

**IMED**  
**GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**EMELYM CAROLINE NOBRE EILERT**

**RELEVÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E DA  
RESPONSABILIDADE SOCIAL EM UMA INSTITUIÇÃO DE SERVIÇOS DE  
SAÚDE**

**Passo Fundo**  
**2018**

**Emelym Caroline Nobre Eilert**

**RELEVÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E DA  
RESPONSABILIDADE SOCIAL EM UMA INSTITUIÇÃO DE SERVIÇOS DE  
SAÚDE**

Artigo apresentado como requisito final para  
obtenção do título de Bacharel em  
Administração da Faculdade Meridional –  
IMED.

Orientador: Prof. Carlos Costa, Ph. D. e  
Co-autora: Dra. Eliana Andréa Severo

**Passo Fundo**

**2018**

# RELEVÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E DA RESPONSABILIDADE SOCIAL EM UMA INSTITUIÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Emelym Caroline Nobre Eilert<sup>1</sup>

Carlos Costa<sup>2</sup>

Eliana Andréa Severo<sup>3</sup>

## RESUMO

### RESUMO

As mudanças repentinas nas organizações somadas a demanda social exigem que a Responsabilidade Social (RS) e a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) estejam alinhadas para a consecução dos objetivos organizacionais. Assim, este estudo tem como objetivo avaliar a relevância da qualidade de vida no trabalho e a responsabilidade social em uma Instituição de Serviços de Saúde. Trata-se de uma quantitativa e descritiva, de cunho transversal. No contexto desta pesquisa, a população do estudo é constituída por 1.337 colaboradores do Hospital das Clínicas de Passo Fundo-RS. A pesquisa foi operacionalizada por meio de uma *Survey*, com questões fechadas e uma escala Likert de 5 pontos. Os resultados do estudo indicam que as práticas de QVT beneficiam a organização e há associação positiva entre QVT e Responsabilidade Social. Isto sugere a relevância da disseminação de tais práticas na Instituição, transmitem boa imagem da instituição aos *stakeholders*.

**Palavras-chave:** Qualidade de Vida no Trabalho. Responsabilidade Social. *Stakeholders*.

## ABSTRACT

---

<sup>1</sup> Acadêmica do curso de Administração da Faculdade Meridional IMED. E-mail: eilertemelym@gmail.com

<sup>2</sup> Ph.D. in Plant Science - McGill University, Montreal, Canadá. Atualmente é professor no Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da IMED Business School - IMED (PPGA-IMED). E-mail: carlos.costa1@gmail.com

<sup>3</sup> Pós-Doutoranda em Administração pela UCS. Doutora em Administração pela PUCRS, e pela UCS. Professora do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Potiguar (UNP). E-mail: elianasevero@hotmail.com

The sudden changes in organizations coupled with social demand require that Social Responsibility (SR) and Quality of Life at Work (LQW) be aligned to the achievement of organizational goals. Thus, this study aims to assess the relevance of quality of life in work and social responsibility in a Health Services Institution. It is a quantitative and descriptive, cross-sectional. In the context of this research, the study population consists of 1,337 employees of the Hospital das Clínicas of Passo Fundo-RS. The research was operationalized through a Survey, with closed questions and a 5-point Likert scale. The results of the study indicate that the practices of QWL benefit the organization and there is a positive association between QWL and Social Responsibility. This suggests the relevance of the dissemination of such practices in the Institution, transmit good image of the institution to the stakeholders.

**Key Words:** Life quality at work. Social responsibility. Stakeholders.

## 1 INTRODUÇÃO

O incessante avanço da tecnologia na sua forma de produzir e trabalhar faz com que as organizações desenvolvam diferenciais para competir, manter-se no mercado, atrair novos clientes, fidelizar os seus atuais e potencializar a atuação seus colaboradores. É neste cenário que a Responsabilidade Social (RS) vem ocupando seu espaço nas organizações e na sociedade, para melhor se posicionar e transmitir uma imagem de comprometimento com a comunidade e seus funcionários.

Deste modo, as ações mais compromissadas de RS relacionadas à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) geram benefícios às empresas melhorando a reputação de sua imagem perante a sociedade e futuros clientes, formadores de opinião, além de estreitar laços com seus *stakeholders*. Assim, a imagem da empresa encontra-se proporcionalmente relacionada à atração de diferentes públicos. Desse modo, tem-se um conjunto de razões para que as organizações adotem uma postura socialmente responsável e valorizem programas de QVT.

Logo, as mudanças de estratégias das organizações com a demanda social trazem a importância do desenvolvimento de projetos para melhorar a qualidade de vida do pessoal em seu ambiente organizacional, resultando na execução de ações socialmente responsáveis, constituindo relações coerentes entre QVT e a RS.

Portanto, os estudos acerca da qualidade de vida dos trabalhadores visam melhorar suas experiências de trabalho e conseqüentemente o desempenho das funções exercidas (Demirbag, Bayrak, Ozkan & Caylak, 2017). Com essa prática, eliminam-se efeitos negativos

que são causados por várias situações do cotidiano dos trabalhadores. Nesse contexto ganha relevo a abordagem das partes interessadas em que as instituições são responsáveis pelos seus *stakeholders* e não somente por seus sócios (Macerinskiene & Balciunas, 2015).

Nessa circunstância, a RS deve ser o mecanismo para que a qualificação dos bens/serviços produzidos reflita-se na qualidade de vida de quem os gerou (Pozo & Tachizawa, 2016).

Diante desse cenário organizacional caracterizado por complexas transformações, exigência de habilidades e rendimentos, bem como bens e/ou serviços de alta competitividade e qualidade, o funcionário emerge como indivíduo diferenciador das instituições, fazendo com que as organizações deem maior atenção ao desenvolvimento de seus profissionais, assim como à QVT que levam em suas jornadas (Venson, Fiates, Dutra & Carneiro, 2012).

As organizações do setor de saúde podem ser compreendidas como instituições com estrutura complexa e, portanto, requerem gestores com competências específicas. Assim, para que ocorra trabalho produtivo, é necessário garantir colaboradores produtivos (Nascimento & Pessoa, 2007). Na decorrente diferenciação e otimização da QVT dos funcionários e o desempenho da RS nas organizações, esse estudo teve como objetivo analisar a relevância da RS e da QVT em uma Instituição prestadora de Serviços de Saúde.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

A seguir é apresentado o referencial teórico que deu suporte ao desenvolvimento deste construto, dividido em três seções: Responsabilidade Social (RS), Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e a Relação entre RS e QVT.

### **2.1. Responsabilidade Social**

A RS é uma maneira de gerir as questões administrativas das instituições, de forma que as mesmas se tornem responsáveis pelo desenvolvimento da sociedade. As empresas que são responsáveis socialmente buscam atender às demandas da sociedade e o interesse que possuem para o desenvolvimento do meio no qual estão incorporadas, incluindo ações de RS em seu planejamento como estratégias da organização, objetivando atender à coletividade e não apenas visando sua lucratividade (Lohn, 2011).

Neste contexto, no início do século XX, nos Estados Unidos e na Europa, a RS era vista como uma doutrina, concepção que se perpetuou até o século XIX, quando desenvolver os negócios de forma gerencial era função do Estado ou da Monarquia e não um interesse para a economia dos negócios privados (Ashley, 2005). Com base nesse conceito, instituições socialmente responsáveis são empresas que se preocupam com as perspectivas de seus *stakeholders* (Ashley, 2005).

Assim, já na década de 1950, a RS passou a desenvolver práticas para a inclusão de segurança, cuidados, programas de benefícios, qualidade de vida de seus funcionários entre outras vantagens (Toldero, Macke & Biasuz, 2011). Nesse cenário, os autores frisam que se torna relevante a adoção de medidas que diminuam os impactos negativos da atividade da empresa sobre os colaboradores, bem como invistam em seu desenvolvimento e capacitação para melhores condições de cumprimento de suas tarefas e benefícios sociais, contexto este em que as RS são essenciais.

Portanto, as RS podem ser definidas como ações realizadas pelas instituições para seu público interno e externo, ou seja, seus funcionários, familiares, fornecedores e comunidade em geral (Ambrosi, 2001). Além disso, fortalecem a organização através de suas práticas socialmente responsáveis, especialmente quando voltadas para a empresa, clientes e principalmente para seus funcionários (Ambrosi, 2001).

Ainda, a RS pode ser definida como uma maneira de gestão que se caracteriza pela ética e transparência da empresa perante todo seu público de interesse e pelo estabelecimento de objetivos e metas institucionais que sejam compatíveis com o desenvolvimento sustentável, respeitando a diversidade e promovendo redução de desigualdade social (Ethos, 1998).

Conforme segue, são relatados, na Figura 1, os diferentes conceitos de RS obtidos na literatura e seus respectivos autores (Teixeira & Moraes, 2013).

<b>Autor (es)</b>	<b>Definição de RS</b>
Friedman (1970)	É a maximização dos lucros.
Carroll (1979)	Engloba as expectativas econômicas, legais, éticas e discricionárias.
Freeman (1984)	Empresas devem se responsabilizar por quaisquer consequências de suas atividades e devem focalizar os interesses de todos os seus <i>stakeholders</i> .
Faria e Sauerbronn (2008), Sauerbronn e Faria (2010)	As estratégias são originadas em países desenvolvidos, numa postura colonialista e não adequada aos países do sul.
Xavier e Maranhão (2010) Xavier e Souza (2011)	É desenvolvida com o “uso de ações paliativas que velam a desordem vigente. As empresas julgam as carências da sociedade e escolhem para onde devem ser direcionados os investimentos, deixando-a à

	margem de qualquer decisão
Vinha (2010), Nascimento (2007) e Puppim de Oliveira (2008)	É decorrente dos impactos ambientais por estas causados. O foco ambiental antecede o social.

Quadro 1: Abordagens de RS pelas respectivas autorias.

Fonte: Adaptado de Teixeira e Moraes (2013).

Sob enfoque mais moderno, a RS engloba governo, clientes, fornecedores, colaboradores e a sociedade em geral (Motta, 1989). Conforme o autor, o Brasil está atrasado em relação a práticas de RS nas empresas, porém as organizações estão propensas a adotar atitudes socialmente responsáveis para com seus *stakeholders*.

Tendo em vista os problemas sociais e as transformações no meio organizacional, a RS passou a ser vista criteriosamente e tornou-se mais desafiadora para os administradores (Silva, 2001). A autora destaca também o quão importante se tornou reavaliar as práticas de ações sociais desenvolvidas pelas empresas, a fim de que conduzam os negócios da maneira mais responsável possível em um contexto social.

Deste modo, as instituições estão inserindo a RS como objetivos estratégicos, pois auxilia no desenvolvimento da organização em seu cenário competitivo; já naquelas em que há práticas de RS, verifica-se que são originárias da gestão estratégica e são aliadas aos objetivos legais, sociais e econômicos da instituição (Aramburú, 2005; Correa, Neto, Spers & Giuliani, 2010).

Considerando-se a dinâmica favorável proporcionada pela RS, as instituições precisam estar atentas e se planejarem para as atuais exigências de práticas sociais, especialmente vinculadas aos seus *stakeholders*, os quais possuem relação distinta com a organização a ponto de terem percepções internas e externas acerca do negócio (Macêdo & Candido, 2011). Atitudes socialmente responsáveis permitem às empresas uma aproximação de suas partes interessadas, o que proporciona o melhor entendimento das demandas da sociedade e a promoção de RS no meio em que estão inseridas (Gomes, Sousa, Abreu & Sousa Filho, 2015).

Portanto, a tomada de decisão nas organizações deve considerar todo o contexto que ela envolve e com que se relaciona, e mediante o qual atende as demandas da sociedade e não apenas seus próprios objetivos de lucratividade (Gomes, Sousa, Abreu, & Sousa Filho, 2015). Sob o estereótipo de RS as instituições foram solicitadas a laborar em prol de sustento, promoção e manutenção de seu ambiente organizacional (Brito, 2004).

Portanto, os propósitos os quais as instituições visam alcançar, consistem em aprimorar e trabalhar em prol do bem-estar dos indivíduos que são direto e/ou indiretamente

ligados a organização, ou seja, a RS deve ser efetuada pelas empresas que têm a consciência de que não se sustentam somente com seus bens materiais (Oliveira & Souza, 2013).

Além disso, incorporar RS nas instituições e principalmente investir em ações sociais é o melhor caminho para conduzir uma boa imagem organizacional, além de propiciar o retorno do negócio, a postura adotada pela empresa e a cooperação para a instituição obter vantagem competitiva perante seu segmento de atuação (Borges, Galli & Tamashiro, 2012). Essa ideia é corroborada por Andrade, Gosling e Lima (2011), os quais reiteram em alguns estudos que as organizações usam a RS para robustecer a imagem da instituição e não propriamente com intuito ético.

Logo, a RS preocupa-se com a sociedade direta e indireta que exerce ligação com a organização. Adotar práticas de RS é uma demanda cada vez maior nas instituições e não são apenas constituídas de falas de seus gestores, mas sim, de atitudes concretas. Deste modo, em sua estrutura, a RS vai desde o nível gerencial até o nível de produtividade, pois quando a instituição apresenta a importância das práticas sociais, do trabalho exercido por seus colaboradores, encontram-se fatores que compreendem motivação, valores, crenças, cultura e clima organizacional (Ribeiro, Puentes- Palácios, & Ferreira, 2015).

Quando se trata de organizações hospitalares, verifica-se que estas exercem função sensível na vida das pessoas, o que exige maior RS (Silva & Giacomini Filho, 2008). Neste cenário, torna-se indispensável um eficiente alicerce na definição e execução de suas estratégias, o que fomentará uma gestão de alta qualidade, além de bem vista pela sociedade. Ainda, os autores ressaltam que a RS é de grande extensão, pois envolve uma dimensão de responsabilidades perante seus *stakeholders*.

Contudo, a pressão que as organizações vêm sofrendo por ações de maior responsabilidade está relacionada à percepção de que os bens do planeta têm limite e causam colisões frente à comunidade (Hamza & Dalmarco, 2013). Ainda conforme os autores, as instituições que desenvolverem da melhor maneira possível suas práticas de RS, alinhadas com o seu mercado, garantirão aos seus *stakeholders* maior probabilidade de subsistir em longo prazo.

Deste modo as empresas estão abandonando a ideia que RS se refere a ações voluntárias e assistenciais, direcionando-as ao planejamento de ações socialmente responsáveis para com seus *stakeholders*. Neste cenário, a maior parcela de práticas sociais mais responsáveis é de responsabilidade das instituições, as quais têm capacidade de resolver muitos dos problemas sociais em seu entorno (Doval, 2006; Macke, 2005).



Nesse sentido, discutir sobre RS nas empresas tem sido de grande valia para a construção de ações, em consonância com a evolução do conceito de organização. O surgimento de diversas teorias sobre RS contribui para que as instituições se tornem mais transparentes e éticas e apesar de sofrerem muitas transformações nas últimas décadas, o termo RS encontra-se pouco desenvolvido ainda no meio organizacional (Jesus, Sarmiento, & Duarte, 2017).

Diante desse quadro, o ambiente competitivo em que as empresas estão inseridas exige que ampliem sua visão, para além da econômica, chegando às demandas sociais. Por isso se torna cada vez mais imprescindível no meio empresarial que se compreenda a lógica sobre RS (Silva & Fossá, 2014). Em se tratando da imagem da instituição, a RS promove benefícios na medida em que a empresa investe para desenvolver suas práticas de RS (Magalhes, Bonatto, & Mauss, 2009).

Assim, obter competência para a inovação de projetos de RS, como qualificação de pessoal, inclusão social, práticas socioambientais, chama a atenção das instituições no que se refere a fatores ligados ao desenvolvimento social da empresa, da mesma forma que conscientiza seu público de interesse (Brasil, Oliveira, Tassigny & Pompeu, 2015).

## **2.2. Qualidade de Vida no Trabalho**

As discussões acerca de QVT antigamente focavam-se somente na satisfação do funcionário e diminuição do excesso de atividades desempenhadas. Porém, após algumas mudanças no método de produção nas empresas, entre o século XVIII e XIX, a QVT passou a ser estudada cientificamente por economistas, administradores científicos e pela Escola de Relações Humanas (Sampaio, 2004). Os cientistas da Escola de Relações Humanas contribuem com as seguintes ideias:

- Elton Mayo – o valor e a importância do relacionamento social no trabalho;
- Maslow e Herzberg – motivação do indivíduo;
- Kurt Lewin – dinâmica de grupo, onde apresenta que o convívio e participação dos trabalhadores induzem ao aumento e rentabilidade no trabalho.

Por volta dos anos 80, as instituições passaram a competir no mercado de forma mais acentuada, em razão do avanço tecnológico e da globalização, para buscarem o seu espaço no meio empresarial e competitivo. Com base nessa assertiva, Venson et al. (2012) reiteram que a QVT é originária da Gestão de pessoas (GP) e tem sido de suma importância

ampliar o conhecimento sobre suas práticas e ações para incorporá-la e aprimorá-la nas estratégias da organização.

Com isso, as instituições relacionam os elementos responsáveis pela QVT a fatores como a saúde do colaborador, sua educação, seu lar, já que as organizações têm a capacidade de oferecer benefícios para seus trabalhadores de modo que garanta uma vida pessoal e conseqüentemente profissional mais satisfatória (Pizzolato, Moura & Silva, 2013). Esse modelo de crença se depara com as práticas que irão fazer parte do programa de QVT das instituições.

Conforme se pode observar no quadro a seguir, Pizzolato et al. (2013) trazem algumas concepções sobre QVT, as quais evoluíram no decorrer dos anos.

QVT como uma variável	1959 a 1972	Investigação da melhoria da QVT para o trabalhador.
QVT como uma abordagem	1969 a 1974	O centro era o trabalhador antes do alcance da meta da empresa, porém, tinha o intuito de levar benefícios tanto para o empregado quanto à administração da empresa.
QVT com um método	1972 a 1975	Métodos para melhorar o local de trabalho e tornar o serviço mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como realização de tarefas em grupo, conquista de cargo ou integração social.
QVT como um movimento	1975 a 1980	Idealização a respeito da natureza do trabalho e a relação dos funcionários com a empresa. Administração e democracia eram vistos como ideias do movimento de QVT.
QVT como tudo	1979 a 1982	Evitar conflitos de competição estrangeira, dificuldades na produtividade e qualidade, queixas e demais problemas institucionais.
QVT como nada	Futuro	Se houver reprovação de programas de QVT no futuro, não será um “modismo” passageiro.

Quadro 2: A evolução da concepção sobre QVT em 6 momentos

Fonte: Adaptado de Pizzolato, Moura e Silva (2013).

As transformações oriundas da globalização fizeram com que as empresas buscassem se desenvolver e adaptar-se ao atual cenário, no qual o sucesso não é o único objetivo a ser atingido, já que envolve a satisfação dos indivíduos no que se refere ao suprimento de suas necessidades, com base na preocupação com a humanização no ambiente organizacional e a RS (Pereira, 2001).

Assim, com as inovações promovidas pelas novas tecnologias, as empresas percebem a necessidade de reestruturar as questões referentes à QVT, envolvendo não somente o clima organizacional, mas também o reconhecimento de seus colaboradores e a motivação para a

realização de suas tarefas e de ações socialmente responsáveis que são desenvolvidas pela instituição (Silva, 2001).

Neste ambiente dinâmico a evolução da sociedade demandou a criação de novos paradigmas, onde as necessidades do homem passam por transformações levando as instituições a desenvolver novas maneiras de alinhar seu processo produtivo com as competências de seus colaboradores, o que resultará na satisfação ou insatisfação dos mesmos em relação à organização (Silva, Oliveira & Sacilotti, 2015).

Independentemente do nível hierárquico dos trabalhadores, há satisfação e insatisfação em seu ambiente de trabalho. A Figura 3 descreve a composição frente à QVT nas empresas, segundo os pressupostos de Walton (1973).

CRITÉRIOS	INDICADORES
Reconhecimento justo e adequado	Imparcialidade, justiça no reconhecimento, remuneração adequada.
Condições de trabalho	Jornada de trabalho, estrutura física segura e saudável, ambiente salubre.
Desenvolvimento de capacidade e talento	Autonomia, competências múltiplas, significado da atividade, informações sobre o processo de trabalho como um todo.
Integração social	Igualdade de oportunidades, mobilidade, ausência de preconceito, respeito, relacionamento interpessoal, senso comunitário.
Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal	Equilíbrio do trabalho e da vida pessoal, horários estáveis, tempo para lazer e família.
Relevância social do trabalho na vida	Responsabilidade social da empresa, imagem da empresa, responsabilidade social pelos serviços.

Quadro 3: Observações na composição de Walton

Fonte: Adaptado de Silva, Oliveira e Sacilotti (2015) e Lírio, Severo e Guimaraes (2018).

Em se tratando de ambiente organizacional hospitalar, de acordo com os estudos de Guerreiro, Barroso e Rodrigues (2016), há quatro fatores críticos para verificar a QVT de indivíduos que atuam nestes espaços, sendo eles: tempo de atividade, insegurança, pressão e exigência de suas profissões.

Houve um tempo em que as empresas se preocupavam somente com a forma de organização do trabalho, porém após a administração científica, passaram a dar importância para o bem-estar, satisfação, desempenho e produtividade de seus funcionários, a fim de maximizar seus resultados. Com isso, a QVT passou a ser fator indispensável a se praticar nas instituições, pois leva à humanização, competitividade e satisfação tanto para o funcionário quanto para a empresa (Bossardi, 2003).

Isso porque as práticas de QVT visam à valorização do funcionário como ser humano, afinal é recurso indispensável para estrutura da empresa e servem de pilar para sustentação da

organização, a qual requer pró-atividade em prol do desenvolvimento dos colaboradores e da instituição. Em virtude disso, devem ser otimizados, motivados e valorizados, pois são seres que pensam, atuam e participam do desenvolvimento da instituição (Vieira, 1993).

Assim, à medida que evolui o ambiente global, este é diretamente ligado às empresas que necessitam buscar subsídios para atualização e aprimoramento de suas ferramentas e estratégias de gestão, a fim de otimizar seus recursos e atender seus *stakeholders*. Apesar de eficiente, os novos modelos de gestão trazem também alguns pontos negativos para a empresa, como o excesso de trabalho que gera sobrecarga aos funcionários, severidade de seus superiores, padronização das atividades, modificações nos serviços/produtos, condições precárias de trabalho.

Somado os outros fatores, este contexto faz com que o colaborador se sinta desmotivado e insatisfeito com a empresa e suas atividades, o que resultará em alguns danos, tais como: rotatividade, acidentes de trabalho e absenteísmo, conseqüentemente o baixo rendimento e desempenho da produtividade, bem como a baixa qualidade nos serviços prestados e/ou produtos ofertados. Dentro desse segmento, a QVT toma como base a informação sobre qual é a percepção do trabalhador quanto as suas condições de trabalho, contribuindo com a gestão da empresa, que pode potencializar a participação, integração e desempenho do funcionário, na visão holística do ser humano (Medeiros, 2002).

Portanto, a QVT evidencia a necessidade de atuar com certa urgência na melhora de condições de vida do trabalhador no ambiente organizacional, desde suas atividades, processos da empresa, ambiente e relacionamento. Esta visão é corroborada por Secco, (2016), os quais destacam que junto dessas práticas está sendo difundido o comprometimento do funcionário com a organização, ou seja, uma nova maneira de olhar para a empresa e as condições que oferece a seus empregados. Isso favorece a retenção de profissionais, o que é estratégico para a GP de uma empresa, bem como uma vantagem competitiva perante os concorrentes do mesmo segmento.

### **2.3. Relação entre Responsabilidade Social e Qualidade de Vida no Trabalho**

A QVT se relaciona às condições de vida que inclui o trabalho com a organização e a produção, o que impacta significativamente na vida societária, bem como, no desenvolvimento econômico, social e ambiental. Levar os profissionais à reflexão e fazer com que se mobilizem sobre o seu papel dentro da instituição, como formadores de opinião,

envolve políticas sociais com foco na QVT para que haja mudanças, é preciso mais do que ações de QVT, torna-se necessário o empoderamento individual e social (Peres, 2013).

Nos anos 90 foi quando o conceito de RS ganhou o discernimento de que é considerada uma ação de gestão nas empresas, que busca atender as necessidades e expectativas de seus *stakeholders* em âmbito social, econômico e ambiental (Vasconcelos, da Silva Junior, Nascimento, & Goulart, 2016).

Para contribuir com essa relação, RS se define como um conjunto de práticas que as organizações adotam para contribuir com a sociedade (Santos & Severo, 2018). Já a QVT tem um amplo conceito, envolvendo desde a segurança, benefícios e recompensas, condições de trabalho, relacionamento interpessoal, bem como as necessidades e aspirações dos funcionários, como a produtividade e a RS das organizações (Lírio, Severo & Guimaraes, 2018)

Um conjunto de ações socialmente responsáveis e ações de QVT são tão responsáveis por motivar um funcionário quanto o salário e outros benefícios ofertados pelas empresas; tais práticas resultam na melhora do ambiente organizacional (Boldo, Severo, Guimarães & Capitano, 2017).

Corroborando essa afirmativa, Barros (2017) menciona que as práticas de QVT proporcionam satisfação aos empregados, melhora no desempenho de suas atividades e do ambiente organizacional. Deste modo possibilita um comprometimento com a organização, para que facilite o alcance dos objetivos da instituição, bem como auxilia a organização a compreender aspectos relevantes na realização do trabalho de seus empregados, entre outras práticas para a melhora contínua no ambiente organizacional.

Neste contexto destaca-se a importância de realizar investimentos em ações de QVT nas organizações, pois resultará em funcionários mais satisfeitos, retenção de talentos, diminuição na rotatividade e mais comprometimento dos mesmos com a instituição (Capitano, Severo & Guimaraes, 2017).

Diante desta afirmativa, entende-se que o funcionário é um dos mais importantes *stakeholders* da organização, pois pode ser influenciado e influenciar suas tarefas organizacionais, determinando o sucesso ou fracasso da instituição (Azim, 2016).

Além disso, um dos fatores relacionados à retenção de pessoas em uma organização é a RS, a qual interfere significativamente na imagem e reputação da instituição, caracterizada por aspectos humanitários, responsabilidade ecológica, características e pensamentos inclusivos e a identidade reconhecida pela sua RS (Martins, Bohnenberger & Froelich, 2018; Berthon, Ewing & Han, 2005).

Por outro lado, a diversidade dos indivíduos faz com que possam reagir de maneiras diferentes no local de trabalho, o que demanda diferentes maneiras de motivação para a realização das tarefas e o comprometimento com a instituição que predominem no mesmo ambiente (Zonatto, Silva & Gonçalves, 2018).

As instituições vêm tomando consciência da importância da RS, com resultados na mudança de sua cultura organizacional e na divulgação de informações sobre RS por parte das organizações; isso permite a compreensão de estratégias e preocupações que interferem na tomada de decisão, auxiliando a definição de suas estratégias e objetivos e contribuindo para a imagem que pretendem passar aos seus *stakeholders* (Ribeiro, Monteiro & Moura, 2018).

Completando este cenário, estudos apontam que a RS vai além da preocupação social, envolvendo também a representação de uma importante decisão institucional, o que tem ligação com as estratégias da organização (Melo, Yaryd, Souza, & Campos-Silva, 2017).

A RS pode ser compreendida de diversas maneiras e também atribuída a vários agentes. Souza, Zaccaria, Toledo Pitombo e Monteiro (2018), afirmam que a RS é constituída na promoção do desenvolvimento social e do bem-estar, atendendo assim as necessidades e interesses de seus *stakeholders*, o que torna indiscutível a sua relação direta com a QVT. Na mesma direção, pesquisas indicam que ações de QVT visam à satisfação profissional do empregado e a relação com seus atributos sociais, físicos e econômicos no âmbito de trabalho (Panucci Filho, Hein, & Kroenke 2017).

Atualmente, as organizações podem se destacar a partir da integração de ações socialmente responsáveis no que tange ao trabalho contribuindo para a competitividade na medida em que se torna diferencial perante as outras instituições, dando assim retorno de RS a uma parcela da sociedade que considera primordial o respeito pelos direitos humanos como condição de sustentabilidade para o segmento em nível mundial (Vieira, Silva, & Souza, 2018).

Assim a RS se torna mais relevante para as empresas no momento em que adquirem maior preocupação com o desenvolvimento da sustentabilidade, e nesta esfera há um lapso a ser preenchido; portanto, inovações são incorporadas dentro do portfólio desta organização para atender seus públicos que visam equilíbrio sustentável associado ao retorno financeiro (Zittei, Nascimento, Silva, Lira, & Lugoboni, 2018).

Diante deste contexto, verifica-se que os impactos sociais e ambientais no setor de serviços, não são relevantes quando comparados com outros setores, mas que com a inserção de indicadores sociais e ambientais nas instituições, as organizações passaram a ter grande potencial para influenciarem modificações na sociedade, em suma importância por permitir

credibilidade e reputação à imagem da organização (Olher, de Melo, Souza, & Campos, 2018).

É fato que as ações de RS valorizadas pelos seus *stakeholders* geram significativos retornos para as instituições em termos de relações fortes e duradouras entre as partes, com esta perspectiva, mesmo que seus *stakeholders* tenham legitimidade, poder e urgência para cobrar das organizações práticas de RS, tende a ter maior destaque a organização qual tem essas práticas e ações voluntariamente (Souza, Feitosa & Gómez, 2014).

Segundo Andradade e Bizo (2018), com efeito, os mais importantes exemplos de gestão de RS e a ascensão da sustentabilidade organizacional, foram comparados às suas origens, objetivos, e conteúdo e incluem grande e importante contribuição desta melhoria na QVT dos funcionários.

A RS exige a capacitação de inovação em projetos, no aprimoramento de pessoal e inclusão social, fatores contribuintes no que tange à atenção das instituições para questões ligadas ao desenvolvimento sustentável, assim como pode levar à conscientização de públicos específicos e na comunidade do entorno (Brasil, Oliveira, Tassigny & Pompeu, 2015).

O setor hospitalar acarreta enormes repercussões na QVT dos colaboradores, pois independentemente do cargo profissional dentro destas instituições, os mesmos desempenham no dia a dia atividades de grande sobrecarga, situações trágicas e de sofrimento, evidenciando a importância de avaliar o serviço prestado à sociedade, a forma como é desempenhado, levando em consideração as diferenças dos indivíduos e a reação do meio interno e externo, dentre outros aspectos (Paiva & Avelar, 2011).

Ademais, a QVT que contempla algumas questões sociais, culturais, políticas, econômicas, além da saúde mental e física, fatores que proporcionam condições de bem estar (Cavedon, 2014). Dentro desse panorama, avaliar a QVT evidencia para o funcionário e para a instituição, a extrema importância de gerir a saúde do colaborador em um cenário mais amplo, valorizando aspectos fundamentais para se ter uma boa QVT; no momento em que a organização possui resultados das práticas e ações de QVT, torna-se mais fácil desenvolver todo o potencial do funcionário, assim ambos os lados resultarão positivamente (Timossi, Francisco, Santos Junior, & Paula Xavier, 2010).

### **3 MÉTODO**

A metodologia é aplicada para adquirir conhecimento sobre o problema pesquisado (Hair, Babin, Money & Samouel, 2005). A seguir será apresentado o método utilizado para a realização da pesquisa, a qual aponta o processo adotado no estudo, e pode ser definida como o trajeto para a obtenção de uma determinada resposta (Gil, 2008). O método possui a finalidade de analisar as respostas de dados coletados de forma crítica e apontar possíveis tendências para os assuntos abordados (Malhotra, 2006).

### **3.1 Tipo de pesquisa**

A presente pesquisa é de caráter quantitativo e descritivo, pois visa analisar a relevância da responsabilidade social e da qualidade de vida no trabalho em uma Instituição de Serviços de Saúde.

Neste sentido, a pesquisa quantitativa propõe-se a estimar, em quantidade, os elementos obtidos ao explorar a pesquisa; geralmente são adotadas verificações estatísticas para mensurar os resultados atingidos (Malhotra, 2006).

Por outro lado, a pesquisa descritiva busca reproduzir e mensurar características de determinado conjunto de pessoas, estimar porcentagens, fazer prognósticos específicos, e tem como principal objetivo descrever características ou funções (Malhotra, 2006; Hair et al., 2005; Gil, 2008). Esse modelo de pesquisa se destaca por guiar o processo, formular previamente hipóteses específicas e gerar uma concepção pré-planejada e estruturada (Malhotra, 2006; Hair, Babin, Money & Samouel, 2005; Gil, 2008).

### **3.2 População e amostra**

População é o grupo de componentes que fazem parte do projeto de pesquisa e que possuem peculiaridades definidas para obtenção dos dados necessários para a coleta dos resultados, a fim de que se alcance o objetivo proposto (Hair, Babin, Money & Samouel, 2005; Gil, 2008). No contexto desta pesquisa, a população do estudo é constituída por 1.337 colaboradores da Instituição Prestadora de Serviços de Saúde.

A amostra é definida por ser uma subclasse da população, da qual são estimadas ou estabelecidas as particularidades da população presente no estudo (Gil, 2008). Perante o exposto, o estudo utilizará uma amostra não probabilística, por conveniência, em que pode



haver inclusão ou exclusão de fatores que o pesquisador julgue necessário, sendo selecionados somente elementos acessíveis e informações indispensáveis (Hair, Babin, Money & Samouel, 2005), aplicadas a 330 funcionários da Instituição Prestadora de Serviços de Saúde.

### **3.3 Técnicas de coleta de dados**

A presente pesquisa utilizará como técnica de coleta de dados questionários, que segundo Gil (2008), são compostos por questões que visam detectar as respostas necessárias para desenvolver o projeto de pesquisa. O autor ainda ressalta que o questionário, como tática de coletar dados, se torna vantajoso por oportunizar ao pesquisador as informações necessárias para o modelo de projeto proposto.

Foi aplicado um questionário com questões fechadas e uma escala *Likert* de 5 pontos (de discordo totalmente a concordo totalmente), conforme Apêndice A.

### **3.4 Técnica de análise de dados**

A análise de dados consiste em examinar, categorizar, tabular ou testar as informações originadas da pesquisa realizada (Yin, 2010). O autor ainda salienta que as análises de estudos de caso devem seguir um parâmetro analítico, no qual se definam as prioridades do que está sendo analisado e que primordialmente seja baseado em evidências. Esse pressuposto é corroborado por Malhotra (2006), segundo o qual o objetivo de analisar os dados é prestar informações para apoiar a problematização em estudo.

Ainda, a explicação dos dados obtidos obedecem 3 fases: i) interpretação da relação entre as variáveis para ampliar o conhecimento; ii) explicação, onde se esclarece a origem das variáveis; e, iii) especificação, que deixa explícito até que ponto as variáveis são válidas (Marconi & Lakatos, 2016).

Na referida pesquisa será utilizada estatística descritiva (Malhotra, 2006), definida como sendo uma etapa inicial para descrição dos dados, na qual se dispõe de um grande número de informações para o desenvolvimento da análise. Será averiguada por meio de percentual, média, que segundo Hair, Babin, Money e Samouel (2005) é uma das medidas mais utilizadas de tendência central, pois localiza o centro da distribuição dos dados, e pelo desvio padrão, definido como sendo o responsável por descrever a dispersão da variabilidade dos valores distribuídos pela amostra a partir da média, e ainda ressalta ser o índice mais valioso das medidas de dispersão.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

### 4.1 Caracterização da amostra

Foram entregues 330 questionários para os funcionários do Hospital da Cidade de Passo Fundo, porém obteve-se somente retorno de 139. Já a pesquisa *online* que foi enviada para o e-mail de todos os funcionários, obteve-se retorno de 18, pois a maioria dos computadores do Hospital é bloqueada para sites externos, o que dificultou o retorno por esse meio de coleta.

Conforme apêndice B, obteve-se amostra total de 154 funcionários, onde 112 (72,7%) são do gênero feminino e 41 (26,6%) são do gênero masculino. Com relação ao cargo dos respondentes, 2 (1,3%) são gerentes, 16 (10,4%) são supervisores, 10 (6,5%) são analistas, 3 (1,9%) são assistentes, 36 (23,4%) são auxiliares, 29 (18,8%) são técnicos, 6 (3,9%) são estagiários e 47 (30,5%) responderam a alternativa “outro”. Os respondentes que assinalaram a alternativa “outro”, são: advogada 1 (0,6%), comprador 1 (0,6%), coordenador 2 (1,3%), diagramadora 1 (0,6%), encanador 1 (0,6%), enfermeira 2 (1,3%), enfermeiro 1 (0,6%), fisioterapeuta 2 (1,3%), gestor 1 (0,6%), médico 1 (0,6%), porteiro 7 (4,5%), recepcionista 2 (1,3%), residente 2 (1,3%) e secretária 20 (13%).

Quanto à renda dos entrevistados, 27 (17,5%) ganham até R\$1.908,00, 69 (44,8%) ganham de R\$1.908,00 a R\$3.816,00, 43 (27,9%) ganham de R\$3.816,00 a R\$9.540,00 e 12 (7,8%) ganham acima de R\$9.540,00.

Para classificar a escolaridade dos respondentes, foram utilizadas as variáveis: ensino fundamental 7 (4,5%), ensino médio 59 (38,3%), superior incompleto 33 (21,4%) e superior completo 55 (35,7%).

### 4.2 Análise e interpretação dos dados

Após análise dos dados demográficos, descrevendo assim as características da amostra, foram analisados aspectos relacionados a QVT baseados em critérios e indicadores presentes na teoria (quadro 3). As questões foram classificadas conforme critérios da tabela 1.

Tabela 1 – Classificação das questões conforme critérios.

Reconhecimento justo e adequado	Bloco 1 – questões 11 e 15
Condições de trabalho	Bloco 1 – questões 1, 2, 14, 16 Bloco 2 – questão 5
Desenvolvimento de capacidade e talento	Bloco 2 – questões 2 e 9
Integração social	Bloco 1 – questões 8, 15 e 17 Bloco 2 – questão 10 Bloco 3 – questões 1 e 2
Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal	Bloco 1 – questões 6 e 13 Bloco 2 – questão 11
Relevância social do trabalho na vida	Bloco 3 – questões 3, 4, 5, 6 e 7
Oportunidade de crescimento e desenvolvimento e estabilidade	Bloco 1 – questão 3
Constitucionalismo	Bloco 1 – questão 18

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

Em relação ao primeiro critério que diz respeito ao reconhecimento justo e adequado, verificou-se uma média de 2,84 (DP = 1,14), o que demonstra a existência de uma tendência à discordância dos funcionários de que a empresa reconheça de forma adequada o seu trabalho. Houve variação de 1,5 na média comparando o primeiro e o terceiro tercil da amostra, demonstrando que não há uma concordância nas respostas entre os respondentes.

No que diz respeito às condições de trabalho, apresentou-se média de 3,46 (DP = 1,00), resultado o qual demonstrou que as médias da amostra, agrupadas em 3 partes, houve a percepção que o tercil mais baixo da amostra resultou em uma média de 2,75, onde resulta em resultados negativos referente as condições de trabalho do hospital, já o terceiro tercil de 4,25, demonstra resultado positivo em relação ao ambiente de trabalho, resultados que trazem inconsistência nas repostas obtidas.

O terceiro critério que mede a integração social na organização obteve-se média de 3,32 (DP = 1,40), valor qual constata que há uma tendência a existir concordância nas repostas. No entanto, os funcionários se dividem em relação a esse critério, pois na divisão da amostra percebe-se que o tercil mais baixo discordam que haja integração social na organização (M = 2,0), enquanto o tercil mais alto considera que existe essa interação (M = 4,5).

O quarto critério busca medir o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal dos colaboradores. A média resultada foi de 3,57 (DP = 1,14), o que demonstra a existência de concordância entre as repostas obtidas. A variação do primeiro tercil (M = 3,0) subjetiva discordância entre as repostas, enquanto comparado ao terceiro tercil (M = 4,5) revela a presença de concordância entre as repostas.

O quinto critério buscou medir o desenvolvimento de capacidade e talento dos funcionários do hospital, onde se obteve uma média de 3,37 (DP = 1,31), resultado que demonstrou a inconsistência das respostas obtidas. O primeiro tercil de respostas (M = 2,0) alega que há uma discordância no desenvolvimento de capacidade e talento dos colaboradores, já o terceiro tercil dos respondentes (M = 4,5) traz resultados de colaboradores que concordam que o hospital desenvolve suas capacidades e seus talentos.

A média do sexto critério o qual mede a relevância social do trabalho na vida resultou em 3,55 (DP = 1,00), dado que indica tendência de respostas a concordarem que haja tal relevância. A variação do primeiro tercil (M = 3,0) comparado ao terceiro tercil (M = 4,2) reafirma a prevalência de concordância em que no hospital haja relevância do trabalho na vida dos colaboradores.

#### 4.2.1 Correlações entre as variáveis

Foram analisadas as correlações entre as variáveis estudadas e verificaram-se correlações positivas e significativas ao nível  $p < 0,001$  entre todas elas, conforme tabela 2. Por essa razão serão destacadas as principais correlações.

Tabela 2 – Correlação entre as variáveis

	1	2	3	4	5	6
1 Reconhecimento justo/adequado	—					
2 Condições de trabalho	0.540 ***	—				
3 Integração social	0.418 ***	0.628 ***	—			
4 Equilíbrio trabalho e vida pessoal	0.507 ***	0.694 ***	0.574 ***	—		
5 Desenvolvimento capacidade e talento	0.597 ***	0.639 ***	0.565 ***	0.672 ***	—	
6 Relevância social do trabalho na vida	0.436 ***	0.703 ***	0.637 ***	0.585 ***	0.603 ***	—

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

Fonte: elaborado pela autora, 2018.

A integração social dos funcionários do hospital possui grande relação com as condições de trabalho dos mesmos ( $r = 0,628$ ), bem como o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal do indivíduo mostra forte influência com as condições de trabalho ( $r = 0,694$ ). De acordo com Pizzolato, Moura e Silva (2013), se as organizações relacionarem os elementos responsáveis pela QVT à fatores como a saúde do colaborador, seu lar, estas tem

condições de propiciar benefícios de modo a garantir uma vida pessoal e por consequência em âmbito profissional mais satisfatório.

Além disso, percebe-se grande preponderância no que trata do desenvolvimento de capacidade e talento em relação ao equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal ( $r = 0,672$ ). Souza, Zaccaria, Toledo Pitombo e Monteiro (2018); Panucci Filho, Hein, & Kroenke (2017), ressaltam o desenvolvimento do indivíduo e seu bem-estar para atender uma parcela das necessidades e interesses de seus *stakeholders*, da mesma forma visam à satisfação em âmbito profissional, bem como seus atributos sociais, físicos, econômicos e pessoais.

A análise ainda demonstrou no que tange melhores condições de trabalho o indivíduo tende a considerar que seu exercício tem uma grande relevância social do trabalho na vida ( $r = 0,703$ ), aspecto que visa a organização alcançar propósitos que consistem em trabalhar em prol da melhora do bem-estar dos indivíduos, o que engaja que a RS desenvolvida pela empresa conscientiza a condição do trabalho e a vida do trabalhador pelas quais não se sustentam somente de bem material (Oliveira & Souza, 2013).

Da mesma forma, a integração social na organização teve relação com a relevância social do trabalho na vida ( $r = 0,637$ ), pois de acordo com Vieira, Silva, & Souza, (2018) a empresa se destaca a partir do momento que integra ações socialmente responsáveis, contribuindo para possuir diferencial à seus funcionários e outras instituições.

Por fim, uma das relações mais fortes e significativas resultadas da pesquisa é dos critérios de relevância social do trabalho na vida e o desenvolvimento de capacidade de talento ( $r = 0,603$ ), fatores que segundo Toldero, Macke & Biasuz, (2011) ressaltam a importância de adotar medidas que diminuam os impactos negativos da atividade da empresa sobre os funcionários, bem como invistam em seu desenvolvimento e capacitação para melhores condições de cumprimento de suas tarefas e benefícios sociais.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Para que as organizações se mantenham com uma imagem positiva no mercado, é necessário que possuam ações de Responsabilidade Social alinhadas com práticas de Qualidade de Vida no Trabalho para que resultem em profissionais qualificados e satisfeitos na realização pessoal e no desenvolvimento social, econômico e financeiro das empresas em que atuam. Desse modo, esse trabalho analisou a relevância da QVT e da RS em uma instituição de serviços de saúde.

As questões foram classificadas em critérios: reconhecimento justo e adequado, condições de trabalho, desenvolvimento de capacidade e talento, integração social, equilíbrio entre trabalho e vida pessoal e relevância social do trabalho na vida, fatores os quais influenciam na relevância que possuem a QVT e RS na organização. Foram analisados dados provenientes de 154 respondentes funcionários de hospital, que resultaram em discordância no que se referem ao reconhecimento justo e adequado, as repostas para condições de trabalho, integração social e desenvolvimento de capacidade e talento teve uma parte da amostra em concordância e a outra parte em discordância e para equilíbrio entre trabalho e a vida pessoal e a relevância social da vida no trabalho, a maior parte da amostra resultou em concordância.

Este trabalho contribui para compreender melhor os conceitos relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho e Responsabilidade Social, bem como aprimoramento do conhecimento destes assuntos para ampliação de práticas e ações de QVT e RS, visando o alcance de seus objetivos. Como contribuição gerencial, este trabalho colabora com as instituições hospitalares, evidenciando aspectos que aumentam a produtividade e consequentemente os resultados desejados.

As limitações destacadas no presente estudo prendem-se ao número da amostra, que se deu pela falta de tempo e /ou interesse do respondente em colaborar com o estudo, a não associação de algumas questões contidas no questionário que não foram enquadradas nos critérios para medir o resultado. Outra limitação, é que por se tratar de um estudo de caso único, os resultados da pesquisa apresentam indícios da realidade de apenas um hospital, o que impede a generalização para outros setores da economia.

Para finalizar, sugere-se para estudos futuros ampliar a amostra de forma que abrange maior número de funcionários e diferentes cargos/setores, de modo que possa relacionar o cargo do indivíduo com as práticas relevantes de QVT e RS. Além disso, propõem-se a realização de uma pesquisa para reconhecer as práticas de Qualidade de Vida no Trabalho realizadas e as ações de Responsabilidade Social desenvolvidas na instituição.

## **REFERÊNCIAS**

Ambrosi, M. (2001). *Contribuição social de grandes e médias empresas industriais do Vale do Taquari*. Dissertação de Mestrado em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil.

- Andrade, M. A. M. de, Gosling, M., & Lima, G. C. O. (2011). A responsabilidade social dos bancos no Brasil. *Environmental & Social Management Journal/Revista de Gestão Social e Ambiental*, 5(3).
- Andrade, V. F. D., & Bizzo, W. A. (2018). Comparative analysis of social responsibility management standards and their comprehensiveness. *Gestão & Produção*, (AHEAD).
- Aramburú, J. V. (2005). *As práticas de gestão de organizações certificadas como socialmente responsáveis no sul do país: em busca do exercício da cidadania organizacional*. Dissertação de Mestrado em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil.
- Ashley, P. A. (2005). Responsabilidade social empresarial: um modelo genérico para análise e orientação estratégica. *Ética e Responsabilidade Social nos Negócios*—2ª edição. São Paulo: Saraiva, 110-136.
- Azim, M. T. (2016). Responsabilidade Social Corporativa e comportamento do funcionário: papel mediador do compromisso organizacional. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 18(60).
- Barros, M. A. (2017). Qualidade de vida no trabalho (QVT): a percepção de docentes de uma instituição de ensino superior privada. *Revista Espaço Acadêmico*, 16(188), 38-46.
- Berthon, P., Ewing, M., & Han, L. L. (2005). Captivating company: Dimensions of attractiveness in employer branding. *International Journal of Advertising*, 24(2), 151-172.
- Boldo, T., Severo, E. A., Guimarães, J. C. F. D., & Capitano, R. P. R. (2017). Responsabilidade Social, Qualidade de Vida no Trabalho e Motivação: O Caso de Uma Empresa Supermercado. *Anais da XVII Mostra de Iniciação Científica, Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão - UCS*, Caxias do Sul, RS, Brasil.
- Borges, S., de Lima, F., Lago Attadia Galli, L. C. D., & Tamashiro, S. (2012). Responsabilidade social corporativa: um estudo multicase com pequenas empresas do setor sucroalcooleiro da Região de Ribeirão Preto - SP. *Environmental & Social Management Journal/Revista de Gestão Social e Ambiental*, 6(1).
- Bossardi, G. (2003). *A orientação para o mercado e a qualidade de vida no trabalho*. Dissertação de Mestrado em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil.
- Brasil, M. V. de O., de Oliveira, F. C., Tassigny, M. M., & Pompeu, R. M. (2015). Inovações sustentáveis em projetos de responsabilidade social. *Gestão e Sociedade*, 9(22), 810-831.
- Brito de, H. L. L. (2004). Ações de responsabilidade social corporativa: A quem são dirigidas?. *Revista Pretexto*, 5.
- Camillo, R., Ely, B. J., Souto Bolzan Medeiros, F., Bortoluzzi, D. A., da Silva Waechter, L., & Obregon, S. L. (2015). Responsabilidade social em uma empresa distribuidora de energia elétrica. *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria*, 8.

- Capitanio, R. R. P., Severo, e. A., & Guimarães, j. C. F. (2017). Inovação organizacional em gestão de pessoas, benefícios ofertados e ações qualidade de vida no trabalho: um estudo empírico no Sul do Brasil. *Anais do Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade – SINGEP*, 6., 2017, São Paulo, SP, Brasil.
- Cavedon, N. R. (2014). A qualidade de vida no trabalho na área da Segurança Pública: uma perspectiva diacrônica das percepções olfativas e suas implicações na saúde dos servidores. *Organizações & Sociedade*, 21(68).
- Corrêa, D. A., Neto, M. S., Spers, V. R. E., & Giuliani, A. C. (2010). Inovação, sustentabilidade e responsabilidade social: análise da experiência de uma empresa de equipamentos pesados. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 4(3), 90-105.
- Demirbağ, B. C., Bayrak, B., Özkan, Ç. G., & Çaylak, E. (2017). Evaluation of the Life Quality of Workers in a Cement Factory. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 237, 1462-1467.
- Doval, J. L. M. (2006). *Inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho: desafios e tendências*. Dissertação de Mestrado em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil.
- ETHOS. *Instituto Ethos*, (1998). Disponível em: <<https://www3.ethos.org.br/>>. Acesso em 5 out. de 2017.
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. Editora Atlas SA.
- Gomes, J. A., de Sousa, J. L. R., Abreu, C. B., & de Sousa Filho, J. M. (2015). Comportamento de Responsabilidade Social Empresarial: Análise dos Projetos Realizados no Varejo Supermercado Brasileiro. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 9(2), 23-37.
- Guerreiro, M. D. D. H., Barroso, A. M. M., & Rodrigues, E. A. A. (2016). Organizações saudáveis e qualidade do trabalho na Europa. Desafios para organizações e profissões no setor público de saúde. *Organizações & Sociedade*, 23(78).
- Hair, J., Babin, B., Money, A., & Samouel, P., (2005). *Fundamentos de métodos de pesquisa em administração*. Bookman Companhia Ed.
- Hamza, K. M., & Dalmarco, D. D. A. S., (2013). Integração entre estratégia competitiva e práticas de responsabilidade social corporativa: um estudo exploratório nos cinco maiores supermercados brasileiros. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 6(3), 78-95.
- Jesus, T. A. D., Sarmiento, M., & Duarte, M. (2017). Ética e responsabilidade social. *Dos Algarves: A Multidisciplinary e-Journal*, 29(unknown), 3-30.
- Lírio, A. B., Severo, E. A., & Guimarães, J. C. F. D. (2018). A influência da qualidade de vida no trabalho sobre o comprometimento organizacional. *Gestão & Planejamento-G&P*, 10.



- Lohn, V. M., (2011). Indicadores de responsabilidade social: uma proposta para as Instituições de Ensino Superior. *Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL*, 4(1), 110-128.
- Macêdo, N. M. M. N., & Cândido, G. A., (2011). Identificação das percepções de responsabilidade social empresarial: um estudo qualitativo a partir da aplicação do modelo conceitual tridimensional de performance social. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 5(1).
- Macerinskiene, I., & Balciunas, A., (2015). The evidence of social responsibility in foreign exchange brokers' activities. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 213, 552-556.
- Macke, J., (2005). *Programas de responsabilidade social corporativa e capital social: contribuição para o desenvolvimento local?* Tese de Doutorado em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre – RS, Brasil.
- Magalhães, J. M. de, Bonatto, A., & Mauss, C. V. (2009). Responsabilidade social: um estudo comparativo do balanço social da empresa Eletrocar. *Gestão e Sociedade*, 3(6), 288-314.
- Malhotra, N. K. (2006). *Pesquisa de Marketing*. (4. Ed). Porto Alegre, RS: Bookman.
- Marconi, M. DE A.; Lakatos, E. M.(2016). *Técnicas de pesquisa*. (7. ed.). São Paulo: Atlas.
- Martins, J. G. da .S, Bohnenberger, M. C., & Froehlich, C. (2018). Fatores que Contribuem para a Retenção de Profissionais das Gerações X e Y nas Organizações: Análise Comparativa entre Acadêmicos do Curso de Administração. *Revista de Administração IMED*, 8(1), 78-98.
- Medeiros, E. G. (2002). *Análise da Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo de caso na área da construção civil*. Dissertação de Mestrado em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil.
- Melo, M. F. D. S. de, Yaryd, R. T., Souza, R. C., & Campos-Silva, W. L. (2017). Responsabilidade Social Corporativa e Competitividade: uma análise bibliométrica da evolução do tema. *Revista Metropolitana de Sustentabilidade*, 7(2), 115-133.
- Nascimento, L. F. do, & Pessoa, R. W. A. (2007). Qualidade de vida no trabalho: uma questão de responsabilidade social. *Revista Eletrônica de Administração*, 13(3), 587-611.
- Olher, C. C., de Melo, M. F. D. S., Souza, R., & Campos-Silva, W. L. (2018). Estratégia de responsabilidade social corporativa no setor bancário: análise da atuação socioambiental do Bradesco e Itaú Unibanco. *Revista Metropolitana de Sustentabilidade (ISSN 2318-3233)*, 8(1), 116-131.
- Oliveira, J. L., & Souza, E. R. (2013). Espelho, espelho meu: o que faço é igual ao que vês que faço? O impacto de ações de responsabilidade social na imagem corporativa de uma empresa do setor elétrico. *Revista Pretexto*, 14(2), 40-59.

- Paiva, K. C. M., & Avelar, V. L. L. M. (2011). Qualidade de vida no trabalho em uma central de regulação médica de um serviço de atendimento móvel de urgência (SAMU). *Organizações & Sociedade*, 18(57).
- Panucci Filho, L., Hein, N., & Kroenke, A. (2017). Qualidade de vida no trabalho: um estudo do comprometimento organizacional na percepção de profissionais de contabilidade. *Revista Foco*, 10(1), 178-194.
- Pereira, A. L. B. (2001). *Mudança organizacional e seus reflexos na qualidade de vida dos empregados em duas empresas do ramo alimentício*. Dissertação de Mestrado em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil.
- Pizzolato, B. P., Moura, G. L., & Silva, A. H. (2013). Qualidade de vida no trabalho: uma discussão sobre os modelos teóricos. *Contribuciones a la Economía*, (2013-04).
- Pozo, H., & Tachizawa, T. (2016). Qualidade de vida no trabalho nas micro e pequenas empresas como vantagem competitiva. *Revista Reuna*, 21(4), 81-102.
- Ribeiro, P. E. C. D., Puente-Palacios, K. E., & Ferreira, T. V. A. (2015). Responsabilidade socioambiental nas organizações: uma medida de práticas organizacionais e endosso dos trabalhadores. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 9(1), 36-50.
- Ribeiro, V., Monteiro, S., & Moura, A. (2018). Divulgação de Informação na Internet sobre Responsabilidade Social—Evidência Empírica nos Municípios Portugueses. *Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade*, 7(2), 185-209.
- Sampaio, J. D. R. (2004). *Qualidade de Vida no Trabalho e Psicologia Social* (2. Ed.). São Paulo, SP: Editora Casa do Psicólogo.
- Santos, J., & Severo, E. A. (2018). Responsabilidade social das empresas para as práticas das organizações da sociedade civil em cidades do norte do Rio Grande do Sul. *Revista Ciências Administrativas ou Journal of Administrative Sciences*, 24(2).
- Silva, A. H., & Fossá, M. I. T. (2014). Práticas de responsabilidade social corporativa: a percepção dos colaboradores de uma empresa familiar. *Desenvolve Revista de Gestão do Unilasalle*, 3(1), 209-226.
- Silva, L. P., & Giacomini Filho, G. (2009). Responsabilidade social nos hospitais do grande ABC. *Revista Pretexto*, 10(3).
- Silva, O. R. da, de Oliveira, J. L., & Sacilotti, A. C. (2015). Qualidade de vida no trabalho: proposta de avaliação para os profissionais de micro e pequenas empresas do setor logístico/Quality of work life: proposed assessment for professional micro and small enterprises logistics sector. *Revista Metropolitana de Sustentabilidade (ISSN 2318-3233)*, 1(1), 19-33.
- Souza, N. M. O., Feitosa, M. J. S., & Gómez, C. R. P. Iniciativas de Responsabilidade Social Empresarial na Rede de Relações Empresa-Stakeholders como Fonte de Vantagem Relacional. *Revista Administração em Diálogo-RAD*, 16(1).

- Souza, S. R. de, Zaccaria, R. B., Toledo Pitombo, T. D. de, & Monteiro, T. A. (2018). Responsabilidade Social e Marketing Social na Monsanto: análise pelo continuum da colaboração. *Revista Metropolitana de Sustentabilidade*, 8(2), 6-20.
- Teixeira, M. G. C., & de Moraes, I. B. (2013). O diálogo com stakeholders na teoria e na prática: análise da relação de uma empresa pública do setor industrial com seus stakeholders, para a construção de uma política de responsabilidade social. *Revista de Administração da UFSM*, 6, 211-228.
- Timossi, L. da S., Francisco, A. C. de, Santos Junior, G. dos, & Paula Xavier, A. A. de. (2010). Análise da qualidade de vida no trabalho de colaboradores com diferentes níveis de instrução através de uma análise de correlações. *Production*, 20(3), 471-480.
- Tódero, M., Macke, J., & Biasuz, T. S. (2011). O consumo consciente e a relação com as ações de responsabilidade social empresarial. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 5(1).
- Vasconcelos, A., Da Silva Junior, A., Nascimento, A., & Goulart, V. (2016). A relação entre a percepção de práticas de responsabilidade social corporativa e a intenção de rotatividade dos profissionais. *REAd-Revista Eletrônica de Administração*, 22(3).
- Venson, A. B. S., Fiates, G. G. S., Dutra, A., Carneiro, M. L., & Martins, C. (2013). O recurso mais importante para as organizações são mesmo as pessoas? Uma análise da produção científica sobre qualidade de vida no trabalho (QVT). *Revista de Administração da UFSM*, 6(1), 139-156.
- Vieira, D. F. V. B. (1993). *Qualidade de vida no trabalho dos enfermeiros em hospital de ensino*. Dissertação de Mestrado em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre - RS, Brasil.
- Vieira, G. B. B., Silva, R. M., & Souza, D. D. M., (2018). O nível de responsabilidade social das empresas importadoras da serra gaúcha quanto aos padrões trabalhistas seguidos por seus fornecedores internacionais. *Revista Metropolitana de Sustentabilidade (ISSN 2318-3233)*, 8(3), 6-23.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: what is it. *Sloan management review*, 15(1), 11-21.
- Yin, R. K. (2010). *Estudo de Caso: Planejamento e Métodos* (4. ed.). Porto Alegre, RS: Bookman editora.
- Zittei, M. V. M., Nascimento, J. O. do, Silva, A. P. da, Lira, M. A. S., & Lugoboni, L. F. (2018). Investimento Socialmente Responsável. *Revista Metropolitana de Sustentabilidade (ISSN 2318-3233)*, 8(3), 53-69.
- Zonatto, V. C. da S., da Silva, A., & Gonçalves, M. (2018). Influência da Motivação para o Trabalho no Comprometimento Organizacional. *Revista de Administração IMED*, 8(1), 169-190.

## APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

# QUESTIONÁRIO QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E RESPONSABILIDADE SOCIAL

### Informações gerais

Solicitamos sua colaboração para fazer parte de uma pesquisa que objetiva investigar a relação entre Responsabilidade Social e a Qualidade de Vida no Trabalho. Esta pesquisa está sendo realizada pela aluna Emelym Eilert, do curso de Administração da IMED, sob orientação de Carlos Costa, PhD., professor da IMED.

Trata-se de um estudo acadêmico em que asseguramos a confiabilidade das respostas. Desta forma, é necessário que responda com honestidade e rigor, para que seja possível obtermos respostas fidedignas. Antes de iniciar o preenchimento dos questionários, você receberá um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), no qual constam as informações necessárias sobre este estudo e o contato do pesquisador principal para possíveis esclarecimentos. Pedimos que leia com atenção e manifeste sua concordância em participar da pesquisa. O projeto relativo a este estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com seres humanos, vinculado a Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP), Brasil, sob o número CAAE:

#### 1) Gênero

... Masculino

... Feminino

#### 2) Qual seu cargo na empresa

... Gerente

... Técnico

... Supervisor

... Estagiário

... Analista

... Outro Qual: \_\_\_\_\_

... Assistente

... Auxiliar

#### 3) Renda familiar (soma de todos os membros da família)

... Até R\$ 1.908,00

... de R\$ 3.816,00 a R\$ 9.540,00

... de R\$ 1.908,00 a R\$ 3816,00

... acima de R\$ 9.540,00

#### 4) Escolaridade

... Ensino Fundamental

... Superior incompleto

... Ensino Médio

... Superior completo

#### 5) Idade

\_\_\_\_\_ anos

#### 6) Tempo de serviço

\_\_\_\_\_ anos

## BLOCO 1 - Qualidade de Vida no Trabalho

		Concordo totalmente Concordo parcialmente Indiferente Discordo parcialmente Discordo totalmente				
		...1	...2	...3	...4	...5
1.	OHC oferece segurança e estabilidade para seus colaboradores	...1	...2	...3	...4	...5
2.	OHC tem uma preocupação com a saúde de seus colaboradores.	...1	...2	...3	...4	...5
3.	Qualidade de Vida no Trabalho é quando o meu trabalho é uma realização pessoal	...1	...2	...3	...4	...5
4.	Qualidade de Vida no Trabalho é quando existe competitividade entre os colaboradores.	...1	...2	...3	...4	...5
5.	OHC investe na carreira dos seus colaboradores.	...1	...2	...3	...4	...5
6.	OHC possibilita os funcionários a terem tempo para o lazer.	...1	...2	...3	...4	...5
7.	OHC age de forma responsável com a sociedade e com o meio ambiente.	...1	...2	...3	...4	...5
8.	No HC não existem preconceitos.	...1	...2	...3	...4	...5
9.	No HC possui autonomia dentro da organização.	...1	...2	...3	...4	...5
10.	O HC envolve os seus colaboradores nos processos de decisões.	...1	...2	...3	...4	...5
11.	OHC oferece benefícios como vale alimentação e plano de saúde para os seus colaboradores.	...1	...2	...3	...4	...5
12.	OHC oferece um salário compatível com o mercado.	...1	...2	...3	...4	...5
13.	No HC existe flexibilidade de horários.	...1	...2	...3	...4	...5
14.	Qualidade de Vida no Trabalho é quando não ocorrem acidentes de trabalho.	...1	...2	...3	...4	...5
15.	OHC oferece um tratamento justo para todos os seus colaboradores.	...1	...2	...3	...4	...5
16.	O HC proporciona um ambiente de trabalho agradável.	...1	...2	...3	...4	...5
17.	No HC existe companheirismo e respeito entre todos os colaboradores da organização.	...1	...2	...3	...4	...5
18.	Qualidade de Vida no Trabalho é quando podemos confiar na organização.	...1	...2	...3	...4	...5

**BLOCO 2 - Satisfação com as ações de QVT oferecidas pelo HC**

		Concordo totalmente Concordo parcialmente Indiferente Discordo parcialmente Discordo totalmente				
		...1	...2	...3	...4	...5
1.	O HC possui uma boa imagem perante aos seus colaboradores.	...1	...2	...3	...4	...5
2.	O HC oferece boas oportunidades de desenvolvimento profissional.	...1	...2	...3	...4	...5
3.	O HC oferece aos seus colaboradores oportunidade de participar das decisões.	...1	...2	...3	...4	...5
4.	O HC oferece para os seus colaboradores um salário compatível com o mercado.	...1	...2	...3	...4	...5
5.	O HC tem uma preocupação com a saúde dos seus colaboradores.	...1	...2	...3	...4	...5
6.	O HC possui uma política de recrutamento e seleção confiável.	...1	...2	...3	...4	...5
7.	Estou satisfeito com as ações de Qualidade de Vida no Trabalho oferecidas pelo HC.	...1	...2	...3	...4	...5
8.	O HC possui um clima de camaradagem entre os colaboradores.	...1	...2	...3	...4	...5
9.	Estou satisfeito com as oportunidades de desenvolvimento de carreira oferecidas pelo HC.	...1	...2	...3	...4	...5
10.	Os colaboradores do HC têm um espírito de coletividade e cooperação.	...1	...2	...3	...4	...5
11.	Não existe interferências do meu trabalho na minha vida pessoal.	...1	...2	...3	...4	...5
12.	Estou satisfeito com os benefícios oferecidos pelo HC.	...1	...2	...3	...4	...5

**BLOCO 3 - Responsabilidade social**

		Concordo totalmente Concordo parcialmente Indiferente Discordo parcialmente Discordo totalmente				
		...1	...2	...3	...4	...5
1.	No HC todos os funcionários são tratados da mesma forma, independente do seu sexo.	...1	...2	...3	...4	...5
2.	No HC todos os funcionários são tratados da mesma forma, independente da sua função.	...1	...2	...3	...4	...5
3.	No HC existem políticas/projetos de responsabilidade social para a comunidade.	...1	...2	...3	...4	...5
4.	O HC incentiva os funcionários a participar de campanhas e eventos para ajudar a comunidade.	...1	...2	...3	...4	...5
5.	As comunicações do HC sempre se alinham aos princípios de responsabilidade social/sustentabilidade, minimizando os impactos ambientais.	...1	...2	...3	...4	...5
6.	O HC envolve seus fornecedores nas questões relacionadas à gestão da responsabilidade social visando a sua capacitação e adequação aos critérios.	...1	...2	...3	...4	...5
7.	A responsabilidade social do HC visa a melhoria da qualidade de vida do funcionário.	...1	...2	...3	...4	...5

## ANEXO B – DADOS DEMOGRÁFICOS DOS FUNCIONÁRIOS ENTREVISTADOS

Tabela: 1 Dados demográficos dos funcionários entrevistados

<b>Característica</b>	<b>%</b>	<b>n*</b>
<b>Sexo</b>		
Masculino	26,6	41
Feminino	72,7	112
<b>Cargo</b>		
Gerente	1,3	2
Supervisor	10,4	16
Analista	6,5	10
Assistente	1,9	3
Auxiliar	23,4	36
Técnico	18,8	29
Estagiário	3,9	6
Outro	30,5	47
<b>Qual Cargo</b>		
Advogada	0,6	1
Comprador	0,6	1
Coordenador	1,3	2
Diagramadora	0,6	1
Encanador	0,6	1
Enfermeira	1,3	2
Enfermeiro	0,6	1
Fisioterapeuta	1,3	2
Gestor	0,6	1
Médico	0,6	1
Porteiro	4,5	7
Recepcionista	1,3	2
Residente	1,3	2
Secretária	13	20
<b>Renda</b>		
Até R\$1.908,00	17,5	27
de R\$1.908,00 a R\$3.816,00	44,8	69
de R\$3.816,00 a R\$9.540,00	27,9	43
Acima de R\$9.540,00	7,8	12



**Escolaridade**

Ensino Fundamental	4,5	7
Ensino Médio	38,3	59
Superior incompleto	21,4	33
Superior completo	35,7	55

---

Fonte: Elaborada com dados coletados pela autora, 2018.

n\*: frequência