

FACULDADE LABORO  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM MBA EM GESTÃO DE PESSOAS

**ELYSANGELA MARIA FERREIRA PINHEIRO**  
**JOANILMA ALVES DE JESUS**  
**NILCEIA MORAES FRANÇA**  
**PRYSCILLA AMANDA MORAES DA SILVA**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COM RESPONSABILIDADE SOCIAL  
EMPRESARIAL**

São Luís  
2017

**ELYSANGELA MARIA FERREIRA PINHEIRO**

**JOANILMA ALVES DE JESUS**

**NILCEIA MORAES FRANÇA**

**PRYSILLA AMANDA MORAES DA SILVA**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COM RESPONSABILIDADE SOCIAL  
EMPRESARIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização MBA em Gestão de Pessoas da Faculdade Laboro, para obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Ma. Ludmilla Barros Leite Rodrigues.

São Luís  
2017

Pinheiro, Elysangela Maria Ferreira

Qualidade de vida no trabalho com responsabilidade social empresarial / Elysangela Maria Ferreira Pinheiro; Joanelma Alves de Jesus; Nilceia Moraes França; Priscilla Amanda Moraes da Silva -. São Luís, 2017.

Impresso por computador (fotocópia)

44 f.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Gestão de Pessoas da Faculdade LABORO como requisito para obtenção de Título de Especialista em Gestão de Pessoas. -. 2017.

Orientadora: Profa. Ma. Ludmilla Barros Leite Rodrigues

1. Qualidade de vida. 2. Trabalho. 3. Responsabilidade Social. 4. Origem.  
I. Título.

CDU: 331.47

**ELYSANGELA MARIA FERREIRA PINHEIRO**  
**JOANILMA ALVES DE JESUS**  
**NILCEIA MORAES FRANÇA**  
**PRYSCILLA AMANDA MORAES DA SILVA**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO COM RESPONSABILIDADE SOCIAL  
EMPRESARIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização MBA em Gestão de Pessoas da Faculdade Laboro, para obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Ma. Ludmilla Barros Leite Rodrigues.

Aprovado em:     /     /

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup> Ludmilla Barros Leite Rodrigues (orientadora)  
Mestra em Odontologia – UNICAMP  
Universidade Estadual de Campinas

---

---

## RESUMO

A Qualidade de vida no Trabalho (QVT) aliada à Responsabilidade Social (RS) é um assunto muito discutido atualmente dentro e fora das organizações, os quais na maioria das vezes não são aplicados adequadamente. Com o fomento e avanço de novas tecnologias, competitividade no ambiente mercadológico e a globalização, as organizações estão exigindo cada vez mais do seu colaborador competências na execução de suas tarefas e em troca proporcionam ou oferecem uma qualidade de vida no trabalho, que na maioria das vezes, não é aplicada de maneira a satisfazer o corpo humano da empresa. Através de análise e estudo bibliográfico, este trabalho de conclusão de curso tem como objetivo descrever origem, evolução, conceitos da Qualidade de vida no Trabalho associada à Responsabilidade Social, explicando a sua importância e o que elas representam para a organização e para os colaboradores.

**Palavras – chave:** Qualidade de vida no trabalho. Responsabilidade Social. Origem. Evolução. Conceitos. Importância.

## **ABSTRACT**

The Quality of Life at Work (QVT) together with the Social Responsibility (RS) is a subject much discussed currently within and outside organizations, which most often are not applied properly. With the development and advancement of new technologies, competitiveness in the market environment and globalization, organizations are increasingly demanding more of their employees skills in the execution of their tasks and in return provide or offer a quality of life at work, which in most sometimes it is not applied to the satisfaction of the human body of the company. Through analysis and bibliographic study, this course conclusion work aims to describe origin, evolution, concepts of Quality of Life at Work associated with Social Responsibility, explaining its importance and what they represent for the organization and employees.

Key - words: Quality of life at work. Social responsibility. Source. Evolution. Concepts. Importance.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - Definições Evolutivas da QVT.....	18
Figura 1 - Tipos de Responsabilidades Sociais.....	40

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Principais fatores da QVT.....	21
Tabela 2 - Elementos da Acepção do Terceiro Setor.....	26



## **LISTA DE SIGLAS**

BSR	-	Business for Social Responsibility
IBASE	-	Instituto Brasileiro de Análise Social e Econômica
ONG	-	Organização Não Governamental
QVT	-	Qualidade de Vida no Trabalho
RSE	-	Responsabilidade Social das Empresas
RS	-	Responsabilidade Social

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>JUSTIFICATIVA</b> .....	<b>11</b>
<b>3</b>	<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>13</b>
<b>3.2</b>	<b>Geral</b> .....	<b>13</b>
<b>3.2</b>	<b>Específicos</b> .....	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO</b> .....	<b>15</b>
<b>5.1</b>	<b>Origem e evolução dos estudos da Qualidade de Vida no Trabalho</b> .....	<b>15</b>
<b>5.2</b>	<b>Definições de Qualidade de Vida no Trabalho</b> .....	<b>18</b>
<b>5.3</b>	<b>A importância da Qualidade de Vida no Trabalho</b> .....	<b>22</b>
<b>6</b>	<b>QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: suas contribuições para responsabilidade social</b> .....	<b>23</b>
<b>6.1</b>	<b>Evoluções das pesquisas sobre Responsabilidade Social</b> .....	<b>23</b>
<b>6.2</b>	<b>A Origem do conceito</b> .....	<b>25</b>
<b>6.3</b>	<b>Acepções quanto ao desenvolvimento do Terceiro Setor</b> .....	<b>25</b>
<b>6.4</b>	<b>Causas do desenvolvimento do Terceiro Setor</b> .....	<b>27</b>
<b>7</b>	<b>PRINCIPAIS TEORIAS SOBRE RESPONSABILIDADE SOCIAL</b> .....	<b>29</b>
<b>7.1</b>	<b>Responsabilidade Social Empresarial</b> .....	<b>29</b>
<b>7.2</b>	<b>Balço social</b> .....	<b>33</b>
<b>7.3</b>	<b>Características de um balanço social</b> .....	<b>34</b>
<b>8</b>	<b>IMPACTOS DA QVT SOBRE A RESPONSABILIDADE SOCIAL</b> .....	<b>37</b>

<b>8.1</b>	<b>Responsabilidades Sociais das Empresas.....</b>	<b>37</b>
<b>8.2</b>	<b>As primícias da Responsabilidade Social na empresa.....</b>	<b>37</b>
<b>8.3</b>	<b>A Responsabilidade Social e outras responsabilidades.....</b>	<b>38</b>
<b>8.4</b>	<b>A missão das empresas com a Responsabilidade Social.....</b>	<b>40</b>
<b>9</b>	<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>42</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>43</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente a sociedade se encontra em constantes mudanças, principalmente no quesito qualidade de vida. A preocupação com o bem-estar passa a ser um fator significativo para as pessoas não só em suas vidas particulares, mas também, profissionais. A escolha da profissão, valores, cultura e relações interpessoais são elementos relevantes para a Qualidade de Vida no Trabalho.

O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) envolve tanto o aspecto físico e ambiental, como os aspectos psicológicos do local de trabalho. A qualidade de vida compreende a reestruturação do desenho dos cargos, das novas maneiras de organizar o trabalho, da formação das equipes de trabalho auto gerenciadas e das melhorias do ambiente organizacional (FERNANDES, 1996).

É o conjunto de ações de uma empresa no sentido de implementar inovações e melhorias gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho (LIMONGI FRANÇA 1996).

A Qualidade de Vida no Trabalho tem sido apontada como um dos fatores motivadores do desempenho humano no trabalho (FERNANDES, 1996).

Com o mercado em larga competição, as empresas passam a se preocupar mais com o lucro e colocações perante seus concorrentes, exigindo de seus funcionários mais horas trabalhadas e altos índices de resultados em prazos cada vez menores, não se atentando, assim, com a saúde física e mental de seus colaboradores e não promovendo a Qualidade de Vida no Trabalho. Uma solução para essa questão é desenvolver e oferecer um ambiente de trabalho satisfatório não apenas para a saúde econômica da empresa, como, para a das pessoas que ali trabalham.

## 2 JUSTIFICATIVA

Segundo Chiavenato (2008, p. 448) “A gestão da qualidade total nas organizações depende da otimização do potencial humano[...]”. Estudos recentes demonstram que a falta de atenção, a baixa produtividade, a baixa motivação e elevada rotatividade dentro de uma empresa estão ligadas à ausência de qualidade de vida no recinto de trabalho. A sobrevivência de uma empresa está relacionada a um novo modelo de gestão de trabalho, onde elas devem ter uma visão geral a levar em consideração a qualidade de vida dos seus colaboradores e não apenas o faturamento, pois, a satisfação de seu quadro de pessoal influencia diretamente o desempenho no ambiente de trabalho.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) com responsabilidade social e empresarial vem ganhando importância no ambiente organizacional, logo, num mundo contemporâneo onde a competitividade à qualquer custo impõe a necessidade de reflexão sobre suas influências na sociedade e nas organizações, e de outro lado, a conscientização do trabalhador, do consumidor e do cidadão a respeito do estresse, das novas condições do mercado de trabalho e, as questões ambientais e de responsabilidade social que colocam grandes desafios à gestão empresarial nesses novos tempos.

A questão da qualidade de vida tem preocupado bastante a nossa sociedade, observando-se através dos constantes movimentos ecológicos, de preservação da natureza e da vida humana. Podemos identificar uma série de fatores que afetam a qualidade de vida do homem moderno quais sejam a família, as condições físico-ambientais e de saúde, aspectos socioeconômicos, a cultura, o lazer, a educação, as políticas governamentais, o próprio indivíduo e o trabalho (RODRIGUES, 2016).

O trabalho destaca-se pelo seu grau de potencialidade podendo contribuir para a qualidade de vida plena, isto porque uma parcela significativa da vida humana se desenvolve no âmbito das organizações, tomando um lugar de centralidade inclusive na sociedade, sendo necessário atentar-se para uma série de fatores que, quando presentes em uma circunstância de trabalho, refletem na satisfação e participação do indivíduo, provocando suas energias, avaliando seu potencial, exigindo-se, desse modo, novas adequações às constantes mudanças.

Desse modo, além de ser uma fonte de renda, o trabalho é visto como uma forma de inclusão na sociedade, de relacionamento com as pessoas, enfim, como um objetivo de vida.

Partindo-se das teorias citadas, pretende-se com este trabalho expor ao administrador a importância que possui a Qualidade de Vida no Trabalho, levando-se em consideração a responsabilidade social empresarial, a qual, além de contribuir para um melhor desempenho do trabalhador no âmbito da organização, também tem reflexos no âmbito pessoal e social.

### **3 OBJETIVOS**

#### **3.1.1 Geral**

Abordar sobre a relação existente entre a importância da Qualidade de Vida no Trabalho aliada à Responsabilidade Social Empresarial.

#### **3.1.2 Específicos**

- a) Esclarecer a importância da Qualidade de Vida e Responsabilidade Social;
- b) Estabelecer a influência da Qualidade de Vida no Trabalho para a Responsabilidade Social;
- c) Destacar os impactos da Qualidade de Vida no Trabalho sobre a Responsabilidade Social.

## 4 METODOLOGIA

A Metodologia da pesquisa é uma disciplina agregada ao conhecimento, o qual permite estudar e avaliar vários caminhos existentes, apresentando suas ressalvas ou não (BARROSO; COSTA, 2009).

Esta pesquisa foi desenvolvida com objetivo de expor a importância da Qualidade de Vida no Trabalho aliada à Responsabilidade Social Empresarial como fator de influência e contribuição para um melhor desempenho do trabalhador no âmbito organizacional, e no âmbito pessoal e social.

A partir desse conhecimento, propõe-se um estudo mais avançado referente ao tema para aprimoramento e execução da Qualidade de Vida no Trabalho e, também, da Responsabilidade Social, apresentando a importância de ambas para a satisfação dos colaboradores, fornecedores, sociedade e empresa.

A metodologia do presente trabalho consistiu em fazer uma revisão da literatura, onde foi feito um levantamento e análise do tema proposto através de pesquisa bibliográfica, cujo, processo para a fundamentação teórico-metodológica dar-se-á através de busca, análise e descrição de um corpo do conhecimento em busca de resposta a uma pergunta específica. A revisão de literatura cobre todo o material relevante que é escrito sobre um tema: livros, artigos periódicos, artigos de jornais, registros históricos, relatórios governamentais, teses e dissertações.



## 5 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Na década de 1950, na Inglaterra, Trist e colaboradores pesquisavam um modelo para agrupar o trinômio indivíduo/trabalho/organização. “A esta técnica de pesquisa recebeu a denominação de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)”. (TRIST, 1950 apud RODRIGUES, 2016, p. 93). Segundo os autores, a Qualidade de Vida no Trabalho é de suma importância para as organizações, tanto dos países desenvolvidos, como dos países em desenvolvimento.

### 5.1 Origem e evolução dos estudos da Qualidade de Vida no Trabalho

Desde o princípio da sua existência, a Qualidade de Vida no Trabalho tem sido uma preocupação do homem sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador no cumprimento de sua tarefa.

Segundo Rodrigues (2016) um exemplo de alguns fatos históricos que vieram alterar a maneira de execução da tarefa trazendo uma melhoria nas condições de trabalho e bem-estar do trabalhador é referente aos ensinamentos de Euclides de Alexandria sobre os princípios de geometria, que:

[...] a 300 anos a.C., e que foram aplicados para melhorar o método de trabalho dos agricultores à margem do Nilo, ou a Lei das Alavancas, de Arquimedes, que, em 287 anos a.C., veio minimizar o esforço físico de muitos trabalhadores (RODRIGUES, 2016, p. 94).

Nas primeiras civilizações já existiam essas preocupações com a maneira de desenvolver suas tarefas e várias técnicas foram desenvolvidas com intuito de diminuir o mal-estar ou esforço físico do trabalhador, de trazer satisfação, bem-estar e uma melhoria nas condições de trabalho. Neste sentido, Rodrigues (2016, p. 94) ressalta:

[...] o importante é explicar que já nas primeiras civilizações as preocupações com a forma de execução das tarefas existiam e que vários foram os métodos utilizados para diminuir o mal-estar ou esforço físico do trabalhador.

Nos séculos XVIII e XIX, com o desenvolvimento dos métodos de produção, essas preocupações com as condições de trabalho e a influência destas na produtividade e moral do trabalhador vieram a ser estudadas de maneira científica. Para Nadler; Lawer (1983, apud RODRIGUES 2016) a Qualidade de Vida no Trabalho é a grande esperança das empresas para alcançarem elevados índices de produtividade, sem esquecer a motivação e a satisfação do indivíduo.

Estabelecem, ainda, o ano de 1974 como um marco no desenvolvimento da QVT, iniciando-se a primeira fase em meados da década de 1960 e se estendeu até 1974, marcada pela crescente preocupação de cientistas, líderes sindicais, empresários e governantes, pelas maneiras de como influenciar a qualidade das experiências do trabalhador num determinado emprego.

A Qualidade de Vida no Trabalho, estimulada pela perspectiva de uma sociedade progressista, induzida pelo contexto da época e tendo como base a saúde, segurança e satisfação dos trabalhadores, seguiu uma linha sociotécnica, que tinha como princípio a organização do trabalhador a partir da análise e da reestruturação da tarefa. Alguns fatos significativos ocorreram neste primeiro período nos Estados Unidos, entre eles:

- a) criação da “National Commission on Productivity” cuja função era analisar as causas da baixa produtividade nas indústrias norte-americanas;
- b) criação pelo congresso norte-americano do “National Center for Productivity and Quality of Working Life” cuja função era realizar estudos e servir de laboratório sobre a produtividade e a qualidade de vida do trabalho nas atividades de produção;
- c) criação de grupos de estudos da Qualidade de Vida no Trabalho.

Nesta perspectiva os autores Huse; Cummings (1985 apud Rodrigues 2016) enfatizam que “[...] os pontos de maiores convergências e preocupações sobre as dimensões que trariam ao indivíduo uma melhor QVT [...]” são:

- a) adequada e satisfatória recompensa;
- b) segurança e saúde do trabalhador;
- c) desenvolvimento das capacidades humanas;
- d) crescimento e segurança profissional;
- e) integração social;
- f) direitos dos trabalhadores;
- g) espaço total de vida no trabalho e fora dele;
- h) relevância social.

No início dos anos de 1970, a crise energética e alta inflação que acometeram as grandes potências do Ocidente, e principalmente os Estados Unidos, desaceleraram e mudaram os rumos da QVT. As empresas preocupavam-se e tinham suas atenções voltadas para a alta inflação e a substituição do petróleo, que era a fonte de energia de baixo custo. Somente em 1979, iniciou-se uma nova fase no

desenvolvimento das abordagens da QVT, período pelo qual, foi induzido pelo deslumbramento de técnicas de administrar, utilizadas em um país que superou a crise: o Japão. Muitas destas “[...] técnicas expandiram-se nas organizações do Ocidente, principalmente nas norte-americanas. (HUSE; CUMMIINGS, 1985 apud RODRIGUES, 2016, p. 96).

A QVT é hoje difundida e tem acentuado desenvolvimento em diversos países. No Brasil, alguns estudos foram feitos com o intuito de readaptar modelos estrangeiros e encontrar um modelo próprio a partir das características culturais locais (RODRIGUES, 2016).

Nesta perspectiva, os autores Nadler e Lawer ressaltaram sobre algumas definições evolutivas da QVT com intuito de contribuir para um melhor entendimento sobre o assunto destacado.

Quadro 1 – Definições Evolutivas da Qualidade de Vida no Trabalho

PERÍODO	FOCO PRINCIPAL	DEFINIÇÃO
1959/1972	Variável	A QVT foi tratada como reação individual ao trabalho ou às consequências pessoais de experiência do trabalho.
1969/1975	Abordagem	A QVT dava ênfase ao indivíduo antes de enfatizar os resultados organizacionais, mas ao mesmo tempo era visto como um elo dos projetos cooperativos do trabalho gerencial.
1972/1975	Método	A QVT foi o meio para o engrandecimento do ambiente de trabalho e a execução de maior produtividade e satisfação.
1975/1980	Movimento	A QVT, como movimento, visa a utilização dos termos “gerenciamento participativo” e “democracia industrial” com bastante frequência; invocadores como ideias do movimento.
1979/1983	Tudo	A QVT é vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade.
Previsão Futura	Nada	A globalização da definição trará como consequência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT. E para estes QVT, nada representará.

Fonte:(NADLER; LAWER, 1983 apud RODRIGUES, 2016, p. 98)

## 5.2 Definições de Qualidade de Vida no Trabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho é um tema que vem destacando-se no mundo empresarial, por tratar-se de um fenômeno com o intuito de facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador durante a execução de suas atividades no ambiente de trabalho. Tendo como aspecto principal o fato de que a motivação das pessoas no trabalho está ligada à sua satisfação com a empresa, ela parte do princípio de que o comprometimento e a motivação do trabalhador ocorrem de forma mais natural em ambientes em que eles tenham a liberdade de interagir com as deliberações da

organização e participar de atividades propostas que transmitam prazer e satisfação. (RODRIGUES, 2016).

Observa-se que, na atualidade, a QVT tem como objetivo extensa relevância no interior das organizações. É um tema incontestável que contribui no desenvolvimento de uma organização mais humanizada, na qual os colaboradores abrangem, concomitantemente, um nível de responsabilidade, lideranças sobre cargos e aceitação de “**feedback**” mediante seu desenvolvimento em suas atividades correspondentes e diversificadas, elevando assim o grau de evolução e auto estima de cada indivíduo.

A Qualidade de Vida no Trabalho não é o único fator decisório na solução de todos os problemas correlacionados com produtividade e insatisfação dos profissionais de uma organização. Porém, a forma como os capitais intelectuais se sentem na organização é fundamental. Segundo Matos (1997, p. 40) destaca que:

[...] não há Qualidade de Vida no Trabalho sem Qualidade total, ou seja, sem que a empresa seja boa. Não confundir QVT com políticas de benefícios, nem com atividades festivas de conagração, embora essas sejam importantes em sua estratégia global. A qualidade tem a ver, essencialmente com a cultura da organização. São fundamentalmente os valores, a filosofia da empresa, sua missão, o clima participativo, o gosto por pertencer a ela e as perspectivas concretas de desenvolvimento pessoal que criam a identificação empresa-empregado. O ser humano fazendo a diferença na concepção da empresa e em suas estratégias.

Segundo Chiavenato (2008), a Qualidade de Vida no Trabalho não pode ser identificada somente através das condições físicas das organizações, mas também, pelas condições sociais e psicológicas.

Para Kanaane (1999, p. 57), “[...] a expressão Qualidade de Vida no Trabalho pode ter várias interpretações, que representam uma variável que não afirma nem nega as condições em que vivem os empregados de uma empresa”. Segundo Hackman, et al (1999 apud KANAANE, 1999), a QVT refere-se à satisfação das necessidades do indivíduo, comprometendo atitudes pessoais e comportamentais, a criatividade, a vontade de inovar ou aceitar mudanças, a capacidade de adaptar-se às mudanças no ambiente de trabalho e o grau de motivação interna para o trabalho, são notoriamente fatores primordiais para o alcance da produtividade. A qualidade de vida está ligada ao desenvolvimento organizacional, ou seja, voltada para aspectos de satisfação no cargo e valorização do trabalho.

A qualidade de vida, então, vem representada por condições facilitadoras que impliquem o bem-estar do colaborador, quanto ao alcance daquilo que ele busca

como pessoa, como profissional, como ser social. Um ambiente seguro do ponto de vista da higiene e segurança no trabalho comprova, entre outros pontos, a perspectiva de o indivíduo ver assegurada sua saúde física, mental e emocional, o que lhe possibilita um ajustamento mais sadio ao ambiente de trabalho. (KANAANE, 1999)

Ambiente “saudável” significa dizer que é o equilíbrio entre saúde física, emocional, social, intelectual, ocupacional e espiritual, fazendo-se necessário, portanto, adotar a ideia de cultura saudável diariamente na organização, onde seus funcionários sintam-se reconhecidos e estimulados.

A Qualidade de Vida no Trabalho é a reunião das ações de uma empresa que abrange diagnóstico, implantações de melhorias, introduções gerenciais, tecnológicas e estruturais na parte interna e externa do ambiente de trabalho, que visa melhoria no desenvolvimento do capital intelectual mediante todo período da execução de suas atividades. (LIMONGI; FRANÇA, 2014)

Afirma ainda Chiavenato (2008), que a qualidade de vida é composta por vários fatores como: a satisfação na execução de suas atividades, perspectivas de futuras oportunidades na organização, reconhecimento por seu empenho no trabalho, salário percebido, vantagens alcançadas, bom relacionamento dentro da equipe e da organização, ambiente psicológico e físico de trabalho, autonomia para decidir, as possibilidades de participar e etc. Segundo autor citado existem alguns fatores relevantes na Qualidade de Vida no Trabalho, como é demonstrado na tabela a seguir:

Tabela 1- Principais Fatores Qualidade de Vida no Trabalho

<b>PRINCIPAIS FATORES DETERMINANTES DA QVT</b>		
<b>Ordem</b>	<b>Denominação de fator</b>	<b>Variáveis Determinantes</b>
1º	Competência Gerencial	Apoio sócio emocional; Orientação técnica; Igualdade de tratamento; Gerenciamento pelo exemplo.
2º	Identificação com a empresa	Identidade com a tarefa; Identificação com a empresa; Imagem da empresa.
3º	Preocupação assistencial com os funcionários	Assistência aos funcionários; Assistência familiar.
4º	Oportunidade efetiva de participação	Criatividade; Expressão pessoal; Repercussão de ideias padrão.
5º	Visão humanista da empresa	Educação/Conscientização; Orientação para as pessoas; Responsabilidade comunitária.
6º	Equidade Salarial	Salários com equidades internas;  Salários com equidades externas.

Fonte: Chiavenato (2008)

Comenta ainda, o referido autor Chiavenato (2008, p. 53) que:

[...] a qualidade de vida não é determinada apenas pelas características individuais, mas principalmente pela atuação sistêmica das características individuais e organizacionais.

Diante do exposto é fundamental para o desenvolvimento da organização, que ela permaneça integrada com todos os fatores determinantes da Qualidade de Vida no Trabalho com a sua cultura organizacional.

### **5.3 A importância da Qualidade de Vida no Trabalho**

Um elemento que contribui para o bem-estar dos colaboradores no ambiente interno da empresa é a Qualidade de Vida no Trabalho, que a cada dia está mais incontestável. A relevância da QVT cria métodos que favoreçam um ambiente físico, psicológico e social de trabalho confortável e seguro. A importância desses elementos é que contribuem para a permanência e motivação do ser humano no trabalho, e até mesmo ao alcance dos objetivos da empresa e sua própria auto realização.

Para Walton (1975, apud Arantes, 2014, p. 11), a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), quando adequadamente proposta, tem como meta:

[...] gerar uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia em nível do cargo, recebimento de recurso de feedback sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo.



## **6 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:** suas contribuições para a responsabilidade social

A relação da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) com a Responsabilidade Social (RS) está focada para o desenvolvimento de suas ações de forma a transformá-las em benefícios sociais, econômicos e ambientais. Atuando dessa maneira, a organização fideliza sua imagem e contribui para seu crescimento junto à sociedade, mantendo seu mercado competitivo e ampliando seus lucros.

### **6.1 Evoluções das pesquisas sobre Responsabilidade Social**

Segundo Offe, (1999 apud FROES; MELO NETO, 2001) está em curso uma gigantesca reforma nas relações do cidadão com o governo.

A Ordem Social aconteceu em consequência da exclusão e das condições do bem-estar social, com a finalidade de servir de conectividade principal entre os serviços sociais e a cidadania. Com a incapacidade do Estado e a culminância do Liberalismo e seu entendimento sobre o Estado Mínimo, ou seja, diminuição da influência do mesmo em todas as suas esferas da sociedade, principalmente no setor econômico, estagnou o Primeiro Setor, que era o próprio Estado.

Portanto, a probabilidade de melhorias nos serviços sociais foi direcionada ao Estado, colocando-se na posição de um órgão regulador dos serviços para o avanço da pobreza e da exclusão social. Mediante essa ação aperfeiçoou a lista dos excluídos e desamparados, devido à insuficiência dos serviços e a otimização dos custos que contribuiu para eliminar as pessoas da Entidade em questão, e do bem-estar social. Nesse contexto, afirma-se que “[...] ao lado do Estado e do mercado, entidades comunitárias como as ONG’S e as igrejas vão formar uma nova ordem social”. (FROES; MELO NETO, 1999, p. 2).

Mesmo não desenvolvendo um bom trabalho, o órgão mencionado, por sua vez, colocava-se na posição do Primeiro Setor atuante no campo social. Com tanto descontento e discussão do mercado, o Segundo Setor deixou claro sua violência concentradora de renda, proteção da aristocracia, e também, estimulação a desigualdade e a exclusão social.

Em consequência de tanto desconforto, houve necessidade de mobilização através das igrejas, das ONG’s para a formalização de uma nova ordem social, de ações rígidas nas relações entre o Estado, as empresas e a sociedade civil.

Na concepção de Froes e Melo Neto (1999) é a nova ordem social que surge sendo como sua principal base a estruturação e o funcionamento do Terceiro Setor.

Nesta perspectiva, Offe (1999 apud FROES; MELO NETO, 1999, p. 3) comenta ainda que a nova ordem social possui as seguintes características:

- a) predomínio da ação comunitária sobre a ação estatal e empresarial;
- b) mudanças profundas nas relações do cidadão com o governo;
- c) surgimento de uma nova concepção de Estado;
- d) substituição da prevalência dos interesses corporativos pela hegemonia do interesse social;
- e) surgimento de novas instituições sociais;
- f) diminuição da influência da burocracia estatal e aumento da influência das entidades comunitárias;
- g) abertura de novos canais de reivindicações sociais;
- h) emergências de redes de solidariedade social.

Em razão de tantas alterações na relação do cidadão com o governo, no âmbito atual, desenvolve-se a conscientização e a educação para a cidadania, pois, os indivíduos saberão que além de contar com o Estado para lhe fornecer tal direito, terão ainda à sua disposição as entidades de direitos civis, os movimentos sociais e as igrejas, como os seus atuais fornecedores. Através deles, as pessoas buscarão conhecimentos específicos como: direitos, empregos, serviços essenciais. Além disso, seus direitos que envolvam conflitos entre o Estado e as empresas.

Na realização dessas conquistas que não dependem de direitos assegurados, mas que surgem das atitudes e ações frequentes em favor dos interesses dos cidadãos integrados aos poderes executivo, legislativo e judiciário.

Dessa forma, o Estado que antes era visto como um órgão totalmente burocrático, do bem-estar social, passa a ser visto como um Estado incluído em uma nova convenção social, empenhado com a sociedade civil, preocupado em fomentar seu poder social, manter controle sobre o mercado, assim como, em relação às empresas desonestas e corruptos, legalizando a prestação de serviços efetuados por entidades privadas, efetuando investimentos sociais, interagindo em parceria com empresas e sociedade civil na conquista de soluções resistente à supressão do déficit social.

Como afirma Offe (1999 apud FROES; MELO NETO, 1999), por exemplo, o sujeito desempregado obtém ofertas de instituições como a igreja, executa trabalhos voluntários em hospitais, outrossim, em escolas locais, por meio de associações de pais de alunos ou da cooperativa dos médicos, as quais, se integram em mutirões da

comunidade para realizar a obra da sua casa, ordenado pela associação dos moradores.

Estas são as características essenciais da ordem social, conforme o autor citado menciona, a qual, surgiu do descontento social atual e, mediante a ênfase institucional, depara-se com o terceiro setor, deixando, no entanto, a existência ativa deste como o principal agente promotor da atual ordem social.

## **6.2 A Origem do conceito**

A descrição do Terceiro Setor aconteceu na metade do século XXI, nos Estados Unidos. Sua existência é uma combinação dos dois setores econômicos tradicionais da comunidade, onde o Estado é retratado pelo público e o empresariado, principalmente, o privado. Segundo o professor e coordenador do Centro de Estudos do Terceiro Setor da Fundação Getúlio Vargas de São Paulo, Merege (1999 apud FROES; MELO NETO 1999, p. 5), “[...] a percepção acontece a partir dos procedimentos filantrópicos que diversas empresas norte-americanas mantem ao longo da história”.

Para os Estados Unidos a compreensão quanto à filantropia empresarial vem acontecendo há décadas, e assim, como as empresas estão integradas a esse trabalho, as pessoas físicas, bem como, contribuem com o mesmo através de doações ao terceiro setor, afirma Froes e Neto (1999). Enquanto que no Brasil esse conceito é novo, motivo pelo qual, há redução no número de empresas empenhadas no desenvolvimento da Responsabilidade Social, levando assim, a minimização do número de pessoas autônomas, sem aguardar pela proteção do Estado.

Froes e Melo Neto (1999, p. 6) afirma ainda que:

[...] que a identificação da relevância quanto a permanência do novo segmento econômico no país, só realizando um longo trabalho de pesquisa, assim como foi realizado nos Estados Unidos, método utilizado para captar a quantidade de recursos que o Terceiro Setor movimentava por ano, voltado para área social.

## **6.3 Acepções quanto ao desenvolvimento do Terceiro Setor**

De acordo com Cardoso (1999 apud FROES; MELO NETO, 1999, p. 7), as justificativas que contribuíram para o desenvolvimento do Terceiro Setor foram:

- a) o Estado sozinho não poderia confrontar os desafios do desenvolvimento equitativo e sustentável;
- b) o crescimento das organizações não governamentais no campo de projetos sociais específicos;
- c) a quebra da dicotomia tradicional entre as esferas particulares e públicas, onde particulares significavam negócios, e pública significava Estado e governo;
- d) o esgotamento dos modelos de controle impessoal do Estado e da lei do mercado de lucro.

Enfatiza ainda Ruth (1999 apud FROES; MELO NETO, 1999, p. 7) que o Terceiro Setor é um setor “[...] relevante, dinâmico, não lucrativo e não governamental, com a finalidade de representar a lutar contra a pobreza, desigualdade e exclusão social”. Suas características são:

- a) uma nova esfera pública, não necessariamente governamental;
- b) constituída de iniciativas privadas em benefício do interesse comum;
- c) com grande participação de organizações não governamentais;
- d) compreendendo um conjunto de ações particulares com o foco no bem-estar público.

Na tabela abaixo podemos identificar os principais elementos que apresentam a acepção e características do Terceiro Setor:

Tabela 2: Elementos da Acepção do Terceiro Setor

<b>ELEMENTOS DA ACEPÇÃO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Foco	Bem-estar público.  Interesse comum.
Questões Centrais	Pobreza, desigualdade e exclusão social.
Entidades participantes	Empresas privadas, Estados, ONG'S e sociedade civil.
Nível de atuação	Comunitário e de base.
Tipos de ações	Ações de caráter público e privado, associativas e voluntaristas.

Fonte: (CARDOSO apud FRÖES; MELO NETO 1999).

Neste sentido, Alves (1999 apud FROES; MELO NETO, 1999, p. 8) destaca:

[...] a expressão Terceiro Setor surgiu da ideia de que a atividade humana é dividida em três setores: um primeiro setor (estado), em que agentes públicos executam ações de caráter público; um segundo setor (mercado), no qual agentes privados agem visando a fins particulares; e um Terceiro Setor relacionado às atividades que são simultaneamente não governamentais e não lucrativas.

Podemos concluir que a integração dos três setores tem como finalidade principal fomentar os interesses de ambos os setores de forma a contribuir para o desenvolvimento e bem-estar da sociedade de forma coletiva.

Além disso, Alves (1999 apud FROES; MELO NETO, 1999, p. 8) corrobora este pensamento definindo o Terceiro Setor como:

[...] o espaço institucional que abriga ações de caráter privado, associativo e voluntarista que são voltados para a geração de bens de consumo coletivo, sem que haja qualquer tipo de apropriação particular de excedentes econômicos que sejam gerados nesse processo.

#### **6.4 Causas do desenvolvimento do Terceiro Setor**

Para Franco (1999 apud FROES; MELO NETO, 1999), estima-se que existam hoje no mínimo 250 mil organizações do Terceiro Setor no Brasil. Valor significativo que justifica um crescimento ao investimento das entidades filantrópicas do Brasil em projetos sociais.

Considerando assim, as diversas causas que têm conduzido o Terceiro Setor ao crescimento, são:

- a) o avanço das pobreza socioeconômicas;
- b) conflitos no setor público;
- c) desastre nas políticas sociais proverbial;
- d) ruína do socialismo na Europa Central e do Leste;
- e) erosão ambiental, que ameaça a saúde humana;
- f) aumento da violência, que intimida a segurança da população;
- g) desenvolvimento das organizações religiosas;
- h) aumento de recursos a serem inseridos em ações sociais;
- i) maior aceitação e iniciativas das altas e médias classes sociais;
- j) crescente contribuição da mídia;
- k) grande participação das empresas que buscam a cidadania empresarial.

As consequências de todas essas causas acima citadas estão na má distribuição de renda, falta de recursos, corrupção, falta de estratégia social e planos de ações, desemprego, fome, agressão ao meio ambiente, à violência, todos esses fatores contribuem para o aumento alarmante de movimentos sociais em defesa dos direitos destes segmentos populacionais.

Enquanto que as iniciativas sociais, canalização de recursos financeiros para programas e projetos sociais, que por sua vez, amplia a demanda social devido a tantos problemas sociais e econômicos e investimentos em programas e projetos sociais, tornando as “empresas cidadãs” de maneira a conquistarem o respeito de todos: funcionários, clientes, fornecedores, governos, comunidades e opiniões públicas.

## **7 PRINCIPAIS TEORIAS SOBRE RESPONSABILIDADE SOCIAL**

A Responsabilidade Social é um fator relevante de uma organização. É dever da empresa atuar de forma socialmente responsável.

Segundo Júnior (2012 apud TORRES, 2002) trata-se da realização contínua de todos os processos da organização, consubstanciada através dos ajustes internos (comprometimento e respeito com os seus colaboradores) e externos (colaborando com escolas, creches e instituições como prefeituras etc).

Esclarece Wright et al (2000), que a perspectiva da Responsabilidade Social nas empresas está pautada aos interesses públicos. Empresas que se interessam com a Responsabilidade Social asseguram com a comunidade onde atuam um envolvimento que as levam à transformação das suas ações em benefícios econômicos, sociais e ambientais.

Com essa atitude, ela firma cada dia mais a sua imagem para o mercado, tomando esse mercado a responsabilidade de denunciá-la caso a empresa tenha alguma atitude fora da ética empresarial.

### **7.1 Responsabilidade Social Empresarial**

Responsabilidade Social Empresarial (RSE) são ações das empresas que beneficiam a sociedade, causas sociais importantes que favorecem a sociedade colaborando com a política social. É uma forma de gestão que pretende minimizar os impactos negativos no meio ambiente e comunidades, preservando os recursos ambientais, respeitando a diversidade e reduzindo a desigualdade social.

O Business for Social Responsibility (BSR) determina a Responsabilidade Social Empresarial como alcançar sucesso comercial de maneira que honre valores éticos e respeite pessoas, comunidades e o meio ambiente.

De acordo com o Instituto Ethos (2006, p. 15):

O conceito de Responsabilidade Social aplicado à gestão de negócios se traduz como um compromisso ético voltado para a criação de valores para todos os públicos com os quais a empresa se relaciona: clientes, funcionários, prestadores de serviços, fornecedores, comunidade, acionistas, governo, meio ambiente.

Podendo assim definir que as empresas, ao seu planejamento estratégico sobre os métodos a serem seguidos dos seus negócios, podem e devem levar em considerações tanto os impactos econômicos das atividades, como todas as

necessidades de todos os ambientes que serão afetados por sua presença, tanto de imediato ou não, podendo ser a curto ou longo prazo.

Identificamos ainda que a empresa deve se preocupar com a ética quanto aos seus clientes externos e internos que são seus colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores. Como exemplo, pode-se citar: na cadeia de fornecedores da empresa existir trabalho infantil, a empresa será corresponsável por esse crime, podendo assim haver desonra ou rompimento quanto sua imagem, e isso poderá intervir no seu crescimento ou desenvolvimento.

No mundo globalizado os consumidores estão atentos quanto às ações de posicionamento de proteção socioambiental e suas certificações. Esse tipo de atitude por parte das empresas contribui na tomada de decisão de seus clientes quanto aos produtos que vão comprar.

Para enfatizar, a característica da empresa socialmente responsável é aquela que integra e mantém aos seus negócios a ética com todo o público ao seu redor, e para que, a mesma se mantenha no mercado necessita está em um ambiente socioambiental favorável.

Responsabilidade Social é uma longa definição, nela podemos identificar diversos indicadores.

Conforme o Instituto Ethos (2006) considera-se uma empresa socialmente responsável aquela que tem um olhar sistêmico quanto os setes aspectos comuns, diversos dos quais desmembrados em tamanhos ou aparências específicas como:

- a) **Valores, Transparência, Governança:** Valores e princípios éticos são premissas básicas da cultura de uma Empresa, passando sua maneira de se comportar e alicerçando sua missão social. A percepção de responsabilidade social empresarial está focada nas atitudes das empresas quanto os benefícios que ela proporciona para a sociedade, seus colaboradores, a seus parceiros e meio ambiente, agindo dessa forma, a mesma abrange retornos satisfatórios aos seus investidores. Essa ação empresarial sendo transmitida com clareza e transparência, consolidará uma postura integrada aos objetivos e compromissos éticos da instituição, esse ato torna forte a legitimidade social quanto suas atividades de forma positiva aos laços de suas relações;
- b) **Público Interno:** A empresa socialmente responsável se preocupa e respeita os direitos de seu capital intelectual, conforme a legislação



trabalhista e segue os padrões da OIT [...] mesmo que seja um dever indispensável da organização. As empresas de forma generalizada devem investir no desenvolvimento do seu capital intelectual e profissional, lhe oferecer uma estrutura e condições de trabalho agradável e manter um relacionamento interpessoal favorável a toda equipe. Deve considerar às culturas locais, demonstrando um relacionamento ético e responsável com as minorias e instituições que retrata seus interesses. Colaborando com esta ideia o autor Torres (2012 apud ASSIS, 2012, p. 171) destaca que:

[...] há muito se fala em responsabilidade social empresarial. E, de fato, pode-se observar que muitas empresas têm levado a sério suas relações com a comunidade, com o meio ambiente e com seu próprio corpo de funcionários. Até porque, nos últimos anos, essas relações se tornaram uma questão de estratégia financeira e de sobrevivência empresarial;

- c) **Meio Ambiente:** A empresa totalmente responsável com o meio ambiente, no desenvolvimento de suas atividades, interage com o meio ambiente tanto de forma positiva ou negativa. Portanto, deve ficar atenta aos dois tipos de impactos para poder identificar e minimizar os negativos e amplificar os positivos. Estando a empresa sempre integrada com a manutenção e melhoria das condições ambientais, suas ações devem se voltar para a minimização das suas próprias ações agressivas ao meio ambiente, essa prática e conhecimento contraído deve ser divulgado a outras empresas, de maneira que a conscientização dessas atitudes sirva para adaptação de melhorias ao meio ambiente podendo assim contribuir para elevar o nível de lucratividade das empresas de forma a satisfazer as necessidades de todos: Empresa e Sociedade;
- d) **Fornecedores:** Empresas preocupadas com o meio ambiente integram-se com seus provedores e sócios, trabalhando sempre dentro das normas estabelecidas nos contratos, mantendo sempre um bom relacionamento com seus parceiros. Deve à empresa informar código de ética constituídos em seus valores a todos os integrantes da linha de fornecedores, assim poderá os mesmos conduzi-los em casos de conflitos de suas preocupações. A empresa deve saber da importância que tem o fortalecimento da sua linha de fornecedores, a consolidação

de um bom relacionamento constitui elevado nível fidelidade que proporciona flexibilidade na negociação, portanto, deve interagir no desenvolvimento das relações fracas e na valorização da concorrência. Nesse contexto, Vieira Filho (2012 apud ASSIS, 2012, p. 172) ressalta o seguinte:

[...] A prática da elaboração, análise e divulgação do Balanço Social serão cada vez mais adotadas por um número maior de organizações interessadas em demonstrar para os seus clientes, acionistas e para a sociedade em geral que além das suas metas de lucratividades e rentabilidade, existe uma preocupação com a responsabilidade social da Organização e com os impactos da sua atuação no ambiente físico e social ao seu redor;

- e) **Consumidores e Clientes:** Tratando de clientes e consumidores, a Responsabilidade Social cobra da empresa inovações constantes quanto à qualificação dos seus produtos e serviços ofertados, essa permanente preocupação minimiza riscos de danos à saúde dos seus consumidores e das pessoas em geral. Quando a empresa disponibilizar um produto ou serviço, deve sempre indicar seu uso de forma adequada. As embalagens devem conter informações claras sobre o produto, e a organização deve manter suporte, antes, durante e após o consumo. A empresa deve seguir os métodos dos consumidores sempre atendendo suas necessidades;
- f) **Comunidade:** A sociedade em que a empresa está introduzida, traz benefícios para a mesma como: infraestrutura, capital social representado pelos seus empregados e sócios, participando de forma assídua com o desenvolvimento de seu negócio. Portanto, as atitudes que beneficiam a comunidade, são investimentos corretos, que aperfeiçoa os ganhos do ambiente interno, e a percepção do cliente quanto à imagem da empresa. No entanto, a empresa deve manter o foco ao elaborar sua política de desenvolvimento social, na cultura, costumes, educação e propagação de valores sociais da sua localidade, consequência e efeito de suas ações de melhorias sociais;
- g) **Governo e Sociedade:** A ética e responsabilidade são valores que a empresa deve manter com os poderes públicos, obedecer às leis e manter uma comunicação dinâmica com seus procuradores, visando permanentes melhorias das condições sociais e políticas do país. A conduta ética da empresa dá a entender que o relacionamento entre as

empresas e seus governantes está ocorrendo de forma clara para a comunidade, acionistas, colaboradores, clientes, fornecedores e distribuidores. A empresa deve interagir politicamente de forma lógica com seus princípios éticos e que deixe claro seu alinhamento com os interesses da comunidade.

Dessa forma, Lorenço; Schroder (2003, p. 80) afirma:

[...] o termo responsabilidade social encerra sempre a ideia de prestação de contas: alguém deve justificar sua atuação perante outrem. Durante muito tempo, ele foi entendido, em uma visão tradicional, como a obrigação do administrador de prestar contas dos bens recebidos por ele, ou seja, economicamente, a empresa é vista como uma entidade instituída pelos investidores e acionistas com o objetivo único de gerar lucros.

De maneira bem sólida, Sousa (2006 apud TENÓRIO, 2006) comenta seu conhecimento e investiga a necessidade de a empresa ter uma visão sistêmica tanto do ambiente interno como ambiente externo, verificando sempre o que está acontecendo ao em volta da organização: uma crise econômica, social, as necessidades da comunidade e a miséria do país. Dessa maneira, ele conclui que as empresas são socialmente responsáveis ou são completamente característicos aos acontecimentos da sociedade.

Como afirma Grajew (2000 apud INSTITUTO ETHOS, 2006, p. 40):

[...] toda empresa é uma força transformadora poderosa, é um elemento de criação e exerce grande ascendência na formação de ideias, valores, nos impactos concretos na vida das pessoas, das comunidades, da sociedade em geral.

Essas ações de semear valores infligem à empresa a responsabilidade de posicionar-se, como exemplo, através da sua conduta ética.

## **7.2 Balanço social**

O Balanço Social é um instrumento relevante no âmbito da gestão empresarial, tem como função facilitar a visibilidade dos investimentos que as organizações vêm desenvolvendo no campo da responsabilidade social.

A finalidade do balanço social é esclarecer através de seus indicadores e perante a sociedade em geral, seus investidores, clientes e colaboradores, seus métodos de conduzir sua gestão empresarial, no geral, e de recursos humanos, em particular. “O Balanço Social não pode ser uma peça de marketing, mas uma demonstração responsável de investimentos sociais realizados pelas empresas”. (HERBET, 2012 apud ASSIS, 2012, p. 173).

Pelo IBASE (Instituto Brasileiro de Análise Social e Econômico), os indicadores de esclarecimentos utilizados pelo balanço social são:

- a) Indicador da Base de Cálculo, que demonstram as receitas líquida (RL), os resultados operacionais (RO) e a folha de pagamento bruta (FPB);
- b) Indicadores Sociais Internos, que possibilita visualizar os gastos da empresa com alimentação, encargos sociais compulsórios, previdência privada, saúde, educação, segurança e medicina do trabalho, educação e outros;
- c) Indicadores Sociais Externos de contribuição, que mostram o que foi pago com educação, cultura, saúde e saneamento, esporte, combate à fome e segurança alimentar etc;
- d) Indicadores Ambientais possibilita a visibilidade dos investimentos em produção/operação da empresa, em programas ou projetos externos e metas anuais que minimizam riscos;
- e) Indicadores do Corpo Funcional observa-se o número de empregados (as) no final do período, admissões durante o período, números de empregados (as) terceirizados (as), números de portadores de deficiências ou necessidades especiais, outros;
- f) Informações Relevantes quanto ao Exercício da Cidadania Empresarial, verifica-se a relação entre a maior e a menor remuneração na empresa, número total de acidentes de trabalhos, desenvolvimentos de projetos sociais, padrões de segurança e salubridade, liberdade sindical, previdência privada (Abrangência), etc.

Como pode se observar, os Balanços Sociais estabilizam ou tentam estabilizar indicadores referentes às ações das organizações, mediante seu relacionamento com empregados, fornecedores, clientes, governos e comunidade. O espelho desta demonstração reflete a outras organizações e incentivam a consolidar e compartilhar seus dados, tanto na parte interna, como também, na externa da Empresa.

### **7.3 Características de um balanço social**

O balanço social fornece variados indicadores socioeconômicos que servem como ferramentas direcionadas ao estudo de processos de desenvolvimento regional ou mesmo setoriais, servindo ainda como fonte estatística das aplicações de

recursos nas áreas sociais, da mesma forma, os recursos repassados através das organizações governamentais, como impostos e contribuições que fornecem condições suficientes para o seu desenvolvimento. (MEDEIROS; REIS 2007).

Para Vieira Filho (2012 apud ASSIS, 2012) independentemente de qualquer representação utilizada pelo balanço social, em suas considerações deve identificar alguns aspectos fundamentais além dos seus indicadores como:

- a) **Simplicidade:** a razão que torna um documento a ser redigido de forma simples, com clareza, de fácil interpretação, com um resumo bem esclarecido, estabelecendo sempre a disposição de ordem, extensão e codificação, pois, o mesmo ficará à disposição e acessibilidade aos colaboradores, dirigentes, acionistas e ao público em geral;
- b) **Confiabilidade:** o grau de fidelidade torna-se um trunfo sustentável de uma organização. No entanto, em suas informações deve transmitir segurança e credibilidades, ainda que, se admita um pouco de individualidade o que é característico a alguns itens. A necessidade dos indicadores numéricos é relevante, desde que, expresse a verdade;
- c) **Comparabilidade:** o escopo do documento é admitir a determinação do desenvolvimento do desempenho socioambiental da empresa no decorrer do tempo, bem como, habilitar a conferência junto a outras organizações. Dessa forma, deve-se preparar uma base de apresentação dos resultados de forma padronizada, para que, a identificação de seus indicadores tenha um entendimento geral;
- d) **Flexibilidade:** as perspectivas devem ser apresentadas ou descritas de maneira que seus resultados tanto qualitativos quanto quantitativos demonstrem os resultados alcançados;
- e) **Quantificações:** os indicadores e benefícios de desempenho devem ser mensurados de forma numérica (unidades métricas) e percentuais. De maneira possível e adequada, estes podem ser transformados em valores monetários;
- f) **Benefícios Líquidos:** apreciando que um dos escopos do Balanço Social é esclarecer os benefícios adaptados pela ação da empresa são elevados aos custos com a sociedade é relevante que sejam comunicados e subtraídos os imprevisíveis benefícios e incentivos alcançados pela empresa que vieram da sociedade. Propõem-se

comunicar o benefício social líquido fornecido pelo funcionamento da empresa;

- g) **Distribuição dos Benefícios:** assim como, a demonstração da quantificação dos benefícios líquidos totais apresentados pela organização é proveitoso o esclarecimento de como esses benefícios foram disseminados aos beneficiados (colaboradores, fornecedores, governo, comunidade e outros).

## **8 IMPACTOS DA QVT SOBRE A RESPONSABILIDADE SOCIAL**

A Qualidade de Vida no Trabalho é o atendimento de necessidades e aspirações humanas, focado na ideia de humanização e responsabilidade social da empresa. Ao unir-se a Qualidade de vida à Responsabilidade Social, proporcionam-se condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho do indivíduo. Com base nisso, se a empresa está preocupada com qualidade de vida de seus trabalhadores para sua realização profissional e pessoal, ela se preocupa e age responsabilmente junto à sociedade.

### **8.1 Responsabilidades Sociais das Empresas**

A Responsabilidade Social das Empresas (RSE) é um conjunto de ações que se originou nos anos de 1960. Seu crescimento fragmentou-se dos EUA com a finalidade de implantar a conscientização da sociedade quanto à responsabilidade das empresas em preservar o meio ambiente e os direitos de seus consumidores. Por estarem englobada a problemas da sociedade são assim observadas como de caráter social.

No decorrer dos tempos fortaleceram a busca pelo conceito de RSE, tanto nos meios acadêmicos como empresarial, sobre o que realmente motiva as empresas a admitirem um comportamento socialmente responsável na administração dos seus negócios – não ficarem obsoletos meio a tantos problemas sociais em sua volta que afligem a humanidade, mantendo postura responsável com o ajuste social contribuindo para melhoria do bem-estar da comunidade e sustentabilidade do meio ambiente, e descentralizar a atenção somente direcionada a interesses econômicos e privada que sustentam seu próprio negócio.

Nesta perspectiva Ford (2007 apud MEDEIROS; REIS, 2007, p. 7) ressalta:

[...] minha ambição é empregar mais homens ainda, disseminar os benefícios deste sistema industrial pelo maior número possível, para ajudá-los a organizar suas vidas e a construir seus lares. Para fazer isto, estamos colocando a maior porção de nossos lucros no próprio negócio.

### **8.2 As primícias da Responsabilidade Social na empresa**

A reforma da Responsabilidade Social das Empresas aconteceu em volta do séc. XVI e está integrada ao poder das empresas nos EUA. Dessa forma, corroborando com este pensamento KORTEN, 1996 (2007 apud MEDEIROS; REIS,

2007, p. 6) destaca que “[...] os débitos gerados pelos empresários no período dos seus negócios, em sua ausência, por lei eram transferidos aos seus herdeiros, toda responsabilidade quanto à quitação das dívidas por eles deixadas”.

Enquanto que no séc. XVIII, o governo transferiu a responsabilidades de quitação das dívidas relacionadas aos negócios para deveres específicos dos investidores. Nesse período era de obrigação pública a liberação quanto à criação de empresas, e retiradas das mesmas, desde que, deixassem de atender aos interesses públicos. A liberação dos alvarás de funcionamento das empresas era permitida pelo governo somente as empresas que se comprometiam com o desenvolvimento social.

Inclusive no século XIX, a responsabilidade social das empresas designava que “[...] o direito de conduzir negócios de maneira corporativa era questão de prerrogativas do Estado [...] e não um interesse econômico privado” (HOOD, 2007 apud MEDEIROS; REIS, 2007, p. 6). No entanto, considerada uma organização privada ficava sobre o poder do Estado e da cidadania, o controle de suas ações.

O limite para o crescimento da Responsabilidade Social das Empresas foi o fato de estar conscientizando a cidadania perante a falência dos centros urbanos, proliferação dos problemas ambientais, como a poluição, a remoção de lixos tóxicos e nucleares. (KORTEN, 1996, apud MEDEIROS; REIS, 2007).

A amplitude do questionamento e das coações relacionado à Responsabilidade Social na empresa tinha como escopo conscientizar os executivos quanto à questão social e ambiental. Em relação a esse tema, havia fomentação quanto às atitudes das empresas para desenvolver métodos solidários que pudessem colocá-la em meio aos interesses da sociedade, aumentando as ameaças de doações e filantropia para a institucionalização da responsabilidade social conforme segmentos operacionais regulares de negócios relacionados a empresas, como exemplo a ética, e não aos interesses particulares e econômicos que deveriam controlar as atitudes empresariais.

### **8.3 A Responsabilidade Social e outras responsabilidades**

Para muitos estudiosos a responsabilidade social envolve responsabilidades de natureza econômica, legal, ética e filantrópica.

Conforme MEDEIROS; REIS (2007, p. 15) ressaltam que:



[...] existem quatro tipos de responsabilidades sociais que resultam em condutas específicas que poderão ser avaliadas pela sociedade e que definem uma determinada área sobre a qual a empresa toma suas decisões, entre elas estão: a legal, a ética, a econômica, e a filantrópica.

De acordo com o autor, a área filantrópica relaciona-se com as contribuições da empresa com a sociedade, em relação à qualidade de vida e bem-estar, ou seja, a sociedade espera que as organizações proporcionem padrão e projetem qualidade de vida da comunidade.

Na área de natureza econômica, busca-se aumentar para o *stealkholder*<sup>1</sup> o lucro da empresa, como os recursos para a produção de bens e serviços serão distribuídos no sistema social. No que diz respeito à ética, busca-se às condutas aceitáveis, isto é, o que é certo ou não, e que serão alcançadas de acordo com os padrões definidos pelos *stealkholder*. Na área de natureza legal, busca-se o cumprimento das leis e regulamentos promulgados pelo governo que servem para estabelecer padrões mínimos de conduta e não para determinar o que é ético ou antiético por parte das organizações empresariais.

Com relação ao tema abordado pelo autor, é importante relembrar que antes foram criadas as quatro dimensões da Responsabilidade Social Empresarial por Barbaire; Cajazeira (2012), sendo que tempos depois ele elaborou a pirâmide da responsabilidade social, com mostra a imagem abaixo:

---

<sup>1</sup> É uma pessoa ou grupo que possui participação, investimento ou ações e que possui interesse em uma determinada empresa ou negócio.

Figura 1 - Tipos de Responsabilidades Sociais



Fonte: Barbiere; Cajazeira (2012)

Conforme o autor as responsabilidades econômicas que se encontravam na base da pirâmide, relacionavam-se com o lucro. Já as legais, que se assenta sobre as econômicas relacionavam-se com a obtenção do lucro, mas de acordo com os padrões legais. Já as éticas, segundo Barbiere e Cajazeira (2012) estão relacionadas à comportamentos e atividades do que certo e justo, diminuindo danos às pessoas.

No topo da pirâmide encontram-se as responsabilidades filantrópicas que envolvem ações da empresa voltadas para a comunidade em busca de bem-estar para a sociedade.

De acordo com o exposto acerca das responsabilidades sociais, a empresa deve atuar nas quatro dimensões simultaneamente, isto é, ela deve ser lucrativa, obedecer às leis, atender as expectativas éticas da sociedade e ser uma boa cidadã.

#### 8.4 A missão das empresas com a Responsabilidade Social

Segundo Tomei (1984) discorre que a incomparável função da empresa está em produzir ganho aos seus acionistas. Para ele manter Responsabilidade Social envolve a criação de empregos, remuneração de rendas justas, proporcionarem uma

boa estrutura e recursos de trabalhos em condições desejáveis aos seus colaboradores e clientes, enfim, manter em dia as obrigações devidas aos impostos.

Afirma ainda, o autor citado acima, que a empresa estará agindo de forma insensata quando acrescenta como sua a obrigação com a Responsabilidade Social, esse tipo de decisão poderia ampliar seu percentual de custos e minimizar sua margem de lucro. Esses pensamentos são bem-vindos por diversos economistas como Hanry Manne e Neil Chamberlain (WRIGHT, 2000).

Lucros, custos e produtividades, são discursos contrários a responsabilidades sociais, quando deixa de ser compreendida pela organização (TOMEI, 1984). Tratando-se do lucro, só podemos afirmar que é um indicador contrário a responsabilidade social, quando não se deixa claro que uma empresa com uma conduta socialmente responsável não é “[...] uma oposição ao comportamento maximizado de lucro” (MOTTA, 1983 apud TOMEI, 1984, p. 31). Isso representa que o foco da empresa não pode divergir da responsabilidade de gerar lucro, fortuna e se estabilizar ao longo do tempo.

O quesito dos custos e produtividade acontece no momento em que a empresa define seus objetivos específicos direcionados a responsabilidades sociais, e seus investimentos concretizados geram custos, que em curto período necessitam ser concentrados pela empresa.

No entanto, a empresa pode perder seu foco da produtividade, minimizando assim sua produção, quando ela direciona seu empenho para os objetivos sociais. Com essa visão, a responsabilidade social acaba implicando na obrigação econômica da empresa para com a sociedade. Porém, esses assuntos relacionados a lucros, custos e produtividades, podem ser decididos ao longo período, pois, estão integrados com promoção da imagem da empresa no mercado (TOMEI, 1984). A empresa que não tem uma visão sistêmica direcionada outras responsabilidades, se não a econômica, conseguirá destruir sua imagem no mercado, e até mesmo sua sobrevivência no mercado competitivo.

## 9 CONCLUSÃO

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é relevante tanto para a organização, quanto, para seus colaboradores, fornecedores e toda a sociedade envolvida. Dessa maneira, entende-se que a mesma contribui na maximização dos valores de toda equipe de trabalho da empresa, influenciando sempre na autoestima, satisfação, reconhecimento e empenho de toda a equipe de forma coletiva, proporcionando sempre, um ambiente agradável para ambos.

A essência da Responsabilidade Social para a organização está em manter o equilíbrio entre o ambiente interno e externo da empresa, de maneira que leve a empresa a executar suas ações com responsabilidade e ética com seus empregados, e com a sociedade em geral, como exemplo: apoio à escola, creches, meio ambiente e instituições como hospitais etc.

Para concluir, pode-se entender que a integração da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) com a Responsabilidade Social (RS) está focada para o desenvolvimento de suas ações de forma a transformá-las em benefícios sociais, econômicos e ambientais. Agindo dessa forma, a organização fideliza sua imagem e seu crescimento junto à sociedade, mantendo seu mercado competitivo e ampliando seus lucros. Contudo, transfere para a comunidade o direito de cobrança, caso, a empresa deixe de contribuir com a ética organizacional.

## REFERÊNCIAS

ARANTES, Eduardo Ferreira. **O retorno financeiro de programas de promoção da segurança, saúde e qualidade de vida nas empresas**. São Paulo: SESI, 2014.

ASSIS, Marcelino Tadeu de. **Indicadores de Gestão de Recursos Humanos: usando indicadores demográficos, financeiros e de processos na gestão do capital humano**. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2012.

BARBIERE, José Carlos; CAJAZEIRA, Jorge Emanuel Reis. **Responsabilidade social empresarial e empresa sustentável: da teoria à prática**. 2. ed. atual e ampliada. São Paulo: Saraiva, 2012. Disponível em: <<http://rprsocial.blogspot.com.br/2015/06/a-piramide-da-responsabilidade-social.htm>>. Acesso em: 06 fev. 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos Humanos. **O capital humano nas Organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BARROSO, Maria de Fátima; COSTA, Marco Antônio F da **Metodologia da Pesquisa: conceitos e técnicas**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Interciência, 2009.

INSTITUTO ETHOS. **O que é SER**, 2006. Disponível em: < <http://www.ethos.org.br>>. Acesso em: 30 ago. 2016.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Slvador: Casa da Qualidade, 1996.

FROES, César; MELO NETO, Francisco de Paulo de. **Gestão da Responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed. 2001.

\_\_\_\_\_. **Responsabilidade social & cidadania empresarial: a administração do terceiro setor**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

KANAANE, Roberto. **Comportamento Humano nas Organizações: o homem rumo ao século XXI**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LIMONGI FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

LORENÇO, Alex Guimarães; SCHRÖDER, Deborah de Sousa. **A Influência da Responsabilidade Social sobre o bem-estar dos seus funcionários**. 2008. Monografia apresentada ao Curso de Administração, Centro Universitário de João Pessoa, Paraíba, 2008. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br>>. Acesso em: 26 mai. 2016.

MATOS, A. **Qualidade de Vida no Trabalho e auto realização humana**. 1997. Artigo apresentado ao Instituto Catarinense de Pós-Graduação (ICPG) - Gestão Estratégica de Recursos Humanos, Santa Catarina, 1997. Disponível em: <<http://www.icpg.com.br>>. Acesso em: 28 jun. 2016.

MEDEIROS, Luiz Edgar; REIS, Carlos Nelson dos. **Responsabilidade social das empresas e balanço social**: meios propulsores do desenvolvimento econômico e social. São Paulo: Atlas, 2007. Disponível em: <[http://www.administradores.com.br/artigos/economia/\\_ e finanças / relação\\_ entre empregabilidade \\_ x\\_ motivação \\_ x qualidade de vida no trabalho;](http://www.administradores.com.br/artigos/economia/_e_financeiras_relacao_entre_empregabilidade_x_motivacao_x_qualidade_de_vida_no_trabalho;). (Relação entre empregabilidade x motivação x qualidade de vida no trabalho)>. Acesso em: 05 abr. 2016.

TORRES, Ciro. **Responsabilidade Social nas Empresas**, 2012. Disponível em: <[http://www.balancosocial.org.br/média/ART 2002 RSE Vertical.pdf](http://www.balancosocial.org.br/m%C3%A9dia/ART%20202%20RSE%20Vertical.pdf)>. Acesso em: 26 mai. 2016.

RODRIGUES, Marcus Vinícius. **Qualidade de Vida no Trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 15. ed. atual. Rio de Janeiro: Vozes, 2016.

TOMEI, Patrícia A. Responsabilidade Social de Empresas: análise quantitativa da opinião do empresariado nacional. **Revista de Administração de Empresas – ERA**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 4, p. 189 – 202, out./dez. 1984.

WRIGHT, Peter; KROLL, Mark J.; PARNEL, John. **Administração Estratégica**: conceitos. São Paulo: Atlas, 2000.