

ANÁLISE DA RESPONSABILIDADE SOCIAL INTERNA DE UMA ORGANIZAÇÃO DO TERCEIRO SETOR

RESUMO

O presente trabalho é um estudo de caso que tem por objetivo analisar possíveis ações de responsabilidade social voltada aos colaboradores de uma organização do terceiro setor que atua diretamente com a responsabilidade social externa. Para tanto, pesquisou-se peculiaridades das organizações de terceiro setor, sustentabilidade e responsabilidade social, culminando na contextualização das ações de responsabilidade social interna e qualidade de vida no trabalho. Os procedimentos metodológicos utilizados neste estudo foram o estudo de caso como estratégia de pesquisa, entrevista semiestruturada e a abordagem utilizada foi a qualitativa. O roteiro de entrevista foi elaborado pelo autor, baseado em citações do referencial teórico e aplicado com seis colaboradores estratégicos da organização. Na apresentação e análise dos dados levantados da organização encontram-se a análise de conteúdo das entrevistas. Por fim, chegou-se a conclusão que a organização não possui responsabilidade social interna, mesmo atuando com a responsabilidade social externa, o que pode muito bem ter contribuído para que atualmente a organização não possua nenhum convenio vigente.

Palavras-chaves: Terceiro Setor; Responsabilidade Social; Responsabilidade Social Interna.

ANALYSIS OF THE SOCIAL RESPONSIBILITY OF AN INTERNAL ORGANIZATION OF THE THIRD SECTOR

ABSTRACT

This paper is a case study that aims to examine possible social responsibility to employees facing a third sector organization that works directly with external social responsibility. For both, we looked at third sector's peculiarities, sustainability and social responsibility organizations, culminating in the actions' context of internal social responsibility and quality of life at work. The methodology used to develop this study was semi-structured interview and qualitative approach. When reporting the data collected from the organization are content interviews' analyses. Finally, we reached the conclusion that organization has no internal social responsibility, even acting with external social responsibility.

Key words: Third Sector; Social Responsibility; Internal Social Responsibility.

INTRODUÇÃO

Com o aumento da preocupação e importância das pessoas que permeiam o ambiente organizacional, a área de gestão de pessoas vem sendo ainda mais exigida na participação estratégica das empresas, visando um desenvolvimento social responsável não só de seus colaboradores, como também das pessoas indiretamente ligadas à organização, promovendo melhores condições de vida no trabalho e também fora dele.

Diante disso, o número de organizações interessadas em adotar e solucionar ações de interesse social cresceu consideravelmente nas últimas décadas, entre elas as Organizações-Não-Governamentais (ONGs) que fazem parte do Terceiro Setor. Estas organizações visam melhorar as condições sociais da população, uma vez que o governo, principal responsável por esta tarefa, não consegue realizar esta atividade com eficiência.

A Organização-Não-Governamental em estudo atua na área de responsabilidade social, no intuito de garantir direitos de acesso à cultura, esporte, saúde, educação e meio ambiente para crianças e adolescentes, através de projeto conveniado com o Ministério do Esporte (ME). Este projeto é viabilizado com a ajuda de parceiro do primeiro setor, representado pelo Ministério do Esporte, e do segundo setor, representado por algumas empresas privadas. Os recursos financeiros destinados aos projetos não podem ser direcionados para outro fim, sendo que para sobreviver, esta ONG precisa receber doações de seus associados ou de interessados no trabalho.

A organização possui apenas prestadores de serviços que são os agentes diretos desta responsabilidade social, pertencente a filosofia da sustentabilidade, e reconhecendo a importância desta ferramenta na área de gestão de pessoas, esse estudo visa identificar a existência ou ausência de ações socialmente responsáveis voltadas para os colaboradores desta organização de terceiro setor.

A sustentabilidade vem se tornando um assunto altamente relevante no ambiente socioeconômico, isto devido a sua capacidade de produzir no presente pensando no futuro. A responsabilidade social está inserida na filosofia de desenvolvimento sustentável, e hoje para quem atua nesta área é fundamental integrar esta temática no ambiente profissional.

Por outro lado, organizações que atuam na área de responsabilidade social devem, prioritariamente, adotar esta filosofia com as pessoas que vão desempenhar estas funções, ou seja, seus colaboradores. Portanto, realizar a responsabilidade social interna, demonstra a preocupação da organização com a melhoria das condições sociais em sua totalidade. Feito isso, tende-se a executar a atividade fim de forma mais efetiva.

ORGANIZAÇÕES DO TERCEIRO SETOR

A expressão terceiro setor é uma tradução do inglês *third sector*, é usada junto com outras expressões como, organizações sem fins lucrativos (*nonprofit organizations*) ou setor voluntário (*voluntary sector*). (ALBUQUERQUE, 2006). Este termo foi definido na primeira metade do século passado, nos Estados Unidos, sendo denominado assim por não ser representado pelo estado (primeiro setor) e nem possuir empresariado privado (segundo setor), no entanto este setor possui ações de caráter público e privado aceitando a participação destes dois outros setores para desenvolver soluções para a desigualdade e exclusão social decorrentes na maioria das vezes do baixo poder aquisitivo de uns e de muito poder aquisitivo de outros (MELO NETO; FRÓES, 1999).

O terceiro setor cresceu demasiadamente nos Estados Unidos a partir da segunda metade

do século XX sendo, o setor que mais emprega pessoas no País (DRUCKER, 1996). Já no Brasil, segundo pesquisa do IBGE (2008), estavam registradas mais de 300 mil Fundações Privadas e Associações sem Fins Lucrativos, que empregaram 1,7 milhão de pessoas em todo o País.

As organizações sem fins lucrativos fazem parte deste setor que já ocupa um papel importante na economia, oferecendo oportunidades de empregos a ponto de que, em média, para cada 20 empregos, em 22 países desenvolvidos ou em desenvolvimento, um é de organização não governamental (GRAYSON; HODGES, 2003). A quantidade de ONGs tende a crescer ainda mais devido à ineficiência do estado nas questões sociais (MONTANO, 2002).

O número de pessoas favorecidas pode ser ainda maior devido a grande informalidade que há no terceiro setor. Os colaboradores que atuam nessas organizações podem ser remunerados através do regime de Consolidação das Leis de Trabalho (CLT) ou por prestação de serviço à entidade, existindo ainda o colaborador não remunerado, denominado como voluntário e vinculado através de um termo de adesão (BARBOSA; OLIVEIRA, 2002).

“As ONGs são entidades de natureza privada sem fins lucrativos, que juridicamente são associações ou fundações”. (TACHIZAWA, 2004, p. 312). Isto não significa que ela não pode ter lucro, mas sim, segundo Melo Neto e Fróes (2001), que o lucro destas organizações atua como indicador socioeconômico de natureza interna e externa, isto significa que elas lucram socialmente quando suas ações internas são efetuadas com sucesso e lucram externamente na medida em que a organização ganha credibilidade e confiança perante o mercado, tendendo assim um acréscimo nas vendas de seus produtos e serviços.

O grande aparecimento de ONGs no Brasil surgiu por volta das décadas de 60 e 70, época de ditadura militar. Sua consolidação é mais recente, pertence às décadas de 80 e 90, período este, que houve um crescimento considerável de ONGs no país. Mesmo tendo seu aparecimento e consolidação em menos de 50 anos, as Organizações Não Governamentais assumiram papel relevante como agilizadoras dos movimentos sociais (MATTOS; DRUMMOND, 2005).

Atualmente, as ONG's, juntamente, com movimentos sociais vêm promovendo mecanismos de combate à exclusão social, e desenvolvendo de políticas que visam transformar um mundo de desigualdades sociais, em um mundo mais justo (PEREIRA, 2004). No entanto, as estas organizações possuem baixo índice de profissionalização, podendo comprometer a própria atividade (KISIL, 2006). Outra peculiaridade se refere aos recursos disponíveis, que provém de: doações de pessoas físicas ou jurídicas; incentivos fiscais dedutíveis do imposto de renda; convênios firmados com órgãos estatais; ou ainda, subvenções do dinheiro público para fins definidos (BARBOSA; OLIVEIRA, 2002).

As organizações sem fins lucrativos atuam principalmente com ações sociais compreendidas por projetos sociais, os quais, normalmente, são viabilizados por contribuições de civis que acreditam e confiam nesta causa, financiamentos vindos de outros setores e a participação de voluntariados (MELO NETO; FRÓES, 1999). Estas ações têm como público-alvo um segmento específico da população, sejam crianças, jovens, idosos ou pessoas em estado de carência (doentes, desempregados, usuário de drogas). A ação desenvolvida a eles, visa removê-los desta situação indesejada de modo a melhorar as suas condições de vida (MELO NETO; FRÓES, 2001).

DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSABILIDADE SOCIAL

A partir da Revolução Industrial o homem evolui tecnologicamente, preocupando-se

com o lucro de sua produção, pois era dele que viria a maior garantia de subsistência da época, inconscientemente, o ser humano perdeu contato com a sua essência natural, incentivando o comportamento individualista, competitivo e egoísta, aumentando os problemas ambientais, sociais e econômicos a ponto de gerar desequilíbrio na natureza (BRAUN, 2001).

É neste contexto, somado com o aumento da conscientização da população em relação à destruição do meio ambiente e dos problemas sociais que, na década de 80, na medida de encontrar meios de promover o desenvolvimento favorecendo a sobrevivência da economia, surge a filosofia da sustentabilidade (SAVITZ; WEBER, 2007).

Um marco para o desenvolvimento sustentável foi a Agenda 21, “documento oficial da RIO-92, nela apresentam-se esforços para melhorar a questão ambiental, através de programas sociais, ecológicos e econômicos”. (BRAUN, 2001, p. 9).

Segundo Silveira e Crespo (2000), os processos e políticas da Agenda 21 visam o equilíbrio das desigualdades territoriais existentes, melhorando o espaço disposto tanto para as pessoas entre si, como para o meio ambiente; buscar a conscientização dos países para a responsabilidade ambiental; propor o consumo consciente dos recursos naturais disponíveis; desejar a diminuição do consumo desordenado de bens e materiais não recicláveis; refletir sobre a utilização de tecnologias de produção que visam a diminuição da poluição; recuperar áreas já degradadas do meio ambiente; manter a existência da biodiversidade.

Ao longo dos anos a realidade atual do mundo vem sofrendo com a utilização descontrolada dos recursos naturais satisfazendo os desejos do consumismo humano. Em virtude disso, Almeida (2002) considera a sustentabilidade como sendo o novo paradigma a ser desenvolvido. Para ele o desenvolvimento sustentável consiste na integração e interação das dimensões econômicas, sociais e ambientais, de modo que ambos possam sobreviver em sinergia promovendo bem-estar, qualidade de vida e continuidade para as novas gerações.

Uma característica fundamental está no equilíbrio entre o desenvolvimento social e econômico com o aumento da proteção do meio ambiente, criando uma responsabilidade que pode atuar como processo de mudança social, onde a utilização de recursos naturais, investimentos financeiros e o desenvolvimento tecnológico devem trabalhar com harmonia (CLARO; CLARO; AMÂNCIO, 2008).

Uma das dimensões do desenvolvimento sustentável apontada por Sachs (1997 apud BELLEN, 2005) é a dimensão social, também denominada por ele de sustentabilidade social, que é o processo de desenvolvimento e crescimento, que visa à qualidade de vida da população, onde uma das medidas relatadas é a divisão de forma igualitária da renda, no sentido de diminuir a desigualdade social.

“A dimensão social deve orientar-se pela satisfação das necessidades humanas, no sentido de elevar a qualidade de vida das pessoas, que dependerá da capacidade que estas têm de satisfazer adequadamente suas necessidades”. (RODRIGUÉZ, 1997, p. 53).

A sociedade sustentável é aquela que promove o seu próprio desenvolvimento, obtendo moradia e acesso a terra, criando mais vagas de empregos, aumentando a renda não no sentido de concentrá-la para gerar riqueza, mas sim no sentido de reinvestimento da própria sociedade, construindo novos modelos de inclusão social. Para que isso aconteça, é importante que o cidadão assuma este compromisso social lutando por seus direitos resultando no bem-estar social de todos (MELO NETO; FRÓES, 2002).

Analisar a sustentabilidade de forma segmentada facilita a compreensão, entretanto, Hardi e Zdan (1997 apud BELLEN, 2005) salientam a importância de se levar em conta a interdependência dos sistemas envolvidos, como por exemplo, uma indústria que utiliza algum

recurso natural para fabricar seus produtos, precisa respeitar e preservar, impreterivelmente, o ambiente de onde foi retirada esta matéria prima, e também respeitar o ambiente no qual a indústria está inserida, uma vez que a indústria depende do meio, mas o meio muitas vezes, como é o caso da natureza, independe da indústria.

Melo Neto e Frões (1999, p. 91) relatam que “ao participar de ações sociais em benefício da comunidade, a empresa atua na dimensão social do desenvolvimento sustentável e exerce a sua responsabilidade social”.

A responsabilidade social faz parte da filosofia da sustentabilidade, preocupando-se com as consequências das atividades desenvolvidas por uma empresa e sua relação com a comunidade (TACHIZAWA, 2004). Portanto, nesta seção pretende-se retirar da literatura a contextualização desta responsabilidade, entender sua história, apresentar seus conceitos, definir seus objetivos e partir para suas características.

Até o século XIX a ética e a responsabilidade social eram aceitas como doutrina, quando o direito de conduzir os negócios de forma corporativa era prerrogativa do estado e da monarquia e não um interesse privado (HOOD, 1998 apud ASHLEY, 2005, p. 45).

Diante do desenvolvimento industrial ocorrido nos Estados Unidos e na Europa ocidental no final do século XIX, houve uma necessidade de aperfeiçoamento dos princípios tradicionais da organização, uma vez que nesta época surgiram os primeiros trabalhos científicos apontando a preocupação com a saúde do trabalhador devido aos efeitos da poluição de minas e fábricas. É neste contexto que surge a primeira ideia de responsabilidade social (TACHIZAWA, 2004).

Em 1919, teve-se a primeira ação de responsabilidade social, devido ao julgamento de Henry Ford, fundador e acionista majoritário da Ford Motor Company, contra John e Horace Dodge, também acionistas da companhia, os quais criticavam a atitude da não distribuição de uma parte dos dividendos da empresa para os acionistas cujo qual foi revertida em investimentos na capacitação da produção, no aumento de salário e no fundo de reserva para seus funcionários (ASHLEY, 2005).

Reforçando a ideia anterior, Melo Neto e Frões (2001) afirmam que a fonte de origem da responsabilidade social está na consciência social dos empresários, que perceberam que o baixo poder aquisitivo, a violência e a educação deficitária, atrapalham o desenvolvimento dos negócios.

A responsabilidade social foi a necessidade de uma resposta das empresas às críticas sociais provenientes da atuação dos movimentos sociais, ONG's e aperfeiçoamento da regulação do estado. Sendo assim, as organizações foram pressionadas a assumir esta responsabilidade e desenvolver ações voltadas à comunidade (CARNEIRO, 2008).

Outras vertentes dizem que a responsabilidade social surgiu a partir do crescimento do nível de informação e conscientização das sociedades do sistema capitalista. Diante do predomínio do consumismo exacerbado e do desenvolvimento de novas tecnologias, surge também a exigência da população por um compromisso social mais efetivo por parte das empresas, criando um novo objetivo além da minimização de custos e o aumento do lucro (KARKOTLI; ARAGÃO, 2004).

Para Drucker (1975) a responsabilidade social pode emergir tanto dos impactos sociais da instituição, quanto dos problemas sociais da própria sociedade. Ambas são de interesse da administração porque a instituição que é administrada vive necessariamente na sociedade e comunidade. Mas nos aspectos as duas são diferentes. A primeira lida com o que uma instituição faz para a sociedade. A segunda com o que uma instituição pode fazer pela sociedade.

Para Ashley (2005), o conceito de responsabilidade social sofre evoluções na medida em que muda os agentes para quem a empresa deve ser responsável. Se recentemente as organizações estavam voltadas para seus acionistas, hoje elas devem estar voltadas também para sua comunidade, seus colaboradores, para o meio ambiente, governo, rede de fornecedores, consumidores, concorrentes, enfim um conjunto de elementos chamado *stakeholders*.

Karkotli e Aragão (2004) conceituam a responsabilidade social nas empresas como sendo, o comportamento ético e responsável na busca de qualidade nas relações que a organização estabelece com todos os seus *stakeholders* associado direta ou indiretamente a empresa, incorporando a orientação estratégica da empresa, e refletindo em desafios éticos para as dimensões econômicas, ambientais e sociais.

A responsabilidade social de uma organização não consiste somente na decisão de participar mais diretamente das ações comunitárias na região em que ela está inserida, nem tão pouco preservar o meio ambiente, mas sim, vai além disso, é necessário investir no bem-estar dos colaboradores e seus familiares, promover um programa de higiene e qualidade, assegurar uma boa relação seus parceiros e visar a satisfação dos clientes (MELO NETO; FRÓES, 1999).

Para uma organização ser socialmente responsável, necessita-se executar os interesses dos *stakeholders* para integrá-los ao planejamento estratégico da organização, visando atender a necessidade de todos da melhor maneira possível. Além disso, faz parte da responsabilidade social, ações que geram empregos, ações que contribuem para o desenvolvimento regional, doações à ONG's, doações de alimentos e equipamentos, investimentos em desenvolvimento profissional, apoio a eventos culturais, sociais e educacionais (IBIDE, 2006).

O objetivo da responsabilidade social das organizações é atender às necessidades dos colaboradores, fornecedores, consumidores, governo, comunidade e meio ambiente, a ponto de melhorar a qualidade de vida das pessoas que nelas fazem parte, valorizando o potencial humano, chegando num equilíbrio social e ecológico (KARTOTLI; ARAGÃO, 2004).

Uma das responsabilidades que uma organização deve ter é o compromisso pelo social, entretanto, os gestores não podem esquecer que para praticar a responsabilidade social a organização, primeiramente, deve ser administrada com competência (DRUCKER, 1975).

Diante disso, as organizações devem considerar a dependência dos processos que ocorrem no ambiente corporativo, no momento de planejar e executar suas estratégias, senão de nada adiantará seus objetivos de aumentar as vendas, ampliar a rede de clientes, e aumentar a rentabilidade, se a realização desses processos está diretamente relacionada ao desempenho das pessoas da organização em um contexto de responsabilidade social. (TACHIZAWA, 2004).

RESPONSABILIDADE SOCIAL INTERNA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O ambiente interno é aquele que influencia e é influenciado por ações ou elementos que têm relação direta com as atividades da empresa, sendo este ambiente um dos alvos da responsabilidade social, denominada responsabilidade social interna (RSI), a qual tem o objetivo de dar suporte aos seus funcionários no sentido de promover a qualidade de vida no trabalho (QVT). (KARKOTLI, 2006).

Ofertar ao ambiente interno da organização oportunidades de expressão e de participação nas decisões é fundamental para a melhoria dos processos no trabalho e acima de tudo, uma forma de valorização do intelecto dos colaboradores, resultando na qualidade de vida e na produtividade da organização, com ganhos para todos (FERNANDES, 1996).

Melo Neto e Fróes (2001) conceituam a RSI como sendo o primeiro estágio do desenvolvimento de uma responsabilidade social corporativa. A empresa neste estágio tem o foco nas suas atividades internas, com investimentos na educação dos funcionários ou seus familiares, assistência social, e outros benefícios que buscam a saúde, segurança e qualidade no ambiente de trabalho.

Sendo assim, percebe-se que a RSI está diretamente relacionada a qualidade de vida no trabalho, tornando-se difícil estudar estes conceitos individualmente, tanto pela dificuldade de separar suas definições, mas principalmente pela escassez de estudos que referem-se exclusivamente a responsabilidade social voltada ao público interno, por isso, sugere-se que para continuar a contextualização de responsabilidade social interna, inclua-se, a temática sobre QVT.

A QVT se originou da Escola Comportamental, cujo qual é um desmembramento da Escola de Relações Humanas (MORAES, 1990 apud BÚRIGO, 1997). Através de iniciativas científicas, lideranças sindicais, representantes do primeiro, segundo e terceiro setor, foi que a qualidade de vida no trabalho ganhou enorme importância nas décadas de 60 e 70, partindo assim para uma das responsabilidades sociais a serem adotadas pelas empresas (BÚRIGO, 1997).

Os estudos de qualidade de vida no trabalho, segundo Tolfo e Piccinini (2001), se iniciaram na década de 50, apresentando duas fases. A primeira delas se estendeu até 1974, quando a preocupação com a economia, crescente inflação, e a crise energética fez com que houvesse um desinteresse por investimentos na QVT, fazendo com que as necessidades da empresa incumbissem às necessidades dos funcionários. A segunda fase, aconteceu a partir de 1979, quando as indústrias norte-americanas identificaram que a sua falta de competitividade, em relação às indústrias japonesas, estava relacionada aos estilos gerenciais que promoviam a QVT no ambiente de trabalho.

A QVT possui em sua essência, auxiliar o desenvolvimento das atividades de uma organização com o objetivo de satisfazer as necessidades dos colaboradores (RODRIGUES, 1994). A qualidade de vida no trabalho ainda pode ser entendida como a relação entre o ambiente de trabalho e o trabalhador, associada ao bem-estar, à saúde e a segurança no trabalho de modo melhorar as condições de vida no trabalho (BÚRIGO, 1997).

As principais ações de desenvolvimento de responsabilidade social interna, para Melo Neto e Fróes (1999), são os investimentos no bem-estar dos funcionários e seus dependentes, que vão desde vale-transporte e vale-alimentação passando por auxílio à saúde chegando até a participação nos lucros, e os investimentos na capacitação que visa qualificar profissionalmente e educacionalmente os empregados. Estas ações têm o objetivo de melhorar o clima organizacional e o bem-estar de seus funcionários e familiares para que, conseqüentemente, os funcionários se motivem, e a empresa possa obter um melhor desempenho.

Tolfo e Piccinini (2001) relataram que as principais ações de QVT envolvem investimentos em planos de saúde com cobertura total, cursos superiores e de pós-graduação em áreas de interesse da empresa, subsídio escolar para funcionários e seus familiares, e descontos para a compra de produtos.

Dentre as atividades voltadas aos funcionários das empresas que uma organização pode ter, destacam-se as ações que visam a segurança no trabalho, programa de conscientização para os colaboradores, estudos ergômetros empresariais, programa de controle de doenças ocupacionais e planos de saúde (MILANO, 2002).

Muitos autores abordam os termos de modelo proposto por Walton, no interesse de operacionalizar estas dimensões, para tanto, na sequência, tem-se alguns destes esforços.

Para Búrigo (1997), a compensação justa e adequada refere-se à remuneração justa de um trabalho desempenhado, levando-se em conta o pagamento mínimo para que o empregado supra suas necessidades e a equivalência dos assalariados de outras ou da própria instituição.

As condições de saúde e segurança no trabalho, estão relacionadas a, jornadas e de trabalho que respeitem a duração prevista em lei; carga de trabalho que esteja bem dividida não gerando sobrecarga; ambiente de trabalho que proporcione e promova a eficiência do trabalho e o bem estar, respectivamente; quantidade e qualidade adequada de materiais e equipamentos; ambiente de trabalho que promova a saúde e a segurança no trabalho de modo a diminuir o estresse negativo (FERNANDES, 1996).

Em relação a utilização e desenvolvimento de capacidades, Chiavenato (2000) relata a importância de fazer com que o indivíduo atue com autonomia, entendimento do sentido de sua tarefa, reconhecimento dos resultados esperados, capacitações e variabilidade nas funções para aumentar as habilidades, e retroinformação no sentido de conscientizar o indivíduo em relação a sua avaliação.

As oportunidades futuras de crescimento contínuo e seguro, para Búrigo (1997), referem-se as oportunidades que valorizam os colaboradores, tais como a possibilidade de avanços na carreira, o desenvolvimento potencial das capacidades através de programas de capacitação.

A integração social na organização, refere-se ao grau de equivalência de oportunidades e *status* para os colaboradores, criando um ambiente sem preconceitos quanto a raça, sexo, crenças, estilos de vida ou aparência. Outros critérios abordados na integridade social, são os relacionamentos afetivos sociais, os quais promovem um ambiente que respeita às individualidades, reciprocidade e senso comunitário (FERNANDES, 1996).

A constitucionalidade na organização, diz respeito às garantias constitucionais, como por exemplo, os respeitos às leis e direitos trabalhistas, privacidade do indivíduo, liberdade de expressão e transparências nos processos da organização (CHIAVENATO, 2000).

Por sua vez, a dimensão do trabalho e onde a experiência pode ter pontos fortes e fracos, reflita pontos fortes é preciso analisar e aperfeiçoar os esquemas de trabalho, a expectativa de carreira, progresso e promoção (RODRIGUES, 1994).

Por último, a relevância social da vida no trabalho é definida por Fernandes (1996), como a categoria que tem o objetivo de medir a QVT na visão do colaborador em percepção à responsabilidades social da organização, destacando-se:

- a) imagem da instituição: percepção que os empregados tem da empresa que o fazem perceber sua importância, satisfação pessoal;
- b) responsabilidade social da instituição: visão do empregado, quanto o impacto positivo que a organização causa a comunidade onde está inserida;
- c) responsabilidade social pelos serviços: percepção do empregado quanto a qualidade das ações socialmente responsáveis da organização;
- d) responsabilidade social pelos empregados: visão do empregado quanto à sua valorização diante da organização, através das políticas de gestão de pessoas.

O Instituto Ethos (2004 apud ASHLEY, 2005) relata que para a empresa ser socialmente responsável com seu público interno, ela precisa ir além dos padrões exigidos pela Organização Internacional do Trabalho (OIT). Na sequência apresentam-se ações com que a empresa deve se preocupar na visão do Instituto Ethos (2004 apud ASHLEY, 2005):

- a) a organização deve buscar uma boa relação com os sindicatos trabalhistas no intuito de solucionar alguma demanda coletiva;

- b) a ascensão de programas de gestão participativa onde o funcionário possa compartilhar os desafios da empresa com o seu desafio profissional;
- c) a organização deve assumir um compromisso com o futuro das crianças, não utilizando, direta ou indiretamente, mão de obra infantil;
- d) a organização deve respeitar as diferenças, de modo a promover a inclusão de indivíduos que sofrem discriminação;
- e) a organização deve oferecer boa remuneração e outros tipos de benefícios, também deve promover o desenvolvimento profissional de seus funcionários;
- f) a organização deve fornecer saúde, segurança e condições de trabalho em suas dependências;
- g) a organização deve promover a geração de empregos;
- h) a organização no intuito de reduzir seus custos deverá considerar a ação demissionária como uma das últimas alternativas. Quando for inevitável fazê-la com responsabilidade de modo a conceber aos ex-funcionários outras oportunidades empregatícias.

A empresa socialmente responsável com o seu público interno age desta maneira por acreditar que será uma empresa melhor, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa a todos. A prática desta responsabilidade, compreende-se em um ambiente de trabalho saudável e propício à realização profissional das pessoas (INSTITUTO ETHOS, 2009).

Uma política de QVT pode ser usada tanto para que uma organização rejuvenesça sua forma de organização do trabalho para satisfação pessoal, quanto para elevar a produtividade das empresas, na medida em que os empregados aumentam sua participação nos processos relacionados ao trabalho (FERNANDES, 1996).

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste estudo utilizou-se o método indutivo, para primeiramente fazer o processo observacional do fenômeno estudado, comparando fatos para verificar a relação existente entre eles, e por fim estabelecer uma conclusão generalizada, conforme sugere Marconi e Lakatos (2009).

A pesquisa exploratória está conduzida para esclarecer a natureza do problema a ser pesquisado. Dessa forma, ela pode gerenciar uma descoberta ou um problema geral. Assim, poderá precisar de uma pesquisa para ter o melhor entendimento das dimensões do problema e para ajudar a análise (ZIKMUND, 2006). Utilizou-se deste tipo de pesquisa, para encontrar o histórico, conceito, objetivo e características dos temas abordados neste trabalho, oferecendo maior familiaridade e facilitando a formulação do objetivo, que é identificar as ações de responsabilidade social do Instituto Contato, além de auxiliar na elaboração do roteiro de entrevista para a coleta e análise dos resultados.

Além da pesquisa exploratória, utilizou-se a pesquisa descritiva, que trata-se da descrição do fenômeno através levantamentos ou observação (SOUZA; FIALHO; OTANI, 2007). Essa pesquisa foi utilizada para descrever algumas características da organização, tais como, políticas da gestão de pessoas e o estudo da situação problemática em que a organização se encontra. Os dados foram coletados através de entrevista semiestruturadas com os coordenadores setoriais.

Para apresentar a organização e explicar a funcionalidade de seus cargos hierárquicos,

utilizou-se da pesquisa documental, representada pelo estatuto do Instituto Contato, e de observações do próprio acadêmico. A pesquisa documental assemelha-se com a pesquisa bibliográfica, a grande distinção está na natureza das fontes pesquisadas, onde na pesquisa documental estas fontes não sofrem um tratamento analítico (SOUZA; FIALHO; OTANI, 2007).

A abordagem utilizada foi a qualitativa, visando o processo de reflexão e análise da realidade através da utilização de métodos e técnicas para compreensão detalhada do objeto de estudo em seu contexto histórico e/ou segundo sua estruturação. (OLIVEIRA, 2007).

A técnica de observação participante foi utilizada durante o período de Janeiro a Dezembro do

ano de 2009. Este tipo de observação eram anotadas e repassadas para caracterização da empresa, no sentido de auxiliar na identificação de ações de responsabilidade social da organização com seus colaboradores. A observação participante, segundo Cervo e Bervian (2007), é aquela em que o pesquisador se envolve com o objeto da pesquisa da observação, por possuir um vínculo com as atividades realizadas.

Para coletar os dados desejados, o pesquisador, entre os dias 15 de setembro a 15 de outubro de 2009, realizou entrevistas com coordenadores setoriais da organização, com duração média de 50 minutos. As informações foram gravadas e transcritas pelo pesquisador. O tipo de entrevista utilizada foi a entrevista semiestruturada, onde o entrevistador organiza um conjunto de questionamentos, mas permite, que o entrevistado comente livremente sobre assuntos que envolvam o tema principal (PÁDUA, 2008). Este roteiro de entrevista continha 10 perguntas elaboradas de acordo com citações do referencial teórico.

O referido instrumento estava dividido pelos indicadores: Gestão democrática e participativa, Capacitação e Reconhecimento onde se utilizou de autores como Instituto Ethos, Chiavenato e Fernandes como referências. Remuneração, com os autores Melo Neto e Fróes, Milano e Búrigo. Segurança no trabalho, com as citações de Fernandes. Este roteiro foi aplicado em uma amostra de 6 pessoas, aonde a população era formada por 17 prestadores de serviço da organização.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Nesta seção apresenta-se a análise das entrevistas realizadas com os prestadores de serviço da organização, no sentido de identificar as ações socialmente responsáveis com o foco voltado para os seus colaboradores. Os dados foram agrupados em cinco subseções representadas por indicadores organizacionais e para identificar os entrevistados foi utilizada a nomenclatura E1, E2, E3, E4, E5 e E6. Em alguns casos não se apresenta a nomenclatura do entrevistado, pois a resposta se repete na mesma linha dos demais e apenas respondeu positivo ou negativo para a pergunta.

Gestão democrática e participativa

É importante que o indivíduo atue com autonomia, com poder de decisão em suas atividades. (CHIAVENATO, 2000), pensando nisso é que se estabeleceu o primeiro questionamento, conforme segue nas informações coletadas e apresentadas no quadro abaixo:

E1	“tenho! decido a execução das minhas atividades, porém não participei do planejamento”
E2	“posso realizar minha tarefa da minha maneira, desde que atinja o resultado esperado”.

E3	“Ao realizar minhas tarefas posso decidir, dentre as alternativas impostas”.
E4	“Minhas funções não necessitam de uma aprovação prévia para serem executadas”.
E5	“Todas as atividades que desenvolvo estão subordinadas aos dirigentes da instituição”
E6	“Possuo autonomia para desempenhar minha atividade”.

Questionamento 1: Você possui autonomia para desenvolver suas atividades?

Fonte: Dados primários (2009).

Verificou-se que os prestadores E1, E2, E3, E4 e E6 possuem certo grau de autonomia para realizar suas atividades, o mesmo não pode ser dito pelo entrevistado E5, o qual relatou que não possui autonomia para decidir, pois suas tarefas estão diretamente subordinadas aos superiores da organização. Levando em conta que os entrevistados possuem certo grau de autonomia na execução de suas tarefas, fizeram-se necessários novos questionamentos.

Analisando a participação dos colaboradores no processo de planejamento e decisão da organização, atitude importante, que o Instituto Ethos (2009) considera uma ascensão no ambiente organizacional, onde o funcionário pode compartilhar os desafios da empresa com o seu desafio profissional, chegou-se a conclusão que nenhum dos entrevistados participavam do processo de decisão da organização, conforme relatos de:

E1	“As decisões são tomadas e apenas repassadas”
E2	“Não participo de nenhum processo de planejamento da organização”
E3	“As decisões são centralizadas na gestão da organização”

Questionamento 2: Você participa dos processos de planejamento e decisão da organização?

Fonte: Dados primários (2009).

Diante disso, foi possível identificar que a organização estudada não apresenta a ação de oportunizar que os colaboradores participem dos processos de decisão da organização, bem como não possuem autonomia das suas funções, uma vez que, apenas ter liberdade para executar suas tarefas, não basta para o indivíduo ter autonomia, é preciso que ele faça parte do planejamento da organização.

Referente à organização ofertar oportunidades para os colaboradores se expressarem, em reuniões ou contrapontos, ato fundamental para a melhoria dos processos no trabalho, e acima de tudo, uma forma de valorização do intelecto dos colaboradores segundo Fernandes (1996), chegou-se a mesma informação, onde os colaboradores de forma unânime se manifestaram negativamente sobre a organização oferecer oportunidades para os colaboradores se expressarem.

A transparência nos processos organizacionais é outro ato que deve ser ofertado aos colaboradores para se atingir a qualidade de vida no trabalho (CHIAVENATO, 2000). Diante do questionamento, obtiveram-se as seguintes respostas:

E1	“Não possui transparência suficiente”
E2	“As informações vêm incompletas, o que dificulta a visão global do trabalho da instituição”.
E3	“A organização não age com transparência, pois todos deveriam participar das tomadas de decisão da instituição por se tratar de uma ONG”.
E4	“Muitas das informações vem de cima para baixo, então só sabemos aquilo que é imposto”.
E5	“Muitos processos são desconhecidos pelos colaboradores”.
E6	“As decisões não são acompanhadas de justificativas”.

Questionamento 4: A organização age com transparência nos processos?

Fonte: Dados primários (2009).

Portanto verificou-se que todos os entrevistados desconhecem alguns processos organizacionais, o motivo pelo qual isso se sucedeu está fortemente ligada à ausência de algumas informações perdidas durante o processo de comunicação entre diretoria e prestadores.

Remuneração

Outro ato de responsabilidade social interna seria a oferta outros benefícios, que não a remuneração, como ação de responsabilidade social interna de uma organização (MELO NETO; FRÓES,1999) e (MILANO, 2002).

E1	“Além da remuneração nada”
E3	“A organização não oferece nenhum outro tipo de benefício”.
E6	“Nenhum benefício adicional”.

Questionamento 5: A organização oferece outro tipo de benefício?

Fonte: Dados primários (2009).

De acordo com as informações coletadas nas entrevistas, quando perguntado se os prestadores possuem algum outro tipo de benefício da organização, tais como: Vale-transporte; Vale-alimentação; Assistência social; Plano de saúde, a resposta foi negativa para a existência de qualquer benefício além da remuneração.

Outra ação questionada refere-se à remuneração justa de um trabalho desempenhado, levando-se em conta o pagamento mínimo para que o empregado supra suas necessidades e a equivalência dos assalariados de outras ou da própria instituição (BÚRIGO, 1997). Diante disso, foi perguntado para os prestadores de serviço se a remuneração era justa, tanto perante outros colaboradores, quanto perante o mercado de trabalho:

E1	“Minha remuneração é justa, tanto em relação a outros colaboradores, como em relação ao mercado de trabalho”.
E2	“Em relação ao mercado com certeza não”.
E3	“Considero minha remuneração justa em ambos dos casos”.
E4	“Tanto em relação aos outros colaboradores, quanto em relação ao mercado de trabalho, minha remuneração é justa”.
E5	“Posso considerar justa sim”.
E6	“Sim”.

Questionamento 6: Você considera sua remuneração justa?

Fonte: Dados primários (2009).

Analisando as respostas, E1, E3, E4, E5 e E6 que consideraram suas remunerações adequadas em ambos dos casos, e somente E2 relatou que não considera seu salário justo em nenhuma das situações. Com isso, poder-se-ia dizer que, mesmo havendo um indivíduo como desvio padrão, a organização apresenta esta ação como responsabilidade social interna. No entanto, coube ao pesquisador salientar que a remuneração dos colaboradores não vem de recursos próprios da organização, mas sim de convênios firmados e funções previstas nos projetos executados. Sendo assim não pode se considerar como uma ação de responsabilidade social interna. Poder-se-ia, caso a organização oferece outro benefício além da remuneração.

Segurança no trabalho

Fernandes (1996) aponta que a segurança no trabalho é mais uma ação voltada para a qualidade de vida do trabalhador, diante disso neste indicador foi questionado primeiramente se a organização possuía algum programa de segurança que visasse à diminuição dos riscos de

acidentes no trabalho e logo após, se os materiais e equipamentos disponíveis estavam adequados para a realização das atividades. Para a primeira pergunta, obteve-se resposta negativa de ambos:

Referente às condições dos equipamentos e materiais disponíveis, E1, E2, E3, E4 e E6, afirmaram que a organização possui problemas nestes quesitos, sendo E5 a única exceção entre os entrevistados, entretanto, E5 reconhece ser mais favorecido que os demais colaboradores, portanto, é possível afirmar que o Instituto Contato não apresenta esta ação voltada a seus colaboradores, uma vez que Fernandes (1996) relata que as condições de saúde e segurança no trabalho, também estão relacionadas a quantidade e qualidade adequada de materiais e equipamentos no ambiente de trabalho.

E1	“Há uma quantidade insuficiente de equipamentos”.
E2	“Temos sérios problemas na qualidade de alguns equipamentos”.
E3	“Alguns materiais importantes são inexistentes, e muitos equipamentos estão defasados”.
E4	Os equipamentos e materiais disponíveis não são adequados.
E5	“Particularmente, sou privilegiado neste quisito”.

Questionamento 8: Os equipamentos e materiais disponíveis estão adequados para a execução de sua função?

Fonte: Dados primários (2009).

Capacitação

Neste indicador o objetivo da entrevista estava concentrado em identificar se a organização oferece cursos de capacitação e atualização para aperfeiçoar seus colaboradores, ação que segundo Chiavenato (2000), este ato é uma das ações para atingir a Qualidade de Vida no Trabalho.

E3	“Infelizmente, a organização não oferece capacitações”.
E5	“Existe a flexibilidade de participarmos, mas não é incentivado pela organização”.

Questionamento 9: A organização oferece curso de capacitação e atualização?

Fonte: Dados primários (2009).

Diante disso, verificou-se que a organização não investe em capacitações para seu público interno, uma vez que, todos os pesquisados relataram a ausência desta ação.

Reconhecimento

Neste indicador, a intenção era identificar se os colaboradores eram reconhecidos pela organização, uma vez que Chiavenato (2000), relatou a importância de fazer com que o indivíduo atue com entendimento de sua tarefa e reconhecimento dos resultados esperados. Por isso, os questionamentos neste tópico, procuravam verificar se a organização estudada realizava reuniões periódicas, com o objetivo de divulgar os resultados esperados e atingidos dos colaboradores.

E5	“São realizadas reuniões, aonde a ênfase está nos resultados esperados, numa perspectiva de criticar o trabalho realizado”.
E6	“A organização não realiza este tipo de reunião”.

Questionamento 10: São realizadas reuniões para informar os resultados esperados e atingidos?
Fonte: Dados primários (2009).

No resultado da entrevista, observou-se que, apenas E5 participa de reuniões periódicas, no entanto, ele mesmo relata ainda, que as pautas são voltadas para os resultados esperados, numa perspectiva de criticar o trabalho realizado. Portanto, é plausível dizer que a organização não possui esta ação diante de seus colaboradores.

Além disso, perguntou-se, se há reconhecimento da organização, e a resposta foi unanime o que comprova que a organização não realiza esta ação voltada ao seu público interno. Sendo assim, percebe-se que não há ações de responsabilidade social interna, o que por ventura pode gerar insatisfação e desmotivação dos colaboradores perante a organização.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral do trabalho foi atingido através da pesquisa de campo onde se identificou que a organização estudada não possui as ações concretas de responsabilidade social interna. Diante disso, pode-se concluir, com base na apresentação e análise dos dados, que a organização possui colaboradores insatisfeitos em relação a gestão de pessoas da organização.

A organização não possui este departamento, sendo está função de responsabilidade da presidência e do conselho administrativo e executivo. Esta peculiaridade não inocenta os problemas que a organização tinha na época, e que de antemão poderiam colocar em risco a vitalidade da organização.

Este estudo é importante, pois passado 5 anos após a pesquisa de campo desta pesquisa, a organização não possui convênios desde 2011, e só existe no papel, ou seja, não possui estrutura administrativa, nem colaboradores remunerados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBUQUERQUE, A. C. **Terceiro setor: história e gestão das organizações**. São Paulo: Summus, 2006.

ALMEIDA, Fernando. **O bom negócio da sustentabilidade**. Rio de Janeiro: Nova fronteira, 2002.

ASHLEY, Patrícia Almeida. A mudança histórica do conceito de responsabilidade empresarial. In: _____. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2005. p. 45-47.

BARBOSA, M. N. L; OLIVEIRA, C. F. **Manual de ONGs**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2002.

BELLEN, H. M. V. **Indicadores de sustentabilidade: análise comparativa**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

BRAUN, R. **Desenvolvimento ponto sustentável: novos paradigmas ambientais**. Petrópolis: Vozes, 2001.

BÚRIGO, C. C. D. **Qualidade de vida no trabalho: dilemas e perspectivas**. Florianópolis: Insular, 1997.

- CARNEIRO, M. S. Crítica social e responsabilização empresarial: análise das estratégias para a legitimação da produção siderúrgica na Amazonia Oriental. **Caderno de RH**, Salvador, v. 21, n. 53, ago. 2008.
- CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson, 2007.
- CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.
- CLARO, P. B. O.; CLARO, D. P.; AMÂNCIO, R. Entendendo o conceito de sustentabilidade nas organizações. **Revista de Administração da USP**, São Paulo, v. 43, n. 4, p. 289-300, out./nov./dez. 2008.
- DRUCKER, P. F. **Administração: tarefas, responsabilidades e práticas**. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1975.
- _____. **Administrando para o futuro: os anos 90 e a virada do século**. 6. ed. São Paulo: Pioneira, 1996.
- FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para poder melhorar**. 5. ed. Salvador 1996.
- GRAYSON, D; HODGES, A. **Compromisso social e gestão empresarial**. São Paulo: Publifolha, 2003.
- IBIDE, Mario Luiz. **RH e responsabilidade social**. São Paulo: FSB comunicações, 2006.
- IBGE. **As fundações privadas e associações sem fins lucrativos no Brasil**. Rio de Janeiro, 2008.
- INSTITUTO ETHOS. **Indicadores de responsabilidade social empresarial**. 2009.
- KARKOTLI, Gilson. **Responsabilidade social empresarial**. Petrópolis: Vozes, 2006.
- KARKOTLI, G; ARAGÃO, S. D. **Responsabilidade social**. Petrópolis: Vozes, 2004.
- KISIL, M.. Depoimento: responsabilidade social, terceiro setor, parceria e sustentabilidade. In: COSTA, M. C. C.. **Gestão de Comunicação: terceiro setor, organizações não governamentais, responsabilidade social e novas formas de cidadania**. São Paulo: Atlas, 2006. p. 92-102.
- MARCONI, M; A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica: ciência e conhecimento científico, métodos científicos, teoria, hipóteses e variáveis e metodologia jurídica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- MATTOS, S. M. S. N; DRUMMOND, J. A. O terceiro setor como executor de políticas públicas: Ong's ambientalistas na baía de Guanabara (1990-2001). **Revista Sociologia Política**, Curitiba, n. 24, jun. 2005.
- MELO NETO, F. P.; FRÓES, C. **Gestão de responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro**.

Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

_____. **Responsabilidade social e cidadania empresarial:** a administração do terceiro setor. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

MILANO, M. S. **Responsabilidade social empresarial:** meio ambiente a parte do negócio. Curitiba: 2002.

MONTANO, C. **Terceiro setor e questão social:** crítica à intervenção social. São Paulo: Cortez, 2002.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer pesquisa qualitativa.** Rio de Janeiro: Vozes, 2007.

PÁDUA, E. M. M. de. **Metodologia da pesquisa.** Campinas: 14. ed. Campinas: Papirus, 2008.

PEREIRA, J. C. A. **Globalização do trabalho:** desafios e perspectivas. Curitiba: Juruá, 2004.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho.** Petrópolis: Vozes, 1994.

RODRIGUÉZ, J. M. M. Desenvolvimento sustentável: conceitos e modelos. In: CAVALCANTI, A. P. B. **Desenvolvimento sustentável e planejamento:** bases teóricas e conceituais. Fortaleza: UFC, 1997.

SAVITZ, Andrew W.; WEBER, Karl. **A empresa sustentável:** o verdadeiro sucesso é o lucro com responsabilidade social e ambiental. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

SILVEIRA, D; CRESPO, S. Agenda de desenvolvimento sustentável. In: **Agenda de desenvolvimento humano e sustentável para o Brasil do século XXI.** Brasília: Athalaia, 2000. p. 223-279.

SOUZA, A. C; FIALHO, F. A; OTANI, N.. **Tcc:** Técnica e métodos. Florianópolis: Visual Books, 2007.

TACHIZAWA, Takeshy. **Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa:** estratégias de negócios focadas na realidade brasileira. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. C. As melhores empresas para trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho: disjunções entre a teoria e a prática. **RAC**, v. 5, n. 1, p. 165-193, 2001.

ZIKMUND, William G. **Princípios da pesquisa de marketing.** 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.