

Explorando a Responsabilidade Social Empresarial, a Qualidade de Vida no Trabalho e a Qualidade de Vida: Interações e Independências

Autoria: Patrícia de Souza Braz, Mário Teixeira Reis Neto,
Carolina Machado Saraiva de Albuquerque Maranhão, Georgina Alves Vieira da Silva

Resumo

O presente estudo teve como objetivo explorar as interações e as independências existentes entre a qualidade de vida (QV), a qualidade de vida no trabalho (QVT) e a responsabilidade social empresarial, em suas causas e efeitos. A investigação realizada apoiou-se no modelo de QV da Organização Mundial de Saúde (WHOQOL GROUP, 1995) e no modelo de QVT de Walton (1973). O trabalho da OMS, frequentemente utilizado nas áreas de políticas públicas e serviço social, aborda a qualidade de vida como um construto composto da qualidade de saúde, das condições de moradia, do trabalho e da vida em sociedade, do indivíduo e de seu núcleo familiar. Walton (1973) é ainda uma referência importante no desenvolvimento de pesquisas de QVT no Brasil (CARVALHO-FREITAS, 2009). O presente trabalho baseia-se em um estudo de caso, de natureza qualitativa e de caráter exploratório, que abrangeu entrevistas em domicílio com 40 famílias cuja renda – até quatro salários mínimos - advinda principalmente da relação de emprego do chefe de família com uma empresa localizada na região metropolitana de Belo Horizonte, MG. Tal empresa, que zela pela QVT de seus empregados e desenvolve muitas ações de responsabilidade social. Os dados resultantes das entrevistas e tratados pela técnica de análise do discurso corroboram os estudos que apontam relações entre e responsabilidade social, práticas de recursos humanos ligadas à QVT e impacto positivo na QV dos funcionários e familiares. No sentido inverso, notou-se que a falta de QV afeta a QVT e a capacidade produtiva dos funcionários. Ficou ainda evidente, na amostra pesquisada que as deficiências nos serviços públicos de segurança, educação, saúde e combate ao tráfico afetam o trabalhador, sua família e a empresa, reduzindo a QV, a QVT, fatores que neutralizam alguns esforços de responsabilidade social. A remuneração e o poder aquisitivo da família apareceram como tema recorrente, explícito ou subjacente, de importância significativa para a QV e a QVT no grupo investigado. Da mesma forma, a perspectiva de maior escolaridade para os filhos é entendida como o caminho mais viável para a concretização do ideal de uma vida melhor para o indivíduo e sua família. No entanto, embora fosse esse um discurso recorrente, não se perceberam esforços concretos para tornar reais as perspectivas relatadas. Os dados evidenciam que mesmo o discurso de qualidade de vida associada à renda e escolaridade precisa de maior sustentação. Indicam ainda que as iniciativas empresariais destinadas à melhoria da qualidade de vida precisam incorporar indicadores que de fato sustentem as práticas de responsabilidade social. Nesse sentido, o presente estudo pode contribuir para a construção de uma metodologia de trabalho que incorpore dados das famílias como indicadores eficazes para se aferir o papel da empresa no atendimento de diferentes demandas de seus empregados, nem sempre expressas nas pesquisas tradicionais ou cobertas pelos benefícios sociais. A pesquisa permitiu ainda estabelecer as necessárias conexões entre os construtos QV, QVT e responsabilidade social empresarial.

Explorando a Responsabilidade Social Empresarial, a Qualidade de Vida no Trabalho e a Qualidade de Vida: Interações e Independências

1 - Introdução

O tema responsabilidade social vem adquirindo uma importância crescente nos últimos tempos. Sintonizadas com tal fato, muitas organizações passaram a destacar suas ações nessa área, investindo em campanhas de comunicação interna e externa. Apesar desses esforços de marketing, os investimentos em responsabilidade social externa correm o risco de serem vistos com cinismo, se confrontados com ações paradoxais da empresa em relação a seu público interno. Nesse caso, questiona-se a pertinência do desenvolvimento da responsabilidade social externa, se houver consternação, cinismo ou revolta dos funcionários da empresa face ao tratamento que recebem (CHAVES, VIEIRA e BERNARDO-ROCHA; 2009; BARCELLOS e DELLAGNELO, 2010). A própria opinião pública condena tais descompassos, como a constante acusação a certos bancos que, embora mantenham programas bem sucedidos em termos de promoção do desenvolvimento social ou cultural, mantêm seus trabalhadores em um alto índice de estresse físico e psicológico. Nesses casos, Melo Neto e Froes (2001) não hesitam em apontar para o insucesso de ações de responsabilidade social, pois a ação externa da empresa deve ser uma extensão de sua filosofia de gestão interna na busca pela qualidade de vida no trabalho. Especificamente os autores defendem que apoiar o desenvolvimento da comunidade para que ela possa se autossustentar ou preservar o meio ambiente, não é o bastante para que uma empresa seja considerada socialmente responsável. É necessária uma certa congruência entre a gestão da responsabilidade social interna e externa. No âmbito interno, são fundamentais os investimentos na qualidade de vida dos funcionários, objetivando seu bem-estar pessoal e o de seus familiares, além de investimentos no ambiente interno de trabalho que favoreça a expressão da capacidade de trabalho e de interações sociais, típicas dos ambientes organizacionais. Complementam o conceito de responsabilidade social a comunicação aberta com os diferentes públicos, assim como as transações negociais que respeitem as tratativas entre as partes.

Paralelamente, o tema qualidade de vida no trabalho (QVT) ainda motiva pesquisas em Administração e está presente nas organizações atentas ao seu público interno. Apesar de os primeiros modelos de QVT terem surgido na década de 1950, a descoberta de suas motivações e indicadores ainda se apresenta como um diferencial competitivo (FISCHER e NOVELLI, 2008).

A associação entre a qualidade de vida no trabalho e a responsabilidade social empresarial representa a ascensão da empresa a um patamar além do lucro. Segundo Vergara e Branco (2001), a empresa engajada no desenvolvimento social, humano e ambiental que promove ações eficazes em termos de qualidade de vida (QV) e de responsabilidade social interna e externa realiza uma mudança paradigmática e pode ser considerada uma *empresa humanizada*. Essa ideia, em parte, foi trabalhada por Guimarães (1995), que estudou a QVT sob uma concepção ampla da qualidade de vida e da cidadania.

Considerando que o conceito de *empresa humanizada* foi proposto há aproximadamente dez anos e que muito tem sido feito nos âmbitos interno e externo das organizações, o presente estudo tem como objetivo explorar as interações e as independências existentes entre a QV, a QVT e a responsabilidade social, em suas causas e efeitos.

2 - Responsabilidade Social Empresarial: efeitos e desafios

Autores como Backes, Selig e Marinho (2010), Andrade, Gosling e Jordão (2010), Nakayama e Teixeira (2010) apontam que a responsabilidade social deve ser considerada como um contínuo e englobar as ações sociais internas e externas. A participação genuína dos funcionários em programas de responsabilidade social externa só pode ocorrer mediante um contexto de responsabilidade interna desenvolvida, pois os funcionários são os primeiros a promover a empresa, a se engajar em suas ações, a divulgar a atitude da empresa em relação a sua implicação social, tornando bem sucedidas e legítimas as medidas tomadas. Sobretudo em relação a ações que visem a comunidade local, sua participação é essencial para o alcance de resultados em termos de ações sociais e posicionamento da imagem e reputação de uma empresa.

Mesmo autores da corrente gerencial, como Porter e Kramer (2005), por exemplo, apontam os insumos produtivos da empresa como uma das áreas foco de programas de responsabilidade social. Entre esses “insumos” encontram-se os trabalhadores, considerados como os responsáveis pelo diferencial competitivo das empresas. Sob tal perspectiva, programas de responsabilidade social interna contribuem para a retenção de uma força de trabalho bem formada e para a melhoria da qualidade de vida local. Em consequência, tais comunidades e empresas começam a atrair profissionais capacitados que, por sua vez, geram novas demandas de produtos e serviços, o que estimula a geração de empregos e produz efeitos diretos na queda dos índices de violência e no aumento da escolarização das crianças.

Como advertem Porter e Kramer (2005), é preciso imprimir a orientação estratégica da empresa nos programas de responsabilidade social interna, considerando suas competências, a possibilidade de parcerias e, sobretudo, as oportunidades de aumentar sua competitividade estratégica, superando problemas que impedem a empresa de crescer, criar, inovar em relação a seus insumos, seu mercado, seus competidores ou empresas correlatas. Para os autores, somente conjugando benefícios para a empresa e para seus trabalhadores é possível garantir a sustentabilidade das ações de responsabilidade social interna e externa. Pode-se dizer que, para desenvolver efetivamente a responsabilidade social interna, é preciso saber escolher ações que gerem engajamento entre as empresas e, também, manter a transparência e o compromisso público em relação a essas ações. Acredita-se que, se o objetivo for promover ações sociais que visem a uma melhor qualidade de vida dos funcionários, a empresa deve promover o diálogo com os mesmos. Isto significa consultá-los sobre suas necessidades, expectativas e anseios sobre o que consideram uma melhor qualidade de vida, tornando-os protagonistas de ações direcionadas ao seu crescimento, subsidiando, portanto, os termos de uma política de responsabilidade social interna.

3 - Qualidade De Vida e Qualidade de Vida no Trabalho

A qualidade de vida (QV) é um tema muito discutido, mas não existe consenso sobre sua definição. A Organização Mundial de Saúde (OMS) define QV de uma pessoa como uma percepção de sua posição na vida, no contexto da cultura e dos valores nos quais se vive e em relação aos objetivos, expectativas, padrões e preocupações individuais. É um conceito de limites extensos, influenciados de maneira complexa pela saúde física, estado psicológico, crenças pessoais, relacionamentos sociais e características relevantes do meio ambiente (WHOQOL GROUP, 1995). Assim, tal conceito é extremamente fluido e variável de pessoa para pessoa e de grupo para grupo. Cada indivíduo tem suas preferências, prioridades e seu ideal quanto a uma maior qualidade de vida.

A qualidade de vida (QV) é também compreendida como uma medida das “disponibilidades locais de amenidades naturais e sociais a diferentes níveis de qualidade de vida das cidades ou centro urbanos” (SILVEIRA NETO e MENEZES, 2008, p. 362). Este conceito, muito

utilizado na área de economia, analisa a qualidade de vida como uma relação entre a disponibilidade de capital e serviços públicos e privados de qualidade. Minayo, Hartz e Buzz (2000) consideram que, quando se empregam somente indicadores econômicos ou sociodemográficos, a apreensão da realidade, do bem-estar ou da qualidade de vida de um grupo, comunidade ou nação pode estar limitada. Então, faz-se necessário considerar aspectos objetivos, tais como idade, tipo de moradia, sexo, salário ou renda, lazer e os aspectos subjetivos, como oportunidade de lazer, tratamento médico/hospitalar, oferta de emprego, entre outros, para uma compreensão sistêmica de QV.

Estas definições apontam para uma visão de QV mais ampla, considerando o ser humano como um ser biopsicossocial, que se fundamenta a partir de três dimensões: a primeira é a biológica, que trata de características físicas herdadas ou adquiridas desde o nascimento e durante a vida. A segunda dimensão é a psicológica, que se refere aos processos que formam a personalidade de cada indivíduo e seu modo de perceber e se relacionar com os outros, seu sistema cognitivo e de apreensão das situações que vivencia. Por fim, tem-se a dimensão social, que revela a cultura, as crenças, os valores socioeconômicos, os sistemas de representação e a organização da comunidade na qual se insere, tanto quanto o papel da família e outras formas de organização, seja no trabalho ou fora dele. Nesse sentido, Limongi-França (2010) reforça que a saúde não seria apenas a ausência de doença, mas também o completo bem-estar biológico, psicológico e social, conforme o conceito adotado pela OMS em 1986.

Em 1995, a divisão de saúde mental da OMS desenvolveu um instrumento de pesquisa com uma visão abrangente acerca do tema QV (WHOQOL GROUP, 1995). O WHOQOL-100 foi validado em vários países, inclusive no Brasil, em 1998. Trata-se de um dos vários instrumentos que adotam medidas genéricas de saúde e podem ser usados para realizar estudos epidemiológicos, planejamento e avaliação do sistema de saúde. É composto por 100 perguntas, numa escala de 1 (nada) a 5 (extremamente), organizado nos seis domínios a seguir:

- I. Físico (1- dor e desconforto; 2- energia e fadiga; 3- sono e repouso)
- II. Psicológico (4- sentimentos positivos; 5- pensar, aprender, memória e concentração; 6 - autoestima; 7- imagem corporal e aparência; 8- sentimentos negativos)
- III. Nível de independência (9- mobilidade; 10- atividades da vida cotidiana; 11- dependência de medicação ou tratamentos, 12- capacidade de trabalho)
- IV. Relações Sociais (13- relações pessoais; 14- suporte (apoio) social; 15- atividade sexual)
- V. Ambiente (16- segurança física e proteção; 17- ambiente do lar; 18- recursos financeiros; 19- cuidados com a saúde e sociais: disponibilidade e qualidade; 20- oportunidades de adquirir novas informações e habilidades; 21- participação em e oportunidades de recreação/lazer; 22- ambiente físico- poluição, ruído, trânsito, clima; 23- transporte)
- VI. Aspectos espirituais, religião, crenças pessoais

A melhoria das condições de vida e saúde dos trabalhadores assume hoje maior importância para as empresas, uma vez que elas revertem, direta ou indiretamente, em uma maior produtividade. Os limites entre a qualidade de vida no trabalho, na família e na comunidade são tênues, tendo em vista que se trata de promover o bem-estar geral do indivíduo. As condições de vida na comunidade são tão importantes quanto as condições de vida no trabalho, onde o indivíduo desenvolve parte significativa da sua vida. Por isso, Limongi-França e Assis (1995, p. 29) afirmam que só faz sentido falar de QVT quando ela incorpora uma orientação estratégica de médio ou longo prazo e deixa de ser restrita a programas internos de saúde ou lazer, passando a ser discutida em um sentido mais amplo. A QVT foi definida por Oliveira e Limongi-França (2005) como 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 a propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

A qualidade de vida no trabalho continua sendo objeto de muitas investigações científicas. Podem-se citar como estudos clássicos os trabalhos de Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Lippitt (1978), Westley (1979) e Nadler e Lawler (1983). Eles foram adaptados à realidade das empresas brasileiras tendo outras variáveis agregadas em situações específicas. A forma de se trabalhar a temática de QVT nos últimos anos tem sido a conciliação de seus elementos com outros construtos. Como exemplo, citam-se suas associações com o comprometimento organizacional, com a multidiversidade nas organizações (CARVALHO-FREITAS e MARQUES, 2010; CARVALHO-FREITAS *et al*, 2010) e com a responsabilidade social (SCOLARI, COSTA e MAZZILLI, 2009). Ferreira, Alves e Tostes (2009) apresentam uma outra vertente em que se investiga a QVT no serviço público, avaliando suas semelhanças e diferenças com a gestão da QVT em empresas privadas.

4 - Metodologia de Pesquisa

O presente trabalho pode ser classificado como um estudo de caso exploratório qualitativo. Para se associar a qualidade de vida no trabalho com a responsabilidade social empresarial, foi desenvolvida uma pesquisa empírica com base no modelo de qualidade de vida da Organização Mundial de Saúde (WHOQOL GROUP, 1995) e no modelo de QVT de Walton (1973). O modelo de Walton (1973) foi utilizado porque abrange importantes dimensões da QVT. São elas: compensação justa e adequada; condições de segurança e saúde no trabalho; utilização e desenvolvimento de capacidades; oportunidades de crescimento e segurança; integração social na organização; observância das garantias constitucionais; condições de trabalho e espaço total de vida; e relevância social da vida no trabalho. Apesar das alterações realizadas no modelo original, Walton (1973) ainda é uma referência importante no desenvolvimento de pesquisas de QVT no Brasil (CARVALHO-FREITAS, 2009).

O instrumento de coleta de dados foi construído sob a forma de um roteiro estruturado com perguntas abertas, abordando seis temáticas, sendo que as quatro primeiras estão relacionadas com o WHOQOL-100, a saber:

1. Rotina de vida das famílias dos empregados
2. O que é qualidade de vida para as famílias dos empregados
3. Problemas enfrentados pelas famílias entrevistadas
4. Anseios, no curto e longo prazo, quanto à qualidade de vida

As temáticas 5 e 6 seguintes se apoiam no modelo clássico de Walton (1973) sobre QVT:

5. Elementos de satisfação com a qualidade de vida da família, proporcionada pela empresa (emprego, benefícios, ambiente de trabalho, qualificação/estudo e oportunidades de crescimento na empresa)
6. Elementos de insatisfação com a qualidade de vida da família, proporcionada pela empresa (horário de trabalho, salário)

O alvo da pesquisa eram os familiares de trabalhadores que percebiam até quatro salários-mínimos. Foram sorteadas 40 famílias, com base na folha de pagamento da empresa. A escolha das quarenta famílias obedeceu a critérios de amostragem aleatória e acessibilidade.

As famílias investigadas eram de trabalhadores de uma empresa sediada na região metropolitana de Belo Horizonte – MG, que desenvolve ações de responsabilidade social e procura zelar pela qualidade de vida no trabalho de seus funcionários. Ela é líder no mercado

de pré-fabricados de concreto e é reconhecida nacionalmente pela qualidade de seus produtos e pela credibilidade dos serviços prestados. Ao longo de seus 47 anos de existência, ela foi premiada no PBQP-H, no Top Marcas, no PINI/2005, recebeu o selo ABCIC/2004 e consolidou-se como uma marca de referência no país.

A empresa desenvolve algumas ações de responsabilidade social, tais como “Programa de Ginástica Laboral”, “Política Antitabagismo”, “Valorização de talentos”, bem como a criação, em 2005, de um clube poliesportivo, que visa reforçar a interação, o bem-estar e a qualidade de vida de seus funcionários. Além dessas ações voltadas para os funcionários da empresa e seus familiares, são desenvolvidas também ações voltadas à comunidade e ao meio ambiente. Pode-se citar o programa “Proteção ao Meio Ambiente”, que consiste na preservação da flora e fauna nativas em uma área de sua propriedade, com 280 mil m². Destes, mais de 100 mil m² compreendem uma área verde, onde foi feito o plantio de árvores frutíferas e se faz o monitoramento de ruídos, resíduos, poeira e qualquer material que possa ser nocivo ao meio ambiente e à qualidade das águas. No âmbito social, a empresa patrocina o time de futebol dos empregados e um time de futsal feminino. Ela também colabora com eventos na comunidade, prioriza a contratação de pessoas residentes próximo à suas instalações, faz doações esporádicas de material de construção a instituições beneficentes e incentiva campanhas de doação de sangue e medula óssea.

5 - Apresentação e Análise dos Resultados

Iniciando-se pelo perfil da amostra, 25,4% dos entrevistados ganham até 1 salário mínimo, 37,4%, de 1 a 2 salários mínimos, 15,8%, de 2 a 3 salários mínimos e 21,4%, de 3 a 4 salários mínimos. Na sequência, serão apresentados os resultados obtidos a partir das entrevistas realizadas, agrupados segundo cada um dos seis temas escolhidos.

5.1 - Tema 1: Rotina de vida das famílias dos empregados

A qualidade de vida do trabalhador tem estreita relação com sua rotina de vida e de sua família. Foi possível perceber as reais condições dos trabalhadores e sua relação com a política de responsabilidade social interna empreendida pela empresa.

Quando perguntado sobre o que as pessoas da família costumam fazer para se divertir, surgiram respostas como: *“Não fazemos nada. Vamos à igreja à noite. Durante o dia eu trabalho “um extra” de manicure. Algumas pessoas vêm no sábado e no domingo. Eu “trabalho” para minha irmã, lavo roupa e passo para ajudar na renda da casa, que eu acho muito pouco”* (sic.)

A rotina das famílias entrevistadas é extremamente simples. São dois comportamentos típicos: o(s) que sai (saem) para trabalhar, ausentando-se várias horas seguidas e o(s) que fica(m) (geralmente a mãe ou a esposa) para tomar conta da casa e dos filhos. Quando há crianças, estas frequentam a escola até atingirem 14 anos. A maioria está em série escolar correta, o que não significa que essas crianças tenham adquirido as competências esperadas. Em muitos domicílios, há indivíduos em idade ativa desempregados (pai, mãe, irmãos e filhos dos trabalhadores).

Perguntou-se também o que as pessoas da família costumam fazer nas férias. Uma resposta típica foi: *“Nas férias? Também é a mesma coisa. Quando ele [o trabalhador] tá de férias eu tô trabalhando, né? E... ele vai pra casa da mãe dele, que é muito difícil dele ver a mãe dele, né? E eu, como sempre, quando é minhas férias, eu fico aqui, vou na casa da minha mãe também, vou muito lá”* (sic.). Outra resposta interessante no contexto da investigação foi: *“Olha, tem muito tempo que ninguém sai nas férias! Porque é uma luta diária, né... é poucos dias, né? Nunca é o mês integral, ou então está estudando e tem que vender um tiquinho das férias pra pagar a matrícula da faculdade. Então a gente fica quase sempre aqui”* (sic.).

O lazer das famílias é restrito. Dos entrevistados, oito reclamaram que as festas promovidas pela empresa não incluem mais as famílias, como no passado, diferentemente do que ocorre em outras empresas da região. Nos fins de semana, o lazer se reduz a ficar em casa, visitar parentes, ir à igreja. Alguns membros da família trabalham. As férias são geralmente passadas em casa. Viagens para a casa de parentes, pescarias ou acampamentos são raros por falta de condições financeiras, ou porque as férias dos trabalhadores não coincidem com as dos outros membros da família. Alguns poucos entrevistados (4) fazem bico durante as férias ou as vendem (2) para obterem um rendimento maior.

Observou-se que, como as oportunidades de lazer e recreação são mínimas, há um impacto significativo na QV dos trabalhadores. As respostas obtidas estão coerentes com as aplicações do WHOQOL-100, domínio V- ambiente, subdomínio 21- participação em e oportunidades de recreação/lazer. A importância da dimensão da cultura e do lazer foi também identificada por Piza e Kuwahara (2008) em um estudo para mensurar a QV da população no estado de São Paulo, utilizando o indicador de bem-estar denominado Índice Econômico de Qualidade de Vida (IEQV).

Em síntese, a falta de oportunidades de lazer e recreação das famílias e dos funcionários afeta negativamente a qualidade de vida dos mesmos, o que pode trazer consequências danosas aos funcionários.

5.2 - Tema 2: O que é qualidade de vida para as famílias de empregados.

Quando perguntado sobre o que compreendiam como qualidade de vida familiar, os respondentes se dividiram em dois grandes agrupamentos. Dos entrevistados, 12 relacionaram a qualidade de vida com uma boa situação financeira para a família, que permita aos seus membros uma vida digna e um consumo considerado por eles como satisfatório. O segundo grupo, composto pela maioria (24 respondentes), relaciona a qualidade de vida com elementos intangíveis, como saúde, união familiar, paz e bons relacionamentos.

TABELA 1 - O que é qualidade de vida para as famílias de trabalhadores

Qualidade de vida está relacionada a...	Nº de respostas
Uma boa situação financeira	12
Elementos intangíveis (saúde, união familiar, paz e bons relacionamentos)	24

FONTE: Dados Primários.

Para a maioria das famílias (20), a qualidade de vida tem melhorado, o que é justificado, em geral, pela melhoria de sua condição financeira. Apenas dois respondentes declararam que a qualidade de vida da família piorou por motivos não financeiros, enquanto os demais (13) declararam que ela se manteve estável (TAB. 2).

TABELA 2 - Qualidade de vida em uma dimensão longitudinal

A qualidade de vida dos trabalhadores tem...	Número de respostas
Melhorado	20
Permanecido estável	13
Piorado	2
NR	1

FONTE: Dados Primários.

Quando foi feita a pergunta: “Você considera que a vida da sua família tem melhorado, piorado ou tem se mantido estável, nos últimos 3 anos?”, surgiram mais respostas apontando o fato de um maior número de pessoas estar trabalhando (5): “Acho que melhorou muito, porque mesmo o Lucas conseguiu o serviço, né? Está trabalhando. E também o Rafael também ter conseguido um serviço”; “Melhorado. Porque eu não trabalhava, minha mãe

também não, meu irmão não ganhava bem. Agora tá todo mundo trabalhando...” (sic.). Também surgiram respostas que compararam a situação atual com a de um passado muito relacionado à miséria ou instabilidade financeira (3): *“Melhorado. Ah, tá estável né? [...] Porque a gente compara assim: o antes com o agora. Se a gente for pensar no antes, minha filha, a gente já passou um pedaço que só Deus sabe!!!! (Risos) Então, pra mim, aos poucos, aos poucos vai melhorando...”* (sic.). Nenhum dos entrevistados justificou melhoras no poder aquisitivo devido a promoções ou melhora nos benefícios e salários oferecidos pela empresa.

Quando questionados sobre o que mudou na empresa nos últimos anos, as respostas que se referem a promoções, salários e benefícios foram: aumento do salário do marido (1), introdução do seguro odontológico (1) e introdução do ticket alimentação e aumento anual do seu valor (2).

Na medida em que os entrevistados consideram que QV é ter bons relacionamentos, observa-se coerência com o WHOQOL-100, domínio IV – relações sociais, subdomínio 13 – relações pessoais. Eles também afirmaram que QV é ter uma boa condição financeira, o que se associa com o domínio V- ambiente, subdomínio 21- recursos financeiros. Notou-se, ainda, uma aproximação com a teoria de Walton (1973) no que se refere às seguintes dimensões: compensação justa e adequada e oportunidades de crescimento e segurança aos funcionários. Estas dimensões contribuem para a percepção de justiça, responsabilidade do trabalho e formação adequada dos funcionários para trabalhar, além do reconhecimento por seus pares e membros da família. A melhora nos recursos financeiros da família e as boas relações familiares/sociais contribuem para uma vida digna e são considerados como sinônimos de QV. Os resultados significativos apresentados na TAB 2 demonstram que o crescimento da renda familiar pode ocorrer de duas formas: 1) o funcionário tem oportunidade de ser promovido na organização e, conseqüentemente, terá aumento salarial; 2) outros membros da família são absorvidos pelo mercado de trabalho e passam a colaborar para a renda familiar. No caso da presente pesquisa, a segunda forma foi a que mais ocorreu e contribuiu para melhorar a QV das famílias.

5.3 - Tema 3: Problemas enfrentados pelas famílias entrevistadas

Os problemas enfrentados pelas famílias entrevistadas estão coerentes com a faixa salarial declarada, conforme dados da TAB. 3, a seguir:

TABELA 3 - Principais problemas enfrentados pelas famílias

Problema	Nº de menções
Dificuldades financeiras	10
Violência	7
Problema de saúde na família	6
Desemprego	4
Habitação (necessidade de reformas ou de terminar a construção) ⁽¹⁾	2
Transporte	2
Problema familiar	2
Estudo (possibilidade de frequentar a faculdade)	1
Não há problemas	11

Observação 1: de um total de 40 empregados/familiares, 35 moram em casa própria.

FONTE: Dados Primários.

Os entrevistados se mostraram tímidos ao falarem de problemas em suas famílias, mesmo quando tais dificuldades foram sugeridas. Diante da pergunta: “Hoje, quais as principais dificuldades (problemas) que sua família enfrenta?”, surgiram 11 respostas “não há problemas” e 10 “problemas financeiros”.

Destacando os problemas financeiros vividos pelos entrevistados, cabe relatar os seguintes depoimentos: *“Às vezes a gente que passéá, num pode, comprá uma roupa, num pode! Tô com os freezer tudo quebrado, tô pagando até hoje, então a gente tem que sabê economizá o dinheiro pra dá, né?! Pra gente num ficá devendo... Então, se tivesse um dinheirinho a mais era bem melhor!”* (sic.). O problema financeiro foi abordado pelos entrevistados segundo a ótica do salário: *“Eu acho que através do meu pagamento ainda ser menos, eu acho que é o dinheiro”* (sic.). Além disso, o problema financeiro foi abordado, também, pela ótica do emprego: *“Sei não. Falta de trabalho, tá muito difícil. João tem 06 meses que tá desempregado. E tem vício com cigarro”*; *“O desemprego. Algumas pessoas têm vontade de fazer faculdade e não pode, calçado, vestuário, um estudo...”* (sic.). A falta de dinheiro foi citada como um limitador de soluções de problemas de saúde: *“Alguns tem doença respiratória (neta). O caçula tá com problema de estrabismo e não tive dinheiro para pagar consulta pro neto”* (sic.).

A questão da violência também surgiu como um dos principais problemas vividos pelos entrevistados: *“A violência aumenta a cada dia. A gente não tem segurança em lugar nenhum. Em todo lugar está muito difícil de viver, briga na escola...”* (sic.). Outro afirmou: *“A segurança dos filhos. Hoje em dia não dá para deixar os filhos saírem sozinhos. O menino sozinho, às vezes quer ter liberdade e não tem jeito de deixar sair para qualquer lugar. E o problema financeiro”* (sic.). Os pais demonstraram também preocupação em fazer com que os filhos tenham emprego, para afastá-los das drogas e da violência. Dois respondentes relataram problemas dos filhos com drogas.

Analisando o tema 3, de uma maneira geral, pode-se perceber que os impedimentos mais comuns à qualidade de vida das famílias entrevistadas são a violência urbana (WHOQOL-100, domínio V – ambiente, subdomínio 16 – segurança física) e as dificuldades financeiras (subdomínio 21 – recursos financeiros). Os resultados desta pesquisa estão, ainda, de acordo com Magri e Kluthcovsky (2007), que apontam as transformações sociais, tais como o aumento da violência urbana e as dificuldades financeiras, como fatores que comprometem significativamente a QVT.

Os problemas apresentados podem ser analisados sob duas perspectivas. A primeira é a social, quando se trata da violência, do transporte, da habitação e da responsabilidade governamental para sustentar políticas públicas eficientes. A segunda é a perspectiva empresarial, quando os entrevistados apontam dificuldades financeiras e problemas de saúde na família. Assim, é necessário que a empresa analise criticamente se ela estabelece relações justas e igualitárias com seus funcionários, em prol de sua força de trabalho e seu bem-estar.

5.4 – Tema 4: Anseios quanto à qualidade de vida

Os anseios de qualidade de vida no curto e no longo prazo (10 anos adiante) estiveram relativamente relacionados. Houve certa recorrência e ou coerência entre as respostas obtidas para os dois horizontes investigados.

5.4.1 - Anseios de curto prazo

A TAB. 4, a seguir, apresenta as respostas obtidas em relação aos anseios de curto prazo quanto à qualidade de vida.

TABELA 4 - Anseios de curto prazo quanto a uma melhor QV

Anseios de curto prazo dos trabalhadores	Nº de menções
Possibilidade de estudo para empregados, filhos, esposas e irmãos	8
Reformas ou término da construção da casa	7
Melhorias no salário	5
Emprego para os familiares dos empregados	4
Maior e melhor convivência familiar	4

Dinheiro para consumo imediato (alimentação)	2
Dinheiro para consumo imediato (outras finalidades)/ oportunidade de crescimento na empresa / horário fixo / plano de saúde para a família / carro e segurança -	Cada item teve 1 menção
Nada	3

Obs.: um mesmo respondente pode ter citado mais de um anseio quanto à sua qualidade de vida em curto prazo.

FONTE: Dados Primários.

Quando foi indagado aos respondentes sobre o que faltava para que a família tivesse uma boa qualidade de vida em curto prazo os temas que mais surgiram foram: “possibilidade de estudo”, “reforma ou término da casa” e “melhorias no salário”. Analisando-se todas as respostas, de uma maneira geral, pode-se notar que a maior parte das respostas apontou o dinheiro como uma solução para melhorar a qualidade de vida no curto prazo. O emprego e o estudo surgiram mais como um elemento de busca do dinheiro e atendimento das necessidades básicas do que como autorrealização profissional, que foi pouco citada. Questões pertinentes às necessidades sociais e às necessidades fisiológicas foram pouco citadas.

5.4.2 - Anseios de longo prazo

No longo prazo (10 anos), muitos desejam que todos da família tenham um bom emprego (12), querem ter possibilidade de estudar ou de ver os filhos formados (18), se referindo, em geral, à faculdade. Apenas um disse: “formado no segundo grau”. Outros desejam realizar melhorias em suas casas (5), reforçando o desejo de curto prazo. Foram feitas 12 menções ao desejo de que os filhos formem novas famílias e sejam independentes. Muitos entrevistados se referiram à realização dos filhos, união familiar, lazer, saúde, paz e segurança (14). Os entrevistados não se referiram à aposentadoria, ou não se preocupam com ela.

Apesar de, no longo prazo, 18 respondentes desejarem ver seus familiares estudando ou formados, no curto prazo apenas oito ressentem a falta do estudo para uma maior qualidade de vida. O estudo, para os empregados e seus filhos, apareceu como um desejo para a obtenção de um emprego, um salário melhor e como forma de obtenção de melhor qualidade de vida. Tais desejos, ou sonhos, de muitas mães, parecem algo inatingível ou uma utopia. Muitos empregados e familiares estão inaptos e muito distantes do mínimo necessário para frequentarem uma faculdade. Eles encontram-se atrasados na escola em relação à sua idade ou abandonaram seus estudos voluntariamente. Não se percebeu empenho ou esforço para estudar, criando-se, assim, uma perspectiva pouco realista para os entrevistados. O investimento em aparelhos eletrodomésticos em detrimento, por exemplo, de um computador de baixo custo, evidencia o descompasso entre a aspiração e as iniciativas para sustentar o incremento de escolaridade.

Os anseios de curto e longo prazo dos entrevistados estão principalmente relacionados ao domínio V do instrumento WHOQOL-100, nos subdomínios 18 – recursos financeiros, 20 – oportunidade de adquirir novas informações e habilidades e 17 – ambiente do lar. A presente pesquisa apontou que os anseios de qualidade de vida dos entrevistados estão em sintonia com a definição apresentada por Limongi-França e Rodrigues (1999), ou seja, a QV contempla a capacidade para desenvolver e aplicar habilidades, ter garantias de saúde, segurança física, mental e social, além de satisfação no trabalho.

Em síntese, a possibilidade de continuar estudando e, principalmente, de cursar a faculdade, é a condição para melhorar a vida familiar, o que significa melhores oportunidades de trabalho, salário, benefícios e apontam para uma QV satisfatória. Foram recorrentes nas entrevistas as respostas em que os entrevistados mostram estar conscientes a respeito da contribuição do estudo para a melhoria da qualidade de vida.

5.5 - Tema 5: Elementos de satisfação com a QV da família

Os elementos de satisfação com a qualidade de vida da família, proporcionada pela empresa, são apresentados na TAB. 5, a seguir:

TABELA 5 - Elementos de satisfação com a QV da família, proporcionada pela empresa

Elementos mencionados com maior frequência	Nº de menções
Emprego	16
Benefícios	11
Oportunidade de crescimento na empresa	5
Apoio ao estudo, treinamentos	3
Ambiente de trabalho	3
Proximidade de casa	2
O empregado fazer o que gosta	2
Conciliação da vida familiar com a profissional	2
Poucos elementos de satisfação, ou nenhum	2

Obs.: um mesmo respondente pode ter citado mais de um elemento de satisfação.

FONTE: Dados Primários.

A questão do emprego e dos benefícios, sobretudo o seguro saúde e o ticket refeição, são preponderantemente recorrentes na pesquisa. Oportunidades de crescimento na empresa, o ambiente de trabalho, os incentivos aos estudos e à formação do trabalhador também foram mencionados, com menor frequência, como vantagens de se trabalhar na empresa pesquisada. Em geral, o tom das entrevistas foi ameno, positivo e favorável à empresa. Somente quatro dos 36 entrevistados se mostraram negativos. Dois entrevistados reclamaram, várias vezes, do salário pago, um se declarou descontente pelo afastamento de um empregado e outro desaprovou a empresa por recusar seu familiar em um processo seletivo.

5.5.1 - Emprego

Ficou evidente, nas entrevistas, a satisfação das mães e esposas respondentes com o simples fato da empresa fornecer um emprego para o familiar, com carteira assinada e benefícios atrelados. Dentre os entrevistados, 16 citaram o vínculo empregatício como “a principal vantagem” de se trabalhar na empresa. Uma possível explicação para tal fato reside na baixa rotatividade de pessoal da empresa, frente a um quadro socioeconômico de desemprego que atinge principalmente os mais jovens na região.

A importância de se estar empregado também aparece quando os entrevistados expressam seus anseios relativos à qualidade de vida da família (quatro entrevistados almejam que os membros da família tenham um emprego no curto prazo e 12, que todos os familiares estejam empregados no longo prazo). Novamente, a questão do emprego aparece, 15 vezes, quando os respondentes se expressam sobre o que a empresa poderia fazer ou faz pela família/comunidade. Quando perguntados sobre se gostariam que seus filhos ou outros familiares trabalhassem na empresa, sete entrevistados responderam que sim.

5.5.2 - Benefícios

Quando se perguntou: “Quais vantagens você percebe pelo fato de seu marido (ou esposa) ser um empregado da empresa X?”, o benefício mais lembrado pelos respondentes foi o plano de saúde, porque retira os empregados da condição de dependentes da saúde pública: “*O plano de saúde. Porque não pode ficar dependendo do SUS*”; “*O plano de saúde a gente tem que valorizar, porque senão seria bem caro*” (sic.). Um entrevistado expressou que, apesar de desejar que não houvesse contrapartida do empregado nos gastos com sua saúde, ele compreende o mecanismo, concebido dessa forma para “evitar abusos”: “*Não descontar uma*

parte do plano de saúde no salário. Mas a gente entende porque muita gente abusava e aí não dá certo. Hoje ninguém usa demais porque tem que pagar” (sic.). Tal fala demonstra o potencial dos empregados e suas famílias para compreenderem e aprovarem o funcionamento do seguro de saúde.

O ticket alimentação também foi lembrado: *“Ticket refeição, prá fazê compra da casa”*; *“O vale ticket refeição. Com o ticket a gente pode comprá outras coisa prá casa”* (sic.). Uma restrição apresentada foi o fato de ele não ser aceito nas mercearias do bairro, mas somente na cidade em que a empresa está localizada. Outros dois entrevistados ressaltaram que o valor do ticket é mais baixo do que aquele oferecido por outras empresas da região.

Outros benefícios menos citados, mas lembrados por alguns dos entrevistados, foram o plano odontológico e as compras em farmácias, com desconto em folha (citados, em conjunto, 24 vezes): *“A farmácia, que é fornecido desconto em medicamentos.”* (sic.). Também foi lembrada a compra facilitada de materiais de construção fabricados pela empresa (quatro vezes): *“Pegar produtos mais em conta na fábrica: telhas, materiais de construção em geral que a empresa fabrica”* (sic.). Finalmente, cabe destacar que o leite e os produtos da fazenda oferecidos a preços mais baixos aos funcionários foram citados como vantagens de se trabalhar na empresa, embora apenas dois entrevistados os mencionassem. Assim, cabe questionar se os familiares dos funcionários desconhecem tal prática, ou se a desvalorizam.

5.5.3 - Ambiente de trabalho

Uma passagem marcante sobre o ambiente de trabalho na empresa é relatada a seguir:

...Ele fala sobre os patrão, que eles são muito bons, né? Quando ele precisa dos patrão, olha pro ce vê, patrão de empresa grande nem reconhece os funcionários, e ele é reconhecido. Dr. M, , os filho tudo procura, conversa com ele, cumprimenta, então pra nós é muito importante. Pra mim é muito importante, é um sossego. Desde que ele trabalha lá não tem nada a reclamar e o sustento a gente tira de lá, né? E ele gosta de trabalhar lá. Então, eu acho importante, é uma empresa que, pra nós, não temos nada pra reclamá (sic.).

Outra coisa que eu vi e que é legal é eles preocuparem com a satisfação do empregado. A pessoa é percebida, ouvida, a família pode ir conhecer a empresa. Os benefícios é uma forma de contribuir para que o funcionário permaneça. O ambiente de trabalho é muito bom (sic.).

O bom ambiente de trabalho na empresa foi citado 19 vezes durante as entrevistas. Há referências aos colegas, à diretoria e aos encarregados, que foram considerados humanos e amigos. Seis entrevistados citaram seus encarregados como as pessoas que mais admiram na empresa.

5.5.4 - Qualificação, estudo e oportunidades de crescimento na empresa

Os incentivos que a empresa oferece para o estudo e a qualificação (cursos técnicos, pagamento de parte das mensalidades e flexibilização de horários para estudar) foram mencionados por três entrevistados como vantagens de se trabalhar na empresa: *“... no caso dele lá, né, quando eles dão o curso, ele pode fazer, né? No caso, ele tava estudando e trabalhando. Teve uma exceção lá para ele, o horário foi mudado para ele fazer, concluir o curso”* (sic.). Ao longo das entrevistas, essas iniciativas foram lembradas 10 vezes. Cinco entrevistados relataram a existência de oportunidades para crescimento na empresa como uma vantagem oferecida ao trabalhador: *“Ele entrou como ajudante de pintor, antes de vencer a experiência ele foi promovido a pintor. Depois teve uma outra oportunidade, eles acharam que ele era capaz e ele passou pelas eliminações até que ele ocupou o cargo lá”*(sic.)

Os elementos de satisfação com a qualidade de vida da família proporcionada pela empresa podem ser comparados a cinco fatores citados por Walton (1973), referentes à QVT: 1 - compensação justa e adequada, 2 - utilização e desenvolvimento de capacidades, 3 - oportunidades de crescimento e segurança, 4 - integração social na organização e 5 -

relevância social da vida no trabalho. Os resultados obtidos nesta pesquisa estão em sintonia com Magri e Kluthcovsky (2007), que apontam o indivíduo como um ser biopsicossocial, com necessidades múltiplas dentro e fora do trabalho. O quinto tema reflete a importância da família na QV. Nesse sentido, a organização deve desenvolver o seu planejamento estratégico de forma equilibrada, contemplando ações sinérgicas de RSP interna e externa, melhorando a QV do trabalhador e de sua família.

5.6 - Tema 6: Elementos de insatisfação com a QV da família

Os entrevistados pouco criticaram a empresa pesquisada, como pode ser visto na TAB.6, a seguir:

TABELA 6 - Insatisfação com a QV da família, proporcionada pela empresa

Elementos mencionados com maior frequência	Nº de menções
Horário de trabalho	6
Salário	3
Perigo no trabalho	2
NS / NR	4
Nenhum elemento de insatisfação	12

Obs.: um mesmo respondente pode ter citado mais de um elemento de insatisfação.

FONTE: Dados Primários.

Como se vê, 12 entrevistados não apontaram desvantagens em se trabalhar na empresa e quatro se abstiveram de responder à pergunta: “Quais desvantagens você percebe em seu marido (ou esposa) ser um empregado desta empresa?”. Uma possibilidade é os entrevistados terem ficado com medo de represálias por criticar a empresa da qual depende grande parte do sustento das famílias. Os horários de trabalho, os salários e os perigos da atividade do empregado foram as únicas desvantagens citadas de se trabalhar na empresa

5.6.1 - Horário de trabalho

Um total de seis respondentes mencionou que o horário de trabalho é ruim, principalmente quando o empregado trabalha em turnos, à noite (quando não há transporte da empresa e há problemas de segurança) ou nos fins de semana (o que os impede de estar com a família): “... ele chegou a trabalhar de turno, de noite. Pegava às 16h e largava às 2h ou 3h da manhã. Só que tem uma besta pra levar ele, aí depois tinha medo quando assim vinha no caminho da casa. Deixava quase no portão, mas mãe não dorme enquanto o filho não chega” (sic.). Trabalhar no turno da noite ou nos finais de semana nem sempre é bem visto pelas pessoas.

5.6.2 - Salário

“Qual a coisa mais importante que a empresa poderia fazer para proporcionar uma vida melhor para sua família?”. Diante desta questão, os salários surgiram como a principal resposta: “É o que eu falei, o negócio do salário, né? Reconhecer o trabalho dele e aumentá o salário dele, a única coisa que eu sei é isso! Porque ele ganha muito pouco” (sic.). Também surgiram 39 referências aos baixos salários quando feita a questão: “Quais as desvantagens você percebe em seu marido/esposa ser um(a) empregado(a) desta empresa?”. Segundo nove respondentes, o salário é mais baixo comparativamente ao de outras empresas. Muitas são as falas que se referem ao fato de que o salário não permite às famílias uma melhor qualidade de lazer, reformas necessárias na casa, estudo etc.

Poucos demonstraram descontentamento com a empresa e citaram os seguintes motivos: horário de trabalho, salário e perigo no trabalho. As insatisfações encontradas podem ser comparadas aos dois fatores citados por Walton (1973), referentes à QVT: 1- compensação justa e adequada e 2 - condições de segurança e saúde no trabalho. Por outro lado, a questão

da remuneração precisa ser analisada com cautela, porque, segundo Lawler III (2000), tipicamente, 50%, ou mais, dos empregados afirmam estar insatisfeitos com sua remuneração. Mesmo nas organizações onde os ganhos são acima de mercado, os empregados tendem a efetuar comparações e se não se enquadra nos melhores remunerados no seu grupo de trabalho tende a interpretar o fato como menos valia de sua qualificação, passando o salário a ter significado simbólico.

Descontentamentos e insatisfações são parte do tecido humano. E não cabe à empresa suprir demandas de caráter individual ou subjetivo, posto que satisfeita uma, outra demanda se salientará. Cabe, contudo às empresas que se querem humanizadas, estabelecer compromissos éticos com a sociedade, manter o foco nas pessoas e em relações responsáveis com o meio ambiente, como propõem Vergara e Branco (2001),

6 - Considerações finais

O presente trabalho apontou indícios de que a associação das ações de responsabilidade social com práticas de recursos humanos ligadas à qualidade de vida no trabalho pode gerar impacto positivo na qualidade de vida dos funcionários e de suas respectivas famílias. Percebeu-se, também, que as ações de QVT, desenvolvidas no contexto pesquisado, tem efeitos dentro e fora do ambiente laboral e que a rotina, a saúde e a condição financeira do funcionário e de sua família sofrem e geram impactos recíprocos.

Ficou ainda evidente que as deficiências percebidas nos serviços de segurança, educação, saúde e combate ao tráfico e uso de drogas prestados pelo poder público – responsabilidades de Estado – são transferidas, em parte, para a empresa que é valorizada pela seguridade social e plano de saúde oferecidos. A omissão do Estado se revela nas poucas aspirações apresentadas pelos entrevistados pois até mesmo a ampliação do que se aspira depende de aparatos públicos de socialização, escolaridade e segurança, reduzindo o potencial de ação da empresa, reduzindo a QV, a QVT e neutralizando alguns os esforços de responsabilidade social. A QV é uma etapa na busca pela responsabilidade social. Note-se que a organização pode gozar de boa reputação corporativa na comunidade em que atua, gerando a percepção nos entrevistados de que gozam de certa qualidade de vida. Mas a percepção é dado subjetivo que, cotejado às condições concretas de moradia, conforto, acesso a bens civilizatórios, usufruto do lazer e outros, perde força argumentativa. Mesmo que se possa dizer que a organização investigada atende ao conceito de *empresa humanizada*, há de se relativizar tais conclusões em função do grau de aspiração dos entrevistados.

A remuneração e o poder aquisitivo da família apareceram, ao longo dos assuntos investigados, como um tema recorrente, explícito ou subjacente, de extrema importância para a QV e para a QVT. Para as pessoas investigadas, a renda familiar não é considerada suficiente para suprir as necessidades básicas do grupo. Somente nas famílias em que praticamente todos trabalham, evidencia-se uma certa sensação de suficiência, se considerado o padrão social em que vivem ou viveram. Acesso a emprego faz parte então da qualidade de vida, o que requer iniciativas que extrapolam o nível micro-econômico de cada empresa. Outras questões que merecem destaque nestas considerações finais são o estudo e as aspirações dele decorrentes. Ele foi visto como um caminho para a obtenção de um emprego, um salário melhor e como forma de obtenção de QV. Contudo, muitos entrevistados encontravam-se atrasados na escola em relação à sua idade, ou abandonaram seus estudos voluntariamente. Cursar uma faculdade surge como um desejo ou sonho futuro, porém não se percebeu, nos entrevistados, o empenho ou esforço mínimo necessário para atingir tal objetivo, considerado por eles, por si só, garantia de acesso à melhor qualidade de vida.

Diante dos dados, a organização que adota a responsabilidade social como política precisa buscar coerência em suas ações externas e internas, exercendo também pressão sobre os instrumentos públicos de inclusão social, ampliando reciprocamente os resultados almejados. Na investigação realizada, observou-se uma estreita relação da QV com a responsabilidade social interna. Apesar das limitações, os resultados encontrados apontam que, se as ações que buscam a QVT forem associadas às ações de responsabilidade social empresarial, haverá um maior envolvimento da comunidade a favor da organização.

A presente pesquisa se configura como um importante momento de reflexão sobre os construtos investigados. Como este estudo é exploratório e aplicado a uma situação específica, cabe a sugestão de ampliá-lo para organizações que praticam a responsabilidade social e cotejar suas políticas e práticas com a melhoria da qualidade de vida do trabalhador e de sua família, assim como a qualidade de vida no trabalho. Testada e construída uma nova metodologia de apreensão da QV, QVT e responsabilidade social pode-se afirmar ou contradizer os discursos hegemônicos que hoje dominam o léxico empresarial. A busca de compreensão sobre o que inclui a responsabilidade social nas organizações envolve questões que vão além de estudos locais, requerendo estudos comparativos em comunidades diferenciadas, por exemplo, pelos indicadores sociais mundialmente reconhecidos. Sugere-se também analisar se as novas estratégias de gestão de pessoas estão aliadas à qualidade de vida de seus funcionários e da comunidade local, ou apenas a uma função de marketing social, que busca melhorias na imagem da organização, muito além do que é efetivamente feito pelo desenvolvimento das pessoas e da sociedade.

Referências

- ABREU, M. C. S. de ; HOLANDA JUNIOR, F. L. ; SILVA FILHO, J. C. L. ; SOARES, F. A. . Bancos múltiplos brasileiros e cajas de ahorros espanholas como indutores da responsabilidade social corporativa. In: EnANPAD, XXXIII, 2009, São Paulo. CD-ROM ANPAD, 2009. p. 1-17.
- ANDRADE, M. A. M. de; GOSLING, M.; XAVIER, W. S. Por trás do discurso socialmente responsável da siderurgia mineira. *Produção*, São Paulo, v. 20, n. 3, p.418-428, Set. 2010.
- BACKES, B.T; SELIG, P.M, MARINHO, S.V. Práticas de Gestão da Responsabilidade Social:um estudo em Indústrias Beneficiadoras de Tabaco da Região Sul do Brasil. In: EnANPAD, XXXIV, 2010, Rio de Janeiro. CD-ROM ANPAD, 2010. p. 1-17.
- BARCELLOS, R. M. R. ; DELLAGNELO, E. H. L. . Responsabilidade social corporativa: uma discussão a respeito da epistemologia subjacente aos conceitos utilizados na área.. In: EnANPAD, XXXIV, 2010, Rio de Janeiro. CD-ROM ANPAD, 2010. p. 1-17.
- CARVALHO-FREITAS, M. N. de. Inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência: um estudo de Caso. *RAC*, Curitiba, v. 13, Edição Especial, art. 8, p. 121-138, Jun. 2009
- CARVALHO-FREITAS, M. N. de; TOLEDO, I. D'A.; NEPOMUCENO, M. F.; SUZANO, J. de C. C.; ALMEIDA, L. A. D. Socialização organizacional de pessoas com deficiência *RAE*, São Paulo, v. 50, n. 3, p. 264-275, jul./set., 2010.
- CARVALHO-FREITAS, M. N. De; MARQUES, A. L.. Formas de ver as pessoas com deficiência: um estudo empírico do construto de concepções de deficiência em situações de trabalho. *Revista de Administração Mackenzie*, São Paulo, v. 11, n. 3, Edição Especial, Mai. Jun., p. 100-129, 2010.
- CHAVES, C. J. A.; VIEIRA, F. G. D. ; BERNARDO-ROCHA, E. E. R.. Possibilidades e limites das ações de responsabilidade social em organizações cooperativas. In: EnANPAD, XXXIII, 2009, São Paulo. CD-ROM ANPAD, 2009. p. 1-17.

- FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N.. Gestão de qualidade de vida no trabalho (qvt) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 25, n. 3, p. 319-327, Jul.-Set., 2009
- FISCHER, R. M.; NOVELLI, J. G. N. Confiança como fator de redução da vulnerabilidade humana no ambiente de trabalho. *Revista de Administração de Empresas – RAE*, São Paulo, v.48, n.2, p. 67- 78, Abr. Jun., 2008.
- GUIMARÃES, V. N. Novas tecnologias de produção de base microeletrônica e democracia industrial: estudo comparativo de casos na indústria mecânica de Santa Catarina. Florianópolis, 1995. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.
- HACKMAN, OLDHAN, J. Development of the job diagnostic Survey, *Journal of Applied Psychology*, v.60, n.2, p.159-170, 1975.
- LAWLER III, Edward. E. *Rewarding excellence: paying strategies for the new economy*. San Francisco: Jossey-Brass, 2000.
- LIMONGI-FRANÇA, A.C.; ASSIS, M.P. Projetos de qualidade de vida no trabalho: caminhos percorridos e desafios. *Revista de Administração de Empresas - RAE Light*. São Paulo, v.35, n.2, p.26-33, Mar. Abr.,1995.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L.. Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 154p.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.. *Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010. 224 p.
- LIPPITT, G. L. Quality of work life: organization renewal in action. *Training and Development Journal*, v. 32, n. 1, July, 1978.
- MAGRI, C; KLUTHCOVSKY, A. C. G.C. Qualidade de vida no trabalho: uma revisão da produção científica. *Revista Salus*, Guarapuava, v.1, n.1, p. 87-94, jan. jun., 2007.
- MELO NETO, F. P.; FROES, C., *Responsabilidade social & cidadania empresarial: a administração do terceiro setor*. Rio de Janeiro. Qualitymark, 2001.
- MOYSÉS FILHO, J. E. ; RODRIGUES, A. L. . Responsabilidade social em pequenas e médias empresas: uma análise à luz da teoria dos *stakeholders*.. In: EnANPAD, XXXIII, 2009, São Paulo. CD-ROM ANPAD 2009. p. 1-17.
- MINAYO, M.C.S.; HARTZ,Z.M.A; BUSS, P.M. Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. *Ciência Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v.5, n.1, p.7-17, 2000.
- NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. *Comportamento Organizacional*. Rio de Janeiro: Campus, 1983.
- NAKAYAMA, R. M.; TEIXEIRA, R. M.. Ações de responsabilidade social com relação ao *stakeholder* fornecedor: estudo de caso baseado nos indicadores Ethos na empresa O Boticário. In: EnANPAD, XXXIV, 2010, Rio de Janeiro. CD-ROM ANPAD, 2010. p. 1-17.
- OLIVEIRA, P. M.; LIMONGI-FRANÇA, A.C., Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho, *RAE eletrônica*, v.4, n.1, 2005. Disponível em <<http://www16.fgv.br/rae/redirect.cfm?ID=2209>>. Acesso em 03 jan. 2011.
- PIZA, C.T.T; KUWUARA, M.Y. Qualidade de vida e desigualdade no município de São Paulo: propondo critérios para nortear a condução de políticas públicas. In: EnANPAD, XXXII, 2008, Rio de Janeiro. CD-ROM ANPAD, 2008. p. 1-17.
- PORTER, M.; KRAMER, M.R. A Vantagem competitiva da filantropia corporativa. In RODRIGUEZ Y RODRIGUEZ, M.V. (org.). *Ética e Responsabilidade Social nas Empresas*. *Harvard Business Review*. Rio de Janeiro: Campus, 2005.
- SCOLARI, C.; COSTA, S. G. da; MAZZILLI, C.. Prazer e sofrimento entre os trabalhadores de *CallCenter*. *Psicologia USP*, São Paulo, v. 20, n. 4, p. 555-576, Out. Dez., 2009.

- SILVEIRA NETO, R. da M.; MENEZES, T. A. de. Preferência revelada e arbitragem espacial: determinando um *ranking* de qualidade de vida para as regiões metropolitanas do Brasil. *RBE*, Rio de Janeiro, v. 62, n. 4, p. 361–380, Out. Dez., 2008.
- VERGARA S. C.; BRANCO, P. D. Empresa humanizada: a organização necessária e possível. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v.41, n.2, p.20-30, 2001. Disponível em < <http://www16.fgv.br/rae/redirect.cfm?ID=153> > Acesso em 15 nov. 2011.
- WALTON, R. "Quality of working life: what is it?" *Sloan Management Review*, [S.I] v.15, n 1, p. 11-21, 1973.
- WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality of working life. *Human Relations*, v. 32, n. 2, p. 113-123, 1979.
- WHOQOL Group. The World Health Organization quality of life assessment (WHOQOL): position paper from the World Health Organization. *Social Science and Medicine*, v. 10, p.1403-1409, 1995