

**Eixo Temático: Inovação e Sustentabilidade em Diferentes Setores**

**RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL NO HOSPITAL DE CARIDADE  
DE SANTIAGO SOB A ÓTICA DOS COLABORADORES**

**CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN CHARITY HOSPITAL OF  
SANTIAGO THE PERSPECTIVE OF EMPLOYEES**

Cristiane Tascheto Bolzan e Ane Marjorie Sangoi Frozza

**RESUMO**

Este estudo tem por objetivo verificar a situação das ações de Responsabilidade Social no Hospital de Caridade de Santiago (HCS) sob a ótica de seus colaboradores. Por meio de uma pesquisa aplicada, qualitativa, quantitativa e descritiva, delineada sob a forma de um estudo de caso, a Responsabilidade Social Empresarial com ênfase na Responsabilidade Social Interna foi abordada, e ainda, a aplicação de um questionário, adaptado do questionário do Instituto Ethos de Responsabilidade Social, formado por perguntas fechadas e aplicado em uma amostra de 76 colaboradores efetivos da instituição, foi descrita como forma de analisar quais as ações trazem resultados satisfatórios para os colaboradores. Além disso, o presente trabalho identificou os projetos que visam aumentar a satisfação dos colaboradores através de ações de Responsabilidade Social como base para propor ações de melhoria para qualificar e manter os colaboradores do HCS motivados. O principal resultado aponta que os colaboradores estão satisfeitos com a maioria de as questões abordadas na pesquisa, demonstrando que o Hospital de Caridade de Santiago possui um modelo de gestão que vai ao encontro da Responsabilidade Social Interna, evidenciando, assim, a qualidade das ações de Responsabilidade Social direcionadas ao público interno de a instituição.

**Palavras-chave:** Responsabilidade Social, Público Interno, Satisfação.

**ABSTRACT**

This study aims to verify the status of Social Responsibility actions at Charity Hospital of Santiago (CHS) from the perspective of its employees. Through applied, qualitative, quantitative and descriptive research, outlined as a case study, Corporate Social Responsibility with emphasis on Internal Social Responsibility was discussed, and also the application of a questionnaire, adapted from the questionnaire Institute Ethos, formed by closed questions and applied to a sample of 76 permanent employees of the institution, was described as a way to analyze what actions bring satisfactory results for the employees. In addition, this study identified the projects that aim to increase employee satisfaction through Social Responsibility actions as a basis to propose improvement actions to qualify and keep the CHS employees motivated. The main result shows that CHS employees are satisfied with most of the issues addressed in the survey, demonstrating that the Charity Hospital of Santiago has a management model that meets the Internal Social Responsibility, thus underlining the quality of Social Responsibility actions driven to the internal public of the institution.

**Keywords:** Social Responsibility, Internal Public, Satisfaction.

## 1. Introdução

A questão da Responsabilidade Social vem tornando-se um tema de grande relevância para os processos de gestão das organizações no mundo globalizado onde atuam. Isto ocorre devido às exigências da sociedade quanto à participação das empresas em assuntos sociais, fazendo com que as mesmas conciliem seus objetivos com formas de promover a satisfação da sociedade como um todo.

A Responsabilidade Social procura ressaltar o impacto das atividades das empresas para os agentes com os quais se relacionam. A preocupação das organizações com a referida questão é um aspecto que fortalece a imagem positiva das mesmas diante dos mercados em que atuam, dos seus colaboradores, concorrentes, fornecedores, e demais públicos com os quais se comunicam.

A prática da Responsabilidade Social revela-se internamente na construção de um ambiente de trabalho saudável e propício à realização profissional das pessoas, baseando-se nos princípios de ética, missão, saúde, segurança e bem-estar, os quais governam a forma como um indivíduo conduz suas atividades. Além disso, destaca-se que os colaboradores representam a empresa, sendo que a mesma passa a obter resultados satisfatórios uma vez que possui colaboradores qualificados e empenhados em desenvolver suas funções.

Neste contexto, este trabalho foi desenvolvido no Hospital de Caridade de Santiago, objetivando verificar a situação das ações de Responsabilidade Social na instituição sob a ótica dos colaboradores. O mesmo compõe-se pela presente introdução, pelos objetivos, contemplando o objetivo geral e os objetivos específicos, pela revisão de literatura, pela metodologia, pelos resultados e análise da pesquisa, pelas sugestões de melhoria, pelas considerações finais e pelas referências bibliográficas.

## 2. Objetivos

A seguir será apresentado o objetivo geral e os objetivos específicos que fundamentaram o estudo desta pesquisa.

### 2.1 Objetivo Geral

De acordo com Silva (2003) o objetivo geral apresenta de uma forma genérica o que o pesquisador espera conseguir com sua investigação.

Assim, define-se como objetivo geral: Verificar a situação das ações de Responsabilidade Social no Hospital de Caridade de Santiago sob a ótica dos colaboradores.

### 2.2 Objetivos Específicos

“São um desdobramento do objetivo geral em questões mais específicas” (SILVA, 2003, p. 58).

Desta forma, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar os projetos que buscam a satisfação dos colaboradores através de ações de Responsabilidade Social;
- b) Analisar quais as ações trazem resultados satisfatórios para os colaboradores;
- c) Propor ações de melhoria para qualificar e manter seus colaboradores motivados.

### **3. Revisão de Literatura**

#### **3.1 Responsabilidade Social Empresarial: conceitos e definições**

Segundo Tenório (2004) a questão da responsabilidade social é tema polêmico e dinâmico, o qual envolve desde a geração de lucros pelos empresários, em visão bastante simplificada, até a implementação de ações sociais no plano de negócios das companhias, em contexto abrangente e complexo. Para o referido autor a análise da responsabilidade social empresarial foi conduzida sob a ótica dos paradigmas da sociedade industrial e pós-industrial.

Além disso, para o referido autor, a abordagem da atuação social empresarial surgiu no início do século XX, com o filantropismo sendo que em seguida, com o esgotamento do modelo industrial e o desenvolvimento da sociedade pós-industrial, o conceito evoluiu, passando a incorporar os anseios dos agentes sociais no plano de negócios das corporações. Assim, além do filantropismo, desenvolveram-se conceitos como voluntariado empresarial, cidadania corporativa, responsabilidade social corporativa e, por último, desenvolvimento sustentável.

Para Tenório (2004) a partir desse momento a sociedade começou a se mobilizar, pressionando o governo e empresas a solucionarem os problemas gerados pela industrialização. Verificou-se, assim, maior controle social da atividade empresarial e o conceito de responsabilidade social empresarial passou a incorporar alguns anseios dos principais agentes e a ser entendido não apenas como a geração de empregos, o pagamento de impostos e a geração de lucro, mas também como o cumprimento de obrigações legais referentes a questões trabalhistas e ambientais. Desta forma até a década de 1950, o tema assume dimensão estritamente econômica.

Após a década de 1950, acontece o desenvolvimento da sociedade pós-industrial. Conforme Tenório (2004), ao mesmo tempo surge questionamentos da sociedade quanto ao objetivo de maximização de lucros das empresas e do papel das companhias nessa nova sociedade, além de ampliar o conceito de responsabilidade social empresarial. O autor ressalta que a sociedade pós-industrial se forma não só com base na geração de lucros, mas em princípios como a qualidade de vida, a valorização do ser humano, o respeito ao meio ambiente, a organização social de múltiplos objetivos e as ações sociais realizadas por indivíduos e por organizações.

Nessa concepção as companhias estão inseridas num ambiente complexo onde suas atividades influenciam ou tem impacto sobre diversos agentes sociais, comunidade e sociedade.

Assim, o avanço tecnológico levou a mudanças significativas na economia e na forma de organização das empresas. Estas, por sua vez, passaram a ter necessidade de planejamento.

De acordo com Vieira (2007) vários foram os conceitos que se atribui à expressão Responsabilidade Social Empresarial no decorrer do tempo. Para o referido autor uma das causas desta pluralidade de conceitos é decorrente da amplitude com que esta temática se defrontou e ainda se defronta.

Conforme Souza (2009) o conceito de Responsabilidade Social nada mais é do que, o processo resultante do desenvolvimento de posturas éticas inerentes aos estágios de evolução de determinado grupo.

Para Alves (2003), Responsabilidade Social Empresarial é uma nova visão da empresa e do seu papel dentro da sociedade. Para o autor a empresa representa um membro fundamental na sociedade, possuindo direitos e deveres que vão além das obrigações legais estabelecidas no campo jurídico.

Ainda, Ashley (2005) afirma que a empresa é socialmente responsável quando vai além da obrigação de respeitar leis, pagar impostos e observar condições adequadas de segurança e saúde aos funcionários. Fazendo isso, a empresa contribui de forma mais efetiva para a construção de uma sociedade mais justa.

Tinoco (2001) ressalta que o conceito de Responsabilidade Social Empresarial deve enfatizar o impacto das atividades das empresas para os agentes com os quais interagem: colaboradores, fornecedores, clientes, consumidores, investidores, competidores, governos e comunidade. Segundo o autor, Responsabilidade Social insere-se no contexto internacional da globalização dos mercados, o que amplia as possibilidades de trocas internacionais ao mesmo em que impõe barreiras e desafios no campo ético, cultural, político e comercial.

### **3.2 Dimensões da Responsabilidade Social Empresarial**

Segundo Melo Neto e Froes (1999), a Responsabilidade Social tornou-se parte integrante do conceito de desenvolvimento sustentável, estando inserida na dimensão social, que, juntamente com a dimensão econômica e com a dimensão ambiental, constituem os três pilares deste conceito.

Além disso, os autores consideram que a própria Responsabilidade Social também possui duas dimensões: a Responsabilidade Social Interna, focalizando o público interno da empresa, seus colaboradores e dependente; a Responsabilidade Social Externa, tendo como foco a comunidade mais próxima da empresa ou local onde ela está situada.

### **3.3 Responsabilidade Social Empresarial e a Abordagem Sistêmica**

Segundo Hanashiro e Teixeira (2007), levando em conta que as organizações fazem parte de sistemas maiores, uma consideração especial da RSE requer que as empresas olhem não apenas para dentro de si mesmas, mas igualmente para seu relacionamento com o meio ambiente externo. Para os autores, isso ocorre em diferentes níveis, várias instâncias e inclui o relacionamento com os diversos *stakeholders* da organização.

Chiavenato (2009) destaca que a organização é uma coligação de grupos de interesses (*stakeholders*) integrados por um sistema de relações econômicas, sociais e tecnológicas intra e intergrupos, sendo que os grupos de interesse e as organizações interagem dinamicamente entre si. Para o autor a organização é bem sucedida e alcança eficácia quando consegue alcançar seus objetivos e ser capaz de atender às necessidades do seu meio ambiente e dos parceiros envolvidos.

Para Ashley (2005) a transposição da discussão da responsabilidade social empresarial para além da empresa compreende adotar uma perspectiva orientada para a sustentabilidade do próprio conceito, uma vez que expõe a necessidade de uma efetiva rede de negócios que incorpore o conceito da responsabilidade social em todas as transações dos *stakeholders*. A autora ressalta que sendo assim, as relações de trocas passam a se tornar o foco de reflexão, não apenas nos aspectos econômicos, mas incluindo também relações de confiança, ideias e normas éticas.

De acordo com Pinheiro (2009) a empresa que deseja agir de maneira socialmente responsável precisa passar por um processo de mapeamento de suas partes interessadas, identificando quem são os indivíduos, grupos, organizações e instituições que possuem alguma relação com o seu negócio e que de alguma forma afetam ou são afetadas pelas suas atividades.

### **3.4 Gestão da Responsabilidade Social Empresarial**

Para Aguiar (2012) a Responsabilidade Social não é uma ação a ser realizada pontualmente pela empresa. Ela consiste em um processo de longo prazo que implica em um planejamento bem estruturado, com acompanhamento e controle constante.

Segundo Melo Neto e Froes (2002) as empresas estão em busca de desenvolver o ambiente em que elas estão inseridas através do fomento de ações empreendedoras de cunho social e de novas estratégias capazes de solucionar problemas emergentes. Empresas colocam sua excelência de gestão a serviço de ações sociais. Para os autores, o social deve gerar novos negócios que, por sua vez, garantem a sustentabilidade global e o desenvolvimento da comunidade em sua totalidade.

“As ações de Responsabilidade Social são extensivas a todos os que participam da vida em sociedade – indivíduos, governo, empresas, grupos sociais, movimentos sociais, igrejas, partidos políticos e outras instituições” (MELO NETO; FROES, 2001, p.27).

Para Enriquez (1997) apud Aguiar (2012) as ações de Responsabilidade Social da organização podem consolidar sua imagem de empresa cidadã e desenvolver as competências humanas de seus empregados, pois ela é capaz de integrar os indivíduos no meio social e construir um novo homem preocupado com o bem-estar social.

### **3.5 Gestão da Responsabilidade Social Empresarial Interna**

Para Ashley (2005) a gestão ideal da Responsabilidade Social precede o envolvimento total da organização em suas práticas, gerando assim uma maior sinergia com os públicos dos quais a organização tanto depende e o fortalecimento do desempenho global. Desta forma, as empresas se tornam mais bem preparadas a assegurar a sustentabilidade em longo prazo nos negócios.

De acordo com Andreta (2011), a Responsabilidade Social Interna diz respeito à valorização e motivação das pessoas que fazem parte da empresa, oferecendo oportunidades iguais e condições para seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Segundo Dutra (2004) a Responsabilidade Social faz menção ao público interno de uma organização ou instituição, que está inserido no ambiente interno da empresa. A Responsabilidade Social interna é baseada nos princípios de ética, missão, saúde, segurança e bem-estar da empresa para com seus funcionários.

“A Responsabilidade Social perante o ambiente interno é traduzida em grande parte pelo relacionamento entre os gestores e colaboradores, assim como pelas políticas de recursos humanos” (HANASHIRO; TEIXEIRA, 2007, p. 91).

Para Tinoco (2001) num sentido bem amplo de medida, a empresa é o seu pessoal. Desta forma o autor destaca a importância das empresas descreverem os empregos, as relações de trabalho existentes, a forma como os trabalhadores ingressam no mercado de trabalho, sua evolução ao longo do tempo, o modo como a entidade estimula sua formação e promoção, a remuneração e outros benefícios conferidos aos assalariados, as condições de vida e trabalho, condições de higiene e segurança, entre outros.

Conforme Melo Neto e Froes (2001) as ações de Responsabilidade Social interna compreendem também programas de contratação, seleção, treinamento e manutenção de pessoal. Compreendem os programas de benefícios voltados para a participação dos funcionários nos resultados da organização de forma a motivá-los para um desempenho ótimo, criar um ambiente de trabalho favorável e contribuir para seu bem-estar. Com isso, a empresa ganha dedicação, empenho e lealdade, podendo trazer significativos ganhos de produtividade.

### 3.6 Cultura, Mudança Organizacional e Responsabilidade Social

De acordo com Ashley (2005) um importante componente para entender a Responsabilidade Social Empresarial é a cultura. Para a autora, só é possível entender como as organizações vêm concebendo e pondo em prática sua responsabilidade perante os acionistas, funcionários, demais *stakeholders* e a sociedade em geral se levarmos em conta que toda organização faz parte de um contexto sociocultural mais amplo, o qual determina de modo importante tanto suas atividades quanto o modo pelo qual ela se relacionará com esse ambiente sociocultural.

Para a referida autora, toda sociedade funciona de acordo com princípios éticos e valores morais, além de princípios e valores culturais que influenciam os modos de ação e práticas administrativas e, portanto, o modo como a Responsabilidade Social Empresarial é concebida e implementada em determinada sociedade. O conceito de cultura abre caminho para discutir, de forma mais sistemática e profunda, qual é o peso da dimensão simbólica nas organizações e nas formas de Responsabilidade Social Empresarial que são por elas adotadas.

Para Aguiar (2012) a dinâmica realidade institucional é influenciada pela cultura nacional e pela cultura da organização, dessa maneira é necessário conhecê-las para compreender como se dá as mudanças dentro das organizações. Além disso, a autora salienta que a cultura, assim como a sociedade, caminha ao longo do tempo incorporando novos valores morais que tecem o comportamento a favor de uma cultura de Responsabilidade Social.

“Não se muda efetivamente a cultura de uma empresa se os novos valores não se refletirem em novas práticas” (GONÇALVES, 2006, p. 12).

De acordo com Porter e Kramer (2006) apud Oliveira (2008) é necessário integrar a Responsabilidade Social Empresarial às estratégias das empresas e reconhecer o papel desempenhado pelas lideranças na implementação da mesma, identificando oportunidades concretas de ação. Ainda, para o referido autor a mudança de mentalidade e de valores para “olhar a realidade” sob outro prisma envolve mudanças de atitudes, conhecimentos e habilidades das lideranças, para enfrentar questões sociais, econômicas e ambientais, com geração de valor compartilhado para a empresa e a sociedade.

## 4. Metodologia

Segundo Gil (2002), metodologia é a parte que descrevem-se os procedimentos a serem seguidos na realização da pesquisa e varia de acordo com as peculiaridades de cada estudo.

“A escolha da metodologia oscila de acordo com os objetivos traçados da pesquisa e o problema a ser investigado” (SILVA, 2003, p. 59).

### 4.1 Caracterização da Pesquisa

A pesquisa realizada, quanto à sua natureza, caracteriza-se como uma pesquisa aplicada. Segundo Barros e Lehfeld (1990), a pesquisa aplicada tem como interesse a necessidade de produzir conhecimento para a aplicação de seus resultados, objetivando contribuir para fins práticos e visando a solução mais eficaz do problema em questão.

Quanto à abordagem do problema a mesma fundamenta-se em uma pesquisa qualitativa e quantitativa, pois foram analisadas qualitativamente certas variáveis e utilizado instrumento quantitativo. Segundo Beuren (2003), este tipo de pesquisa apresenta o problema, analisa qualitativamente a interação de certas variáveis e utiliza instrumentos quantitativos tanto na coleta quanto no tratamento dos dados.

Do ponto de vista de seus objetivos a pesquisa é descritiva, pois conforme Gil (2002), as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.

Quanto aos procedimentos técnicos a pesquisa delinea-se sob a forma de um estudo de caso, pois segundo Gil (2002), o mesmo consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetivos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento. Foi selecionada uma amostra representativa, com aplicação de questionário fechado e a utilização da bibliografia como forma de contextualização.

#### **4.2 Universo e Amostra**

Segundo Silva (2003) o universo da pesquisa ou população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam, pelo menos, uma característica em comum. Para o referido autor a amostra é a parcela, convenientemente selecionada do universo, ou seja, um subconjunto da população.

Assim, o universo considerado dessa pesquisa se compôs pelos colaboradores efetivos da instituição, totalizando uma população de 344 colaboradores.

A amostra  $n$  foi calculada utilizando-se a fórmula de Gil (2007):

$$n = \frac{\sigma^2 pqN}{e^2(N - 1) + \sigma^2 pq}$$

onde:

$N$  = tamanho da população;

$e$  = erro máximo consentido;

$p$  = porcentagem com a qual o fenômeno se verifica;

$q$  = porcentagem complementar ( $100 - p$ );

$\sigma$  = nível de confiança escolhido, expresso em números de desvios-padrão.

Com os valores a seguir, é possível verificar o resultado do cálculo da amostra:

Tamanho da população ( $N$ ): 344

Porcentagem do fenômeno ( $p$ ): 0

Nível de confiança ( $\sigma$ ): 95 %

Erro máximo permitido ( $e$ ): 10 (expresso na forma percentual)

Assim, o universo da pesquisa definiu-se em 344 colaboradores efetivos, para uma amostra de aplicação de 76.

#### **4.3 Coleta de Dados**

Segundo Lakatos e Marconi (2011) a coleta de dados refere-se ao momento em que se utiliza a aplicação de instrumentos e técnicas para que seja possível coletar os dados previstos pela pesquisa.

A coleta de dados no Hospital de Caridade de Santiago foi realizada por meio da aplicação de questionário, elaborado pela autora e adaptado do questionário do Instituto Ethos de Responsabilidade Social, com perguntas fechadas, aos colaboradores efetivos da instituição.

As questões presentes no questionário utilizaram a Escala Likert, ou seja, contêm apenas questões fechadas, onde o respondente poderá optar por apenas uma opção, cujo grau varia de 1 a 5. Mattar (2001) explica que a cada cédula de respostas é atribuído um número que reflete a direção da atitude dos respondentes em relação a cada afirmação.

#### **4.4 Análise dos Dados**

De acordo com Barros e Lehfeld (1990) a análise de dados conduz à definição de conceitos explicativos sobre o problema em questão.

Para tabulação e exposição dos dados, foram utilizadas ferramentas computacionais do Microsoft Office, a fim de elucidar figuras e tabelas proporcionando respostas da investigação da pesquisa.

A análise dos dados teve como base o conhecimento teórico adquirido nas documentações da empresa e na revisão da literatura e como suporte para a análise da pesquisa foram utilizadas planilhas do Excel.

#### **4.5 Limitações do Método**

Principal limitação: o tamanho do erro consentido, por se tratar de uma população grande.

### **5. Resultados e Análise da Pesquisa**

Este capítulo contempla os resultados obtidos através da pesquisa qualitativa e através da aplicação do instrumento quantitativo para a amostra selecionada.

#### **5.1 Projetos de Responsabilidade Social**

O Hospital de Caridade de Santiago possui compromisso com a Responsabilidade Social, desenvolvendo projetos relacionados ao seu público interno, ao seu público externo, a comunidade e ao meio ambiente.

Segundo pesquisas realizadas na instituição e com auxílio de documentos e do Balanço Social 2012 do Hospital de Caridade de Santiago, contemplando o primeiro objetivo específico do presente trabalho, verificou-se que os principais projetos de Responsabilidade Social desenvolvidos no HCS de caráter interno são:

- Projeto Feliz Aniversário: tem por objetivo homenagear aos pacientes internados, colaboradores, médicos, direção e conselheiros por ocasião de seus aniversários. Os resultados obtidos com o mesmo são: maior valorização dos colaboradores através de um momento saudável de alegria e elevação de autoestima;
- Projeto Primeiro Emprego: visa oportunizar a vários cidadãos e cidadãs o primeiro aprendizado institucional e experiência profissional. Busca oferecer aos jovens uma oportunidade de obter experiência e convivência com a vida profissional em uma empresa. Os resultados obtidos com o mesmo são: proporciona-se a jovens a colocação no mercado de trabalho, no próprio HCS e em várias empresas da comunidade; satisfação dos jovens que obtiverem o primeiro emprego;
- Projeto Ecologia: busca desenvolver a consciência em clientes internos e externos de um dos princípios da instituição: Ecologia: “Respeito à Vida”. Os resultados obtidos com o mesmo são: retorno financeiro para o Hospital com a venda de material reciclável, conscientização ambiental dos clientes, colaboradores e comunidade, redução da poluição ambiental com eliminação do uso do incinerador;

reciclagem de resíduos e racionalização do tempo na classificação e coleta dos resíduos hospitalares;

- Projeto Vida Saudável: busca desenvolver entre os colaboradores internos da instituição um estado de motivação que, entre outras iniciativas saudáveis envolve boa saúde do colaborador. Os resultados obtidos com o mesmo são: melhor disposição para o trabalho; prática de esportes;

- Projeto Festa de Confraternização: objetiva realizar a festa anual de confraternização entre os colaboradores com suas famílias, direção e corpo clínico do Hospital. Justifica-se por promover a integração dos mesmos, além de priorizar a união e humanização nas relações institucionais. Os resultados obtidos com o mesmo são: maior união e harmonia entre todos os colaboradores;

- Projeto dia do Desafio: procura oportunizar aos colaboradores momentos de descontração, lazer, integração e motivação. Os resultados obtidos com o mesmo são: integração dos colaboradores e uma melhoria na motivação funcional;

- Projeto Beleza Legal: busca elevar a autoestima e ajudar na recuperação dos clientes externos do Convênio SUS e colaboradores internos, embelezando-os. Os resultados obtidos com o mesmo são: grande satisfação e alegria dos clientes externos e colaboradores internos;

- Projeto Vida Melhor após os 40 anos: visa estimular a prática da prevenção de doenças após os 40 anos de idade. Justifica-se devido ao grande número de colaboradores com mais de 40 anos de idade e suas fragilidades. Os resultados obtidos com o mesmo são: constatação e prevenção de doenças principalmente ocupacionais.

Desta forma, os projetos de buscam a satisfação dos colaboradores do HCS através de ações de Responsabilidade Social são: Projeto Feliz Aniversário, Projeto Primeiro Emprego, Projeto Ecologia, Projeto Vida Saudável, Projeto Festa de Confraternização, Projeto dia do Desafio, Projeto Beleza Legal, Projeto Vida Melhor após os 40 anos.

## 5.2 Ações de Responsabilidade Social

Além de verificar os projetos que buscam a satisfação dos colaboradores através de ações de Responsabilidade Social, respeitando os critérios expostos na metodologia, foi aplicado, durante o mês de abril de 2013, um instrumento quantitativo para os colaboradores do Hospital de Caridade de Santiago para verificar as ações de Responsabilidade Social que trazem resultados satisfatórios para os mesmos, o que contempla o segundo objetivo específico do presente trabalho.

Após a coleta e processamento dos dados foi possível verificar os resultados obtidos com o questionário.

Referente a primeira questão do questionário que tratou de disponibilidade de informações sobre a empresa (histórico, missão, visão, políticas, organograma, mercados, principais parceiros, clientes), verificou-se 87% dos colaboradores demonstraram estarem satisfeitos com a questão de disponibilidade de informações, enquanto apenas 4% demonstraram estarem descontentes e 9% avaliaram a mesma como aceitável. Assim, os resultados apontaram que existe uma fácil comunicação entre os setores, sendo representada através de uma interação capaz de proporcionar ações de melhoria de fácil adesão de todos.

Referente à segunda questão do questionário que tratou do desenvolvimento de promoção, programas de combate ao estresse para os colaboradores, especialmente para os que desempenham funções mais estressantes, percebeu-se que menos da metade, 37% dos colaboradores demonstraram estarem contentes com a ação em questão, enquanto 27% demonstraram que a referida ação não está sendo satisfatória e 36% disseram ser aceitável. Os

resultados demonstram que a empresa deve ter uma escuta mais direta com os setores onde se tem maior incidência de problemas relacionados a esta questão, para que assim, ações como programas, remanejamento de escalas, etc., possam afetar e contemplar todos os envolvidos de uma forma positiva. Além disso, os mesmos podem vir a assinalar um certo desequilíbrio entre as demandas existentes e as habilidades e/ou possibilidades dos colaboradores para respondê-las, tornando-se relevante uma análise sobre esta situação.

Referente à questão de oferta pelo HCS de treinamentos ou oportunidades de desenvolvimento relevante para o crescimento profissional de seus colaboradores, verificou-se que 61%, mais da metade dos colaboradores, consideram-se satisfeitos com a questão de treinamentos ou oportunidades de desenvolvimento. Apenas 14% demonstraram estarem desgostosos com a referida questão e  $\frac{1}{4}$  (um quarto), 25% dos colaboradores, evidenciaram considerar a questão como aceitável. Portanto, a empresa deve manter-se atenta a qualificação permanente do seu quadro de colaboradores para não perder a qualidade funcional e buscar aprimorar-se continuamente. Isso porque a capacitação profissional é a base para a existência de equipes preparadas e atualizadas, além de que, através de treinamentos, a empresa passa a exercitar a excelência profissional e a ser reconhecida pelo seu trabalho.

Quanto à quarta questão do instrumento de pesquisa que tratou de remuneração estimulante à melhoria dos padrões de qualidade de vida dos colaboradores, constatou-se que a metade dos colaboradores sente-se atendida pela questão remuneração, porém 26% demonstraram não estarem satisfeitos e 24% consideraram como aceitável. Os resultados apontados podem ser considerados satisfatórios, porém verifica-se a importância da implantação de um plano de cargos e salários como forma de alcançar um equilíbrio interno e externo, através da definição das atribuições, deveres e responsabilidades de cada cargo e da definição de uma remuneração adequada. Isso proporcionará o desenvolvimento de procedimentos formais capazes de deixar transparente e justa a política salarial da empresa para os colaboradores, valorizando o conhecimento, a competência e o desempenho da força de trabalho, além de estimular a mesma.

Quanto ao ambiente de trabalho saudável e seguro para os colaboradores do HCS, constatou-se que 85% dos colaboradores demonstraram estarem satisfeitos com o ambiente de trabalho onde atuam, 12% não demonstraram estarem satisfeitos nem insatisfeitos e apenas 3% evidenciaram não ser um bom ambiente de trabalho. Portanto, os resultados apontaram que a instituição deve preservar a boa relação interpessoal e buscar a conservação de relações de trabalho que transmitam profissionalismo e confiança, assim como atentar para a manutenção de um espaço adequado, seguro e agradável para os colaboradores, além de continuar proporcionando uma remuneração que agrade os mesmos.

Referente à políticas de compensação de horas extras para todos os empregados, inclusive gerentes, averiguou-se que mais da metade dos colaboradores, 59%, consideram-se satisfeitos, enquanto 20% consideram-se descontentes e 21% consideram a questão como aceitável. Assim, os resultados assinalaram que a empresa está conseguindo gerir suas horas-extras de maneira positiva, alocando pessoas nas escalas de trabalho de modo que está refletindo no seu ambiente de trabalho.

Tratando-se de políticas e mecanismos formais para ouvir, avaliar e acompanhar posturas, preocupações, sugestões e críticas dos colaboradores, com o objetivo de agregar novos aprendizados e conhecimentos, percebeu-se que menos da metade dos colaboradores evidenciaram estarem contentes com a referida questão, enquanto 22% demonstraram estarem insatisfeitos e 32% avaliaram a questão como aceitável. Desta forma, os resultados apontaram que os instrumentos utilizados pela empresa para a mesma fazer a escuta dos colaboradores quanto às suas preocupações, críticas e sugestões, não estão sendo bem aceitos, uma vez que acredita-se que as pessoas preferem ter respostas quanto aos seus questionamentos, o que muitas vezes não acontece. Evidencia-se assim, a necessidade de formalizar políticas e

mecanismos como forma e evitar problemas de comunicação interna e de agregar novos aprendizados e conhecimentos.

Quanto à participação dos colaboradores nas decisões do HCS, constatou-se que metade dos colaboradores considera-se satisfeita quanto à participação nas decisões, 19% demonstraram estarem descontentes e 31% consideraram a questão como aceitável. Portanto, percebe-se que o HCS trabalha de maneira participativa e compartilha informações entre os profissionais de sua equipe, conseguindo uma maior diversidade de ideias e, conseqüentemente, melhores resultados. A empresa deve manter-se com a participação dos colaboradores em decisões e atentar-se para que esta questão não perca seu espaço na instituição, uma vez que os colaboradores representam a força de trabalho capaz de identificar aspectos positivos e também aspectos que precisam de maior atenção na organização.

Quanto a programas específicos para contratação de aprendizes e oferta de condições de trabalho, aprendizado e desenvolvimento profissional e pessoal para os mesmos no HCS, averiguou-se que mais da metade dos colaboradores, 77% sentem-se satisfeitos em relação a programas para contratação de aprendizes. Por outro lado percebe-se que 10% dos colaboradores sentem-se insatisfeitos e 13% avaliam a referida questão como aceitável. Os resultados apontaram que a instituição está cumprindo seu papel junto à sociedade no que diz respeito à contratação de aprendizes, respeitando a lei e proporcionando aos mesmos a experiência profissional necessária para introduzir-se no mercado de trabalho, além de adquirir conhecimentos e habilidades que contribuem para o crescimento pessoal e profissional de uma forma segura e adequada. Assim, a mesma deve manter sua preocupação e atenção com a forma de trabalhar com este público.

Referente à contratação de pessoas com deficiência e atendimento a legislação de cotas de vagas para este público, identificou-se que mais da metade, 88% dos colaboradores estão satisfeitos quanto à contratação de pessoas com deficiência, enquanto 11% consideram a referida questão como aceitável e apenas um colaborador considera-se insatisfeito. Desta forma, os resultados demonstraram que o HCS está preocupado com a contratação de pessoas com deficiência, atendendo as exigências da lei também para este público e reconhecendo a igualdade essencial entre as pessoas, assegurando condições de trabalho que respeitem aptidões, habilidade e limitações, além de realizar adequações de espaços físicos, garantindo um ambiente de trabalho mais humanizado.

Referente às campanhas de imunização dos colaboradores com vacinas não oferecidas pela rede pública de saúde, contatou-se que mais da metade dos colaboradores, 82%, consideraram a referida questão como satisfatória, enquanto apenas 10% consideraram como insatisfatória e 8% consideraram ser uma questão aceitável. Assim, os resultados assinalaram que a instituição oferece aos colaboradores vacinas não oferecidas pela rede pública de saúde, o que evidencia-se que o HCS busca proporcionar aos colaboradores mais saúde e qualidade de vida, além de contribuir com o aumento da produtividade no trabalho, por meio da redução dos níveis de absenteísmo. Além disso, por ser uma instituição prestadora de serviços médico-hospitalares, reforça-se a necessidade do constante cuidado com esta questão, pois os colaboradores acabam ficando expostos a riscos devido as funções que realizam.

Quanto à oferta aos estagiários de boas condições de trabalho, aprendizado e desenvolvimento profissional e pessoal em suas respectivas áreas de estudo, com o devido acompanhamento, além de buscar empregar os mesmos na própria empresa, percebeu-se que 75% dos colaboradores evidenciaram estarem satisfeitos em relação às condições de trabalho, aprendizado e desenvolvimento para os estagiários. Por outro lado 13% demonstraram estar insatisfeitos e 12% consideraram a questão como aceitável. Desta forma, os resultados apontaram que a empresa está desenvolvendo um bom trabalho quanto à oportunidade para que os estudantes coloquem em prática os conhecimentos adquiridos em sala de aula, de

maneira que possam vivenciar no dia a dia a teoria, absorvendo melhor os conhecimentos e podendo analisar a respeito de suas escolhas profissionais.

Quanto ao incentivo por parte do HCS na participação de campanhas de cunho social, constatou-se que mais da metade, 71% dos colaboradores, identificaram que o HCS incentiva a participação de campanhas de cunho social, já 16% demonstraram não concordar com esta ideia e 13% demonstraram não estarem totalmente satisfeitos nem insatisfeitos com a referida questão. Os resultados assinalaram que existe um envolvimento da empresa em campanhas de cunho social, o que demonstra a preocupação do HCS em promover a satisfação da sociedade como um todo.

Quanto a décima quarta e última questão do instrumento pesquisa onde buscou-se verificar como os colaboradores consideram a imagem da empresa como socialmente responsável, evidenciou-se que mais da metade dos colaboradores, 88%, acreditam que o HCS possui uma imagem de empresa socialmente responsável. Por outro lado, apenas 3% dos colaboradores não concordaram com esta ideia e 9% consideraram a referida questão como aceitável. Assim, os resultados apontados demonstraram que a instituição deve continuar adotando e disseminando valores éticos, sociais e ambientais, concretizando-se com a promoção do bem comum e elevando os níveis de qualidade de vida. Esta imagem da empresa é importante para a manutenção de programas, para que estes se tornem projetos efetivos e que não caiam no esquecimento.

Após analisar a avaliação dos colaboradores quanto às ações de Responsabilidade Social para os mesmos, verificou-se que para a maioria das questões levantadas obteve-se resultado satisfatório.

## **6. Sugestões de melhoria**

Após identificar os projetos que buscam a satisfação dos colaboradores através de ações de Responsabilidade Social e de verificar as ações desenvolvidas na instituição que trazem resultados satisfatórios para os mesmos, propõem-se sugestões de melhoria para qualificar e manter os colaboradores do Hospital de Caridade de Santiago motivados, contemplando o terceiro objetivo específico do presente trabalho.

Partindo do resultado obtido com a aplicação do instrumento quantitativo sugere-se uma maior atenção quanto a políticas e mecanismos formais para ouvir, avaliar e acompanhar posturas, preocupações, sugestões e críticas dos colaboradores, com o objetivo de agregar novos aprendizados e conhecimentos. Escutar os colaboradores é a base para que se consiga desenvolver uma linha de pensamento homogênea e capaz de identificar percepções e necessidades dos mesmos. É importante identificar os problemas que os colaboradores veem na empresa e quais soluções eles dariam para resolvê-los, fazendo com que os mesmos sejam os gestores dessa nova prática.

Além disso, sugere-se a implementação de programas de combate ao estresse, com acompanhamento de uma psicóloga, para os colaboradores como forma de promover a melhoria da saúde e do bem estar físico e mental dos mesmos, além de favorecer uma maior satisfação e comprometimento com o trabalho e o desenvolvimento da resiliência. Convém destacar que desenvolver programas de combate ao estresse através dos programas gerenciais pode ser uma excelente estratégia, em razão das características específicas das funções gerenciais.

Sugere-se também a implantação de um plano de cargos e salários, de acordo com o planejamento estratégico da empresa, convenção da categoria, conselhos e sindicatos de classe, o que possibilita a definição de uma remuneração adequada para cada função, além de descrevê-las de maneira justa, fazendo com que sejam adotados procedimentos imparciais e claros, proporcionando aos colaboradores mais entusiasmo em executar suas funções.

Essa ideia pode ser complementada com o desenvolvimento de programas de aconselhamento sobre o planejamento de carreiras de forma a auxiliar os colaboradores na reflexão sobre suas funções e na identificação de objetivos a longo prazo. É importante para os colaboradores que eles conheçam seus objetivos profissionais e o que é preciso para realizá-los, pois um profissional qualificado e com um plano de carreira definido, consegue aproveitar as oportunidades que surgem no seu ambiente de trabalho.

Outro fator que pode ser trabalhado é a análise do perfil socioeconômico de seus colaboradores no sentido de balizar suas estratégias de remuneração e benefícios e de educação e desenvolvimento profissional. É importante que a empresa mantenha atividades de treinamento e capacitação contínua considerando a aplicabilidade na função atual do colaborador, assim como oferecer a todos os níveis hierárquicos a oportunidade de estudo para aquisição de conhecimentos universais, o que pode ser realizado através do mapeamento profissional para a identificação de competências potenciais a serem desenvolvidas nos colaboradores.

## **7. Considerações Finais**

O presente trabalho teve a finalidade de verificar a situação das ações de Responsabilidade Social no Hospital de Caridade de Santiago sob a ótica dos colaboradores. Para tal, a pesquisa desenvolveu-se destacando a importância da questão da Responsabilidade Social Interna na instituição.

Desta forma, ações socialmente responsáveis para com colaboradores são fatores que contribuem não somente para a satisfação dos mesmos, mas também para que a empresa apresente bons resultados. É importante destacar que o HCS é uma instituição prestadora de serviços hospitalares, sendo que a preocupação em qualificar, desenvolver profissionalmente, motivar e fazer com que seus colaboradores se sintam satisfeitos é fator-chave para que a organização possa oferecer à comunidade serviços de qualidade que contribuam de maneira significativa para a manutenção e recuperação da vida.

Os resultados obtidos na pesquisa em relação ao objetivo geral atestaram que a instituição preocupa-se com a questão da Responsabilidade Social Interna, evidenciando ser boa a situação das ações direcionadas ao público interno da instituição. Para o alcance do mesmo identificou-se os projetos que buscam a satisfação dos colaboradores através de ações de Responsabilidade Social e analisou-se a avaliação dos colaboradores quanto a estas, podendo ser verificado que, para a maioria das questões levantadas, obteve-se resultado satisfatório. Além disso, foram propostas sugestões de melhoria para qualificar e manter os colaboradores do Hospital de Caridade de Santiago motivados, atendendo assim, os objetivos propostos pelo presente estudo.

Observou-se que o HCS está abraçando a questão da Responsabilidade Social, percebendo a importância de conservar sua imagem como empresa socialmente responsável, monitorando e estando sempre atento para fazer com que os projetos desenvolvidos, assim como as ações realizadas, se fortaleçam e possam proporcionar, constantemente, efeitos positivos a todos os públicos envolvidos.

Averiguou-se que a instituição fornece aos seus colaboradores dados, documentos e subsídios necessários para a existência de uma equipe de trabalho alinhada, além de treinamentos ou oportunidade de desenvolvimento, assim como, procura proporcionar aos mesmos um ambiente de trabalho agradável e seguro. Convém destacar que a instituição está conduzindo de forma positiva a questão de compensação de horas extras, os programas específicos para a contratação de aprendizes, a contratação de pessoas com deficiência e a relação de trabalho com os estagiários. Identificou-se que o HCS trabalha de maneira

participativa, disponibiliza aos colaboradores vacinas não fornecidas pela rede pública de saúde e incentiva a participação em campanhas de cunho social.

Examinou-se a necessidade da instituição destinar maior atenção ao desenvolvimento de promoção e de programas de combate ao estresse para os colaboradores, assim como de formalizar políticas e mecanismos capazes de realizar uma escuta, avaliação e acompanhamento destes quanto às suas preocupações, críticas e sugestões, conforme pontuado no trabalho. Além disso, identificou-se a relevância da implantação de um plano de cargos e salários.

Assim, ao término deste estudo verificou-se a importância do Hospital de Caridade de Santiago destinar sua atenção às questões relacionadas à Responsabilidade Social Interna, pois, entre outros fatores, a imagem interna que a instituição transmite para cada colaborador acaba influenciando os mesmos e as pessoas com as quais ele convive direta ou indiretamente.

A Responsabilidade Social deve ser uma das prioridades das empresas, não somente através de projetos que contemplem o público externo, que são mais discutidos no momento, mas também através de projetos que beneficiam os colaboradores, pois estes representam a força de trabalho capaz de construir e transformar a sociedade. Embora as empresas estejam se dedicando ao tema, a questão interna não apresenta um significativo destaque entre as discussões sobre o assunto.

Assim, fica a esperança de que a produção deste trabalho possa contribuir com a realização de futuras pesquisas e que sirva de referência para o aprofundamento dos estudos sobre o tema discutido.

## **8. Referências Bibliográficas**

AGUIAR, Ana Luiza Duarte. *Ações de Responsabilidade Social Corporativa e o Comprometimento dos Funcionários: o caso do Senado Federal*. Universidade de Brasília. Brasília/DF, 2012.

ALVES, Elvisney Aparecido. *Dimensões da responsabilidade social da empresa: uma abordagem desenvolvida a partir da visão de Bowen*. In: Revista de Administração da Universidade de São Paulo, 2003.

ANDRETA, Rachel Loureiro. *A percepção dos gestores acerca do retorno em investimentos em Responsabilidade Social*. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre/RS, 2011.

ASHLEY, Patrícia Almeida. *Ética e responsabilidade social nos negócios*. São Paulo: Saraiva, 2005.

BARROS, Aidil de Jesus P; LEHFELD, Neide A. Souza. *Projeto de pesquisa: propostas mercadológicas*. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 1990.

BEUREN, Ilse Maria. *Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática*. São Paulo: Atlas, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. *Recursos Humanos: o capital humano das organizações*. 9ª Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

DUTRA, Édson Giovanni Fantini. *A Responsabilidade Social avaliada por um público interno: um estudo de caso*. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre/RS, 2004.

GIL, Antonio Carlos. *Como Elaborar Projetos de Pesquisa*. 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

\_\_\_\_\_, Antonio Carlos. *Como Elaborar Projetos de Pesquisa*. 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GONÇALVES, Benjamim. *Responsabilidade Social Empresarial nos Processos Gerenciais e nas Cadeias de Valor*. São Paulo: Instituto Ethos, 2006.

HANASHIRO, Darcy Mitiko M; TEIXEIRA, Maria Luisa M. *Gestão do Fator Humano: uma visão baseada em stakeholders*. São Paulo: Saraiva, 2007.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Metodologia Científica*. 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MATTAR, FauzeNajib. *Pesquisa de marketing*. Edição compacta. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MELO NETO, Francisco P. de; FROES, César. *Responsabilidade Social e Cidadania Empresarial: a administração do terceiro setor*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

\_\_\_\_\_. *Gestão de Responsabilidade corporativa: o caso brasileiro*. 2ª Ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

\_\_\_\_\_. *Empreendedorismo Social: a transição para a sociedade sustentável*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

OLIVEIRA, Angela Maria Fleury de. *O Papel da Liderança na Implementação do Processo de Responsabilidade Social Empresarial*. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis/SC, 2008.

PINHEIRO, Priscila de F. *Implantação da responsabilidade social empresarial na gestão de fornecedores da construção civil: análise do programa tear*. Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. São Paulo/SP, 2009.

SILVA, Antonio Carlos Ribeiro da. *Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade: orientações de estudos, projetos, relatórios, monografias, dissertações, teses*. São Paulo: Atlas, 2003.

SOUZA, Salete Mariza de. *Responsabilidade Social no Banco do Brasil S.A: analisada a partir de seu balanço social*. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre/RS, 2009.

TENÓRIO, Fernando Guilherme. *Responsabilidade Social Empresarial: teoria e prática*. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

TINOCO, João Eduardo Prudêncio. *Balanço Social: uma abordagem da transparência e da responsabilidade pública das organizações*. São Paulo: Atlas, 2001.

VIEIRA, Roberto Fonseca. *A Iniciativa Privada no Contexto Social: Exercício de Cidadania e Responsabilidade Social*. RP em Revista. Ano 5. N.22. Salvador/BA, Maio, 2007.