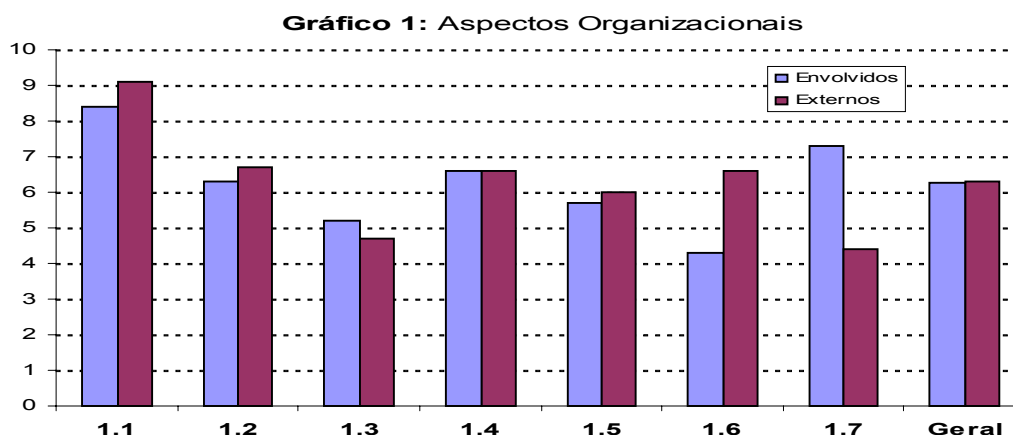
Caso Farmacêutica:

No caso da indústria farmacêutica nem existe o programa explícito de Responsabilidade Social porém ele vem de baixo para cima. A iniciativa vem dos funcionários e o programa vem crescendo. Ele ainda está muito baseado em ações sociais não envolvendo a empresa como um todo e com foco estratégico. Até o início das entrevistas não havia estrutura formal para a área e

nem estava na estratégia da empresa. Após o trabalho de pesquisa foi criada uma estrutura e em breve deverá haver um programa e indicadores para acompanhar seu desempenho.

Os colaboradores da empresa participantes desta pesquisa foram estratificados em dois grupos: os “envolvidos” (grupo de funcionários integrados aos projetos de responsabilidade social da empresa) e os “externos” (pessoal não participante dos programas de ação social). Vários aspectos foram verificados através do instrumento de pesquisa, conforme detalhado no item Metodologia.

Os resultados obtidos nos aspectos BPSO (Biológicos, Psicológicos, Sociais e Organizacionais) com a solicitação no questionário aos respondentes “**atribua notas de 0 a 10 que expresse a sua satisfação, com a qualidade das ações da sua empresa para a sua QVT**” são apresentados nos gráficos seguintes:



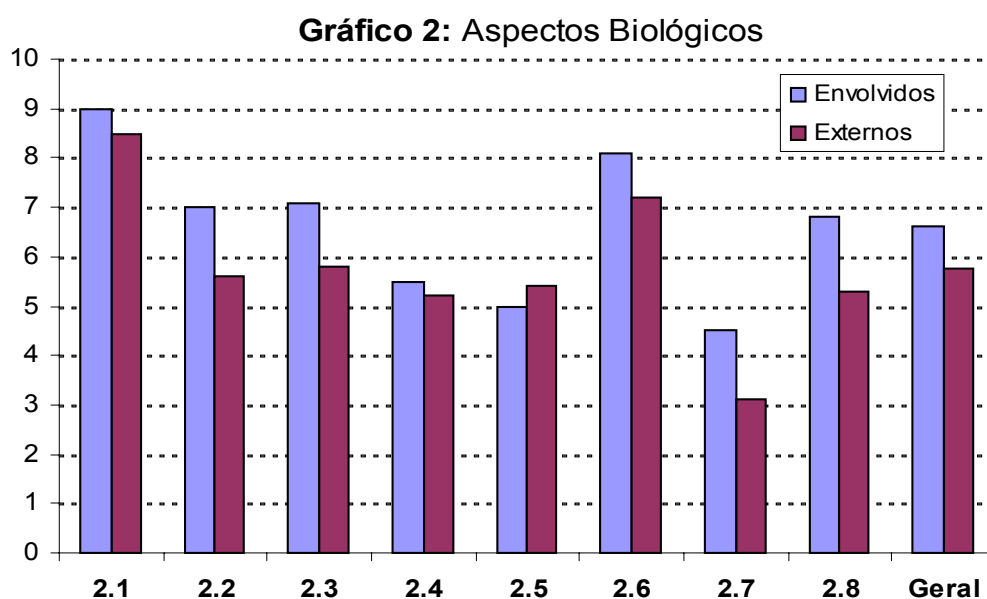
Itens verificados: Aspectos Organizacionais (gráfico 1)

- 1.1 - Imagem da empresa junto aos funcionários
- 1.2 - Oportunidade de treinamento e desenvolvimento profissional
- 1.3 - Melhorias nos processos de trabalho e novas tecnologias
- 1.4 - Oportunidade de participar de comitês de decisão
- 1.5 - Qualidade dos procedimentos administrativos (ausência de burocracia)
- 1.6 - Atendimento às rotinas de pessoal (registro, pagamentos, documentos, etc.)
- 1.7 - Critérios de avaliação de desempenho

Foram verificados 7 aspectos no que se refere aos assuntos organizacionais. Conforme se observa no gráfico 1, são pequenas as diferenças dos níveis obtidos com as respostas dos dois grupos de funcionários. Somente nas questões 1.6 e 1.7 é que há alguma diferença perceptível.

Na questão 1.6 (referente às rotinas de pessoal) os “externos” chegaram próximo do valor 7,0 enquanto que os “envolvidos” ficaram pouco acima do nível 4,0. Porém, na questão 1.7 (referente aos critérios da avaliação de desempenho), houve uma inversão das posições. Não se consegue explicação para o resultado do item 1.6 mas para o 1.7 pode-se pensar que “os envolvidos” são mais reconhecidos pelo que fazem que os outros já que o critério de avaliação de desempenho não é tão sistematizado.

Desta forma, no cômputo geral dos pontos avaliados, os dois grupos alcançaram o mesmo nível final, pouco acima do valor 6,0. Para os dois grupos a satisfação com os aspectos organizacionais é razoável.



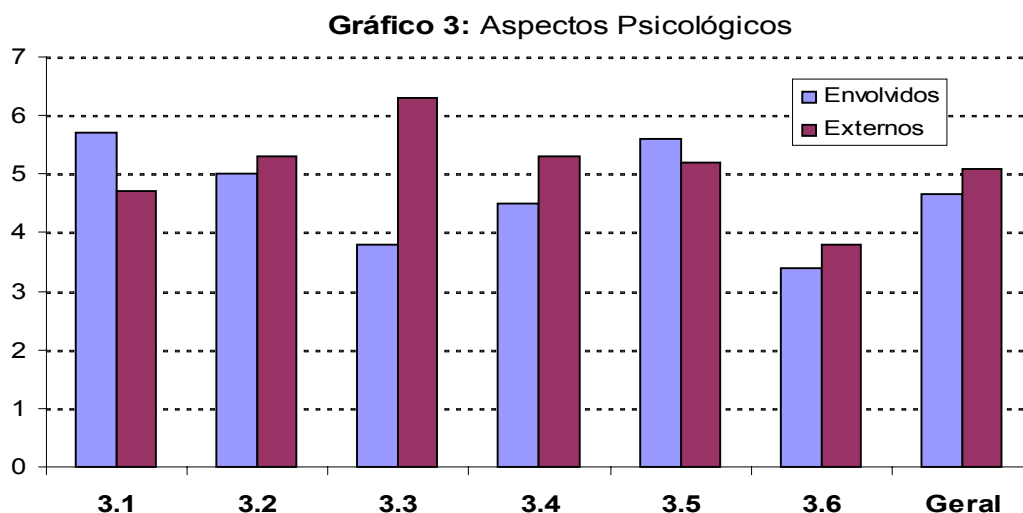
Itens verificados: Aspectos Biológicos (gráfico 2)

- 2.1 - Qualidade das SIPAT's –Seminários de Prevenção de Acidentes
- 2.2 - Controle dos riscos ergonômicos e ambientais
- 2.3 - Atendimento do ambulatório
- 2.4 - Atendimento do convênio médico
- 2.5 - Oportunidade de realizar ginástica no trabalho
- 2.6 - Qualidade das Refeições oferecidas pela empresa
- 2.7 - Estado geral de saúde dos colegas e superiores
- 2.8 - Qualidade da atuação da CIPA's

No gráfico 2, que envolve fatores de ordem biológica, a avaliação dos “envolvidos” ficou em nível superior à avaliação dos “externos” em quase todos os aspectos, exceção feita ao item 2.5 onde os “externos” atribuíram maior pontuação que os “envolvidos”.

Estas diferenças foram suficientes para colocar a média geral acima dos 6,0 pontos da escala enquanto que a média geral dos “externos” ficou abaixo desta marca.

Portanto, pode-se interpretar que a percepção dos “envolvidos” sobre as questões de saúde é melhor que o outro grupo por estarem mais envolvidos nas questões desse aspecto que são na sua maioria ligadas à saúde. Porém em geral a percepção de saúde é uma das notas mais baixas.



Itens verificados: Aspectos Psicológicos (gráfico 3)

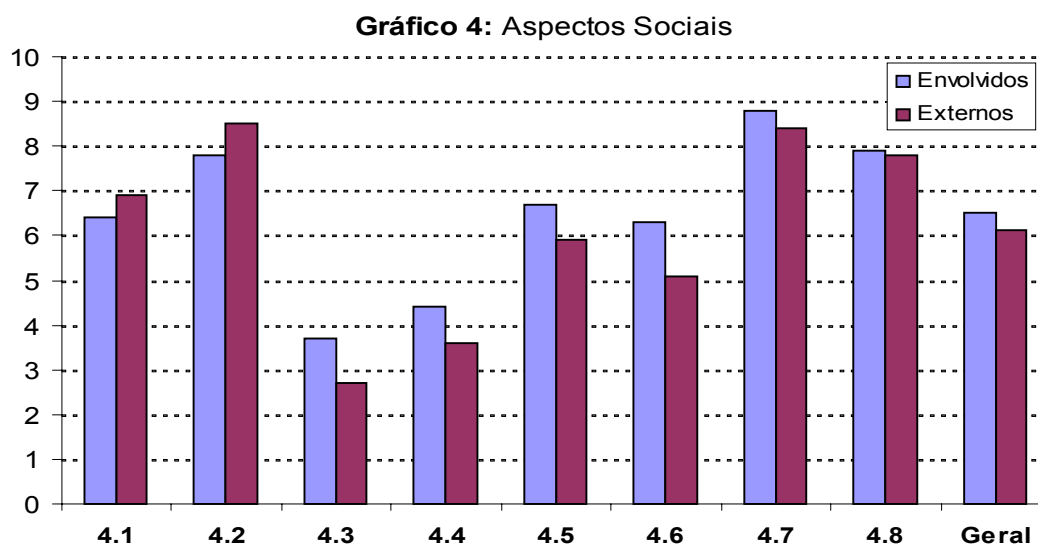
- 3.1 - Confiança nos critérios de recrutamento e seleção
- 3.2 - Forma de avaliação do desempenho do seu trabalho
- 3.3 - Clima de camaradagem entre as pessoas
- 3.4 - Oportunidade de carreira
- 3.5 - Satisfação com o salário
- 3.6 - Relação trabalho/vida pessoal

Quanto ao gráfico 3, dos aspectos psicológicos, os resultados foram mais favoráveis ao grupo dos “externos”. Em quase todas as questões os níveis ficaram acima da pontuação obtida com as respostas dos “envolvidos” exceção feita às questões 3.1 e 3.5 onde houve uma ligeira inversão.

No geral, a avaliação dos “externos” ficou um pouco acima do nível 5,0 enquanto a pontuação dos “envolvidos” esteve mais próxima do valor 4,5 na média geral.

Nesse aspecto fica muito evidente que a satisfação geral com os aspectos psicológicos não é boa pois a média ficou abaixo dos 5, com uma pequena diferença pró “externos”.

Vale citar o item 3.3 onde há uma grande diferença entre os dois grupos, na questão camaradagem entre as pessoas, parece que a visão e a consciência de algo melhor para os envolvidos levam a essa diferença.

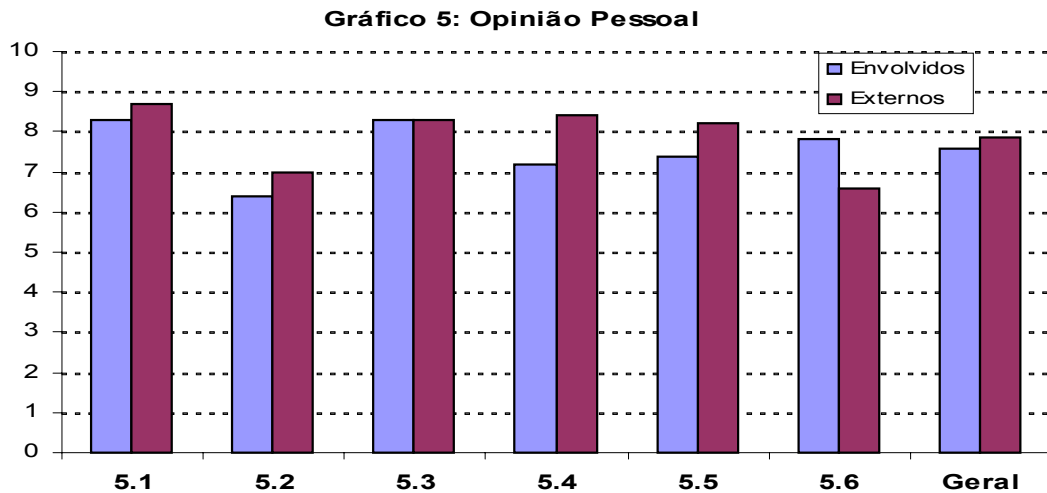


Itens verificados: Aspectos Sociais (gráfico 4)

- 4.1 - Qualidade de convênios (farmácia, compras, supermercado)
- 4.2 - Oportunidade para distração (futebol, área de lazer, excursões, etc.)
- 4.3 - Atendimento aos filhos (creche, escola)
- 4.4 - Qualidade da cesta básica
- 4.5 - Qualidade dos seguros de previdência privada
- 4.6 - Financiamento para cursos externos (faculdade, inglês, cursos técnicos, profissionalizantes, etc)
- 4.7 - Ações de responsabilidade social (ações de apoio ao bem comum e que assegurem um impacto benéfico da organização no mundo)
- 4.8 - Ações que levam a realização pessoal

Nos aspectos sociais, os dois grupos não apresentaram diferenças significativas de avaliação. Entretanto deve-se salientar que dentre estes aspectos encontra-se o item de mais baixa avaliação por parte dos dois grupos. É o item 4.3 referente ao “Atendimento dos filhos” (creche, escola), onde se nota maior insatisfação.

Nos itens mais associados à Responsabilidade Social – 7 e 8 – houve uma grande pontuação e praticamente nenhuma diferença entre os grupos talvez por motivos diferentes: um por que sabe o que está fazendo e valoriza e o outro por que nem sabe o que deveria ser feito e o que vê já está bom.



Itens verificados: Opinião Pessoal (gráfico 5)

- 5.1 - Sensação de bem-estar no trabalho
- 5.2 - Estado geral de tensão pessoal (stress)
- 5.3 - Satisfação com o seu modo próprio de viver o dia a dia (estilo de vida)
- 5.4 - Adequação das Ações de QVT da sua empresa para as suas necessidades pessoais
- 5.5 - Importância da QVT para o resultado do seu trabalho
- 5.6 - Satisfação com sua atuação em questões sociais e ambientais

No gráfico 5 as médias gerais dos dois grupos praticamente empatam devido à insignificante diferença entre elas. Note-se que estas médias são as mais altas dentre todos os aspectos avaliados demonstrando que na “opinião pessoal” ambos os grupos apresentam elevada satisfação com sua Qualidade pessoal de vida .

Porém, no item 6, há uma leve diferença para maior dos envolvidos mostrando que para aqueles que conhecem a satisfação é maior.

9 – Conclusões

- A opinião dos envolvidos em ações de RSE ajudou a elevar a média dos aspectos biológicos e sociais de qualidade de vida indicando que há evidência de relação entre eles.
- De maneira geral a avaliação da qualidade das ações da empresa no aspecto psicológico foi baixa e ainda mais os envolvidos ajudaram a reduzir a média da satisfação. Isso sugere que deve ser tomada uma ação específica para avaliar melhor esse resultado e principalmente a questão do clima de camaradagem.

- A diferença de origem dos programas de Responsabilidade Social - um é de cima para baixo outro de baixo para cima – faz com que a velocidade da sua implantação e abrangência varie.
- A falta de índices que indiquem a evolução do programa prejudica as avaliações.
- A satisfação dos funcionários com a qualidade das ações da sua empresa nos aspectos organizacionais, biológicos e sociais teve avaliação regular (aproximadamente 6) e o aspecto psicológico ficou abaixo de 5 mostrando que se tem muito a fazer.
- Nas duas empresas a RSE não envolve a cadeia de negócio.
- Nas duas empresas o conceito de qualidade de vida é limitado à Saúde e Segurança.
- Foi constatada uma grande insatisfação dos funcionários com a ausência da creche na empresa.

10 – Comentários e recomendações

- Para avaliar melhor a relação entre as ações de Responsabilidade Social e a Qualidade de Vida ao instrumento utilizado precisaria ser melhorado.
- Para se inferir seria adequado aplicar a pesquisa a outras empresas e melhorar o critério de amostragem.

11 – Bibliografia

ALBUQUERQUE, LIMONGI-FRANÇA. Estratégia de Recursos Humanos e Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho: O stress e a expansão do conceito de qualidade total. São Paulo: Curso avançado de Gestão empresarial em qualidade de vida: FEA/USP, 2003).

BORGER, Fernanda Gabriela. Responsabilidade Social: Efeitos de atuação social na dinâmica empresarial. 1001. 254 p. TESE (Doutorado em Administração) Faculdade de Economia, administração e Contabilidade, departamento de Administração –m Universidade de São Paulo , São Paulo.

CAPRA, Fritjof. **O Ponto De Mutação**. Tradução por Álvaro Cabral. São Paulo: Cultrix, 1982.

FURTADO, João Salvador. Gestão com responsabilidade sócioambiental. São Paulo: março 2003 – disponível em <<http://www.teclin.ufba.br/jsfurtado>> acessado em 14/09/2003.

HOLLIDAY, Charles, et All. **Cumprindo o prometido: Casos de sucesso de desenvolvimento sustentável**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

INSTITUTO ETHOS. <<http://www.ethos.org.br/docs/institucional/perguntas.shtml>> acessado em 14 de março de 2003 às 21 h e em 05 de outubro de 2003 às 06:32 h.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de Pesquisa**. Editora Atlas, 2002 – São Paulo

LIMONGI-FRANÇA, Ana C. *Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: um estudo comparativo entre satisfação dos empregados e esforço empresarial nas empresas com certificação ISO 9000*. São Paulo, 1996 Tese (Doutorado) – Faculdade de Economia e Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo.

_____. *Interfaces da Qualidade de Vida no Trabalho na Administração de Empresas: fatores críticos da Gestão Empresarial para uma Nova Competência*. São Paulo, 2001 Tese (Livre-Docência) – Faculdade de Economia e Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo.

_____. “Qualidade de vida no trabalho”. In. : **As pessoas na Organização**. São Paulo, Editora Gente, 2002.

MORIN, Edgard. **Introdução Ao Pensamento Complexo**. 2ª ed. Tradução por Dulce Matos. Lisboa: Inst.Piaget,1990.

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

POT. Frank. Productivity and utilisation of the potential workforce. Texto apresentado na disciplina Qualidade de Vida no trabalho, FEA/USP, 2º trimestre de 2003.

SAI–SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL. <www.Transparency.org/about_it/Portuguese_intro.html> acessado em 05 de outubro 07,03 h.

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