



Revista ADM.MADE

Revista do Mestrado em Administração e
Desenvolvimento Empresarial - Universidade
Estácio de Sá

Revista ADM.MADE, Rio de Janeiro, ano 15, v.20, n.2, p.84-106, maio/agosto, 2015
Revista do Mestrado em Administração e Desenvolvimento Empresarial da Universidade
Estácio de Sá – Rio de Janeiro (MADE/UNESA). ISSN: 2237-5139
Conteúdo publicado de acesso livre e irrestrito, sob licença Creative Commons 3.0.
Editora científica: Isabel de Sá Affonso da Costa

Interações e Independências: Responsabilidade Social Empresarial, a Qualidade de Vida no Trabalho e a Qualidade de Vida em uma Empresa do Setor de Construção

Mário Teixeira Reis Neto¹

Patrícia de Souza Braz²

Carolina Machado Saraiva de Albuquerque Maranhão³

Georgina Alves Vieira da Silva⁴

Cláudia Aparecida Avelar Ferreira⁵

Artigo recebido em 08/07/2015 e aprovado em 27/10/2015. Artigo avaliado em *double blind review*.

¹ Doutor em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Professor Adjunto do Programa de Mestrado e Doutorado em Administração da Universidade FUMEC (PDMA/FUMEC). Endereço: Avenida Afonso Pena, 3880, 1º andar, Bairro Cruzeiro, Belo Horizonte - MG, CEP 30130-009. Email: reisnetomario@gmail.com.

² Mestre em Administração pelo Centro Universitário UNA - Campus Aimorés. Professora Auxiliar da Faculdade de Engenharia de Minas Gerais (FEAMIG). Endereço: Avenida Afonso Pena, 3880, 1º andar, Bairro Cruzeiro, Belo Horizonte - MG, CEP 30130-009. Email: patibraz@gmail.com.

³ Doutora em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Professora Adjunta do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Ouro Preto (ICSA/UFOP). Endereço: R. Diogo Vasconcelos, 328. Pilar - Ouro Preto, MG, CEP 3559-3400. Email: carola.maranhao@gmail.com.

⁴ Doutora em Psicologia Social e do Trabalho pela Universidade de São Paulo (USP). Professora do Centro Universitário UNA - Campus João Pinheiro. Endereço: Av. João Pinheiro, 515 - Centro, Belo Horizonte - MG, 30130-180. Email: georgina@abconsultores.com.br.

⁵ Doutoranda em Administração pelo PDMA/FUMEC. Mestre em Administração pelo Centro Universitário UNA - Campus João Pinheiro. Endereço: Avenida Afonso Pena, 3880, 1º andar, Bairro Cruzeiro, Belo Horizonte - MG, CEP 30130-009. Email: claudiahqv@gmail.com.

Interações e Independências: Responsabilidade Social Empresarial, a Qualidade de Vida no Trabalho e a Qualidade de Vida em uma Empresa do Setor de Construção

O estudo teve como objetivo descrever as interações e as independências existentes entre qualidade de vida, qualidade de vida no trabalho e responsabilidade social, em suas causas e efeitos, em uma empresa do ramo da construção civil, que desenvolve responsabilidade social empresarial, na região metropolitana da cidade mineira de Belo Horizonte. Para tanto, foi realizada uma pesquisa descritiva, qualitativa, por meio da aplicação de entrevista estruturada, nos domicílios, com os familiares dos trabalhadores da empresa em estudo, que recebiam até quatro salários-mínimos. A análise teve como base o modelo de qualidade de vida (WHOQOL-100), o modelo de Walton e a pesquisa documental para responsabilidade social. Participaram do estudo 40 famílias, 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. Os achados corroboram os estudos que apontam relações da responsabilidade social ligadas à qualidade de vida no trabalho e ao impacto positivo na qualidade de vida dos trabalhadores e familiares. Notou-se, ainda, que a falta de qualidade de vida afeta a qualidade de vida no trabalho e a capacidade produtiva dos trabalhadores.

Palavras-chave: responsabilidade social empresarial; qualidade de vida no trabalho; qualidade de vida; gestão de pessoas.

Keywords: corporate social responsibility; quality of life at work; quality of life; people management.

Interactions And Independence: Corporate Social Responsibility, The Quality Of Working Life And The Quality Of Life In A Construction Company

The study aimed to describe the interactions and existing independences between quality of life, quality of life at work and social responsibility, in its causes and effects in a company in the Construction sector, which develops Corporate Social Responsibility, in the metropolitan area of Belo Horizonte, Brazil. For this purpose, a descriptive and qualitative research was conducted, by applying a structured interview in households with the family members of the workers of the company under study, who received up to four times the minimum wages. The analysis was based on the quality of life model (WHOQOL-100), the Walton model and a documentary research for social responsibility. Forty families participated in the study, 25.4% of the respondents earning up to 1 minimum wage, 37.4%, 1-2 minimum wages, 15.8%, 2-3 minimum wages and 21.4%, 3 to 4 times the minimum wage. The findings corroborate other studies showing the relationship of the social responsibility with the quality of life at work and the positive impact on the quality of life of the workers and their families. It was noted also that the lack of quality of life affects the quality of life at work and the productive capacity of workers.

1. Introdução

O tema responsabilidade social empresarial (RSE) é complexo e dinâmico, refere-se a múltiplos conceitos em diferentes contextos e opiniões diversas. Está atrelado a responsabilidade legal, à ética, à cadeia produtiva e ao ciclo de vida dos produtos (MEDEIROS; OLIVEIRA, 2014; BERTONCELLO, 2007). As organizações, em sintonia com o ideário de inovação para justificar o instrumentalismo e o pragmatismo, almejam novos conceitos, como o de empresa humanizada, e passaram a destacar as ações que

desenvolvem nessa área, investindo em campanhas de comunicação tanto interna como 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 (CHAVES; VIEIRA; BERNARDO-ROCHA, 2009; BARCELLOS; DELLAGNELO, 2013).

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 (QVT). 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 certa congruência entre a gestão das ações interna e externa.

No âmbito interno, são fundamentais os investimentos na qualidade de vida (QV) 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 (FISCHER; NOVELLI, 2008). A associação entre a QVT e a RSE representa a ascensão da empresa a um patamar além do lucro. Segundo Vergara e Branco (2001), a empresa engajada nos desenvolvimentos social, humano e ambiental, que promove ações eficazes em termos de QV e de responsabilidade social, realiza uma mudança paradigmática, e pode ser considerada uma “empresa humanizada”. Essa ideia foi oriunda de Guimarães (1995), que estudou a QVT sob uma concepção ampla da QV e da cidadania.

O objetivo do presente estudo foi descrever as interações e as independências existentes entre a QV, a QVT e a responsabilidade social, em suas causas e efeitos, em uma empresa do ramo da construção civil, que desenvolve RSE na região metropolitana da cidade mineira de Belo Horizonte.

O presente artigo apresenta resultados de pesquisa de natureza qualitativa e de caráter descritivo, que abrangeu entrevistas em domicílio, com 40 famílias, cuja renda – até quatro salários mínimos – é advinda principalmente da relação de emprego do chefe de família com a empresa mencionada.

A fundamentação teórica é apresentada a seguir. Inicia-se com uma breve explanação sobre os construtos responsabilidade social empresarial, sobre seus efeitos e desafios, seguidos da qualidade de vida e da qualidade de vida no trabalho. *A posteriori* são apresentados os critérios metodológicos, os resultados e as discussões da pesquisa, e as considerações finais.

2. Responsabilidade Social Empresarial (RSE): Efeitos e Desafios

Segundo Backes, Selig e Marinho (2010), Andrade, Gosling e Xavier (2010), Nakayama e Teixeira (2010), a responsabilidade social deve ser considerada como um contínuo e engloba as ações sociais internas e externas. A participação genuína dos funcionários em programas de responsabilidade social externa só pode ocorrer mediante 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 à comunidade local, sua participação é essencial para o alcance de resultados em termos de ações sociais e de posicionamento da imagem, assim como de reputação de uma empresa.

Entretanto, Araújo e Azevedo (2012) identificaram que, entre o discurso e a prática, em relação à responsabilidade social das pequenas e microempresas, existe uma lacuna significativa, por questões de falta de preparo dos gestores. Isso se dá tanto no âmbito da ciência da RSE, como das diretrizes e dos benefícios que podem ser gerados com essa estratégia empreendedora competitiva, tais como a transparência, o dinamismo, o capital humano e a ética, além da contribuição para a melhoria da QV do funcionário e de sua família.

Os 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 de 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.

Porter e Kramer (2005) advertem, ainda, que é preciso imprimir a orientação estratégica da empresa nos programas de responsabilidade social interna. Para tanto, devem ser consideradas suas competências, a possibilidade de parcerias e, sobretudo, as oportunidades de aumentar sua competitividade estratégica, superando problemas que impedem a empresa de crescer, de criar, e de inovar em relação a seus insumos, a seu mercado, a seus competidores ou a empresas correlatas. Para esses autores, somente conjugando benefícios para a empresa e para seus trabalhadores é possível garantir a sustentabilidade das ações de responsabilidade social tanto interna como 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 esses sujeitos. Isso significa consultá-los sobre suas necessidades, suas expectativas e seus anseios sobre o que

consideram uma melhor qualidade de vida, tornando-os protagonistas de ações direcionadas ao seu crescimento, e subsidiando, portanto, os termos de uma política de responsabilidade social interna.

A participação genuína dos trabalhadores em programas de responsabilidade social externa só pode ocorrer mediante contexto de responsabilidade interna desenvolvida, pois os trabalhadores são os primeiros a promover a empresa, a se engajar em suas ações, a divulgar a atitude da empresa em relação à sua implicação social, tornando bem sucedidas e legítimas as medidas tomadas. Sobretudo em relação a ações que visem à comunidade local, a participação desses sujeitos é essencial para o alcance de resultados em termos de ações sociais e de posicionamento da imagem e da reputação de uma empresa (ANDRADE; GOSLING; XAVIER, 2010).

3. Qualidade de Vida (QV)

A QV é um tema muito discutido, mas não existe consenso sobre sua definição. A Organização Mundial de Saúde define a 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 (WHOQOL, 1994).

É um conceito de limites extensos, influenciado de maneira complexa pela saúde física, pelo estado psicológico, pelas crenças pessoais, pelos relacionamentos sociais e pelas 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, suas prioridades e seu ideal quanto a uma maior QV.

A 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; MENEZES, 2008, p. 362). Esse conceito, muito utilizado na área de economia, analisa a QV como uma relação entre a disponibilidade de capital e de 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 QV de um grupo, de uma comunidade ou de uma 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.

Essas 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 de se relacionar com os outros, a 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 o WHOQOL-100, instrumento de pesquisa com uma visão abrangente acerca do tema QV, validado em vários países, inclusive no Brasil, em 1998 (WHOQOL GROUP, 1995). Trata-se de um dos vários instrumentos que adotam medidas genéricas de saúde e que 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), (Quadro 1).

Quadro 1 – Domínios e subdomínios do questionário WHOQOL-100

Domínios	Subdomínios
Físico	1- dor e desconforto; 2- energia e fadiga; 3- sono e repouso.
Psicológico	4 - sentimentos positivos; 5 - pensar, aprender, memória e concentração; 6 - autoestima; 7 - imagem corporal e aparência; 8 - sentimentos negativos.
Nível de Independência	9 – mobilidade; 10 - atividades da vida cotidiana; 11 - dependência de medicação ou tratamentos; 12 – capacidade de trabalho.
Relações Sociais	13 - relações pessoais; 14 - suporte (apoio) social; 15 - atividade sexual;
Meio 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.
Aspectos espirituais /Religião/ Crenças pessoais	24 - espiritualidade, religião, crenças pessoais.

Fonte: Minayo, Hartz, Buss(2000).

Portanto, a percepção da QV pelos indivíduos é dependente de múltiplos fatores que envolvem políticas públicas, aspectos socioeconômicos e culturais, relacionamento com o trabalho, educação, do próprio indivíduo em relação aos seus valores, expectativas e preocupações (WHOQOL GROUP, 1995).

4. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

A melhoria das condições de vida e saúde dos trabalhadores assume hoje maior importância para as empresas, uma vez que essas condições revertem, direta ou indiretamente, em uma maior produtividade. Os limites entre a QVT 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) afirmam que só faz sentido falar de QVT quando ela incorpora uma orientação estratégica de médio ou de longo prazo, e deixa de ser restrita a programas internos de saúde ou de lazer, passando a ser discutida em um sentido mais amplo.

A QVT apresenta vários conceitos e não há uma definição unânime, pois não há um consenso mundial, estando em constante discussão entre os autores funcionalistas (WALTON, 1973; HACKMAN; OLDHAM, 1976; LACAZ, 2000) e críticos, como Barros (2012) devido à subjetividade do termo, pois depende da percepção pelo trabalhador para o reconhecimento do valor no trabalho. Uma dessas definições é a de Oliveira e Limongi-França (2005): trata-se de 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. O tema 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 de seus indicadores ainda se apresenta como um diferencial competitivo (FISCHER; NOVELLI, 2008). O conceito de QVT evoluiu de forma sistemática, passou de “como uma variável”, em 1959, para “como nada”, em 1983 (ver Quadro 2), tendo havido, ainda, evolução em suas características (NADLER; LAWLER, 1983).

Fernandes e Gutierrez (1988) e Barros (2012) corroboram as reflexões de Bom Sucesso (1997), enfatizando que a QVT não é mais uma moda gerencial e, sim, uma estratégia de valor que apresenta interface com a gestão de pessoas.

O item 6 das concepções evolutivas da QVT (ver Quadro 2) foi complementado por Silva (2001) ao dizer que o futuro é de responsabilidade dos atores sociais: Estado, empresa, trabalhadores e sindicato como força única, comprometidos com o ambiente e com a população.

Percebe-se que a QVT continua sendo objeto de muitas investigações científicas. Podem-se citar, como estudos clássicos, os trabalhos de Walton (1973), de Hackman e Oldham (1975), de Lippitt (1978), de Westley (1979) e de 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. Podem-se citar as associações dessa temática com o comprometimento organizacional, com a multidiversidade nas organizações (CARVALHO-FREITAS; MARQUES, 2010; CARVALHO-FREITAS et al., 2010) e com a responsabilidade social (SCOLARI; COSTA ; MAZZILLI, 2009). Ferreira, Alves e Tostes (2009) apresentam outra vertente, em que se investiga a QVT no serviço público, avaliando suas semelhanças e diferenças com a gestão da QVT em empresas privadas.

Quadro 2 - Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) - Concepções Evolutivas, e Respective Períodos e Características ou Visão

Concepções evolutivas da QVT	Período	Características ou Visão
1. QVT como uma variável	1959 a 1972	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem	1969 a 1974	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3. QVT como um método	1972 a 1975	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas bases com integração social e técnica.
4. QVT como um movimento	1975 a 1980	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos administração participativa e democracia industrial eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5. QVT como tudo	1979 a 1982	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6. QVT como nada	Futuro	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas um "modismo".

Fonte: Nadler e Lawler (1983, p.22-24).

O modelo clássico de QVT de Walton (1973) é um dos mais citados nos artigos científicos, conforme revisão de literatura. Esse modelo enfoca os fatores relativos ao indivíduo e ao seu trabalho (BARROS, 2012; XHAKOLLARI, 2013) e foi a base para a presente pesquisa. Fundamenta-se nas percepções do indivíduo, abrangendo categorias como remuneração, carreira, integração, o trabalho e suas garantias. A percepção do trabalhador quanto à significância do trabalho, ao grau de responsabilidade pelos resultados e ao conhecimento real dos resultados obtidos, constitui aspectos fundamentais do modelo que é composto por oito fatores, subdividido em 24 dimensões: 1) compensação justa e adequada; 2) condições de segurança e saúde no trabalho; 3) utilização e desenvolvimento de capacidades; 4) oportunidades de crescimento e segurança; 5) integração social na organização; 6) garantias constitucionais; 7) trabalho e espaço total de vida; e 8) relevância social da vida no trabalho.

5. Metodologia de Pesquisa

A pesquisa caracteriza-se como um estudo descritivo e qualitativo. O local do estudo foi em uma empresa reconhecida nacionalmente pela qualidade de seus produtos e pela credibilidade dos serviços prestados, e que se consolidou como uma marca de referência no país. Atua na área da construção civil, zela pela QVT de seus empregados e desenvolve muitas ações de responsabilidade social tanto interna quanto externa, como programas de proteção ao meio ambiente, ginástica laboral, valorização de talentos. A pesquisa foi realizada em 2011.

Para associar a QVT com a RSE, foi desenvolvida pesquisa empírica com base no modelo de QV da OMS (WHOQOL GROUP, 1995) e no modelo de QVT de Walton (1973).

Para QV, a base teórica foi o modelo WHOQOL-100 (WHOQOL GROUP, 1995) e, para QVT, o modelo de Walton (1973).

O modelo de Walton (1973) foi utilizado porque, apesar das alterações realizadas no WHOQOL-100, abrange importantes dimensões da QVT, sendo ainda referência importante no desenvolvimento de pesquisas de QVT no Brasil (CARVALHO-FREITAS, 2009).

Para identificar a responsabilidade social, adotando a abordagem proposta por Porter e Framer (2005) foi realizada pesquisa documental na empresa, através das ações desenvolvidas com os trabalhadores no ambiente interno voltadas para a QV e para o bem-estar e, no ambiente externo, com a proteção ao meio ambiente e doações às instituições beneficentes.

Foram realizadas entrevistas estruturadas abrangendo QV e QVT, para verificar a existência de aspectos comuns entre os conceitos e a responsabilidade social. O alvo da pesquisa foram os familiares de trabalhadores que recebiam até quatro salários- mínimos advindos da relação de emprego do chefe de família com a empresa. Obedecendo a critérios de amostragem aleatória, foram sorteadas 40 famílias, com base na folha de pagamento do chefe da família fornecida pela empresa.

As respostas dos entrevistados foram tratadas pela técnica de análise do discurso de abordagem francesa que, segundo Caregnato e Mutti (2006, p.684), emprega a "*leitura do texto enfocando a posição discursiva do sujeito, legitimada socialmente pela união do social, da história e da ideologia, produzindo sentidos*".

O instrumento de coleta de dados foi construído sob a forma de roteiro estruturado com perguntas abertas, abordando seis temáticas, com as quatro primeiras relacionadas com o WHOQOL-100, enquanto as temáticas 5 e 6 se apoiam no modelo clássico de Walton (1973) sobre QVT (Quadro 3).

Quadro 3 – Escolha das temáticas da análise de discurso

Temáticas	Origem
1. Rotina de vida das famílias dos empregados.	WHOQOL-100
2. O que é qualidade de vida para as famílias dos empregados.	WHOQOL-100
3. Problemas enfrentados pelas famílias entrevistadas.	WHOQOL-100
4. Anseios, a curto e longo prazo, quanto à qualidade de vida.	WHOQOL-100
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.	Modelo de QVT Walton
6. Elementos de insatisfação com a qualidade de vida da família, proporcionada pela empresa (horário de trabalho, salário).	Modelo de QVT Walton

Fonte: Dados dos autores.

Participaram do estudo 40 famílias, 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. Os entrevistados foram os familiares do chefe de família que tem relação de emprego com a empresa. Na sequência, as entrevistas realizadas foram agrupadas segundo cada um dos seis temas escolhidos. Todas as perguntas foram respondidas, porém nem todos os familiares responderam todas as perguntas. Houve perguntas com mais de uma resposta por familiar.

Na seção de resultados encontra-se divididos os temas, que foram sustentados pelos questionários. Os extratos das respostas transcritas seguiram a linguagem original dos respondentes. O número de menções por expressões corresponde o número de vezes, que foi citado pelos entrevistados e está identificado entre parênteses.

6. Resultados e Discussão

A responsabilidade social da empresa pode ser identificada por meio de algumas ações que são desenvolvidas, tais como “Programa de Ginástica Laboral”, “Política Antitabagismo” e “Valorização de talentos”, bem como a criação, em 2005, de um clube poliesportivo que visa reforçar a interação, o bem-estar e a QV de seus trabalhadores. Além dessas ações, voltadas para os trabalhadores 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 da 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 onde 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 em locais próximos às suas instalações, faz doações esporádicas de

material de construção a instituições beneficentes, e incentiva campanhas de doação de sangue e de medula óssea. Essas ações corroboram a teoria de Porter e Kramer (2005).

5.1. Tema 1: Rotina de vida das famílias dos empregados inclui lazer e recreação

A QV do trabalhador tem estreita relação com sua rotina de vida e com a rotina de sua família. Foi possível perceber as reais condições de vida dos trabalhadores e a relação dessas condições 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 e passo roupa para ajudar na renda da casa, que eu acho muito pouco”.

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, essas 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] está de férias eu tô trabalhando, né? E... ele vai para a casa da mãe dele, é muito difícil ele ver a mãe dele, né? E eu, como sempre, quando são minhas férias, eu fico aqui, vou à casa da minha mãe também, vou muito lá”.

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 para pagar a matrícula da faculdade. Então a gente fica quase sempre aqui”.

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, para pescarias ou para 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 (quatro deles) *fazem bico* durante as férias, enquanto dois afirmaram que as vendem para obterem um rendimento maior.

Observou-se que, como as oportunidades de lazer e de recreação são mínimas, há impacto considerável na QV dos trabalhadores. As respostas obtidas estão coerentes com as aplicações do WHOQOL-100, no subdomínio 21 (participação em e oportunidades de recreação/lazer) do domínio 5 (ambiente). A importância da dimensão da cultura e do lazer foi também identificada por Piza e Kuwahara (2008) em 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). As respostas apresentam, ainda, o inverso da proposta da empresa, segundo os fatores 1 e 7 de Walton (1975).

Em síntese, a falta de oportunidades de lazer e de recreação das famílias e dos trabalhadores afeta negativamente a QV e a QVT desses sujeitos, o que lhes pode trazer consequências danosas.

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

Quando perguntados sobre o que compreendiam como QV familiar, os respondentes se dividiram em dois grandes agrupamentos. Doze relacionaram a QV 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 QV com elementos intangíveis, como saúde, união familiar, paz e bons relacionamentos.

Vinte familiares informaram que a QV tem melhorado, o que é justificado, em geral, pela melhoria de sua condição financeira. Apenas dois respondentes declararam que a QV da família piorou por motivos não financeiros, enquanto os demais 13 declararam que ela se manteve estável, e um não respondeu.

Quando foi feita a pergunta “Você considera que a vida da sua família tem melhorado, piorado ou tem se mantido estável nos últimos três anos?” surgiram mais cinco respostas apontando o fato de um maior número de pessoas estar trabalhando:

“Acho que melhorou muito, porque mesmo o irmão Lucas conseguiu o serviço, né? Está trabalhando. E também o filho Rafael, também conseguiu um serviço”;
“Melhorado. Porque eu não trabalhava, minha mãe também não, meu irmão não ganhava bem. Agora tá todo mundo trabalhando...”.

Também surgiram três respostas que compararam a situação atual com a de um passado muito relacionado à miséria ou à instabilidade financeira:

“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...”.

Nenhum dos entrevistados justificou melhoras no poder aquisitivo devido a promoções ou a melhora nos benefícios e nos salários oferecidos pela empresa.

Quando questionados sobre o que mudou na empresa nos últimos anos, as respostas que se referem a promoções, a salários e a benefícios foram: uma resposta referida a aumento do salário do marido, uma resposta referida à introdução do seguro odontológico, duas respostas referidas à introdução do *ticket* refeição e duas respostas referidas ao aumento anual do valor desse *ticket*.

Na medida em que os entrevistados consideram que QV é ter bons relacionamentos, observa-se coerência com o subdomínio 13 (relações pessoais) do domínio 4 (relações sociais) do WHOQOL-100. Eles também afirmaram que QV é ter uma boa condição financeira, o que se associa com o subdomínio 18 (participação em e oportunidades de recreação/lazer) do domínio 5 (meio ambiente).

Notou-se, ainda, uma aproximação com a teoria de Walton (1973) no que se refere às dimensões compensação justa e adequada, e oportunidades de crescimento e segurança aos trabalhadores. Essas dimensões contribuem para a percepção de justiça, de responsabilidade do trabalho e de formação adequada dos trabalhadores para trabalhar, além do reconhecimento por seus pares e por membros da família. A melhora nos recursos financeiros da família, bem como as boas relações familiares e sociais, contribui para uma vida digna e são considerados como sinônimos de QV.

Os achados 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 de acordo com o número de menções e podem ser elencados como: dificuldades financeiras (10); violência (7); problema de saúde na família (6); desemprego (4); habitação (necessidade de reformas ou de terminar a construção) (2), sendo que de um total de 40 empregados/familiares, 35 moram em casa própria; transporte (2); problema familiar com drogas(2); estudo (possibilidade de frequentar a faculdade) (1) e não há problemas (11).

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 ou quais os principais problemas que sua família enfrenta?", sugeriram 11 respostas "não há problemas" e 10 "problemas financeiros".

Sobre os problemas financeiros vividos pelos entrevistados, cabe relatar os seguintes depoimentos:

"Às vezes a gente quer passear, num pode, comprá uma roupa, num pode! Tô com o freezer todo quebrado, tô pagando até hoje, então a gente tem que sabê economizar o dinheiro pra dá, né?! Pra gente num ficar devendo... Então, se tivesse um dinheirinho a mais era bem melhor!"

Os problemas financeiros foram abordados pelos entrevistados segundo a ótica do salário: "Eu acho que, através do meu pagamento ainda ser menos", refere-se ao baixo salário. Além disso, o problema financeiro foi abordado, também, pela ótica do emprego: "*Sei não. Falta de trabalho, tá muito difícil. João, ex-colega de trabalho, tem seis 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...*". A falta de dinheiro foi citada como um limitador de soluções de problemas de saúde: "*Alguns têm doença respiratória [referindo-se à neta]. O caçula tá com problema de estrabismo e não teve dinheiro para pagar consulta para o neto*".

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...*". Outro entrevistado 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. O problema é financeiro*". 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 QV das famílias entrevistadas são a violência urbana e as dificuldades financeiras, remetendo respectivamente, no WHOQOL-100, aos subdomínios 16 (segurança física) e 18 (recursos financeiros) do domínio 5 (ambiente). Os resultados deste estudo, ainda, de acordo com Magri e Kluthcovsky (2007), apontam as transformações sociais, tais como o aumento da violência urbana e as dificuldades financeiras, como fatores que comprometem significativamente a QVT de Walton (1973) em relação aos fatores 1 (compensação justa e adequada) e 4 (oportunidades de crescimento e segurança).

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.

5.4. Tema 4: Anseios quanto à qualidade de vida

Os anseios de QV 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, como 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 (1 menção para cada item) e nada (3).

Quando foi indagado aos respondentes sobre o que faltava para que a família tivesse uma boa QV 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 delas apontou o dinheiro como uma solução para melhorar a QV em curto prazo. O emprego e o estudo surgiram mais como elementos 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 também foram pouco citadas.

Quanto aos anseios em longo prazo (considerado como 10 anos à frente), 12 responderam que desejam que todos da família tenham um bom emprego, e 18 disseram quererem ter a possibilidade de estudar ou de ver os filhos formados - se referindo, em geral, à faculdade, sendo que apenas um disse "formado no segundo grau". Outros cinco desejam realizar melhorias em suas casas, reforçando o desejo de curto prazo. Foram feitas 12 menções ao desejo de que os filhos formem novas famílias e que sejam independentes. Quatorze entrevistados se referiram à realização dos filhos, à união familiar, ao lazer, à saúde, à paz e à segurança. Os entrevistados não se referiram à aposentadoria, ou não se preocupam com ela.

Apesar de, em longo prazo, 18 respondentes desejarem ver seus familiares estudando ou formados, em curto prazo apenas oito ressentem a falta do estudo para uma maior QV. O estudo, para os empregados e seus filhos, apareceu como um desejo para a obtenção de emprego, para 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 se encontram 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 de longo prazos dos entrevistados estão principalmente relacionados aos subdomínios 18 (recursos financeiros), 20 (oportunidade de adquirir novas informações e habilidades) e 17 (ambiente do lar) do domínio 5 do instrumento WHOQOL-100, nos. A presente pesquisa apontou que os anseios de QV dos entrevistados estão em sintonia com a definição apresentada por Limongi-França e Rodrigues (1999): a QV contempla a capacidade para desenvolver e aplicar habilidades, para ter garantias de saúde e seguranças física, mental e social, além de satisfação no trabalho. E a QVT em distonia com os fatores 1 (compensação justa e adequada) e 4 (oportunidades de crescimento e segurança) de Walton (1973).

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 salários,

benefícios e oportunidades de trabalho, 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 QV.

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

Os elementos de satisfação com a QV da família, proporcionada pela empresa, foram: 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). Os dados evidenciam que mesmo o discurso de QV associada à renda e à escolaridade precisa de maior sustentação.

A questão do emprego e dos benefícios, sobretudo do seguro saúde e do *ticket* refeição, são preponderantemente recorrentes na pesquisa. Também foram mencionados como vantagens de se trabalhar na empresa pesquisada, embora com menor frequência, as oportunidades de crescimento na empresa, o ambiente de trabalho, e os incentivos aos estudos e à formação do trabalhador.

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. Portanto, na percepção dos familiares, a empresa atende ao item 8 (relevância social da vida no trabalho) de Walton (1973).

5.5.1. Emprego

Evidencia-se, nas entrevistas, a satisfação das mães e das esposas respondentes com o simples fato de a empresa fornecer um emprego para o familiar, com carteira assinada e com 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 QV da família (quatro entrevistados almejam que os membros da família tenham um emprego em curto prazo, e doze almejam que todos os familiares estejam empregados em longo prazo). Novamente, a questão do emprego aparece, por 15 vezes, quando os respondentes se expressam sobre o que a empresa poderia fazer ou faz pela família e ou pela comunidade. Quando perguntados sobre se gostariam que seus filhos ou outros familiares trabalhassem na empresa, sete entrevistados responderam que sim. Esse quesito atende à responsabilidade social interna da empresa como forma de melhorar a QV local (PORTER; KRAMER, 2005).

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”*. Um entrevistado expressou que, o plano de saúde sem ônus para o empregado seria ideal, porém é uma vantagem mesmo com a contrapartida. Ele compreende o mecanismo, concebido pela empresa como forma de “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”*. Tal fala demonstra o potencial dos empregados e suas famílias para compreenderem e aprovarem o funcionamento do seguro de saúde.

O *ticket* refeição também foi lembrado: *“Ticket refeição, pra fazer compra da casa”; “O vale ticket refeição. Com o ticket a gente pode comprá outras coisas pra casa”*. 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”*. Também foi lembrada a compra facilitada em quatro vezes de materiais de construção fabricados pela empresa: *“Pegar produtos mais em conta na fábrica: telhas, materiais de construção em geral que a empresa fabrica”*. Finalmente, é importante destacar que o leite e os produtos da fazenda oferecidos a preços mais baixos aos trabalhadores foram citados como vantagens de se trabalhar na empresa, embora apenas dois entrevistados os mencionassem. Assim, cabe questionar se os familiares dos trabalhadores desconhecem tal prática, ou se a desvalorizam. Portanto, a empresa deve investigar os benefícios que são valorizados pelos familiares (BARROS, 2012).

5.5.3. Ambiente de trabalho

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

“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.”

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. As informações apresentam a interação entre QVT e RSE.

5.5.4. Qualificação, estudo e oportunidades de crescimento na empresa

Os incentivos que a empresa oferece para o estudo e para a qualificação (cursos técnicos, pagamento de parte das mensalidades e flexibilidade de horários para estudar) foram mencionados por três entrevistados como vantagens de se trabalhar na empresa: "... no caso do meu colega lá, né, quando eles dão o curso, ele pode fazer, né? No caso, ele estava estudando e trabalhando. Teve uma exceção lá para ele, o horário foi mudado para ele fazer, concluir o curso". 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 outra oportunidade, eles acharam que ele era capaz e ele passou pelas eliminações até que ele ocupou o cargo lá".

Os elementos de satisfação com a QV da família proporcionada pela empresa podem ser comparados a cinco dos já mencionados sete fatores citados por Walton (1973), referentes à QVT: compensação justa e adequada, utilização e desenvolvimento de capacidades, oportunidades de crescimento e segurança, integração social na organização, e relevância social da vida no trabalho.

Os resultados obtidos na presente 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 responsabilidade social 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 em relação à insatisfação com a QV proporcionada à família. Levando em conta que quatro deles não souberam responder a pergunta, percebe-se que as principais críticas estão relacionadas ao horário de trabalho (6), ao salário (3) e ao perigo no trabalho (2). Vale ressaltar que 12 entrevistados manifestaram como resposta "nenhum elemento de insatisfação".

Como se vê, um grande número de entrevistados não apontou desvantagens em se trabalhar na empresa e quatro deles 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 medo de represálias por criticar a empresa da qual dependem para prover grande parte do sustento das famílias. Os horários de trabalho, os salários e os perigos da atividade do empregado foram as únicas desvantagens citadas por esses profissionais 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 um carro chamado pelos empregados de 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"*. 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 dessa 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"*.

Também surgiram 39 menções aos baixos salários quando colocada a questão *"Quais as desvantagens você percebe em seu marido ou 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 o salário não permitir às famílias melhor qualidade de lazer, reformas necessárias na casa, estudo.

Em relação ao descontentamento com a empresa, foram mencionados horários de trabalho, salário e perigo no trabalho. As insatisfações encontradas podem ser comparadas aos dois fatores citados por Walton (1973) referentes à QVT: compensação justa e adequada, e 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 costumam efetuar comparações e, se não se enquadram nos mais bem remunerados no seu grupo de trabalho, tendem a interpretar o fato como menos valia de sua qualificação, passando o salário a ter significado simbólico.

6. Considerações Finais

O objetivo do estudo foi descrever as interações e as independências existentes entre QV, QVT e responsabilidade social, em suas causas e efeitos, em uma empresa do ramo da construção civil. O 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.

Evidencia-se, ainda, que as deficiências percebidas nos serviços de segurança, de educação, de saúde e de combate ao tráfico e uso de drogas prestadas pelo poder público – responsabilidades de Estado – são transferidas, em parte, para a empresa, que é valorizada pela oferta de seguridade social e de planos de saúde. A omissão do Estado se revela nas poucas aspirações apresentadas pelos entrevistados, pois até mesmo a ampliação daquilo a que se aspira depende de aparatos públicos de socialização, de escolaridade e de segurança, reduzindo tanto o potencial de ação da empresa como a QV e a QVT, e neutralizando alguns esforços de RSE.

A QV é uma etapa na busca pela RSE. Note-se que a organização pode apresentar boa reputação corporativa na comunidade em que atua, gerando a percepção nos entrevistados de que gozam de certa QV. Mas a percepção é um dado subjetivo que, cotejado às condições concretas de moradia, ao conforto, ao acesso a bens civilizatórios, ao usufruto do lazer e a outros, perde força argumentativa. Mesmo que se possa dizer que a organização investigada atende ao conceito de “empresa humanizada”, há de se relativizarem 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 certa sensação de suficiência, se considerado o padrão social em que vivem ou viveram. Acesso a emprego faz parte, então, da QV, o que requer iniciativas que extrapolam o nível microeconômico de cada empresa.

Ressalta-se o estudo e as aspirações dele decorrentes. Ele foi visto como caminho para a obtenção de emprego, de 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 como um sonho futuro, porém, não se percebeu, nos entrevistados, empenho ou esforço mínimo necessário para atingir tal objetivo - por eles considerado, por si só, garantia de acesso a melhor QV.

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, mantendo o foco nas pessoas e em relações responsáveis com o meio ambiente, como propõem Vergara e Branco (2001).

Diante dos dados, a organização que adota a RSE 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 estreita associação 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 RSE, haverá maior envolvimento da

comunidade a favor da organização. Outras limitações do estudo referem-se à não descrição dos dados demográficos dos familiares como escolaridade, número de filhos, faixa etária.

A presente pesquisa se configura como importante momento de reflexão sobre os construtos investigados. Como se trata de estudo descritivo e aplicado a uma situação específica, cabe a sugestão de ampliá-lo para organizações que praticam a RSE, e cotejar suas políticas e práticas com a melhoria da QV do trabalhador e de sua família, assim com a QVT. Testada e construída uma nova metodologia de apreensão da QV, da QVT e da RSE, pode-se afirmar ou contradizer os discursos hegemônicos que hoje dominam o léxico empresarial.

A busca de compreensão sobre o que inclui a RSE nas organizações envolve questões que vão além de estudos locais, requerendo investigações comparativas 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 QV de seus trabalhadores 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

- ANDRADE, M. A. M.; 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.
- ARAÚJO, G. C. de; AZEVEDO, P. S. Responsabilidade social em micro e pequenas empresas. **Revista da Micro e Pequena empresa**, v.6, n.1, p.3-19, jan/abr. 2012.
- 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: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO- EnANPAD,34,2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2010.
- BARCELLOS, R.M.R.; DELLAGNELO, E.L. Responsabilidade social corporativa: Uma discussão a respeito da epistemologia subjacente aos conceitos utilizados na área. **Revista Eletrônica de Administração** (Porto Alegre), Porto Alegre, v. 19, n. 1, p. 35-60, abril 2013.
- BARROS, S. P. Os discursos sobre qualidade de vida para os trabalhadores enquanto mecanismos disciplinares. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v.15, n.1, p.17-32, jun. 2012.
- BERTONCELLO, S. L. T. de. A importância da responsabilidade Social Corporativa como fator de diferenciação. **FACOM**, n. 17, p.70-76, 1º semestre de 2007.
- BOM SUCESSO, E. P. **Trabalho e qualidade de vida**. Rio de Janeiro: Dunya, 1997.
- CARAGNATO, R. C. A.; MUTTI, R. Pesquisa qualitativa: análise de discurso *versus* análise de conteúdo. **Texto Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v.15, n.4, p.679-84, out/dez.2006.
- CARVALHO-FREITAS, M. N. Inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência: um estudo de Caso. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v.13, Edição Especial, art. 8, p.121-138, jun.2009.
- CARVALHO-FREITAS, M. N.; TOLEDO, I. D. A.; NEPOMUCENO, M. F.; SUZANO, J. C. C.; ALMEIDA, L. A. D. Socialização organizacional de pessoas com deficiência. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.50, n.3, p.264-275, jul/set, 2010.

- CARVALHO-FREITAS, M. N.; 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, p.100-129, mai/jun.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: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO – ENANPAD, 33, 2009, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANPAD, 2009.
- FERNANDES, E. C.; GUTIERREZ, L. H. Qualidade de vida no trabalho (QVT): uma experiência brasileira. **Revista de Administração da Universidade de São Paulo**, v.23, n.4, p.29-38, out/dez.1998.
- 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**, 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. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000109&pid=S1414-4980200800010000900011&lng=en. Acesso em 30/03/2013.
- HACKMAN, J. R; OLDHAN,G. R. Development of the job diagnostic Survey. **Journal of Applied Psychology**, v.60, n.2, p.159-170, 1975.
- LACAZ, F. A. C. Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. **Ciência Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.5, n.1,p.151-161, 2000.
- LAWLER III, E. E. **Rewarding excellence**: paying strategies for the new economy. San Francisco: Jossey-Brass, 2000.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e Trabalho**: uma abordagem psicossomática. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho – QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- LIPPITT, G. L. Quality of work life: organization renewal in action. **Training and Development Journal**, v. 32, n.1, p.4-10, jul. 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.
- MEDEIROS, K. P.; OLIVEIRA, F. A. Fatores de percepção da contribuição dos projetos sociais das organizações de tangará da serra certificadas pelo selo de responsabilidade social da Assembléia Legislativa de MT. **Revista UNEMAT de Contabilidade**, v.3,n.1,p.341-360,jan / jun.2014.
- 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: ENCONTRO

DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO – ENANPAD, 34, 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2010.

OLIVEIRA, P. M.; LIMONGI-FRANÇA, A.C., Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho. **Revista de Administração de Empresas Eletrônica**, v.4, n.1, art.9, jan/jun. 2005.

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: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO – ENANPAD, 32, 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2008.

PORTER, M.; KRAMER, M.R. A vantagem competitiva da filantropia corporativa. In: RODRIGUEZ Y RODRIGUEZ, M.V. (Org.). **Ética e Responsabilidade Social nas Empresas**. Col. Harvard Business Review. Rio de Janeiro: Campus, 2005.

SCOLARI, C.; COSTA, S. G.; MAZZILLI, C. Prazer e sofrimento entre os trabalhadores de CallCenter. **Psicologia da Universidade de São Paulo**, São Paulo, v. 20, n. 4, p. 555-576, out/ dez. 2009.

SILVA, L. V. **Qualidade de vida do trabalhador na Springer Carrier**: uma análise dos principais programas e políticas da empresa num contexto de flexibilização do trabalho. 2001. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/2039> Acesso em 20 out 2015

SILVEIRA NETO, R.M.; MENEZES, T. A. de. Preferência revelada e arbitragem espacial: determinando um ranking de qualidade de vida para as regiões metropolitanas do Brasil. **Revista Brasileira de Economia**, 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.

WALTON, R. Quality of working life: what is it?. **Sloan Management Review**, [S.l.] v.15, n 1, p. 11-21, 1973.

XHAKOLLARI, L. Quality of work life of mental health professional in Albania. **Mediterranean Journal of Social Sciences**, v.4, n. 1, p.529-534, jan. 2013.

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 development of the World Health Organization quality of life assessment instrument (WHOQOL). In: ORLEY, J; KUYKEN, W. (Ed.). **Quality of life assessment**: international perspectives. Heidelberg: Springer Verlag, 1994, p. 41-60.

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.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). Carta de Ottawa. In: Ministério da Saúde (MS) / Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ). **Promoção da saúde**: cartas de Ottawa, Adelaide, Sundsvall e Santa Fé de Bogotá. Brasília: Ministério da Saúde (MS), IEC; 1986. p. 11-18.