

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS**

Gabriela Fraga do Amaral de Oliveira

**A IMPORTÂNCIA DAS AÇÕES SOCIAIS DA CAIXA ECONOMICA
FEDERAL NO SIGNIFICADO DO TRABALHO DO EMPREGADO**

**Porto Alegre
2006**

Gabriela Fraga do Amaral de Oliveira

**A IMPORTÂNCIA DAS AÇÕES SOCIAIS DA CAIXA ECONOMICA
FEDERAL NO SIGNIFICADO DO TRABALHO DO EMPREGADO**

**Trabalho de conclusão de curso de graduação
apresentado ao Departamento de Ciências
Administrativas da Universidade Federal do
Rio Grande do Sul, como requisito parcial para
a obtenção do grau de Bacharel em
Administração.**

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Ângela Beatriz Scheffer Garay

**Porto Alegre
2006**

Gabriela Fraga do Amaral de Oliveira

A IMPORTÂNCIA DAS AÇÕES SOCIAIS DA CAIXA ECONÔMICA
FEDERAL NA SIGNIFICAÇÃO DO TRABALHO DO EMPREGADO

**Trabalho de conclusão de curso de graduação
apresentado ao Departamento de Ciências
Administrativas da Universidade Federal do Rio
Grande do Sul, como requisito parcial para a
obtenção do grau de Bacharel em Administração.**

Conceito final:

Aprovado em dede

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Elaine Di Diego Antunes – UFRGS

Orientador – Prof^a. Dr^a Ângela Beatriz Scheffer Garay – UFRGS

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, primeiramente, pela Sua misericórdia ter me alcançado e me feito feliz. Pelos Seus ensinamentos de amor e pelo plano da salvação; pela inspiração para o tema deste trabalho.

Ao meu amado esposo, Maurino, pelo carinho, pelo amor, pela ajuda e pela compreensão que dispensou para me auxiliar neste trabalho.

Aos meus pais, Flávio e Sandra, que em tudo sempre me apoiaram, pelo estudo que me deram, pelos valores que me passaram e por estarem continuamente me educando com exemplos e recomendações!

Aos amigos que fiz na Caixa, exemplos de profissionais e companheiros. Todos vocês, Madalena, Neusa, Maria Luisa, Cristina, Antonio Sérgio, Ricardo, Teresinha, Carla, Luciano, Angela e demais colegas da Caixa, são as melhores pessoas com quem eu já trabalhei! Obrigada por me permitirem estagiar nesta empresa tão cativante e por todo apoio dado para a realização desta monografia. Vocês moram no meu coração!

Aos também amigos da Agência Lupicínio Rodrigues, pela recepção acalorada que me proporcionaram em seu horário de trabalho, pela participação animada e pela contribuição expressiva que fizeram para este trabalho.

À minha querida orientadora, Ângela Beatriz Scheffer Garay, pela atenção e por toda a disposição dada a este trabalho.

À professora Elaine da cadeira de Estágio Final pelas dicas preciosas e à sua orientanda, Vanessa, pelos valiosos empréstimos.

Às demais amigas, Daniele, Gisele, Hortência, Viviane, pela contribuição, que cada uma, a seu modo, deu ao meu trabalho, seja pelas dicas e informações da última hora, seja pela motivação para a conclusão do curso e pelas muitas risadas.

E a todos que, de algum modo, me ajudaram na elaboração desta monografia.

"Quem persegue os pobres insulta a Deus, que os fez, mas quem é bom para eles honra a Deus"

Provérbios 14.31

RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo identificar de que modo a responsabilidade social exercida por uma empresa contribui para a significação do trabalho do seu empregado. Analisaram-se as percepções que o empregado apresenta acerca de seu trabalho e da responsabilidade social da empresa. Foram entrevistados 11 empregados de uma empresa pública do setor bancário, distribuídos em dois setores: 06 entrevistados do setor administrativo e 05 entrevistados do setor operacional da empresa, representado por uma agência. A coleta do material foi feita por entrevistas semi-estruturadas, dados estes que foram interpretados a partir de análise de conteúdo. Tal análise permitiu identificar que o empregado se apropria da responsabilidade social corporativa interna e externa para compor a significação do seu trabalho. A percepção do empregado sobre o próprio trabalho está estruturada, em parte, pela importância do trabalho enquanto elemento de mudança do homem – seja enquanto indivíduo seja enquanto agente social - e, em parte, pela percepção do trabalho enquanto meio de satisfação das necessidades individuais. A conclusão do estudo mostra que, na empresa estudada, por suas características, a atuação social da empresa contribui para a significação do trabalho do empregado, pois este percebe e valoriza seu trabalho a partir do papel social desempenhado na empresa e pela empresa, inclusive como um dos fatores importantes para o seu desenvolvimento pessoal.

Palavras-chave: Significado e sentido do Trabalho, Responsabilidade Social Corporativa, Trabalho Bancário, Responsabilidade Social, Atuação Social

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 -	Demonstrativo Geral das categorias sobre o significado do trabalho.....	55
Quadro 2 -	Demonstrativo Geral das categorias sobre a responsabilidade social.....	69
Quadro 3 -	Comparativo das percepções de significado do trabalho dos setores administrativo e operacional.....	90
Quadro 4 -	Comparativo das percepções de RSC dos setores administrativo e operacional.....	91

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	DEFINIÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA.....	13
2.1	JUSTIFICATIVA.....	17
3	REFERENCIAL TEÓRICO.....	18
3.1	RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	18
3.1.1	Responsabilidade social no Brasil.....	19
3.1.2	O que é responsabilidade social corporativa (RSC).....	21
3.1.3	A prática da responsabilidade social no setor bancário.....	22
3.1.4	A responsabilidade social voltada para a comunidade: o investimento social privado.....	26
3.1.5	Por que as empresas atuam na área social?.....	27
3.2	A QUESTÃO DO TRABALHO.....	28
3.2.1	A história do trabalho.....	29
3.2.2	Centralidade do trabalho.....	32
3.2.3	Significado e sentido do trabalho.....	33
3.2.4	Emprego X trabalho.....	35
3.2.5	Trabalho no setor bancário.....	36
4	OBJETIVOS DO ESTUDO.....	40
4.1	OBJETIVO GERAL.....	40
4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	40
5	A EMPRESA.....	41
5.1	PRODUTOS E SERVIÇOS EXECUTADOS PELA CAIXA.....	43
	A ÁREA DE TRANSFERÊNCIA DE BENEFÍCIOS SOCIAIS DA	
5.2	CAIXA.....	45
5.2.1	GISSES – Gerência de filial de serviços sociais.....	46
5.3	AGÊNCIA LUPICÍNIO RODRIGUES.....	47
6	METODOLOGIA.....	48
6.1	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA.....	48
6.2	SUJEITOS DA PESQUISA.....	49
6.3	COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA.....	50
6.4	COLETA DE DADOS.....	50
6.5	ANÁLISE DE DADOS.....	51
6.6	LIMITAÇÕES METODOLÓGICAS.....	53
7	APRESENTAÇÃO DOS DADOS E ANÁLISE.....	54
7.1	CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	54
7.2	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	54
7.2.1	Significado do trabalho.....	55
7.2.1.1	Categorias iniciais.....	56

7.2.1.2	Categorias intermediárias.....	67
7.2.1.2	Categorias finais.....	68
7.2.2	Conceito de responsabilidade social corporativa(RSC).....	69
7.2.2.1	Categorias iniciais.....	70
7.2.2.2	Categorias intermediárias.....	84
7.2.2.3	Categorias finais.....	85
7.2.3	Responsabilidade social corporativa e significado do trabalho.....	86
7.2.4	Comparativo das percepções entre os setores: administrativo e operacional.....	89
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	94
	REFERÊNCIAS.....	98
	ANEXOS.....	101
	ANEXO A – FOLHA DE AUTORIZAÇÃO PARA A PESQUISA.....	102
	ANEXO B – ROTEIRO DE ENTREVISTA.....	103

1 INTRODUÇÃO

O estudo dos sentidos e significados do trabalho sempre foi intrigante para a compreensão do modo como o trabalho interage na vida do sujeito, bem como dos motivos que têm levado o indivíduo a trabalhar e a se realizar pelo trabalho. Em contra partida, a responsabilidade social corporativa começou a ser estudada recentemente, surgindo como mediadora às ineficiências do Estado nas políticas públicas sociais.

A possível influência motivadora da responsabilidade social corporativa na significação do trabalho é a proposta temática a ser desenvolvida neste estudo.

Para se compreender esse trabalho e a sua relevância, o presente estudo apresenta os seguintes capítulos organizados na seqüência:

No capítulo 2, é feita a contextualização da pesquisa, apresentando-se a definição do problema de pesquisa e a sua justificativa.

No capítulo 3, apresenta-se a revisão da literatura pertinente à pesquisa, compreendendo a responsabilidade social, a responsabilidade social corporativa e a questão do trabalho e seus significados.

No capítulo 4, apresentam-se os objetivos do estudo: geral e específicos.

No capítulo 5, faz-se a apresentação da empresa, a sua caracterização enquanto banco social e apresentam-se as áreas administrativa e operacional onde a pesquisa foi realizada.

No capítulo 6, é explicado o método utilizado, a identificação dos sujeitos da pesquisa, o modo de coleta e de análise empregados nos dados levantados. Também neste capítulo faz-se referência às limitações metodológicas do estudo.

No capítulo 7, apresentam-se os dados, juntamente com sua análise, apresentando o significado do trabalho do empregado Caixa e o significado de responsabilidade social corporativa definido por ele. Também apresenta-se uma análise comparativa dessas duas temáticas entre as percepções do setor administrativo e do setor operacional da empresa.

No capítulo 8, são apresentadas as considerações finais, resgatando os objetivos do estudo, as suas limitações e sugestões para a empresa e para futuras pesquisas sobre a temática por parte da academia.

Por fim, apresentam-se as referências bibliográficas consultadas ao longo deste trabalho.

Em anexo, estão a folha de autorização para a entrevista e o roteiro de entrevista utilizado para a coleta de dados.

2 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

A responsabilidade social é uma questão que vem recebendo crescente atenção e discussão social na atualidade. Isto, porque, inicialmente, a responsabilidade social era interpretada como de iniciativa exclusiva do Estado para combater os problemas sociais. Atualmente, ela deixou de ser uma preocupação estatal para ser um desafio de trabalho conjunto entre Estado, empresas e sociedade civil.

A responsabilidade social corporativa pode ser definida como sendo, basicamente, a consciência social desenvolvida pelos empresários. Essa consciência social, por sua vez, pode não ser originária da iniciativa do empresariado como ser social, mas por reivindicações e cobranças da própria sociedade civil sobre as conseqüências de suas práticas de negócios. O fato é que, segundo Froes e Neto (2001), os empresários perceberam que os problemas sociais atrapalhavam o desenvolvimento de seus negócios. Os problemas de deficiência educacional e a má distribuição de renda, por exemplo, favorecem ao desenvolvimento de outros problemas sociais como a violência, a desqualificação de mão-de-obra e o baixo poder aquisitivo da população. Por isso, as empresas ganharam uma preocupação a mais: conhecer as necessidades e dificuldades da comunidade em que estão inseridas.

Por serem um importante agente transformador da realidade, as empresas, além da dedicação às necessidades do cliente e do comportamento do mercado para seus negócios, elas estão começando a atentar para a importância de se desenvolverem ações sociais que atendam às demandas sociais e que, ao mesmo tempo, possam favorecer o desenvolvimento da sociedade. Confirmando o reconhecimento de que as organizações e as comunidades se inter-relacionam e que essa interdependência bem ajustada é que trará benefícios e desenvolvimento saudável para ambas.

As ações socialmente responsáveis não estão limitadas ao modo assistencialista e filantrópico, como doações e repasses de recursos financeiros às instituições localizadas na comunidade, mas procuram atuar nos modelos de gestão das organizações, cobrando destas a transparência nas suas atividades, a preocupação com o meio-ambiente para o futuro das gerações, o comportamento exemplar com todos que interagem – clientes, fornecedores, acionistas, funcionários, comunidade – proporcionando o seu bem-estar e o da comunidade.

Dentro desse cenário atual, a Instituição financeira Caixa Econômica Federal (CEF) se insere, desde a sua fundação, com a função de ser o banco da “Inclusão Social”, visto que tem por objetivo ser o banco da população de baixa renda. Uma tentativa do Governo brasileiro, na época representado pelo Imperador Dom Pedro II, de intervir no setor bancário para a redução de juros cobrados pelos bancos privados da época.

Além de executar suas funções bancárias de captação de recursos, realização de empréstimos e financiamentos, funções semelhantes às dos demais bancos, a Caixa Econômica Federal se propõem continuamente ao desenvolvimento social do país.

Dentre as suas estratégias organizacionais, a CEF deseja se manter como o principal agente operador e financeiro das políticas públicas e de transferência de renda do Governo Federal. Ao todo, a CEF possui 46 produtos/serviços de transferência de renda sob sua responsabilidade e é a principal parceira do Programa Fome Zero do Governo Federal.

Em 2003, segundo revista de vinculação interna da Caixa (Gente da Caixa, 2006) a instituição incorpora os valores e a prática da responsabilidade social em sua gestão, pois ela assina o Pacto Global proposto pela ONU que desenvolveu oito macro-objetivos a serem atingidos pelos países até o ano de 2015 por meio de ações concretas dos governos e da sociedade. Os objetivos de Desenvolvimento do Milênio estão distribuídos nas áreas: direitos humanos, proteção ambiental, direitos do trabalho e combate à corrupção, adotados por 191 países, dentre eles o Brasil.

A partir dessa assinatura e, conseqüentemente, desse compromisso, a CEF, vem desenvolvendo medidas para enraizar tais conceitos na sua cultura

organizacional. Um plano estratégico para estimular a participação de seus empregados em todos os níveis de cargo e função foi traçado para o atendimento desses objetivos. Foram realizadas oficinas, junto aos empregados, sobre responsabilidade social a fim de diagnosticar a atuação da empresa com base nos princípios da Responsabilidade Social desenvolvidos pelo Instituto Ethos.

Para sensibilizar todos os empregados para a importância da responsabilidade social, a CEF lança na sua página “Universidade Caixa” o curso “Conhecendo a Responsabilidade Social Empresarial”. Tudo isso, com o objetivo de implementar políticas e ações de cidadania em todas as unidades da empresa, para que o modelo de uma instituição socialmente responsável possa ser consolidado.

E, em 2004, ela realiza seu primeiro seminário intitulado “Caixa Nós Podemos” onde são divulgadas novas metas e compromissos sociais a fim de auxiliar o Brasil a cumprir com os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio.

A participação dos empregados nos objetivos e metas organizacionais é de extrema importância para que os negócios empresariais obtenham sucesso no mercado. Por isso, a área de recursos humanos das organizações apresenta como sua estratégia a gestão de pessoas. Investir no empregado para se obter maior produtividade no trabalho e, por conseguinte, obter a diferenciação da concorrência no mercado tem sido a prática da atualidade para a ampliação dos lucros.

As empresas têm observado seus ganhos externos e internos quando praticam a responsabilidade social corporativa. Externamente, a imagem da organização melhora perante o mercado e a sociedade, o comportamento do consumidor passa a ser receptivo aos seus produtos e serviços e a oportunidade de diferenciação da concorrência aparece. Já internamente, a empresa aumenta a produtividade de seus funcionários, cria maior auto-estima e motivação entre eles e, se as práticas sociais são bem gerenciadas, o ambiente de trabalho é aprimorado e a qualidade de vida no trabalho recebe melhorias significativas (FROES; NETO, 2001).

Diante desses aspectos, o presente trabalho visa estudar de que modo a responsabilidade social da empresa influencia no significado do trabalho do

empregado Caixa. Albornoz (1986) afirma que o indivíduo moderno encontra dificuldade em dar sentido à sua vida se não for pelo trabalho.

São, em média, oito horas diárias do trabalhador dedicadas ao exercício do trabalho. Se considerarmos o tempo despendido para a locomoção até à organização que fica em torno de duas horas, descontarmos uma hora de almoço e sete horas de repouso, sobram seis horas diárias para o indivíduo dedicá-las à família, ao lazer, a si mesmo e a cursos de capacitação, por exemplo. Levando-se em consideração que os cursos de capacitação profissional são realizados por exigência do mercado de trabalho ou da organização em que tal indivíduo atua, fica claro que a vida do indivíduo é organizada em função do trabalho que realiza diariamente. Diante dessa realidade, fica evidente a complexidade que esse tema traz para a sua própria definição, bem como a importância de se conhecer o sentido que o indivíduo atribui ao seu trabalho.

Ao trabalho pode-se atribuir vários sentidos ou significados. Ele pode ser analisado pela ótica da sociologia, da antropologia, da política, da economia, da psicologia e até mesmo das religiões. Em todas as esferas citadas, há a interferência da subjetividade. Em função disso, percebe-se que muitas são as variáveis que auxiliam na composição do significado do trabalho: necessidades financeiras, necessidades de auto-estima, necessidades de pertencer a um grupo social, de contribuir para a sociedade, de expor e desenvolver suas capacidades individuais entre muitas outras definições possíveis.

Assim, a responsabilidade social corporativa poderia ser mais uma variável que se faria presente na composição do significado do trabalho para o indivíduo. Portanto, o presente estudo visa responder a seguinte questão de pesquisa: **De que modo a responsabilidade social corporativa está presente no significado do trabalho do empregado da Caixa?**

2.1 JUSTIFICATIVA

Com a incorporação da responsabilidade social corporativa nas práticas e nas estratégias de ações sociais das organizações, torna-se crescente o interesse de investigar a influência que tal responsabilidade pode ter no significado do trabalho do indivíduo. Bem como de verificar de que modo esse trabalhador se identifica com o seu trabalho diariamente a partir da responsabilidade social.

Para a empresa, esse estudo representa a oportunidade de serem levantadas as primeiras informações sobre como está sendo trabalhado, introspectivamente pelo seu empregado, os esforços da instituição em desenvolver a consciência interna de responsabilidade social. Bem como de averiguar o quanto desses esforços permite verificar em que momento o trabalhador passa a se identificar mais com o seu trabalho.

Para o empregado da Caixa Econômica Federal, esse estudo representa a oportunidade de reflexão sobre o trabalho que exercem, a importância social que ele possui e que significação a responsabilidade social corporativa adquiriu no sentido de seu trabalho.

Para os pesquisadores, esse estudo visa inspirar novos estudos na área, nos demais tipos legais de organizações, a fim de que as descobertas que vierem a ser obtidas proporcionem o desenvolvimento social em conformidade com o desenvolvimento humano.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo visa abordar o referencial teórico relevante sobre a responsabilidade social, principiando pelas informações que levaram seu surgimento no mundo e no Brasil. Procura também abordar os aspectos mais citados na literatura que contribuem para definir o que é responsabilidade social corporativa, um conceito ainda em construção, e como tem sido a prática da responsabilidade social no setor bancário.

Além disso, procura conceituar ações sociais e projetos sociais que representem o investimento social privado das empresas na comunidade onde estão inseridas, culminando com as justificativas possíveis que levam as empresas a atuarem na área social.

A questão do trabalho, tão inerente para esse tema de responsabilidade social, é abordada com um breve histórico do seu surgimento e de sua importância para o estudo constante enquanto temática. Cita os principais aspectos que permeiam o conceito de centralidade do trabalho e as discussões acadêmicas sobre significado e sentido do trabalho. Faz uma breve diferenciação de significado de emprego e de trabalho e termina com a evolução do trabalho no setor bancário com os questionamentos positivos e negativos desse trabalho que se mantém em constante discussão na atualidade.

3.1 RESPONSABILIDADE SOCIAL

Há uma dificuldade em precisar em que momento as empresas começaram a atuar na área social. Alguns estudos colocam que as empresas sempre contribuíram para a sociedade, mas seus feitos não tinham divulgação devido ao baixo interesse das empresas e da mídia em torná-los públicos. Soma-se a isso, a escassez de trabalhos acadêmicos sobre a gênese dessa temática.

Segundo Duarte e Dias (1986, *apud* CENTRO de TECNOLOGIA, TRABALHO e CIDADANIA, 1999), a contribuição das empresas no campo social começou a obter maior repercussão na sociedade a partir da publicação do livro “Responsibilities of the Businessman” de Howald Bowen, nos Estados Unidos, em 1953, que difundiu essa idéia pela Europa Ocidental.

Nos Estados Unidos, a idéia de responsabilidade social corporativa começou a amadurecer na década de 60, a partir de campanhas em favor da melhoria da qualidade de vida humana (CENTRO de TECNOLOGIA, TRABALHO e CIDADANIA, 1999). Na década de 70, surgiram algumas associações de profissionais interessados em estudar o tema: American Accounting Association e American Institute of Certified Public Accountants, criando um novo campo de estudo para a responsabilidade social corporativa (DUARTE; TORRES, 2004).

Já no Brasil, diante de uma conjuntura político econômico social, há um período bem marcado sobre a incorporação da responsabilidade social nas políticas empresariais.

3.1.1 Responsabilidade social no Brasil

A década de 90 foi marcada por profundas mudanças econômicas e estruturais em relação ao papel do Estado no país. Em 1990, houve a abertura da economia brasileira aos produtos importados, provocando a quebra de empresas que não possuíam competitividade de preço em relação aos produtos externos. Todavia, as empresas que possuíam estrutura econômica favorável iniciaram uma busca pela melhoria na qualidade de seus processos de gestão.

De outra parte, nos anos 90, também foi marcante o enxugamento da atuação do Estado na economia pelas privatizações e a crise política que culminou com o Impeachment do Presidente da época, Fernando Collor de Melo. Somando-se as privatizações das empresas estatais e a falência de empresas nacionais, obtém-se o seguinte cenário do mercado de trabalho: ocorre o crescimento da informalidade, ocasionado pelo aumento do desemprego, pela terceirização de atividades de produção (os chamados subempregos) e pela desqualificação da mão-de-obra que

detinha dificuldades de operar com novas tecnologias, computação e informações (IPEA, 2001).

Diante desse contexto econômico e social, há um aumento significativo da participação das empresas privadas em ações sociais. Perante as dificuldades e fragilidades do Estado para responder às crescentes demandas por benefícios sociais é que surgem novos agentes sociais: as organizações não governamentais (ONG), a iniciativa privada e a sociedade civil organizada pelo voluntariado. (CENTRO DE TECNOLOGIA, TRABALHO E CIDADANIA, 1999).

Em vista disso, a década de 90 foi marcada por intensa mobilização da sociedade civil no combate ao quadro de pobreza instalado no país. Nessa época a campanha “Ação da cidadania contra fome, a miséria e pela vida” criada em 1993 e liderada pelo sociólogo Herbert de Souza – Betinho - disseminou a noção de cidadania por todo o território nacional, evocando o sentimento de solidariedade em favor dos excluídos. Inúmeras campanhas de distribuição de alimentos foram criadas, disseminando a indignação contra fome, a miséria e a exclusão social (CENTRO DE TECNOLOGIA, TRABALHO E CIDADANIA, 1999).

As organizações não governamentais, nesse momento, obtiveram um maior reconhecimento público, destacando-se as associações ambientalistas que se sobressaíram em eventos como o “Fórum Global” da Eco 92 (IPEA, 2001) e o “Fórum Internacional de Organizações Não Governamentais e Movimentos Sociais”.

Nesse sentido, observa-se uma mobilização cada vez maior das organizações públicas e privadas de assumirem novas responsabilidades não só se comprometendo com a melhoria da qualidade de vida de seus funcionários, mas também da comunidade em geral (CENTRO DE TECNOLOGIA, TRABALHO E CIDADANIA, 1999). Para isso, como exemplo, nesse período, foram criados o “Grupo de Institutos, Fundações e Empresas” (GIFE) que possui como missão “aperfeiçoar e difundir conceitos e práticas de uso de recursos privados em benefício do bem comum” (CENTRO DE TECNOLOGIA, TRABALHO E CIDADANIA, 1999) e o “Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social” com o objetivo de mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerirem seus negócios de forma social e responsável.

3.1.2 O que é responsabilidade social corporativa (RSC)?

O conceito de responsabilidade social corporativa ainda está em construção, visto que a responsabilidade social começou a fazer parte do dia-a-dia das empresas no Brasil somente nos últimos dez anos e também porque a temática de responsabilidade social é considerada ampla por abranger valores, ações e relações. Por isso, ela traz certa complexidade ao tema.

No cenário acadêmico, as discussões teóricas sobre a responsabilidade social corporativa, promovidas pelos defensores das escolas de economia clássica e sócio-econômica, contribuíram para a evolução do entendimento sobre o tema, mas não de maneira unânime no aspecto conceitual. Entretanto, formaram-se correntes de pensamentos balizados pelos questionamentos ético e social das empresas, partindo de princípios em relação à forma de abordar o tema (PEREIRA; CAMPOS FILHO, 2006).

Enquanto a academia enfrenta o desafio de encontrar, objetivamente, um conceito para a responsabilidade social empresarial, os estudos têm mostrado que há uma convergência entre os diversos entendimentos e correntes teóricas sobre o tema no aspecto da consciência das empresas de que existe a necessidade de um posicionamento socialmente responsável por parte delas (PEREIRA; CAMPOS FILHO, 2006).

Uma prática muito confundida com a atuação socialmente responsável das empresas é o apoio a projetos sociais, através de doações financeiras ou materiais. A doação é uma prática filantrópica que, para o senso comum, designa ajuda e possui um caráter assistencialista, sendo uma ação social externa à empresa, que beneficia a comunidade (DUARTE; TORRES, 2004). A ação de filantropia compreende ações esporádicas da empresa como exemplo, as campanhas natalinas, e que não demandam muito esforço e envolvimento da empresa por serem um paliativo frente aos problemas sociais.

A responsabilidade social corporativa propriamente dita é a atuação da empresa de forma estratégica, quando ela traça metas para atender às

necessidades sociais, sem comprometer o lucro da empresa, garantindo, assim, a satisfação do cliente em conjunto com o bem-estar social (DUARTE; TORRES, 2004). É a atuação social da empresa prevista na sua gestão estratégica que garante seu comprometimento social e torna seus projetos sociais duradouros.

A responsabilidade social corporativa também é estendida na concepção de novos valores. Segundo Froes e Neto (2001), a responsabilidade social corporativa pode ser abordada pelo compromisso da empresa em obter uma atitude transparente, responsável e ética perante seus diversos públicos-alvo (governos, clientes, fornecedores, comunidade). Pode ser percebida como um conjunto de valores que lhe possibilitam a sustentabilidade, a auto-estima dos empregados, o desenvolvimento social entre outros. Ela pode ser vista como uma ação social estratégica que gera retorno positivo para os negócios (FROES; NETO, 2001).

A Responsabilidade Social se apresenta como a função social da empresa, onde ela trabalha aspectos que transcendem as concepções ambientais, estendendo-se pelas áreas social, econômica, política e cultural, cujo objetivo principal é promover o desenvolvimento humano sustentável, tentando superar a distância entre o social e o econômico (DUARTE; TORRES, 2004). As empresas, então, passam a rever seu modelo de negócio, já que elas se tornam responsáveis pelo desenvolvimento da sociedade onde estão inseridas, adotando ações que influenciem o bem-estar comum (DUARTE; TORRES, 2004).

De um modo geral, a responsabilidade social corporativa pode ser definida, de um modo amplo, como uma busca pelo estímulo do desenvolvimento do cidadão e da cidadania individual e coletiva, não sendo uma ação individual, mas de toda a organização em prol desse objetivo.

3.1.3 A prática de responsabilidade social no setor bancário

Contextualizar a responsabilidade social praticada pelos bancos torna-se pertinente por situar o leitor nesse segmento de mercado bem como proporcionar uma visão ampliada dos trabalhos sociais desenvolvido pelos bancos atualmente.

A Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN) é a maior entidade representativa do setor bancário. Segundo seu relatório de responsabilidade social, publicado em 2005, donde todos os dados a seguir foram coletados, a FEBRABAN possui 114 bancos associados frente a 161 instituições presentes no país.

Desde 1993, ela publica um relatório social com a participação voluntária de 41 bancos associados, o que representa, a participação de 35,9% dos 114 associados. A participação dos bancos está calcada no preenchimento de questionário do Instituto Ethos sobre a responsabilidade social.

Segundo o relatório social da FEBRABAN referente a 2005, os investimentos em projetos ou programas para a comunidade foram assim distribuídos percentualmente: Educação 24,6%; Desenvolvimento comunitário e ação social 17,8%; Esporte 9,7%; Saúde 0,5%; Meio ambiente 1,4%; Terceira idade 1,1%; Outras categorias 4,5%; Microcrédito 1,5%; Cultura 32,0% e Infância e adolescência 6,9%.

Todas as regiões geográficas do Brasil recebem investimentos dos bancos em iniciativas sociais. A Região Sudeste, por concentrar a maioria das sedes das instituições, é a localização que recebe o apoio de 62,5% dos projetos dos bancos. E seguida pela Região Nordeste, com 37,5% dos recursos destinados, enquanto 27,5% dos projetos estão nas Regiões Sul e Centro-Oeste e 22,5% para a Região Norte.

A área de educação, entendida como essencial para o desenvolvimento do País, recebeu o maior volume de investimentos sociais do sistema bancário em 2005: R\$ 246,5 milhões, o equivalente a 36,2% dos recursos destinados especificamente a projetos sociais, sendo R\$ 245,1 milhões com recursos próprios e R\$ 1,4 milhão com recursos incentivados. Realizadas em parceria com organizações não-governamentais, entidades da sociedade civil e órgãos públicos, as iniciativas abrangem seis frentes de atuação: educação escolar; atividades complementares à escola; apoio a bibliotecas e incentivo à leitura; erradicação do analfabetismo; apoio à universidade pública; e educação profissionalizante.

O sistema bancário investiu R\$ 320,3 milhões em apoio ou patrocínio a iniciativas que têm o objetivo de democratizar o acesso à cultura, como parte do

processo de estímulo ao desenvolvimento social e econômico do país, sendo 23,4% do total (o equivalente a R\$ 74,8 milhões) proveniente de incentivos fiscais. Os recursos foram destinados à divulgação ou realização de atividades artísticas e culturais, preservação ou recuperação de patrimônio cultural ou histórico, além de manutenção de institutos e centros próprios, criados para ampliar o acesso da população a exposições e eventos artísticos e culturais.

Para o impulso ao desenvolvimento econômico e à auto-suficiência das comunidades, o sistema bancário apóia iniciativas de organizações ou comunidades que visem ao bem comum, maior participação da população nas decisões que afetam a vida de todos, preservação da cultura local, formas de desenvolvimento sustentável, entre outras. Para projetos e programas dessa natureza foram destinados R\$ 13,8 milhões em 2005.

No apoio ou na realização de ações, programas e projetos de combate à fome, foram destinados recursos de R\$ 145,8 milhões em 2005. Nessas iniciativas, as instituições mobilizaram recursos financeiros e de pessoas, com o objetivo de beneficiar populações em situação de extrema pobreza ou miséria.

Em ações pontuais ou projetos complementares às políticas e programas assistenciais oficiais, os bancos investiram R\$ 2,8 milhões em 2005.

As iniciativas compreendem o atendimento a necessidades básicas, como proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência, à velhice, o amparo de crianças e adolescentes carentes, a promoção da integração ao mercado de trabalho, entre outras.

Faz parte da política de responsabilidade social de muitas instituições bancárias o incentivo aos funcionários para a prática de ações de voluntariado, que podem envolver prestadores de serviços, fornecedores e clientes, além de funcionários e familiares. Chega a 40,0% o percentual de instituições que possuem um tipo de programa de incentivo à participação voluntária, a 37,5% o percentual das que destinam verba para a atividade, a 32,5% o percentual das que mantêm cadastro de interessados em trabalhar pela causa. Em 17,5% dos casos, é permitida a liberação do expediente normal de trabalho para realizar ações voluntárias. Alguns bancos (32,5%) preocupam-se em treinar os profissionais que são voluntários e

15,0% alocam recursos humanos em entidades assistenciais. Em 37,5% das instituições os clientes também são mobilizados a participar de ações promovidas no campo social, e 27,5% criam as mesmas oportunidades para seus fornecedores.

Para o apoio ou a manutenção de atividades esportivas e fomento ao esporte, os bancos destinaram R\$ 93,9 milhões em 2005.

A valorização das pessoas de terceira idade, como forma de assegurar sua inclusão social e melhoria da qualidade de vida, incentiva o apoio a projetos e programas que representaram investimentos de R\$ 10,7 milhões em 2005.

A inclusão social e econômica de pessoas de grupos discriminados e em situação de vulnerabilidade ou desvantagem social em razão de raça/cor, deficiência, gênero, orientação sexual e idade motiva o apoio a iniciativas de valorização da diversidade. Projetos, programas e campanhas que buscam combater todas as formas de discriminação e dar suporte a ações afirmativas receberam recursos de R\$ 1,7 milhão em 2005, sendo R\$ 1,6 milhão com recursos próprios.

Os investimentos em programas e projetos de melhoria ambiental totalizaram R\$ 27,3 milhões em 2005, de acordo com informações relacionadas por 25% dos bancos. Para projetos internos, relacionados com a atividade da instituição, foram destinados R\$ 14,9 milhões e para iniciativas externas, como programas de educação ambiental, os recursos somaram R\$ 13,8 milhões.

Para a proteção do meio ambiente, em projetos ou programas externos de conscientização das comunidades, educação ambiental ou apoio a iniciativas de preservação de áreas de risco, foram destinados R\$ 13,8 milhões.

As cifras monetárias são astronômicas e compreendem projetos de ações sociais incentivados tanto pelo Governo através de legislação e incentivos fiscais, quanto pela iniciativa própria do banco motivado por inúmeros fatores já mencionados. Cabe, agora, fazermos a diferenciação conceitual de ações e projetos sociais.

3.1.4 A responsabilidade social voltada para a comunidade: o investimento social privado

Froes e Neto (2001) identificam dois focos distintos para o exercício da responsabilidade social: os projetos sociais e as ações comunitárias.

Os projetos sociais estão voltados para a busca de soluções de problemas sociais que, se negligenciados, ou se forem enfrentados sem atender as circunstâncias exigidas, se agravam com o tempo, requerendo soluções imediatas ou de médio e longo prazos.

As ações comunitárias, por sua vez, se referem à participação da empresa em programas e campanhas sociais realizadas pelo governo ou pelas entidades filantrópicas e comunitárias. A participação ocorre por meio de doações, ações de apoio e trabalho voluntário de seus empregados.

Estruturalmente, os projetos sociais são próprios das empresas o que os diferem das ações comunitárias por possuírem as seguintes características definidas por Froes e Neto (2001, p. 29):

- a) Ação direta sobre a comunidade;
- b) Aplicação direta dos recursos;
- c) A gestão é feita pela própria empresa;
- d) São ações de fomento ao desenvolvimento social;
- e) Geram retorno social e de mídia institucional;
- f) Demandam ações de marketing social.

Já as ações comunitárias apresentam-se com o seguinte perfil. (Froes; Neto, 2001, p. 29):

- a) Ação indireta sobre a comunidade;
- b) Transferência de recursos para entidades;
- c) A gestão é feita por terceiros;
- d) São ações de doação e apoio;

- e) Geram retorno tributário, social e institucional;
- f) Não demandam ações de marketing social.

Em uma pesquisa qualitativa sobre as atitudes do setor privado no campo social, realizada pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA, 2001), junto a empresas das regiões metropolitanas de São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte, constatou-se que as empresas atuam em diversas áreas além do assistencialismo social (alimentação, saúde e educação) como cultura, lazer, qualificação profissional, esporte, desenvolvimento rural e urbano, segurança e meio ambiente, por exemplo.

Segundo a mesma pesquisa, o IPEA interpreta essa multiplicidade de ações em diversas áreas como uma pulverização de recursos refletindo a falta de foco e de prioridade no atendimento realizado. E também como uma atitude reativa por parte das empresas de atender às múltiplas demandas das comunidades no caso de fazerem doações.

A pesquisa do IPEA (2001) também identifica o potencial de atendimento prestado pelas empresas mais como um potencial complementar do que o de substituto do papel do Estado. “Ou seja, as empresas raramente executam diretamente as ações consideradas como núcleo das políticas sociais, tais como o ensino formal (fundamental e médio) ou a assistência médica e hospitalar permanente, que são ações tipicamente governamentais” (IPEA, 2001, p. 60).

Todas as empresas entrevistadas fazem alguma doação para as comunidades ou para as entidades que realizam atendimento social, além de realizarem uma execução direta por meio de programas sociais próprios. Além disso, as empresas têm dificuldades, em alguns momentos, de definirem suas ações sociais em apenas doações ou em programas sociais próprios (IPEA, 2001).

3.1.5 Por que as empresas atuam na área social?

Não é nem por bondade, nem por interesse. “As motivações são complexas e interdependentes” (IPEA, 2001, p. 33).

O espírito humanitário, a vontade de dar e retribuir os benefícios recebidos, influenciam o envolvimento dos empresários na área social, já que ajudar gratifica. (IPEA, 2001). No entanto, esses fatores não são suficientes para justificar o crescente envolvimento das empresas com os problemas sociais.

Pelas análises da pesquisa do IPEA, realizada junto a alguns empresários, concluiu-se que, na década de 90, as estratégias empresariais mudaram para se adequarem à economia globalizada, onde a responsabilidade social se torna um fator de competitividade capaz de melhorar a imagem da empresa junto aos consumidores, o seu relacionamento com as comunidades vizinhas e receberem os ganhos de produtividade de seus funcionários.

Também não se pode deixar de considerar a mudança econômica e social ocorrida após 1990, quando a pobreza e a precariedade do trabalho forçaram reflexões sobre a capacidade de atuação do Estado. Com esses aspectos, a mobilização da sociedade na busca pela ética na política e na justiça social aos excluídos, cobraram das empresas uma maior participação, tornando-as co-responsáveis no enfrentamento dos problemas sociais (IPEA, 2001).

3.2 A QUESTÃO DO TRABALHO

A questão do trabalho está constantemente sendo estudada e analisada. Tal importância dessa temática está no fato de, por intermédio do estudo acerca do trabalho se pode conhecer a subjetividade do indivíduo que, por meio da sua história de vida, da cultura e dos valores construídos procura dar significado ao seu trabalho. Essa temática também pode refletir a história da sociedade, bem como as transformações econômicas pelas quais ela passou. Contudo, a questão do trabalho tem uma significância dinâmica, já que ela está em permanente processo de construção e reconstrução.

3.2.1 A história do trabalho

Foi a partir do trabalho que o mundo se desenvolveu. Independentemente de ser coletivo ou individual, o trabalho sempre esteve presente entre as variáveis que compunham o sentido da existência do homem e do desenvolvimento da sociedade.

Sob a perspectiva econômica, historicamente, o trabalho do homem na economia de subsistência era “um esforço apenas complementar ao trabalho da natureza” (ALBORNOZ, 1994, p. 16), já que estava estruturado na caça, na pesca e na extração de frutos.

Com o desenvolvimento da agricultura, aumenta a atividade física e intelectual do homem para a sua sobrevivência, ou seja, “a engenhosidade humana já perturba o equilíbrio da natureza” (ALBORNOZ, 1994, p. 17). Deixando de ser nômade e podendo fixar território, o homem dá início ao processo de desenvolvimento social. Segundo a autora:

“Junto com o trabalho do plantio devem ter surgido ao mesmo tempo a noção de propriedade e o produto excedente, ou seja, o produto não imediatamente consumido. Criam-se as condições para a existência de uma classe social ociosa.” (ALBORNOZ, 1994, P. 18).

A noção de propriedade se separa do trabalho, “a ponto de estabelecer-se a desapropriação total de quem trabalha pelo suposto direito de propriedade do ocioso”(ALBORNOZ, 1994, p. 19). A partir da concepção de propriedade, a força de trabalho começa a ser estruturada na sociedade, por exemplo, pela formação de escravos constituídos pela prática da guerra, onde “o povo conquistado na guerra freqüentemente permaneceu para trabalhar e entregar seus excedentes aos novos senhores” (ALBORNOZ, 1994, p. 19), além de ficarem submetidos a categoria mais baixa da hierarquia social do povo conquistador.

Nas sociedades antigas, como a Grega e a Romana, segundo HENRIQUEZ (1999, *apud* Piccinini, *et al.*, 2004):

“O trabalho era tido como aquilo que tortura, estava ligado às necessidades básicas e não definia a liberdade nem a grandeza do homem; um trabalho que não valoriza nem a tarefa nem o indivíduo” .

Com o desenvolvimento do capitalismo industrial, o trabalho passa a ser valorizado, torna-se símbolo de liberdade, pois possibilita ao homem transformar a

natureza, as coisas e a sociedade. (Piccinini *et al.*, 2004). O indivíduo se separa dos laços da terra, transforma-se num trabalhador livre, passando a vender a sua força de trabalho física e mental.

O trabalho industrial, naquele momento, caracteriza-se pela produção em série e com o auxílio de máquinas. Cada trabalhador era responsável pela execução de um ponto do processo: apertar o parafuso, por exemplo. Nesse momento, a concepção marxista sobre o capitalismo, faz surgir a questão da alienação, visto que o trabalhador não detém e nem domina os meios de produção e tampouco, pode conhecer o alcance do seu esforço de trabalho na execução de sua tarefa na totalidade da produção, no produto final.

“Se em cada pedaço da produção um trabalhador faz o seu trabalho, o processo total sendo indivisível, o produto e o mesmo trabalho são alienados do produtor” (ALBORNOZ, 1994, p. 36).

Portanto, a força de trabalho é vista como uma mercadoria. “Ao vender sua capacidade de trabalho ele vende-se a si mesmo já que não é possível separá-la, transformando-se em mercadoria, para o capitalista” (SILVIA, 2004, p. 118). A produção do trabalho operário excede ao valor monetário recebido por este, proporcionando, assim, o lucro ao empregador por meio da mais-valia.

Segundo Albornoz (1994), é uma auto-alienação, pois o trabalhador vende seu tempo, sua energia e sua capacidade a outrem.

A partir da organização do trabalho desenvolvida nesse contexto industrial, novos elementos começam compor a significação do trabalho e a existência do homem. Elementos estes que, a partir de então, se tornam objetos de estudo sobre a questão do trabalho.

Por exemplo, no trabalho industrial, “falta o vínculo entre o trabalho e o resto da vida. Para agir livremente deixa-se o tempo que sobra do trabalho” (ALBORNOZ, 1994, p. 39). Assim, o trabalho é separado do lazer, do prazer, da cultura que deverão, agora, ser buscadas no tempo que sobrar do trabalho.

Com o advento do capitalismo, surgem alterações no processo produtivo de ordem técnica e organizacional, a fragmentação das tarefas e o posterior incremento

tecnológico no setor produtivo contribuem para o desenvolvimento de novos valores e para mudanças na significação do trabalho. Este passa a ser executado no sentido de agregar valor-de-troca aos valores-de-uso produzidos, enquanto a sociedade passa a ser regida pela lógica do mercado, da competitividade e no despertar do indivíduo para o consumo além das suas necessidades efetivas (SILVIA, 2004).

Na sociedade moderna, o trabalho “é um esforço planejado e coletivo” (ALBORNOZ, 1994, p. 25), no qual todos devem participar. De acordo com KOVÁCS (2002 *apud* Piccinini *et al.*, 2004), o trabalho continua a ser uma atividade central na vida dos indivíduos e da sociedade, visto que, por meio dele, atinge-se a integração social, além da produção de riqueza.

Piccinini *et al.* (2004) em pesquisa realizada com 28 profissionais-estudantes de pós-graduação (*lato sensu*) para identificar o conceito de trabalho e o sentido atribuído a ele constatou que o trabalho é mais que um meio de subsistência, é uma forma de transformar a natureza, criar valor e construir algo que irá acrescentar tanto aos indivíduos quanto às organizações as quais pertencem. E também que o trabalho é descrito como uma busca pela identificação dentro de uma categoria profissional, um reconhecimento como integrante de um grupo através das atividades que executa.

Segundo Antunes (1997), o trabalhador apresenta-se como fundador da realização do ser social, como uma condição para sua existência, sendo um ponto de partida para a humanização do ser social e decisivo para o processo de humanização do homem. Dejours (2001) afirma que quando há o reconhecimento da contribuição do sujeito à sociedade e à sua evolução por meio do trabalho, o sujeito se beneficia de uma retribuição simbólica que pode apresentar-se no âmbito da realização do ego no campo social.

Dejours (2001) que, dentre suas pesquisas, estuda a relação entre sofrimento e trabalho afirma que o desempregado que passa pelo processo de dessocialização, sofre e que esse processo leva à doença mental ou física, já que ataca os alicerces da identidade do indivíduo. Fica claro, então, que o trabalho cumpre também a função de constituição da identidade humana, onde o homem se reconhece na atividade que executa, por conseguinte, lhe é permitido o sentimento de realização e

satisfação com o que realiza e também onde o seu trabalho é reconhecido pelos seus pares.

Por isso, o trabalho se torna tão complexo na sua significação para o indivíduo. Segundo Piccinini *et al.* (2004), o trabalho pode ser visto ambigualmente, pois tanto pode ser uma atividade física como intelectual, um ato compulsório ou de criação que produz desenvolvimento e satisfação ao homem, um meio de subsistência, ao mesmo tempo, que pode proporcionar a auto-realização, o status e a identidade.

Dejours (2001) aborda sobre a ambivalência do trabalho, pois este pode causar infelicidade, alienação e doença mental; mas também pode ser mediador da auto-realização, da sublimação e da saúde como está transcrito abaixo.

“O fato é que o trabalho é uma fonte inesgotável de Paradoxos. Incontestavelmente, ele dá origem a terríveis processos de alienação, mas pode ser também um possante instrumento a serviço da emancipação, bem como do aprendizado e da experimentação, da solidariedade e da democracia”. (DEJOURS, 2001; p. 141)

3.2.2 Centralidade do trabalho

A centralidade do trabalho é entendida como o trabalho enquanto trabalho concreto, aquele que cria valores-de-uso e é essencial para o indivíduo, visto que confere ao indivíduo dignidade e inserção social. (SILVA, 2004).

Para o grupo MOW (Meaning of Work), que desde a década de 70 vem estudando o sentido do trabalho em diversos países e MORIN (1996 e 2001) que desenvolve pesquisas também sobre o sentido do trabalho apontam que o trabalho tanto pode assumir uma condição de centralidade na vida do indivíduo e na sua identificação com a sociedade, como de neutralidade.

O grupo MOW (1997) estrutura seus dados pesquisados em quatro dimensões principais, a saber: a) a centralidade do trabalho; b) as normas sociais sobre o trabalho; c) os resultados valorizados do trabalho/metastabalho; d) identificação das regras do trabalho, tem para a centralidade do trabalho a seguinte definição e subdivisão.

A centralidade do trabalho é tida como a importância que o trabalho tem na vida de uma pessoa em dado momento. A centralidade absoluta do trabalho mede o valor atribuído ao trabalho dentro da vida dos indivíduos e determina o quanto o trabalho é central para a construção da auto-imagem. E a definição de centralidade relativa do trabalho que mede a relação do trabalho com outros momentos importantes na vida do indivíduo.

Piccinini *et al.* (2004) na pesquisa sobre o conceito e sentido do trabalho para 28 profissionais-estudantes de pós-graduação, constatou que o trabalho é central na vida dos indivíduos, tanto como forma de realização, como de desenvolvimento e retorno material.

3.2.3 Significado e sentido do trabalho

Alguns autores desenvolvem a linha de raciocínio em suas pesquisas a partir dos conceitos elaborados ora sobre o significado do trabalho, ora sobre o sentido do trabalho. No entanto, as definições e distinções dessas duas temáticas são complexas e ainda estão em construção.

Morin (2001) discorre sobre a Escola Sociotécnica que se utiliza de seis características para dar sentido ao trabalho: a) ter variedade e ser desafiador; b) possibilitar aprendizagem contínua; c) permitir autonomia e decisão; d) possibilitar reconhecimento e apoio; e) trazer uma contribuição social; f) permitir um futuro desejável.

Morin (2001) também pesquisou o sentido do trabalho para estudantes de administração e administradores da França e Canadá (Quebec) e encontrou as seguintes variáveis para o sentido do trabalho: a) realizar-se e atualizar competências; b) adquirir segurança e ser autônomo; c) relacionar-se com os outros e ter o sentimento de vinculação a algum grupo; d) prestar um serviço e fazer sua contribuição à sociedade; e) ter um sentido na vida: manter-se ocupado.

Já para os administradores, as respostas foram muito semelhantes às dos estudantes. Um trabalho que tem sentido para os administradores é aquele que permite atualizar seu potencial, é interessante, dá prazer, faz sentir-se útil e

valorizado, beneficia os outros, é feito com outras pessoas e feito de maneira eficiente, possibilitando levar a algum lugar.

Morin (1996, *apud* Piccinini *et al.*, 2004) em seus estudos exploratórios apoiados em Hackman e Oldman e no grupo MOW (1987) definiu o sentido do trabalho como uma estrutura afetiva formada por três componentes: o significado; a orientação e a coerência. O significado do trabalho está relacionado às representações que o indivíduo tem de sua atividade e o valor que o trabalho lhe atribui. A orientação refere-se à inclinação que o indivíduo tem para o trabalho, o que ele busca, o que guia as suas ações, por exemplo. E a coerência é a harmonia ou o equilíbrio que o indivíduo espera obter de sua relação com o trabalho.

O grupo MOW (Meaning Of Work, 1987) se utiliza de diversos padrões de definição de trabalho classificados de A a F como segue (MORIN; TONELLI; PLIOPAS, 2003):

- Padrão A: o trabalho é algo que acrescenta valor a qualquer coisa; você deve prestar conta do trabalho; você recebe dinheiro para fazer isso;
- Padrão B: há um sentimento de vinculação ao realizar o trabalho; você recebe dinheiro para realizar isso; você faz isso para contribuir com a sociedade;
- Padrão C: outros se beneficiam com este trabalho; você recebe dinheiro para realizar isso; você faz o trabalho para contribuir com a sociedade; o trabalho é fisicamente exigente;
- Padrão D: você recebe dinheiro para realizar o trabalho; alguém determina o que fazer, não é agradável; faz parte de suas tarefas;
- Padrão E: o trabalho é mental e fisicamente exigente; você recebe dinheiro para fazer isso, mas não é agradável;
- Padrão F: o trabalho tem um horário determinado para sua realização; faz parte das tarefas do indivíduo; e, recebe-se alguma compensação financeira para fazê-lo.

A noção do trabalho é positiva para os padrões A, B e C. É negativa para os padrões D e F. E tem uma concepção neutra em F. (MORIN; TONELLI; PLIOPAS, 2003).

Tolfo *et al.* (2005) realizaram um estudo sobre sentido e significado do trabalho onde concluíram que a literatura em geral sobre essas temáticas são construídas a partir das experiências concretas na realidade dos sujeitos. Nesse estudo realizado, os autores compreenderam os significados como construções elaboradas coletivamente em um determinado contexto histórico, econômico e social. Já os sentidos são uma produção pessoal decorrente da apreensão individual dos significados coletivos, nas experiências cotidianas.

Para este presente estudo, a autora não entrará no mérito da diferenciação dessas temáticas de significado e sentido do trabalho por considerar tal diferenciação inexpressiva para obtenção e análise dos resultados da pesquisa. Portanto, neste estudo, as palavras sentido e significado do trabalho serão consideradas sinônimas.

3.2.4 Emprego X trabalho

A diferenciação da concepção de trabalho e emprego pode ser oportuna para o presente estudo.

O trabalho pode ser definido de diversos modos, levando-se em consideração o contexto histórico e social. Basicamente, o trabalho pode ser definido como “o significado ativo de um esforço afirmado e desejado, para a realização de objetivos; onde até mesmo o objeto realizado, a obra, passa a ser chamado trabalho. Trabalho é o esforço e também o seu resultado” (ALBORNOZ, 1994, p. 12)

O trabalho pode distinguir o ser humano dos animais, visto que o homem tem a possibilidade de interromper o seu trabalho no momento em que decidir, porque o mesmo estaria vinculado a sua liberdade de ação e não aos seus instintos. E, segundo a distinção marxiana sobre a abelha e o arquiteto, é pela capacidade de prévia ideação do trabalho é que o arquiteto pode imprimir ao objeto a forma que

melhor lhe aprouver, algo que se torna impossível para a abelha porque essa capacidade não está presente no seu ser biológico de animal. (ANTUNES, 1997).

Segundo Piccinini *et al.* (2004), é pelo trabalho que o ser humano busca atender suas necessidades, atingir seus objetivos e realizar-se. “Ele pode ser executado ou não dentro de um emprego” (MORIN, 2001; P.12), visto que o trabalho nem sempre pode estar associado à divisão do trabalho social, mas também pode significar “o esforço feito no isolamento, com gratuidade, ou sem produto imediatamente aparente, como no caso do trabalho da mulher doméstica, dentro de sua casa”. (ALBORNOZ, 1994, p. 14).

O emprego, segundo Morin (2001), compreende a ocupação de uma pessoa num conjunto de atividades remuneradas em um sistema organizado economicamente. Representa um vínculo formal com a organização, obrigações e assalariamento. É a venda da força de trabalho em troca de salário e benefícios o que implica o consentimento do indivíduo em permitir que uma outra pessoa determine suas condições de trabalho.

Contudo, segundo as pesquisas do grupo MOW (1987), o salário constitui um elemento importante na definição de trabalho, o que levou o grupo a crer que, para a maioria dos indivíduos, existem poucas distinções entre trabalho e emprego.

3.2.5 Trabalho no setor bancário

A particularidade do trabalho no setor bancário é que não existe uma produção material. Como prestador de serviços, os bancos são empresas que captam recursos através de um sistema de captação para proceder a uma posterior aplicação, tendo como lucro os valores referentes a taxas e juros cobrados nessas transações. Por isso, o significado do trabalho para os bancários se torna tão interessante nos estudos.

Antunes (2002) considera que a classe-que-vive-do-trabalho engloba não só aqueles que vendem a sua força de trabalho (trabalhadores produtivos), mas também aqueles que cujas formas de trabalho são utilizadas como serviços (trabalhadores improdutivos). Na concepção marxiana, esse tipo de trabalho é

consumido como valor de uso e não como trabalho que cria valor de troca. Antunes (2002) cita como exemplos de trabalho improdutivo, aqueles que ocorrem no setor de serviços, bancos, comércios, serviços públicos entre outros.

A primeira reforma bancária ocorreu em 1964 pelo Programa de Ação Econômica do Governo (PAEG – 1964/1966). Com a execução desse programa, ocorreu a especialização das empresas do setor financeiro (bancos de investimentos, financeiras, seguradoras, distribuidoras, bancos comerciais, etc) e a redução do número de bancos comerciais o que gerou a formação de conglomerados financeiros (FLEURY, 1983).

Aliado a isso, também na década de 60, a rede bancária foi autorizada a efetuar serviços de arrecadação de impostos e taxas, contribuições da previdência social e outros fundos governamentais (BESSI; GRISCI, 2004).

Isso acarretou um aumento na concorrência interbancária, levando a mudanças profundas na organização do trabalho bancário como a automatização e a racionalização das atividades (BESSI; GRISCI, 2004).

Nesse ambiente, o trabalhador passa a sofrer com o trabalho repetitivo que, segundo Dejours (1992) está presente tanto na linha de produção como no trabalho do escritório ou dos bancos cuja organização se torna tão rígida que domina não somente a vida do trabalhador durante as horas do trabalho, mas também invade o tempo fora do trabalho. Além disso, esse tipo de trabalho “Taylorizado” leva o trabalhador a se sentir só e a ter que contar com a ajuda própria para ganhar algumas dezenas de segundos no ciclo operário.

A partir de 1985, com a perspectiva da queda da inflação, acelerou-se a automação bancária e a racionalização do fluxo de trabalho para a redução de custos. O setor nesse momento, passa por um processo de reestruturação, ocorre o fechamento de agências, diminuição de empregados e cobrança de serviços antes implicitamente cobertos pela receita inflacionária. É a reorganização interna dos bancos com o objetivo de se prepararem para sobreviverem num ambiente econômico sem inflação (BESSI; GRISCI, 2004).

No início dos anos 90, houve a abertura do mercado nacional, à globalização e em 1994 a implantação do Plano Real que reduziu a inflação, estabilizando a moeda. Como os bancos até o momento retiravam seus lucros com ganhos inflacionários, houve uma grande redução do número de bancos públicos e nacionais e um incremento do número de bancos estrangeiros (BESSI; GRISCI, 2004).

Nesse contexto, Bessi e Grisci (2004) colocam que com o mercado globalizado, os bancos deixam de atuar simplesmente de maneira operacional para desenvolverem uma condição de consultores de negócios o que caracteriza um trabalho imaterial.

Por trabalho imaterial, Antunes (2002) entende como uma tendência no mundo contemporâneo que caracteriza um trabalho dotado de maior dimensão intelectual quer nas atividades industriais, quer nas atividades do setor de serviços. O autor considera que o trabalho imaterial é que inova continuamente a forma e as condições de comunicação, já que seu conteúdo “produto” está calcado na informação e cultura e, por isso, se expande, cria o ambiente ideológico e cultural do consumidor.

Bessi e Grisci (2004) explicam que o trabalho imaterial se extingue no exato momento de sua produção. Esse tipo de trabalho é agregado pelas características pessoais e intrínsecas do próprio trabalhador como a subjetividade, por exemplo.

O trabalho imaterial anuncia a liberdade ampliada pela diminuição da alienação do trabalho e das fronteiras de confinamento, pois passa a solicitar dos indivíduos características como iniciativa, cooperação, domínio do processo, tomada de decisão, envolvimento afetivo e mobilidade (GRISCI; HOFMEISTER; CIGERZA, 2004). De outra parte, o trabalho imaterial anuncia outras formas de controle e servidão, já que a disponibilidade de trabalho, nesse contexto, fica em aberto conforme a demanda, além de, cada vez mais, o reconhecimento do que foi feito no passado pelo empregado deixa de ser considerado pelos modos de gestão atual o que leva a uma desvalorização profissional.

Observa-se, então, que o trabalho bancário vem sofrendo modificações ao longo das últimas décadas. Hoje, a informação é a matéria-prima dos bancos e é

gerida pela tecnologia, por isso, um novo meio tecnológico molda, atualmente, os processos de existência individual e coletiva ao solicitar que os indivíduos atendam a novos perfis de flexibilidade, adaptabilidade, excesso de exposição ou à falta de privacidade (GRISCI; HOFMEISTER; CIGERZA; 2004).

4 OBJETIVOS DO ESTUDO

4.1 OBJETIVO GERAL

Verificar a relação existente entre a responsabilidade social corporativa da empresa e o significado do trabalho do empregado na Caixa Econômica Federal.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar qual o significado do trabalho para o empregado Caixa;
- Verificar qual a percepção que o empregado possui acerca da responsabilidade social da empresa;
- Comparar as percepções de responsabilidade social e o sentido do trabalho dos empregados de um setor administrativo (Gerencia de Filial – GISES) e de um setor operacional (agência).

5 A EMPRESA

A Caixa Econômica Federal e Monte de Socorro, como foi batizada inicialmente pelo imperador Pedro II, tinha a finalidade de conceder empréstimos e incentivar a poupança. Em 1891, o visconde de Rio Branco divulgou a visão de futuro que possuía para a Caixa: que ela seria o cofre seguro das classes menos favorecidas (BRASIL, 2006c).

De acordo com o Decreto Nº 5.056, aprovado em 29 de abril de 2004, a estrutura organizacional da Caixa é composta da presidência e onze vice-presidências: Administração de Riscos; Negócios Bancários e Imobiliários; Transferência de Benefícios; Controladoria; Crédito; Finanças e Mercado de Capitais; Logística e Gestão de Pessoas; Segmento e Canais de Distribuição; Tecnologia da Informação; Ativos de Terceiros e Desenvolvimento Urbano (BRASIL, 2005).

A Caixa é uma empresa pública subordinada ao Ministério da Fazenda e vinculada tecnicamente ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. A empresa pública tem como único acionista a União Federal. Seu Conselho de Administração é nomeado pelo Ministro da Fazenda e o seu presidente e vice-presidente são indicados pelo Ministro da Fazenda e nomeados pelo Presidente da República (BRASIL, 2005).

No encerramento de seu exercício em 2005, a Caixa Econômica Federal tinha no seu quadro funcional 68.257 empregados, 11.878 estagiários, 16.951 prestadores de serviços e 3.125 adolescentes aprendizes. É o maior banco público da América Latina com 33,6 milhões de clientes, e a instituição financeira com maior abrangência nacional. Está presente em todos os municípios brasileiros por meio de uma rede física de atendimento de 17.783 estabelecimentos entre agências, postos, casas lotéricas e correspondentes bancários (BRASIL, 2005).

A missão da CEF (BRASIL, 2005, p. 2) é:

“promover a melhoria contínua da qualidade de vida da população brasileira, intermediando recursos e negócios financeiros, atuando no fomento ao desenvolvimento urbano e nos segmentos de habitação, saneamento e infra-estrutura, e na administração de fundos, programas e serviços de caráter social, tendo como valores fundamentais: a) direcionamento de ações para o atendimento das expectativas da sociedade e dos clientes; b) busca permanente de excelência na qualidade dos serviços oferecidos; c) equilíbrio financeiro em todos os negócios; d) conduta ética pautada nos valores da sociedade; e) respeito e valorização do ser humano”.

Com a divulgação pela própria empresa de que na sua missão está presente a sua vocação social, a Caixa, considerando o cenário mundial onde emergem os conceitos de responsabilidade social corporativa, estabeleceu como visão de futuro ser “referência mundial como banco público integrado, rentável, socialmente responsável, eficiente, ágil e com permanente capacidade de renovação” (BRASIL, 2006c). E para isso, estabeleceu os seguintes pontos a serem atingidos até o ano de 2015:

- a) Manter a liderança na implementação de políticas públicas e ser parceira estratégica dos governos estaduais e municipais.
- b) Consolidar sua posição como o banco da maioria da população brasileira, com relevante presença no segmento de pessoa jurídica e excelente relacionamento com seus clientes.
- c) Ser detentora de alta tecnologia da informação em todos os canais de atendimento e se destacar na gestão de pessoas, reconhecidas em seu mérito, capacitadas e com desenvolvido espírito público.
- d) Manter relacionamentos sólidos, coesos e inovadores com parceiros competentes e de forte compromisso social.

Conhecer o ambiente de atuação da empresa, faz-se necessário para uma melhor compreensão das suas atividades como instituição bancária e como agente social do governo federal.

A Caixa Econômica Federal é uma instituição financeira que integra o Sistema Financeiro Nacional. Ela auxilia a política de crédito do governo federal, sendo a sua principal executora. E se define como um “longo braço” de ligação entre governo e

sociedade e apresenta como característica própria a habilidade de agregar papéis sociais, frutos de decisões tomadas em instâncias superiores e externas à sua competência decisória, o que a caracteriza singularmente como um banco sob controle total do poder público federal (BRASIL, 2005).

Por seu controlador ser o governo federal, as oscilações de conduta e de atividades da Caixa são frutos das variações na composição do poder federal que, por intermédio de determinações e delegações formalizadas em Decretos e Leis, define e atribui as atividades que deverão ser desempenhadas pela Caixa. Como exemplo, pode-se citar o Decreto Nº 24.427, de 19 de julho de 1934 que deu à Caixa a exclusividade dos empréstimos sob penhor e o Decreto Nº 759, de 12 de agosto de 1969 que determinou o monopólio da Caixa sobre as loterias da sorte (BRASIL, 2005).

Segundo o Balanço Social Caixa (BRASIL,2005), o atual governo federal, representado pelo presidente Luiz Inácio Lula da Silva, delegou à Caixa a implementação de programas sociais de transferência de benefícios a parcelas pobres da sociedade. Diante desses aspectos, a linha de produtos e serviços desempenhados pela Caixa fica dividida em produtos/serviços bancários e serviços sociais, dentro deste último, estão inseridos os benefícios de transferência de renda do governo federal.

5.1 PRODUTOS E SERVIÇOS EXECUTADOS PELA CAIXA

Os produtos e serviços bancários da Caixa são semelhantes aos dos demais bancos como abertura de Contas, Cartões de Débito e Crédito, Depósitos Judiciais, Investimentos, Seguros, Previdência privada, Capitalização, Consórcios, Poupança, Habitação, entre outros (BRASIL,2005).

Os serviços sociais exercidos pela Caixa são, como exemplos, a confecção do Cartão do Cidadão para facilitar o acesso do cidadão a informações e serviços relativos aos seus benefícios sociais fornecidos pelo Governo de forma ágil e segura; a emissão de GPS - Guia da Previdência Social; o recolhimento e tratamento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS); gerenciamento do

Programa de Integração Social (PIS); FIES - financiamento a estudantes universitários brasileiros, regularmente matriculados em curso de graduação não gratuito; GRCS - Contribuição Sindical Urbana; INSS - Pagamento de aposentadorias, pensões ou auxílios devidos pela Previdência Social aos seus segurados; Seguro-Desemprego - atendimento aos trabalhadores na recepção e análise do mérito da solicitação de recebimento do Seguro-Desemprego e pagamento de parcelas do benefício e os benefícios de transferência de renda do governo federal representados pelo Programa Bolsa Família (BRASIL,2006a).

Os benefícios de transferência de renda do governo federal integram o Programa Fome Zero que possui duas linhas de trabalho, uma para a transferência de renda (Bolsa Família) e outra com base em programas complementares que contribuem para gerar oportunidades às famílias carentes de saírem da condição de pobreza (BRASIL,2006).

A transferência de renda conta com a gestão do governo federal em parceria com o Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) e demais ministérios, com os Estados e Municípios e com a contribuição da Caixa Econômica Federal na sua maioria como agente operador e pagador dos benefícios (BRASIL,2006).

Pelo Bolsa Família o governo federal concede, mensalmente, benefícios em dinheiro para famílias em situação de pobreza, com renda per capita de até R\$ 100 mensais e associa à transferência do benefício financeiro o acesso aos direitos sociais básicos - saúde, alimentação, educação e assistência social (BRASIL,2006).

Antes do Bolsa Família, os benefícios de transferência de renda eram pulverizados em benefícios de motivação específica e detalhada e de menor valor monetário como o Bolsa Escola (criado para combater a evasão escolar e o trabalho infantil de crianças com idade entre 6 e 15 anos, matriculadas em estabelecimentos de ensino fundamental regular, com frequência escolar igual ou superior a 85%, o valor é de 15,00 Reais por criança até o máximo de 3 crianças por família); Bolsa Alimentação (promover condições de saúde e nutrição de gestantes, mães amamentando seus filhos e crianças até 6 anos e 11 meses, pertencentes a famílias com renda mensal per capita de até R\$ 90,00); Cartão Alimentação e o Auxílio Gás

que visa subsidiar a compra do gás de cozinha às famílias mais pobres, cuja renda per capita mensal não ultrapasse meio salário mínimo (BRASIL, 2006).

Esses benefícios segregados foram unificados recentemente, pelo atual presidente da república, para o Bolsa Família. Em virtude desse fato, a Caixa está trabalhando sobre seu banco de dados de beneficiários e sistemas de controle e pagamento para receber e tratar adequadamente a transição de todos os beneficiários dos demais benefícios para o Bolsa Família.

5.2 ÁREA DE TRANSFERÊNCIA DE BENEFÍCIOS SOCIAIS DA CAIXA

A Superintendência Nacional de Distribuição de Serviços ao Cidadão (SUDEL) é a responsável por administrar e operar programas de transferência direta de renda, serviços delegados e cadastros sociais, com efetividade e equilíbrio econômico-financeiro, contribuindo para execução de políticas sociais, além de gerir as filiais de serviços sociais presentes em cada Estado brasileiro (BRASIL,2006a).

O organograma abaixo sintetiza a estrutura organizacional que a Caixa possui para gerenciar todos os benefícios de transferência de renda delegados pelo governo federal.

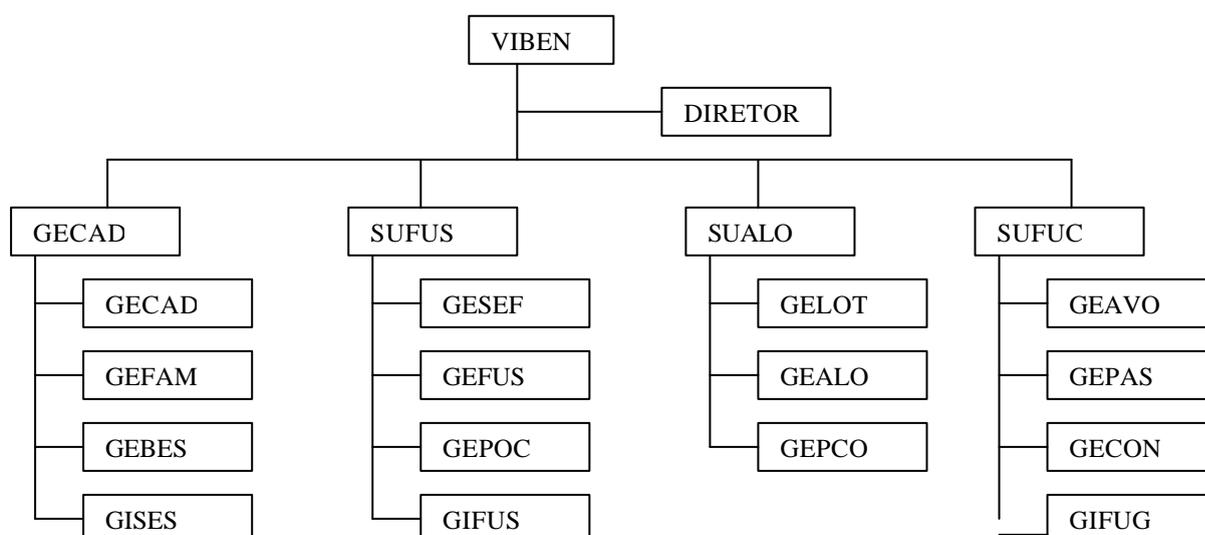


FIGURA 1 – ORGANOGAMA VICE-PRESIDÊNCIA DE TRANSFERÊNCIA DE BENEFÍCIOS

Em virtude da limitação deste trabalho, apresentar-se-á, da estrutura de Transferência de Benefícios, apenas, a descrição das atividades da GECAD - Gerência Nacional de Cadastros e Cartões Sociais, pois em sua estrutura está presente a GISES – Gerência de Filial e Serviços Sociais, setor participante desta pesquisa (BRASIL,2006a).

Dentro da VIBEN – Vice-presidência de Transferência de Benefícios está a GECAD - Gerencia Nacional de Cadastros e Cartões Sociais que possui quatro gerências: GECAD, GEFAM - Gerência Nacional do Programa Bolsa Família, GEBES - Gerencia Nacional de Distribuição de Benefícios Sociais e GISES – Gerência de Filial e Serviços Sociais (BRASIL,2006a).

A GEFAM tem como objetivo gerir e operar o Programa Bolsa Família, programas remanescentes (Bolsa Escola, Bolsa Alimentação, Auxílio-Gás e Cartão Alimentação), PETI e Agente Jovem (BRASIL,2006a).

A GEBES busca gerir e operar os Programas Seguro-Desemprego, PIS, Abono Salarial, Garantia-Safra, Bolsa Atleta, De Volta para Casa, Auxílio Aluno, Emergencial Contra a Seca e Atendimento CPF (BRASIL,2006a).

A GISES, por sua vez, objetiva gerir e operar cadastros sociais (Cadastro de Informações Sociais, Cadastramento Único, PIS-PASEP, CTPS e DATASUS) e cartões sociais. Demais atribuições dessa Gerência são detalhadas no item seguinte (BRASIL,2006a).

5.2.1 GISES – Gerência de filial e Serviços Sociais

A Gerência de Filial e Serviços Sociais (GISES) é um setor importante para a presente pesquisa. Ele possui as seguintes atribuições (BRASIL,2006b):

- Responsável pelo processo, em âmbito regional, sob a coordenação da estrutura central, Governo e dos agentes econômicos.

- Faz a representação no Rio Grande do Sul dos produtos elencados anteriormente.
- Efetua relacionamento técnico com Previdência Social e Delegacia Regional do Trabalho e SINE.
- Efetua relacionamento técnico, operacional e institucional com a Secretaria do Trabalho e Assistência Social no caso do Programa Bolsa Família e Cadastro Único.
- Efetua atendimento operacional aos Pontos de Venda (agências da Caixa) do Rio Grande do Sul e aos municípios gaúchos em nível de prefeituras em relação aos produtos da área de transferência.

Atualmente, na GISES, trabalham um total de 22 pessoas (01 menor aprendiz, 03 estagiários, 02 supervisores, 01 gerente e 15 empregados).

5.3 AGÊNCIA LUPICÍNIO RODRIGUES

A Caixa Econômica Federal possui 188 agências no Estado gaúcho. Na cidade de Porto Alegre são 41 agências, só no centro da capital são 06 agências. Dentre estas, está a agência Lupicínio Rodrigues.

A agência Lupicínio Rodrigues possui 46 trabalhadores: 22 empregados (concursados e celetistas), 05 estagiários, 01 menor aprendiz, 17 terceirizados dentre recepcionistas, vigilantes, digitadores e telefonistas. E na Retaguarda, setor anexo da agência, trabalham 03 empregados, sendo 01 supervisor e 02 tesoureiros.

6 METODOLOGIA

O capítulo de metodologia se faz necessário para descrever como o projeto foi desenvolvido e realizado a partir dos objetivos definidos.

6.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

O presente estudo pode ser classificado como um estudo de caso. Yin (2001), observa que os estudos de caso contribuem de modo muito significativo para a compreensão de fenômenos individuais, organizacionais, sociais e políticos, sendo a estratégia preferida quando questões do tipo “como” e “por que” estão envolvidas no objetivo do estudo.

Os estudos de caso também se mostram adequados quando o pesquisador apresenta “pouco controle sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real” (YIN, 2001, p. 19).

De acordo com Yin (2001), os estudos de caso podem ser complementados por outros dois tipos de estudos: exploratórios e descritivos. Para este trabalho adotou-se o estudo de caso exploratório. Por estudo exploratório, (SAMPIERI *et al.*, 1991), entendem ser uma pesquisa que possui uma temática pouco estudada ou abordada e que os estudos exploratórios servem para ampliar o grau de familiaridade com fenômenos relativamente desconhecidos.

Portanto, tendo em vista a questão e os objetivos que norteiam o estudo, realizou-se uma pesquisa de natureza exploratória por ser um método que não elabora hipóteses a serem testadas, mas se restringe a definir objetivos e a buscar mais informações sobre determinado assunto, a fim de se familiarizar ou de se obter novas percepções a respeito do fenômeno e descobrindo novas idéias (CERVO; BERVIAN, 2002).

6.2 SUJEITOS DA PESQUISA

A Caixa Econômica Federal no trabalho de sua imagem institucional considera todo o seu trabalho, a sua prestação de serviços, como um trabalho social. Ou seja, além de desenvolver e apoiar trabalhos sociais o seu objetivo fim como uma entidade pública é apoiar as políticas públicas governamentais e, para isso, recebe valores monetários quando operacionaliza os programas sociais governamentais.

Portanto, torna-se necessário fazer a observação de que toda a prestação de serviços da Caixa Econômica Federal (tanto suas ações sociais voluntárias, sem a determinação governamental, como ações sociais legais, ou seja, as ações sociais definidas em estatutos e regras dos programas sociais governamentais) é tratada, pela empresa, como sendo um trabalho social voluntário junto aos seus empregados e à sociedade.

Como um dos objetivos dessa pesquisa é fazer uma análise comparativa entre as percepções dos empregados sobre a responsabilidade social e o significado do seu trabalho em uma área administrativa e em uma área operacional da empresa, elegeu-se, uma Gerência da estrutura de Transferência de Benefícios denominada GISES para representar a área administrativa e a agência denominada Rui Barbosa para representar a área operacional.

Ressalta-se que, para ambas as amostras, foram retiradas todos os estagiários, menores aprendizes e prestadores de serviços para reduzir os vieses que poderiam surgir na significação do trabalho, já que os contratos de trabalho desse público excluído da amostra com a empresa é diferente do contrato de trabalho do empregado -regido pela Consolidação das Leis do Trabalho e alcançado por meio de convocação em concurso público.

6.3 COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA

Em virtude da pluralidade de produtos e programas sociais governamentais sob a responsabilidade operacional da Caixa optou-se por abordar os empregados que trabalham ou já trabalharam com os benefícios sociais nas duas estruturas organizacionais (administrativa e operacional). Com isso, a amostra representativa da estrutura administrativa representada pela Gerencia de Filial e Serviços Sociais (GISES), está formada por 06 empregados. E a amostra representativa da estrutura operacional, representada pela agência, está composta por 05 empregados.

6.4 COLETA DE DADOS

O presente estudo teve um caráter qualitativo, na medida em que buscou compreender “o mundo” do respondente, sobre o qual se propõe a presente pesquisa. Por objetivo da pesquisa qualitativa a literatura em geral entende como a busca pelo entendimento do significado que os entrevistados atribuem a questões e situações em contextos que não foram estruturados anteriormente, a partir das suposições do pesquisador (ROESCH, 2005).

A coleta de dados para este estudo foi realizada por meio de entrevistas em profundidade a partir de um roteiro semi-estruturado construído para tal. Segundo ROESCH (2005), as entrevistas semi-estruturadas utilizam-se de questões abertas que permitem ao entrevistador entender e captar a perspectiva dos participantes da pesquisa. Além disso, esse tipo de pesquisa permite a obtenção de dados em profundidade e as manifestações afetivas.

A qualidade das entrevistas em profundidade depende muito da habilidade do entrevistador e do nível de confiança que se estabelece entre o entrevistador e o entrevistado, para que não ocorram situações em que o entrevistado responde aquilo que julgar ser importante para o entrevistador, comprometendo a veracidade dos dados. A autora conhece a amostra da pesquisa a ser realizada por ter atuado

durante 09 meses com ela por meio de um contrato de estágio o que facilitou o desenvolvimento da confiança dos futuros entrevistados com a entrevistadora.

A pesquisa foi realizada no período de 01 a 15 de setembro de 2006 na área administrativa da Caixa, representado pelo setor GISES (Gerência de Filial e Serviços Sociais) e nos dias 19 e 21 de setembro de 2006 na agência Rui Barbosa que representa o setor operacional.

6.5 ANÁLISE DE DADOS

A interpretação das entrevistas foi realizada mediante a análise de conteúdo. A análise de conteúdo apresenta ser “um método muito empírico, dependente do tipo de fala a que se dedica e do tipo de interpretação que se pretende como objectivo” (BARDIN, 2004, p. 26). Portanto, a análise de conteúdo definida por Bardin (2004) representa a análise feita por um conjunto de técnicas capazes de analisar as comunicações, por isso, a análise de conteúdo poderia ser interpretada como análises de conteúdo.

O campo das comunicações proporciona diferentes procedimentos de análise. Ou seja “qualquer transporte de significações de um emissor para um receptor controlado ou não por este deveria poder ser escrito, decifrado pelas técnicas de análise de conteúdo” (BARDIN, 2004, p.28).

Os depoimentos coletados, para esta pesquisa, foram gravados e transcritos pela pesquisadora com a autorização prévia dos entrevistados. Posteriormente, foi feita, por meio de regras precisas, a codificação dos dados que transforma os dados em bruto do texto em unidades capazes de representar as características de um conteúdo (BARDIN, 2004). Para essa transformação dos dados foi utilizado o sistema de categorização.

A categorização é a mais antiga forma de análise de conteúdo e é a mais praticada. Ela compreende "a divisão do texto em unidades, em categorias segundo reagrupamentos analógicos" (BARDIN, 2004, p. 147). É um processo estruturalista com duas etapas: o inventário que procura isolar os dados relevantes e a etapa da

classificação que procura repartir os dados, buscando uma organização das mensagens (BARDIN, 2004). O primeiro objetivo da categorização é "fornecer, por condensação, uma representação simplificada dos dados brutos" (BARDIN, 2004, p. 112).

Para a tratativa dos dados da presente pesquisa utilizou-se um dos processos inversos proposto por Bardin (2004), onde o sistema de categorias não é fornecido, mas sim, construído a partir da classificação analógica e progressiva dos elementos em análise. O título de cada categoria, então, é definido somente no final da operação.

O sistema de categorização, deste estudo, está dividido em categorias iniciais, categorias intermediárias e categorias finais. As categorias finais provêm do reagrupamento progressivo de categorias com uma generalidade mais fraca ((BARDIN, 2004, p. 113).

As categorias são consideradas boas quando apresentam como qualidade a objetividade na definição das categorias; a fidelidade da classificação do material; a pertinência da informação; a produtividade, quando fornece resultados férteis; a homogeneidade, onde somente um princípio de classificação deve fundamentar a categoria e a exclusão mútua, ou seja, as categorias devem ser construídas de tal maneira que um elemento que as compõem não deve possuir dois ou mais aspectos que, pelos quais, esse mesmo elemento possa fazer parte de outra categoria (BARDIN, 2004).

Por meio de transcrição de trechos, levando-se em consideração as palavras pronunciadas e o contexto em que foram empregadas, procura-se exemplificar a constituição das categorias iniciais da pesquisa, sendo as categorias intermediárias e finais construídas a partir do reagrupamento das categorias iniciais em conteúdos afins.

6.6 LIMITAÇÕES METODOLÓGICAS

Para este estudo pode-se considerar como uma limitação metodológica a utilização de análise de dados de modo qualitativo apenas. Seria mais adequada a utilização, concomitante, de análise de dados qualitativa e quantidade. Portanto, os resultados desse estudo não podem ser considerados como representativos da empresa, mas sim, simplesmente como um estudo exploratório.

7 APRESENTAÇÃO DOS DADOS E ANÁLISE

Este capítulo visa apresentar os dados coletados e analisar os resultados obtidos com a pesquisa qualitativa exploratória.

7.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Ao todo, foram 11 entrevistados, 06 são do sexo masculino e 05 do sexo feminino. A faixa-etária varia de 37 a 49 anos, sendo que a média de idade é de 44 anos.

Dos entrevistados na agência, setor operacional, o tempo médio de empresa é de 19 anos, sendo o tempo mínimo encontrado de 16 anos e o máximo de 25 anos. No setor administrativo, GISES, a média para o tempo de empresa é menor, 17 anos. O tempo mínimo de empresa é de 13 anos e o maior tempo apresentado é de 22 anos.

O grau de escolaridade mínimo para ingressar na empresa é possuir o 2º grau completo, visto ser exigência para a participação do processo de seleção por concurso público. Da amostra coletada, 09 possuem nível superior completo, sendo 03 Pós-graduados e 01 com mestrado; 01 possui nível superior incompleto e 01 com 2º grau completo.

7.2 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados do estudo estão apresentados em quatro blocos de dados. O primeiro sobre o significado do trabalho do empregado, o segundo com as concepções deste sobre a responsabilidade social da empresa em que trabalha o terceiro com uma análise sobre a correspondência percebida entre a

responsabilidade social corporativa e o significado do trabalho do empregado Caixa e, por último, uma análise comparativa dessas percepções temáticas entre os setores administrativo e operacional.

7.2.1 Significado do trabalho

O significado do trabalho para o empregado Caixa foi ilustrado conforme o quadro abaixo:

Categories Iniciais	Categories Intermediárias	Categories Finais
1. Trabalho que contribua para a sociedade;	Trabalho como forma de melhorar a vida na sociedade.	A importância do trabalho enquanto agente de mudança do homem (enquanto indivíduo e enquanto ser social)
2. Trabalhar pela oportunidade de atuação social;		
3. Trabalho que contribua para o desenvolvimento do país;		
4. Trabalho como forma de desenvolvimento pessoal;	Trabalho enquanto provedor de desenvolvimento humano	
5. Trabalho como forma de realização profissional/ satisfação pessoal;		
6. Trabalho enquanto escolha profissional;		
7. Trabalho que produz um resultado/que faz sentido	Trabalho enquanto espaço de relacionamento empresa-empregado	O trabalho como a busca pela satisfação das necessidades individuais
8. Trabalho enquanto ambição/acomodação profissional;		
9. Trabalho que produza feedback;		
10. Trabalho enquanto ambiente de trabalho;		
11. Trabalho como forma de subsistência/necessidade financeira;	Trabalho enquanto necessidade de sobrevivência	
12. Trabalho como oportunidade de emprego;		
13. Trabalhar pelos programas e incentivos que a empresa oferece ao empregado;		

Quadro 1. Demonstrativo Geral das categorias sobre o significado do trabalho
Fonte: Dados de Entrevista. Ano: 2006.

7.2.1.1 Categorias Iniciais

Categoria 1: Trabalho que contribua para a sociedade

Essa categoria mostra que o empregado mesmo fazendo referência, em muitos momentos, ao ganho financeiro necessário para a sua subsistência, ele precisa se sentir útil para a sociedade através do trabalho individual que desempenha na empresa: "[...] eu não gostaria de trabalhar em outra empresa só para ganhar dinheiro, eu preciso ser útil para a sociedade é isso que eu enxergo no meu dia-a-dia [...]" (Entrevistado Agência 3). E também quando diz que a atividade que executa deve proporcionar algum tipo de benefício à sociedade: "É um trabalho que, além de ser remunerado, tem que trazer benefícios ou possibilidade de acesso à determinada situação ou benefício para a sociedade" (Entrevistado GISES 2). O empregado Caixa também se sente satisfeito quando observa que a atuação social que a empresa exerce realmente proporciona ganho para a sociedade.

A Caixa, então, além desses aspectos financeiros e de sustento, ela me traz um bem estar porque a gente vê que ela também é voltada para o atendimento das necessidades da população. [...] O fato de a gente ver a nossa empresa atuando dessa forma também nos traz essa satisfação, além dessa satisfação por trabalhar pela satisfação de ver que ela está fazendo um bem para a sociedade (Entrevistado Agência 2).

É um trabalho que está contribuindo com a sociedade. O teu trabalho não é só o ganha-ganha, tem que ter uma contribuição social [...]. Acho que agora a tendência das empresas é ver o bem estar da pessoa, não adianta trabalhar e ter lucro se o trabalho não gerar o bem estar da população (Entrevistada Agência 1).

Algumas pessoas consideram o trabalho como um fim em si mesmo, ou seja, conseguem expressar suas potencialidades por intermédio do trabalho ou considerá-lo não somente como um meio de ganhar dinheiro, mas como veículo pelo qual se busca estabelecer relações com outras pessoas (RODRÍGUEZ *et al.*, 1995). Observa-se que o sentido do trabalho para o empregado Caixa supera a necessidade de subsistência e alcança o entendimento do sentido social da contribuição do trabalho.

Categoria 2: *Trabalhar pela oportunidade de atuação social*

Essa categoria identifica que alguns empregados possuem um perfil social. Este perfil social pode ter sido construído com valores familiares, valores culturais, sociais, etc. O fato é que alguns destes empregados relataram que sempre sentiram necessidade de atuar socialmente antes mesmo de fazerem parte do corpo da empresa. Outros, ao tomarem contato social por intermédio do desenvolvimento de seu trabalho, relataram prazer ao realizar esse tipo de atividade: "Gosto de trabalhar no setor que pega a parte social realmente." (entrevistada GISES 4).

[...] toda vez que eu trabalhei em áreas ou atividades ligadas ao atendimento de pessoas na questão social foi importante para mim, é prazeroso, é significativo, toda vez que o trabalho se deu somente pela questão financeira, meu trabalho deixou de ter interesse pessoal, de ter uma satisfação pessoal (Entrevistada GISES 6).

Eu vejo a Caixa não só como um banco social, e eu sempre fui uma pessoa muito envolvida com o social [...]mas um dos motivos que eu gosto de trabalhar na Caixa é esse, o lado social que a Caixa desempenha, tem o comercial também, mas esse lado social é fundamental, eu me sinto bem (Entrevistada Agência 1).

Eu consigo, sim, fazer o social que eu gostaria de trabalhar diretamente com isso lá fora, mas remunerado. Lá fora, talvez, eu conseguisse através de uma ONG fazer esse trabalho tão social quanto a gente faz aqui, só que aqui eu sou remunerado (Entrevistado Agência 3).

Dejours (2001) relata sobre o benefício simbólico de realização do ego no campo social que o sujeito obtém quando ele recebe o reconhecimento da sua contribuição à sociedade e à sua evolução por intermédio do trabalho. O empregado Caixa, nesse aspecto, sente a necessidade da satisfação do ego, por isso considera a atuação social do seu trabalho tão relevante. Percebe-se também que o empregado possui o reconhecimento da sua atuação social tanto por parte da empresa como por parte do cliente alvo das ações sociais: a população de baixa renda, conforme a fala abaixo.

Eles [clientes] enxergam o gerente da Caixa e o funcionário como amigo, aquele amigo, eles idealizam a gente. Por quê? Porque a gente está fazendo, no ponto de vista das pessoas mais simples, aquela que não tem

muita cultura, que tem necessidade mesmo de ter o social. A gente acaba sendo quase um membro da família. Eles vêm todo o mês e querem conversar com a gente. E a gente procura manter isso [...] (Entrevistado GISES 3).

Categoria 3: *Trabalho que contribua para o desenvolvimento do país*

Essa categoria é representada unicamente por uma empregada do setor administrativo que visualiza, globalmente, a atividade da empresa como fomentadora do desenvolvimento do país. " Hoje, sim, estar voltado para uma área que está trazendo de alguma forma uma construção para o país, eu me sinto realizada neste aspecto" (Entrevistada GISES 6).

Essa percepção da empregada do setor administrativo pode ser explicada pela atividade que ela, entre outros empregados, realiza em tal setor. Com a vinculação do setor administrativo à matriz da empresa em Brasília, ocorre a possibilidade de colaboração com os programas sociais em desenvolvimento ou aperfeiçoamento. Por isso, o campo de visão da atuação da empresa pode se tornar muito mais abrangente e interativo do que em relação ao setor operacional, pois este, somente toma conhecimento da atuação social dos programas sociais governamentais quando estão em vias de finalização ou em vias de aplicação na agência.

Categoria 4: *Trabalho como forma de desenvolvimento pessoal*

Essa categoria revela a importância do desenvolvimento pessoal do empregado que foi atribuído ao desempenho de suas atividades e ao investimento em treinamentos que a empresa proporciona ao empregado.

O trabalho, para mim, precisa me construir como pessoa, me desenvolver. Algo vai se transformar em trabalho quando além de eu estar realizando uma atividade proposta, essa atividade está servindo para que eu me aprimore e conseqüentemente, quem demandou a minha atividade, vai estar-se aprimorando, porque vai receber o que eu tenho de melhor [...] (Entrevistada GISES 6).

A empresa fez com que eu crescesse enquanto pessoa e conseguisse transmitir isso para os colegas. Acho que isso é o que mais fica. Da oportunidade que a Caixa nos dá de desenvolvimento pessoal,

oportunidade tecnicamente falando de treinamentos, de participação (Entrevistado Agência 3).

Observa-se que, para estes empregados, o trabalho tem um significado de desenvolvimento pessoal o que já foi confirmado em pesquisas anteriores sobre o trabalho.

Morin (2001), apoiada nos estudos do grupo MOW (Meaning Of Work), pesquisou o sentido do trabalho entre estudantes de Administração e Administradores no Quebec e na França. Encontrou junto aos entrevistados de nível superior a identificação de que o trabalho se tornar satisfatório quando este desenvolve as competências, promove a atualização e a realização do empregado, oportunizando o uso da sua criatividade e da sua autonomia.

Os relatos também demonstram a importância da responsabilidade social interna que a empresa deve ter com o seu empregado. Preocupações com as atribuições adequadas do cargo, com as atividades diversas que os empregados realizam e com o perfil de cada empregado contribuem para o desenvolvimento da empresa no mercado e economias de gastos com problemas de saúde física e mental do empregado no exercício das atividades.

Categoria 5: *Trabalho como forma de realização profissional/satisfação pessoal*

A categoria 5 revela que a realização profissional para o empregado Caixa está mais voltada para a satisfação pessoal: "Uma satisfação pessoal. Eu gosto de trabalhar na Caixa. É uma realização" (Entrevistada GISES 4). Essa satisfação foi definida como um estado de espírito, "Então, a realização profissional, eu a vejo muito mais como um estado de espírito da pessoa" (Entrevistado GISES 2)", como um bem estar pessoal e familiar e como a realização de um trabalho que se goste de fazer. "É fazer alguma coisa que realmente de deixa satisfeito" (Entrevistado Agência 4), "É fazer o que a gente gosta, estar bem no trabalho, no que faz [...]" (Entrevistada GISES 4).

Um aspecto que eu vejo hoje como realização profissional é aquele emprego, profissão ou trabalho que me oportuniza um bem estar para toda a minha família (esposa e filhos). Também fazer tudo que a gente gosta,

entre outras coisas que eu gosto de fazer, atualmente eu gosto do que eu faço, gosto das atividades da Caixa, gosto das atividades bancárias, eu aprendi a gostar (que a gente vai aprendendo com o tempo muitas coisas e vai descobrindo outras e vai gostando, algumas eu gosto, outras não gosto) mas, enfim, então a realização profissional tem isso, além do sustento próprio e da família, fazer alguma coisa que eu goste de fazer (Entrevistado Agência 2).

O que mais foi destacado foi a dimensão individual da realização profissional, ou seja, a obtenção da satisfação pessoal por fazer algo que se gosta, a identificação com o seu trabalho e com a organização e o equilíbrio entre vida profissional, vida pessoal e familiar. O interessante dos relatos acima é que o empregado, em momento algum, considerou a ascensão profissional na empresa como um fator de realização profissional para a sua vida.

Observa-se que o empregado, de um modo geral, se sente realizado ou satisfeito com o seu trabalho. No entanto cabe destacar que essa é uma face positiva do trabalho. Dejours (2001) considerou que o trabalho poderia se revelar ambivalente, já que ele poderia causar infelicidade, alienação e doença mental, mas também poderia ser mediador da auto-realização, da sublimação e da saúde.

Categoria 6: Trabalho enquanto escolha profissional

Nessa categoria duas respondentes de ambos os setores abordaram de que modo foi feita a escolha de trabalhar na empresa. Uma decidiu pela empresa depois de tomar contato direto por meio de um estágio: "Eu escolhi trabalhar na Caixa, eu me apaixonei por ela quando eu era estagiária" (Entrevistada GISES 6), A outra, mesmo não tendo nenhuma experiência direta com a Caixa, projetava suas percepções positivas acerca da empresa: "Eu estudava muito para entrar na Caixa, eu queria muito entrar na Caixa, eu achava legal trabalhar na Caixa" (Entrevistada Agência 1).

Percebe-se, nesses relatos, o quão importante é a empresa possuir um marketing social tanto externo quanto interno. Possibilitar o contato com ela e cativar futuros empregados, permitir que o indivíduo construa uma imagem positiva do que significa trabalhar nela, procurar desenvolver um relacionamento maior do que um relacionamento apenas de troca de força de trabalho por uma remuneração. "O

verdadeiro marketing social atua fundamentalmente na comunicação com os funcionários e seus familiares, com ações que visem aumentar comprovadamente o seu bem-estar social e o da comunidade” (FROES; NETO, 2001, p.74).

Categoria 7: Trabalho que produz um resultado

Essa categoria mostra a preocupação que o empregado tem em tomar conhecimento ou visualizar o resultado do seu trabalho: "Que eu enxergue na prática qual o resultado do que a gente está fazendo aqui teoricamente" (Entrevistado Agência 3). E a satisfação que esse empregado tem quando consegue visualizar o resultado social do seu trabalho: "Mesmo aquilo que eu faço não me realizando profissionalmente, quando eu vejo que realmente atendi a expectativa de uma pessoa isso me realiza" (Entrevistado Agência 4). Também permanece a busca pela satisfação na realização do trabalho, agora focado no resultado: "Que produza um resultado que me faça me sentir bem" (Entrevistado Agência 5). O resultado do trabalho também é importante para a construção da significação do trabalho: "É desempenhar uma atividade com sucesso, com êxito, com qualidade e com resultado positivo para as pessoas e para mim" (Entrevistada GISES 5) e "Que faz sentido é o trabalho em que a maioria das pessoas se beneficiam, principalmente os mais necessitados" (Entrevistada Agência 1).

Pelos relatos acima, quando os empregados foram solicitados a responder qual o significado/sentido do trabalho, obteve-se a visualização satisfatória do resultado do trabalho que executam como o principal meio de se obter o significado do trabalho. Pela literatura sobre o tema, em estudos recentes, identifica-se o trabalho com sentido como sendo aquele que “favorece a atualização do potencial de quem o executa, a aprendizagem contínua e o próprio desenvolvimento. Ao mesmo tempo, o trabalho deve ser interessante e dar prazer a quem o realiza e ser útil à pessoa e à sociedade. Deve, ainda, corresponder às competências de quem trabalha e ser moralmente aceitável.” (BETIOL, 2006, p. 2).

Percebe-se, então, que desta definição exposta, o empregado Caixa se apropria de dois itens que compõem o significado do trabalho com sentido que é aquele que dá prazer, ou seja, trás satisfação para ele e para os demais, e que seja útil para a sociedade. É interessante observar que o empregado Caixa expressa

suas definições pela ótica do resultado obtido ou visualizado por ele próprio no trabalho.

Categoria 8: *Trabalho enquanto ambição/acomodação profissional*

Essa categoria, formada por um relato de cada setor entrevistado da empresa, une percepções distintas que limitam o alcance da realização profissional que esses empregados impõem para a não realização profissional, a saber, o fato de não considerarem a possibilidade de realização profissional por indicar uma acomodação após a sua conquista: "Para mim, eu estou não realizada totalmente porque a gente não pode se acomodar, eu ainda tenho planos dentro da Caixa que eu quero cumprir, tenho metas para atingir" (Entrevistada Agência 1) e a ambição de galgar posições.

Se tiver ambição, a pessoa só vai se satisfazer quando obtiver seu objetivo. [...] Se ela não se contentar, se a ambição não for chegar ao final, ela pode se sentir realizada. Agora, se ela tiver ambição de chegar a presidente, ela não vai se sentir realizada, enquanto não chegar a presidente (Entrevistado GISES 2).

Categoria 9: *Trabalho que produza feedback*

Essa categoria, composta unicamente por um relato do setor administrativo, informa a dificuldade relatada pelo empregado de obter o retorno, feedback, de seu trabalho no setor em que atua. Essa dificuldade é ilustrada pela finalidade intrínseca que seu setor possui e pelo comparativo que o próprio empregado faz com o trabalho na agência. Pois, na agência o trabalho é feito diretamente em contato com o cliente final da empresa. E no setor administrativo, o cliente desse setor não é o cliente final que a agência atende, mas um cliente intermediário, que é a própria agência.

Quando eu consigo receber o feedback de que o meu trabalho está fazendo a diferença em algum lugar, eu me sinto bem. Quando eu vejo um trabalho realizado, eu me sinto bem. Quando eu tenho a impressão de que o meu trabalho não faz a menor diferença para essa empresa, eu me sinto excessivamente frustrada. [...] Você atendendo numa agência, e eu já trabalhei em agência, você tem um feedback na hora do teu cliente. Aqui [GISES] é mais complicado, tem um complicador. Por quê? Porque é a

área meio: Eu estou entre matriz e a ponta que é a agência. Então, é complicado [...]. E eu volto a dizer que a dificuldade na área em que a gente trabalha é de enxergar isso. Porque você atende quem atende o público e você, pede para quem vai te dar uma determinação que nem sempre é aquela que você quer. É complicado (Entrevistada GISES 3).

Pelo relato percebe-se que, para essa empregada, o trabalho que faz sentido é aquele que produz um resultado. Conforme o resultado obtido por Morin (2001) na sua pesquisa sobre o sentido do trabalho entre estudantes de Administração e Bacharéis em Administração de Quebec e França onde foi obtido, em primeiro lugar como sentido do trabalho, o trabalho que é feito de maneira eficiente, que leve a algo e que, portanto, ele deve estar organizado e levar a um resultado útil. No entanto, a empregada questiona a dificuldade que possui de visualizar esse resultado. Por isso, externa a necessidade de obter um feedback da sua atuação.

Esse feedback é necessário, a seu ver, tanto por parte da organização, representada pela matriz, onde ela vai solicitar algumas orientações para a execução do seu trabalho de apoio a agências do Estado, quanto por parte das agências que solicitam a sua orientação.

Categoria 10: *Trabalho enquanto ambiente de trabalho*

Essa categoria mostra a importância de se ter um ambiente saudável e amistoso de trabalho para auxiliar na significação do trabalho do empregado: "Porque é uma empresa que te dá condições senão excelentes, muito boas de trabalho e que te dá condições de que o trabalho tenha significado" (Entrevistado Agência 3). Esse ambiente de trabalho adequado é definido pela percepção das relações interpessoais entre os diferentes níveis hierárquicos da empresa: "[...] A gente tem respeito das chefias, dos outros empregados de um modo geral [...]" (Entrevistado GISES 1); "É tu ter um ambiente bom, ter uma relação interpessoal boa com teus colegas, com o chefe, com cada pessoa que trabalha contigo. Você se sente bem" (Entrevistada Agência 1). Esse ambiente de trabalho é permeado pelo relacionamento respeitoso e pela amizade, como foi evidenciado por uma entrevistada: "[...] é bom trabalhar na Caixa, as pessoas se respeitam, têm um relacionamento, têm amizade, têm carinho pelos outros" (Entrevistada GISES 5). Em um relato o empregado considerou o ambiente de trabalho que possui como uma

extensão do significado da família: "Então o trabalho, para mim, não é tudo, mas é o complemento da família, é um segmento da família" (Entrevistado Agência 3).

Categoria 11: *Trabalho como forma de subsistência/necessidade financeira*

Essa categoria identifica o trabalho como basicamente o "Ganho de salário, é o básico" (Entrevistado GISES 1), pois a necessidade de subsistência é uma necessidade pertinente ao modelo de produção capitalista: "Claro que o mais importante é o ganha pão no primeiro momento para suprir as necessidades básicas, por isso a gente trabalha no primeiro momento [...]" (Entrevistado Agência 3).

O importante, segundo RODRÍGUEZ *et al.* (1995), é se assumir que as pessoas trabalham por dinheiro e que é preciso identificar se o valor final atribuído ao trabalho é simplesmente o dinheiro ou se ele é percebido como um meio para se alcançar outros fins. Observa-se que nesta categoria um empregado considera o trabalho como o ganho de salário e o outro como um meio de se alcançar outros fins.

Categoria 12: *Trabalho como oportunidade de emprego*

Essa categoria analisa os motivos que influenciaram a entrada do empregado na empresa. Enquanto se obteve relatos de escolha da empresa Caixa por motivos afetivos já relatados anteriormente. Aqui se observa a busca por um emprego como fator influenciador para o início de carreira em uma empresa. Seja pela necessidade de subsistência, por motivo de crise do mercado econômico brasileiro, seja pela busca da primeira oportunidade de emprego, "Na época quando eu escolhi, foi assim, um emprego, nem avaliei a questão de segurança, foi um emprego na época bom, por isso que eu escolhi a Caixa e fiz o concurso, foi o primeiro que eu fiz, passei, gostei e fiquei até hoje" (Entrevistada GISES 4); e "Digamos que por necessidade, menino pobre vindo do interior, oportunidade difícil. Qual o lugar? O concurso público, se me tornei empregado da Caixa não é uma coisa que eu sonhava "ser bancário [...]" (Entrevistado Agência 4). O fato é que esses empregados, ainda que por razões diversas de escolha da empresa para se trabalhar, acabaram se identificando com as propostas e políticas sociais da empresa pública Caixa Econômica Federal e gostando de atuarem nela.

[...] Eu me formei em arquitetura em 1985 com o mercado e o Brasil em crise. [...] eu fiz uma formação toda na linha da arquitetura, eu tenho curso técnico de edificações. Então, eu não tinha nenhum preparo no mercado para outra coisa que não fosse arquitetura. O mercado estava em recessão, então, eu comecei a fazer a todos os concursos que apareceram. [...] Eu optei pela Caixa por razões óbvias porque aqui o trabalho é melhor e, a partir daí, [...] comecei a trabalhar na Caixa. E [...] eu lá pelas tantas, vi que eu estava muito longe da arquitetura e não tinha mais como voltar, então, comecei a investir no trabalho que estou fazendo. Gosto do que eu faço. Gosto da empresa Caixa. [...] Quando eu entrei, eu entrei para ter um emprego, ganhar um salário para me sustentar [...] (Entrevistada GISES 3).

Eu estava fazendo um ano de faculdade e surgiu a oportunidade de fazer o concurso da Caixa [...] Eu tinha 19 anos e em poucos meses fui chamado, eu fiquei bem colocado. Foi o meu primeiro emprego de carteira assinada e a primeira vez que eu trabalhei. Tive que sair da minha cidade que eu morava em Caxias do Sul para São Francisco de Paula. Para mim, foi um crescimento porque além de começar a trabalhar eu saí da casa dos pais [...] foi um passo importante para a minha vida como um todo. E a partir dali, eu procurei na Caixa aproveitar todas as oportunidades que ela me dava [...] (Entrevistado Agência 2).

Rodríguez *et al.* (1995) em seu estudo sobre o significado do trabalho pela população da ilha de Tenerife, encontrou, na sua amostra, entre o grupo de estudantes e o grupo das pessoas que buscavam o primeiro emprego a similitude na definição de uma atividade como trabalho. Ambos compreendiam o trabalho pela dimensão vocacional, ou seja, pela vocação profissional.

Esse aspecto também foi confirmado nos depoimentos acima, pois, quando o empregado lembrou a sua entrada na empresa, também foi resgatado o sentido que atribuíam ao trabalho naquele período da vida social no momento em que buscavam atuar na área de sua formação, ou buscavam uma oportunidade para a descoberta da sua vocação profissional, ou a sua sustentabilidade financeira.

Categoria 13: *Trabalhar pelos programas e incentivos que a empresa oferece ao empregado*

Essa categoria identifica a relação que o empregado constrói com a empresa. Mesmo que o empregado reconheça e se sinta satisfeito com a preocupação que a Caixa apresenta com o seu bem estar físico e mental, não deixa de ser uma relação de subsistência, ou seja, a busca do empregado para suprir suas necessidades financeiras.

Mas a Caixa tem um baita plano de saúde, o salário da Caixa não é baixo. Um salário que para nível de mercado é bom. [...] Hoje a Caixa tem vários tipos de programas, que são programas que prezam pela qualidade de vida e tal. Então, na verdade, se eu analisar por esse lado, a Caixa me dá muito mais que eu salário. [...] Por que trabalhar na Caixa? Porque a Caixa é uma empresa boa de se trabalhar (Entrevistado GISES 1).

A Caixa é um lugar excelente para trabalhar [...] Então eu tenho uma consciência plena do que é trabalhar sem condições nenhuma e trabalhar numa empresa que respeita o empregado, que se preocupa se a cadeira em que ele está sentado é ergonomicamente adequada ou não, com o ambiente se é climatizado nas estações mais quentes do ano, que se preocupa em manter o ar-condicionado limpo para evitar doenças, que tem um setor que cuida da saúde do empregado, que tem a CIPA ativa. Então, muitas empresas tem isso e , muitas não tem. E eu vim de uma vinculada ao governo do Estado que não tem preocupação nenhuma com saúde, com a formação, e a Caixa se preocupa com a formação de seus empregados, ela hoje incentiva as pessoas que não têm a graduação, ela incentiva a fazer o curso superior e inclusive paga 50% do curso, ela incentiva a pós-graduação também com o pagamento de parcela significativa do curso. Então, na verdade, tem um incentivo tanto na formação, nos cuidados com a saúde, na remuneração (a remuneração é boa, pode não ser aquela que a gente gostaria, mas é boa), a gente tem um plano de saúde que é o Saúde Caixa que é excelente, a gente tem os bons hospitais de Porto Alegre à nossa disposição, médicos excelentes, eu vejo que é muito bom trabalhar na Caixa. [...] (Entrevistada GISES 5).

A percepção da qualidade do ambiente de trabalho foi expressa, de modo mais direto, pelos entrevistados do setor administrativo o que não significa que os entrevistados do setor operacional tenham um ambiente de trabalho e benefícios inferiores, mas, apenas, relataram a sua satisfação com a empresa com menor riqueza de informações como mostra o relato a seguir: "Porque é uma empresa que te dá condições senão excelente, muito boas de trabalho e que te dá condições de

que o trabalho tenha significado" (Entrevistado Agência 3). Essa categoria apenas identifica que uma motivação para o trabalho pode ser a necessidade de subsistência plenamente satisfeita pelos recursos e condições de trabalho que a empresa lhes oferece e que estes são reconhecidos pelo empregado. Conforme Furtado e Pena (2006), a responsabilidade social da empresa com seus trabalhadores implica no reconhecimento do capital humano e também da humanidade de quem trabalha na empresa e quer ser respeitado, valorizado e incentivado.

7.2.1.2 Categorias Intermediárias

As categorias iniciais foram reunidas em quatro blocos de categorias intermediárias, como segue:

a) *Trabalho como forma de melhorar a vida na sociedade*

Essa categoria intermediária é formada pelas categorias iniciais: *Trabalho que contribua para a sociedade, Trabalhar pela oportunidade de atuação social e Trabalho que contribua para o desenvolvimento do país.*

b) *Trabalho enquanto provedor de desenvolvimento humano*

Categoria composta pelas categorias iniciais *Trabalho como forma de desenvolvimento pessoal; Trabalho como forma de realização profissional/satisfação pessoal e Trabalho enquanto escolha profissional.*

c) *Trabalho enquanto espaço de relacionamento empresa-empregado*

Essa categoria foi criada a partir das categorias iniciais: *Trabalho que produz um resultado; Trabalho enquanto ambição/acomodação profissional e Trabalho que produza feedback.*

d) *Trabalho enquanto necessidade de sobrevivência*

Contribuíram para a construção dessa categoria intermediária as seguintes categorias iniciais: *Trabalho como forma de subsistência/necessidade financeira;*

Trabalho como oportunidade de emprego e Trabalhar pelos programas e incentivos que a empresa oferece ao empregado.

7.2.1.3 Categorias Finais

As categorias finais estão divididas em dois grandes blocos, a saber:

a) A importância do trabalho enquanto agente de mudança do homem (enquanto indivíduo e enquanto ser social)

Essa categoria final é formada pelas seguintes categorias intermediárias: *Trabalho como forma de melhorar a vida na sociedade e Trabalho enquanto provedor de desenvolvimento humano.*

Observa-se que, essa categoria final, confirma o entendimento que a literatura em geral (DEJOURS, 2001; ALBORNOZ, 1994; ANTUNES, 1997) tem apresentado sobre o trabalho. Que este é importante para o homem por ser um elemento que, pelo qual, ele constrói a sociedade e pode construir a si mesmo. É desse modo que o empregado Caixa percebe o significado do seu trabalho.

Conforme está no referencial teórico deste estudo, o trabalho compõe o sentido da existência do homem e do desenvolvimento da sociedade. “O trabalho hoje é um esforço planejado e coletivo, no contexto do mundo industrial, na era da automação” (ALBORNOZ, 1994, p.25).

b) O trabalho como a busca pela satisfação das necessidades individuais

Essa categoria final é formada pelas seguintes categorias intermediárias: *Trabalho enquanto espaço de relacionamento empresa-empregado e Trabalho enquanto necessidade de sobrevivência.*

Essa categoria relaciona a dimensão econômica e a dimensão organizacional como uma dimensão interdependente. Como uma troca, a empresa precisa dos recursos humanos como diferencial de mercado e o empregado precisa da subsistência oferecida pela empresa.

Observa-se, então, que, ao longo da história da evolução humana, o significado do trabalho se altera conforme o modelo de subsistência da sociedade aonde ele está inserido. Essa categoria confirma que, se na economia extrativista, segundo Albornoz (1994), o trabalho era complementar ao trabalho da natureza, na sociedade de economia capitalista, o trabalho ganha complexidade de significados, mas, contudo, não deixa de ter a significação da subsistência do homem em maior ou menor grau.

7.2.1 Conceito de responsabilidade social corporativa

O quadro a seguir apresenta, de modo ilustrativo, as categorias iniciais, intermediárias e finais que caracterizam a definição de responsabilidade social corporativa pelo empregado Caixa.

Categories Iniciais	Categories Intermediárias	Categories Finais
1. Propiciar que o empregado interaja com a sociedade	Responsabilidade social pela participação da empresa	Significado de Responsabilidade Social
2. Empresa integrada/interagindo com a sociedade		
3. Buscar equilíbrio entre a atividade comercial e social		
4. Empresa investir internamente no empregado		
5. Atender à responsabilidade governamental por ser empresa pública		
6. Fomento para o desenvolvimento do país		
7. Responsabilidade social por ações de iniciativa da empresa e não por intermédio da sua atividade fim		
8. O empregado atuar além do que lhe seria formalmente necessário para atender o cliente	Responsabilidade social pela contribuição individual.	
9. Ganho emocional/ganho de um novo olhar social por lidar com pessoas que possuem uma realidade diversa da realidade de vida do empregado		
10. O indivíduo cuidar de si próprio	Responsabilidade social pela contribuição individual.	
11. Cada um fazer a sua parte/Preocupação com o futuro		

Quadro 2. Demonstrativo Geral das categorias sobre a responsabilidade social
Fonte: Dados de Entrevista. Ano: 2006.

7.2.2.1 Categorias Iniciais

Categoria 1: *Propiciar que o empregado interaja com a sociedade*

Essa categoria abrange tanto os incentivos e as oportunidades que a empresa oferece ao empregado a fim de que este tenha uma participação social ativa, quanto o próprio contato do empregado com a população carente onde ele pode ser o protagonista da orientação social adequada e do tratamento igualitário para com todos que entram na empresa. Tais oportunidades de interação do empregado com a sociedade foram reorganizadas nos seguintes itens abaixo:

a) o assistencialismo do empregado ao ajudar as pessoas carentes:

A oportunidade de ser quase um educador porque o nível de público que eu atendo é um nível muito rasteiro e a gente faz, inclusive, o papel de educador, de trabalhar o planejamento familiar, da droga em casa que é impressionante [...] (Entrevistado Agência 4).

Essa visão de responsabilidade social é também a gente fazer alguma coisa por aquelas pessoas que têm mais necessidades do que nós. Mais carência, enfim, é você dividir um pouco do teu tempo não só dos teus recursos materiais, às vezes é o teu tempo, a tua atenção e o teu carinho para ajudar e atender as pessoas mais carentes (Entrevistado Agência 2).

Esses relatos trazem uma percepção assistencialista do setor operacional unicamente. Observa-se a preocupação social que o empregado desenvolve no momento em que este sente a necessidade e a oportunidade de dar orientações e conselhos à população carente, atuando, de certa forma, quase como um agente social na empresa. E a consciência que o empregado apresenta para a importância do trabalho assistencialista voluntário, onde tanto o material (doações financeiras) como o imaterial (doações de afeto) são considerados igualmente importantes.

No momento em que a finalidade do setor operacional é atender diversos públicos, principalmente a população de baixa renda, pode-se inferir que a proximidade que o empregado tem de entrar em contato com a população carente

desperta-o para o pensar e o agir no assistencialismo e no trabalho voluntário em favor desse público.

b) proporcionar que o empregado trate o outro de modo igualitário:

Então ela [a empresa] já tendo essa visão de responsabilidade social onde a pessoa é tratada como gente e não como um número ou como a rentabilidade que ela dá. Então, nem todos os que estão na fila vão dar rentabilidade para empresa, alguns não dão rentabilidade nenhuma, mas igual vão ser tratados como aqueles que dão rentabilidade (Entrevistado Agência 2).

Também proveniente do setor operacional, esse valor de igualdade que foi observado pelo empregado é um valor proveniente da empresa para seus empregados.

d) a empresa proporcionar que o empregado interaja com a sociedade:

É a empresa ter diretriz, ter estratégia para que todos os funcionários possam atuar de uma forma responsável, no sentido de se integrar com a sociedade. Ter projetos internos que possibilitem que o funcionário participe dos projetos, interaja com a sociedade (Entrevistado Agência 3).

A Caixa incentiva que a gente participe de voluntariado, de ações e, de vez em quando, a Caixa tem ações voltadas para que isso aconteça. E eu acho que estimula que as pessoas busquem isso e que faça um pouquinho, dê um plus para a sociedade, aquele tantinho a mais que todo mundo pode dar e que não machuca ninguém (Entrevistada GISES 4).

Observação feita por ambos os setores. Percebe-se, pelos relatos, que o papel social externo da empresa traz benefícios internos, pois melhora a imagem da empresa junto ao empregado, estimula a consciência social e a responsabilidade social deste (FROES; NETO, 2001).

A preocupação da empresa em desenvolver ações e estimular seus empregados a participarem desses movimentos sociais, proporciona ao empregado interação com a sociedade a partir do momento que este se propõe a atuar em projetos assistencialistas, além de auferir ao empregado conceitos e questões humanitárias de igualdade de tratamento e de relacionamento com diversos públicos os quais são postos em prática diariamente no exercício do seu trabalho.

Categoria 2: Empresa integrada/interagindo com a sociedade

Nessa categoria a participação da empresa na comunidade onde está inserida se deu de três modos descritos nos itens abaixo:

a) investir parte do lucro na comunidade. Observação feita por um representante do setor operacional:

[...] seria a empresa devolver para a sociedade uma parte daquilo que ela lucrou, o proveito que ela tem em gerir, atuar ou trabalhar em uma região, aproveitar isso e fazer uma coisa de bem para a sociedade, a comunidade onde ela está inserida (Entrevistado Agência 2).

b) contribuir para que a sociedade se desenvolva a partir da sua prática comercial. Uma contribuição proveniente de um relato do setor operacional:

É a empresa estar integrada com a comunidade, prestar serviços e cobrar por esses serviços ou mais ou menos, conforme a própria exigência de distribuição de renda. Com isso cada vez mais a sociedade vai ficar mais parelha (Entrevistado Agência 5).

c) interagir na comunidade sem afetar seus princípios morais. Percepção vinda do setor administrativo:

É a empresa participar da sociedade de acordo com a visão de igualdade, de respeito, de moral, que pode até estar sendo alterada a visão de moral, mas não se adaptando fora daquilo que a sociedade escolheu como a moral para ela. Ela estar participando da vida social sem alterar isso podendo auxiliar que as pessoas cresçam como um grupo [...] (Entrevistada GISES 6).

Percebe-se que o empregado Caixa compreende que deva ser a participação da empresa na sociedade, em parte, por ações de filantropia e parcerias com o terceiro setor, por exemplo. Em parte, pela instituição de códigos de ética que visem regulamentar a conduta de seus membros e que não sejam contrários ao código e às condutas éticas presentes na comunidade em que ela esteja inserida.

Os relatos indicam a percepção que o empregado apresenta acerca da interação ideal entre empresa e sociedade. Tal interação é vista por eles como um relacionamento comercial equilibrado e uma convivência respeitosa, onde tanto a

empresa como a comunidade compartilham dos mesmos conceitos morais, sugerindo uma harmonia cultural.

Categoria 3: *Buscar equilíbrio entre a atividade comercial e social*

Essa categoria traz como característica a própria atuação da empresa pública Caixa: ela é um banco comercial e um banco social destinada a toda população brasileira. Por isso, em suas atividades diárias ela deve buscar [...] “o equilíbrio entre o comercial e o social [...]” (Entrevistada GISES 4). “A empresa precisa estar de pé comercialmente pra sustentar o social na outra ponta” (Entrevistado Agência 3). E também, essa categoria revela a cobrança social pela auto-suficiência das empresas públicas nas suas atividades:

[...] é uma empresa pública e a sociedade não aceita mais empresa pública que não dê lucro, a sociedade brasileira não aceita mais sustentar empresa pública, ela tem que por si só gerar receita que baixem seus custos e que volte para o cofre do governo o lucro que é o fruto do trabalho dela. Então, eu atuo, hoje, numa área comercial que tem que ser extremamente rentável, mas esse seria apenas o pedacinho do todo e esse todo seria a Caixa, dentro desse todo tem uma série de atividades que são justamente voltadas à responsabilidade social da empresa como, por exemplo, o Bolsa Família, o Bolsa Escola (Entrevistado Agência 2).

O papel social da Caixa é a razão de existir da Caixa, não só hoje, sempre foi, isso está enraizado desde que a Caixa abriu as suas portas para os ex-escravos, então continua até hoje porque do comercial para o comercial, a Caixa seria simplesmente mais um banco comercial. É a razão existencial da Caixa, é o mais importante da Caixa. Estou aqui como gerente da agência e não posso esquecer do comercial para manter o social, é óbvio que a gente tem que ter rentabilidade aqui para manter o social, mas de uma forma ampla, o que garante a Caixa é o social, do ponto de vista governamental e da própria população (Entrevistado Agência 3).

O empregado percebe a atividade comercial do setor bancário como uma atividade necessária para a sustentabilidade das atividades sociais que a empresa desenvolve, por ser uma empresa do governo. Empregando, nas ações que não demandam de contato com o público carente da empresa, mas, voltadas para outros segmentos da sociedade, a atribuição de um significado maior para as funções que desempenha. Por isso, mesmo quando não atua diretamente na área social do

banco, o empregado mantém a consciência e as concepções sociais da empresa de que o seu desempenho e a sua responsabilidade na área comercial do banco são fundamentais para dar suporte às atribuições sociais sob a responsabilidade da empresa.

A busca pela atuação comercial com relação ao favorecimento do desempenho social foi verificada em uma pesquisa recente sobre a responsabilidade social empresarial no campo das organizações bancárias no Brasil como uma concepção do setor bancário. Tal estudo buscava compreender a responsabilidade social corporativa como uma mudança do capitalismo, onde na construção e categorização das ações socialmente responsáveis, sempre existem justificações em termos do bem comum, de um lado, e de outro, o atendimento de interesses inerentes a área de atuação, ao Campo, em maior ou menor grau. (VENTURA; VIEIRA, 2006). Os interesses inerentes ao campo são a busca pelo lucro simbólico e pelo capital.

Categoria 4: Empresa investir internamente no empregado

Nessa categoria, os empregados refletem sobre a responsabilidade interna que a empresa deve ter para com eles sob a forma de valorização do seu empregado. Ouvir suas reclamações e sugestões e investir na formação profissional, “Tem a Universidade Caixa que é uma universidade corporativa aberta a todos os empregados que fazem cursos de graça” (Entrevistado Agência 5), a fim de que o trabalho diário do empregado reproduza a qualidade do investimento que ele recebe da empresa:

Não posso ter queixa da empresa. Além dos cursos que fiz, tive uma pós-graduação parcialmente paga pela empresa. Eu acredito que não seja qualquer empresa que dê isso a seus empregados. Eu não conheço as empresas lá fora. Além de cursos internos que eu fiz aqui dentro eu tive a pós-graduação paga, eu estou fazendo um curso à distância pela Universidade Caixa de gestão. Estou inscrito para fazer um curso de monitoria [...] (Entrevistada GISES 3).

A Caixa está no momento de olhar para o seu empregado e criar condições de trabalho melhoradas, olhar para aspectos da vida do trabalho que eu sei que está voltando para uma questão de produtividade. Faz parte da nossa relação de trabalho em que eu me comprometi a realizar uma atividade, a

Caixa está, em contra partida, melhorando o trabalho. [...] Na questão de recursos humanos, por exemplo, a ginástica laboral está me deixando mais forte fisicamente. [...] acho que o papel dela está surtindo efeito na minha vida pessoal pela forma de resgatar a visão de uma empresa mais humana, que está voltada para construir algo positivo tanto dentro quanto fora dela. Isso me parece ser uma responsabilidade social porque me dá condições de ser mais atuante ainda, por mais amor no que eu faço [...] Eu estando melhor eu posso dar coisas melhores [...] na abertura que a empresa está dando para o processo criativo de eu poder levar idéias adiante, dela ter um canal interno e que as idéias sejam aproveitadas [...] então, nesse ponto é positivo para mim porque me dá condições para que eu exercite a minha criatividade e isso me satisfaz mais (Entrevistada GISES 6).

Como prática de responsabilidade social interna está, segundo Froes e Neto (2001), a gestão de 4 aspectos importantes para uma empresa: a gestão do trabalho, a gestão do ambiente de trabalho, a gestão da relevância social da vida no trabalho e a gestão dos direitos do empregado.

A gestão dessas áreas compreende a preocupação da empresa com a organização do trabalho, a utilização de equipamentos, o aspecto ergonômico do trabalho, o desenvolvimento de habilidades do empregado, o clima organizacional, os relacionamentos, a participação do empregado, a imagem da empresa desenvolvida pelo empregado, os direitos trabalhistas, a preservação da privacidade dos empregados, entre outros (FROES ; NETO, 2001).

Com a entrada da responsabilidade social no âmbito empresarial, os funcionários e seus dependentes tornaram-se importantes agentes sociais para as empresas. Eles se tornam os porta-vozes da empresa na comunidade, tornando-se promotores do marketing social da empresa (FROES; NETO, 2001).

E não somente isso, no momento em que a empresa tem um empregado mais satisfeito, motivado e capacitado (quando participa de cursos e treinamentos) ela ganha em produtividade e em visibilidade tanto interna por parte do empregado, quanto externa por parte da sociedade, do governo e dos clientes (FROES; NETO, 2001).

Categoria 5: *Atender à responsabilidade governamental por ser empresa pública*

A responsabilidade social nessa categoria apresenta-se como a finalidade para a qual a empresa foi criada: “como empresa é cumprir a finalidade para que ela foi criada, quando ela deixar de cumprir não precisa existir” (Entrevistado Agência 4).

Nesse aspecto, a Caixa Econômica Federal é uma empresa pública do governo criada para atender a classe mais pobre da população brasileira desde o século XVIII. Por isso, a responsabilidade social da empresa também é vista como uma atuação social que só uma empresa do governo atuaria:

A Caixa nasceu há 145 anos para atender os escravos do Império, ou seja, era o local onde os escravos iam para guardar as suas economias e que com prazer depois comprariam a sua liberdade, a sua alforria. Então, ela já nasceu com esse intuito de atender uma população carente, escrava na época, e, justamente, essa camada da população que não tinha uma rede bancária normal. Desde então, ela vem percorrendo várias mudanças ao longo desse tempo todo, mas sempre teve um cunho e uma visão social. Além desses produtos que a Caixa tem, atendendo muitas vezes pela determinação do governo, a Caixa é muitas vezes repassadora dos recursos da chamada Rede de Proteção Social: Bolsa Família, Bolsa Escola, Vale gás, Vale-Seca. São os recursos que o governo repassa à sociedade, a Caixa é o banco que pela facilidade de estar presente em todos os municípios, a gente consegue abranger todo mundo, então ela sempre teve esse papel social [...] (Entrevistado Agência 4).

Hoje nós assumimos os programas que nenhum banco quer assumir. Por exemplo, o FIES foi assumido pela Caixa porque nenhum banco quis assumir. Então, a gente assume coisas com o governo, responsabilidade com o governo, que o governo passa para nós porque somos o banco dele (Entrevistada GISES 3).

A Caixa tem como empresa um diferencial em relação aos outros bancos por ser um braço do governo. Ela é uma empresa pública, vinculada ao governo federal, portanto, ela segue as diretrizes do governo federal e aí ela exerce um papel diferente se considerarmos as outras instituições financeiras. E eu acho que isso é o que é bacana na Caixa, é o legal na Caixa, ela não é um banco comum. É um banco para tratar as pessoas

diferentes, mas, que são quase a maioria: são as pessoas excluídas, são as mais pobres [...] (Entrevistada GISES 5).

Em estudo realizado em 2000 pelo IPEA com empresas da região metropolitana de São Paulo, Belo Horizonte e Rio de Janeiro que exercem algum tipo de ação social constatou-se que as empresas não pretendem substituir o papel do Estado no atendimento social, nem se responsabilizar formalmente pela prestação de serviços sociais básicos (IPEA, 2001). O estudo constata que as empresas do setor privado insistem na concepção de um agir livre, reforçando a complementaridade de suas ações. No entanto, essa liberdade "pressupõe a existência de instituições encarregadas de garantir o atendimento aos direitos sociais básicos de cidadania" (IPEA, 2001; p.97).

Por isso, nesses relatos, pode-se observar que a responsabilidade social exercida pela empresa pública Caixa é o seu diferencial em relação aos demais bancos, justamente pela finalidade da sua criação ser de cunho social, por ser uma empresa totalmente pública.

Categoria 6: *Fomento para o desenvolvimento do país*

A responsabilidade social da empresa, devido à magnitude da mesma, é vista pela contribuição que ela proporciona ao desenvolvimento do país por intermédio do aquecimento do mercado econômico:

Então, a Caixa tem influência direta no desenvolvimento social do país porque quando estou emprestando dinheiro para uma pessoa comprar um apartamento, eu estou gerando emprego para aquele que vai construir o apartamento, eu estou gerando emprego para aquele que vai dar os insumos da construção porque eu estou movimentando a sociedade inteira quando eu faço isso. [...] Nós temos uma função social muito grande. Este ano batemos recordes de crédito habitacionais e saneamento e quando a gente bate esses recordes, estamos batendo recordes de emprego de insumo. Então, é a realização desde a pessoa que quer a casa própria, o sonho da pessoa física, da empresa que constrói, da empresa que fabrica o insumo (o tijolo, a argamassa), do arquiteto, do engenheiro [...] (Entrevistada GISES 3).

Observa-se que esse entendimento mais abrangente do modo como a responsabilidade social da empresa pode fomentar a economia do país só foi encontrado no setor administrativo. É uma visão sistêmica da organização.

Categoria 7: *Responsabilidade social corporativa com ações de iniciativa da empresa e não com o seu produto final*

Uma respondente do setor administrativo considerou, em separado, a atuação social da empresa como a iniciativa da própria empresa na área social, desconsiderando sua finalidade de “braço auxiliar do governo federal” pela questão da empresa ser remunerada para atuar na área social designada pelo Governo:

Tem atividades nossas aqui, que são atividades inerentes, delegadas, elas funcionam como produto, por exemplo, o Bolsa Família para nós é um produto, PIS e Seguro-Desemprego são tratados como um produto porque a Caixa recebe uma remuneração para exercer uma atividade com esses produtos. Pelo Bolsa Família o contratante é o Ministério do Desenvolvimento Social, se não existisse esse produto lá no Ministério, a Caixa não seria o agente operador e pagador. Então, exercer essas atividades para mim é, profissionalmente, não é uma atividade da empresa porque é delegada é contratada para isso (Entrevistada GISES 5).

Em seguida, a entrevistada cita ações que, para ela, seriam ações sociais de iniciativa da empresa.

Que atividades que a Caixa tem que traduzem um pouco da responsabilidade social dela? Por exemplo, a formação dos menores. O menor aprendiz antes era um estafeta, hoje ele não é mais um estafeta (um boy, melhor dizendo), a preocupação com a formação dele, com o acompanhamento do desenvolvimento escolar, as atividades que ele desenvolve no microcomputador, todos os módulos que a Caixa desenvolveu para ele, o treinamento, o fato de ter um empregado na unidade designado para fazer esse acompanhamento, isso é uma atividade de responsabilidade social da empresa. Outras atividades realizadas: a empresa se preocupa em manter o parque tecnológico que são os computadores, tanto de grande porte quanto os PC's que são os computadores de mesa sempre modernos, e o que acontece? Os computadores que sobram alguma coisa tem de ser feito com eles, eles poderiam ser vendidos, desmontados, mas na realidade a Caixa doa esses computadores para a ONG Moradia e Cidadania que é uma ONG formada

pelos empregados da Caixa e, então, esses computadores são doados para a montagem de salas de inclusão digital (Entrevistada GISES 5).

O conceito de responsabilidade social corporativa (RSC) ainda não foi estabelecido de modo a contemplar suas diversas faces de ação. Por isso, a RSC pode ser melhor entendida pela ação voluntária e assistencialista da empresa, sendo, então, a dimensão mais pragmática da RSC, conforme Froes e Neto (2001). Contudo, a RSC pode ser encontrada também permeando o ambiente de negócios da empresa por meio de valores, por exemplo, quando esta procura agir de modo ético e responsável com seus diversos públicos alvo: empregados, clientes, fornecedores, comunidade, sendo a dimensão ética da RSC. O relacionamento da empresa com esses diversos públicos representa a dimensão político-institucional da responsabilidade social corporativa (FROES; NETO, 2001).

Observa-se, pela categoria 7, que a percepção da responsabilidade social corporativa está sensibilizada pela dimensão pragmática, tendo em vista que a dimensão político institucional e a dimensão ética que se inter-relacionam são percepções mais recentes, calcadas em conceitos também em construção como o conceito de ética.

Categoria 8: *O empregado atuar além do que lhe seria formalmente necessário para atender o cliente.*

Três empregados consideraram como responsabilidade social a sua atuação responsável e aplicada nas atividades diárias que desempenham para atender o maior número possível de necessidades do cliente de menor poder aquisitivo.

Pelo tempo que eu atuo nessa área de transferência de benefícios, principalmente para as famílias de baixo poder aquisitivo onde se vê que elas passam dificuldades, que elas tem até dificuldades de chegar em uma agência da Caixa para poder receber a graninha que ela tem lá, são pessoas extremamente carentes. Isso aí altera o modo de ser da pessoa. [...] o que se vê na nossa área é que as pessoas, muitas vezes, já chegaram lá com o dinheirinho da passagem, já chegaram lá e tiveram que esperar um tempo na fila, já chegaram lá com fome, já chegaram lá sem dinheiro para voltar e, muitas vezes, quando não se tinha dinheiro, [...] sei de relatos de colegas que pagaram o retorno dessa pessoa para casa, uma vez que não tem o benefício disponível, outros tanto pagaram lanche para

as pessoas [...] E isso, para quem está na área social, tem uma diferença porque aumenta a nossa responsabilidade de, enquanto estamos fazendo a coisa, fazer a coisa certa porque se não, vai trazer prejuízo para as pessoas [...] (Entrevistado GISES 2).

Como funcionária da Caixa acho que sim, que a gente consegue resolver, extrapolar a função da gente que em uma resposta a gente poderia estar encerrando o assunto ali e a gente acaba ampliando, dando idéias para o trabalhador, por mais que não fosse responsabilidade nossa dizer isso, que são de outros parceiros de dar essa idéia, de onde buscar determinada coisa, a gente acaba buscando informações que ela [a pessoa] deveria buscar em outro órgão, acho que a gente acaba fazendo o papel de resolver as coisas para o trabalhador, mesmo que a responsabilidade não seja da Caixa e nós como empregados extrapolamos e buscamos essa informação para o trabalhador [...] (Entrevistada GISES 4).

Por exemplo, até em certos momentos, você tomar atitudes, você está vendo que uma pessoa está precisando de atendimento, isso na prática, mas está fora do horário, ou ela se atrasou um pouquinho, ou tem um detalhe que está fora das normas, mas que você está vendo que está certo que não vai gerar nada de ilegal, mas que você vai atender a pessoa e vai resolver o problema dela . Isso é responsabilidade social. Isso está na consciência de cada um. Às vezes, você sabia e poderia dizer mais uma coisa para a pessoa, dar um atendimento e ir além do que simplesmente dizer para a pessoa sobre o extrato ou a conta, mas ir além, dar um atendimento melhor, um sorriso que seja, um bom dia, alguma coisa a mais para a pessoa se sentir bem, uma informação a mais que contribua para que aquela pessoa se ache, para que ela resolva seu problema (Entrevistada Agência 1).

A motivação é intrínseca a cada indivíduo. As pessoas no desenvolvimento de seu processo motivacional “têm a sua atenção voltada para o desempenho de uma atividade específica e buscam atingir determinado fim, dentro de uma contingência particular” (BERGAMINI, 1997; p.27). E dentro desse processo, o sentido dado a tudo aquilo que o indivíduo realiza é proveniente dele e possui uma ligação estreita com sua escala pessoal de valores (BERGAMINI, 1997).

Pode-se considerar, então que, pelos relatos acima, o empregado Caixa possui como valor pessoal a responsabilidade social individual, já que existe uma cobrança própria por parte dele em colaborar ao máximo com os clientes mais

necessitados. Isso ocorre sem que haja uma supervisão ou determinação por parte da empresa para que tal atitude seja tomada, por isso os empregados relataram, com clareza, a compreensão que possuem do término da sua responsabilidade de atuação como empregado para a compreensão da “extrapolação” da sua responsabilidade como empregado, entrando na subjetividade da responsabilidade individual.

Categoria 9: *Ganho emocional/ganho de um novo olhar social por lidar com pessoas que possuem uma realidade diversa da realidade de vida do empregado*

Muitos foram os relatos sobre como o atendimento social, voltado para a classe de baixa renda, influencia e modifica o olhar social que o empregado possui acerca da realidade, “[...] são pessoas extremamente carentes. Isso aí altera o modo de ser da pessoa.” (Entrevistado GISES 2) e “No momento em que a gente consegue se colocar no lugar do outro, a gente melhora como ser humano [...]” (Entrevistada GISES 4). E de como esse novo olhar contribui para a reflexão e reconstrução de seus próprios conceitos e motiva a sua atuação social como empregado: “A Caixa me proporcionou, nessa atividade profissional, que eu colocasse o meu lado mais idealista, o meu lado da vontade de contribuir na vida das pessoas” (Entrevistada GISES 5).

Eu também ganho emocionalmente quando tenho um atendimento de beneficiário e encontro uma realidade dele que é muito longe da minha. Eu também estou me abrindo uma para uma outra perspectiva que eu não enxergo no meu dia-a-dia porque o meu dia-a-dia é um dia-a-dia de quem tem emprego, de quem tem as condições supridas, então, também aprendo isso (Entrevistado GISES 1).

E eu vejo assim que a gente não pode se deixar levar pela aparência, eu sempre procurei nas pessoas mais humildes me esmerar mais ainda em atender as pessoas [...] (Entrevistada GISES 4).

Esses dias veio uma senhora com 2 filhinhos e ela ficou tão feliz que ela disse assim para o pequenininho: “eu agora vou poder comprar sapato” porque a criança estava sem sapato e entrou ali e ela recebeu 65 Reais e ela saiu tão realizada que eu comecei a pensar que a gente quer tantas coisas: celulares novos, carros novos e que a gente não vê um lado de quanto é importante um sapato para uma criança. Aquela mãe saiu tão feliz

para comprar um sapato para o filho. Como tu não vai te envolver, não vai achar isso importante? (Entrevistada Agência 1).

Antunes (1997) aborda que é pelo trabalho que o ato de produção e reprodução da vida humano se realiza, que é a partir do trabalho cotidiano que o homem se distingue das outras formas não humanas e torna-se um ser social. Deste aspecto, o trabalho, enquanto fomento de realização do ser social, é condição para a existência desse ser social e o início da sua humanização, da humanização do homem.

Categoria 10: *O indivíduo cuidar de si próprio*

Esta categoria remete para a análise subjetiva do empregado em relação ao seu próprio bem-estar e ao seu estado de espírito como precursores de uma contribuição individual responsável e satisfatória para com o próximo que pode ser tanto clientes como colegas de trabalho. Esta categoria só foi encontrada no setor administrativo da empresa:

É tu ter capacidade de agir socialmente de uma forma que as pessoas não sejam prejudicadas em todos os níveis. Não sejam prejudicadas no seu emocional, não sejam prejudicadas no seu material, no seu bem estar físico. [...] Então, é ter essa clareza de quando a gente está fazendo alguma coisa que está realmente trazendo um benefício e quando a gente não está, para a gente poder agir em cima do benefício e evitar aquilo que não está trazendo benefício [...] eu não vou lá e dou dinheiro para as crianças de rua constantemente, eu não trabalho numa ONG que faz não sei o que, mas no momento que eu tento me trabalhar para não ser uma pessoa que não seja raivosa, não seja egoísta, esse tipo de coisa. Esse trabalho é um trabalho social embora não seja ligado a um trabalho social (Entrevistado GISES 1).

Esse relato lembra o aspecto individualista presente na sociedade capitalista atual. A cultura da preocupação com o eu em primeiro lugar. Assim, seguindo essa lógica e o contexto econômico capitalista, torna-se mais acessível interferir no eu do que alterar o comportamento de uma comunidade, por exemplo.

Enquanto na sociedade capitalista impera o ser individual, a cultura do individualismo. Em outras culturas, como a japonesa e a chinesa, a comunidade vem em primeiro lugar (HANDY, 2000). De certo modo, então, os valores da comunidade

moldam a personalidade do indivíduo, além de elevar o pensamento e o comportamento no âmbito coletivo da comunidade.

Handy (2000) faz uma reflexão das crenças e os valores de riqueza na sociedade capitalista. Segundo ele, é preciso uma filosofia para as instituições, para as empresas e para os indivíduos decidirem o que eles representam antes de decidir o que eles devem fazer. “Contudo, não somos livres para conduzir nossas vidas sem nos preocuparmos com os outros. Não podemos fugir das interconexões do mundo” (HANDY, 2000; p.11).

Dentro deste contexto, a responsabilidade social individual surge como uma característica do individualismo proveniente da sociedade capitalista. Por isso, o autor esclarece que tanto o indivíduo como a comunidade devem se encontrar neste mundo moderno, chegando a um acordo mútuo entre liberdade e comprometimento.

Categoria 11: *Cada um fazer a sua parte/ Preocupação com o futuro*

Três empregados do setor administrativo consideraram a responsabilidade social como uma preocupação individual com suas atitudes atuais para que o futuro de todos não seja prejudicado.

É ser responsável pelo futuro das pessoas, pelo futuro do país, pela sobrevivência. É eu me preocupar com o meio que eu estou vivendo. É eu não ser predatória. Então, eu não posso esgotar o recurso. Eu tenho que pensar na renovação dos recursos. [...] ser responsável socialmente é construir e não destruir porque na verdade é uma retro-alimentação porque desenvolve a tua empresa, a tua empresa desenvolve o ambiente onde ela está instalada e ela enriquece a empresa e tu vai enriquecendo. Essa é a melhor idéia de tu estar gerando emprego, melhorando o PIB [...]. Isso vai revertendo para aquela empresa (Entrevistada GISES 3).

É cada um fazer um pouquinho para melhorar a sociedade em que se vive quer seja desde separar o lixo até eu ajudar as pessoas pelo trabalho voluntário, quer por se engajar em alguma empresa que realmente trabalhe para conseguir melhorar, em alguns aspectos, a vida da população como um todo.(Entrevistada GISES 4)

Saindo um pouco dessa visão de empresa, tudo que eu fizer na vida, eu posso ter uma visão que me insira na sociedade [...] Aí é ter a

responsabilidade social no uso da água, escovar os dentes com a torneira fechada, tomar um banho mais curto, separação do lixo, lixo orgânico, papel, vidro, então, tem a responsabilidade social em tudo. É comprar um carro que tenha um tipo de combustível que não produza gás carbônico, uma geladeira ou freezer que esteja adaptado a economia no consumo de energia, ligar e desligar a luz para gastar menos energia em casa. Tudo isso é responsabilidade social (Entrevista GISES 5).

Os relatos demonstram a responsabilidade social individual do empregado Caixa. Considera-se a cidadania do empregado, quando este olha para si e busca contribuir com a sociedade a partir de suas escolhas e de seu comportamento, enquanto indivíduo, enquanto cidadão.

Observa-se também, a irretroatividade da prática de responsabilidade social das empresas na sociedade, visto que, pelos relatos, o empregado Caixa enquanto cidadão consciente de sua participação responsável na sociedade quer fazer escolhas corretas (socialmente aceitáveis) dos produtos que pretende consumir, a fim de reduzir as agressões ao meio-ambiente, por exemplo. Compreende-se, portanto, que a partir da responsabilidade social corporativa o cidadão possui oportunidade de atuar também como um ser socialmente responsável, no momento em que ele tem a oportunidade de fazer escolhas entre produtos fabricados com critérios de responsabilidade social dos que ainda não se enquadraram nessa prática.

7.2.2.2 Categorias Intermediárias

Nas categorias intermediárias foram identificadas duas interpretações distintas sobre a responsabilidade social, a saber:

a) Significado de responsabilidade social pela participação da empresa: que reúne as categorias *Propiciar que o empregado interaja com a sociedade; Empresa integrada/interagindo com a sociedade; Buscar equilíbrio entre a atividade comercial e social; Empresa investir internamente no empregado; Atender à responsabilidade governamental por ser empresa pública; Fomento para o desenvolvimento do país e*

Responsabilidade social por ações de iniciativa da empresa e não por intermédio da sua atividade fim.

b)Significado de responsabilidade social pela contribuição individual: representando a atuação e o comportamento que o empregado, enquanto empregado e enquanto indivíduo. Reúne as categorias: *O empregado atuar além do que lhe seria formalmente necessário para atender o cliente; Ganho emocional/ganho de um novo olhar social por lidar com pessoas que possuem uma realidade diversa da realidade de vida do empregado; O indivíduo cuidar de si próprio e Cada um fazer a sua parte/Preocupação com o futuro.*

7.2.2.3 Categoria Final

Na categoria final distingue-se o significado de responsabilidade social corporativa como uma participação colaborativa e conjunta entre empresa e empregado.

Por parte da empresa destaca-se a definição do empregado por uma responsabilidade social que busque o equilíbrio dos negócios da empresa, que seus negócios fomentem o desenvolvimento do país, que ela também seja responsável socialmente com seus empregados, investindo neles, no ambiente satisfatório do trabalho, na questão do trabalho. Que a empresa atenda os objetivos sociais para os quais ela foi criada como empresa pública e desenvolva ações sociais voluntárias. Que ela realmente interaja com a sociedade e que permita que seu empregado também atue socialmente no exercício de seu trabalho diário.

A participação para a responsabilidade social da empresa por iniciativa do empregado compreende a execução da atividade do trabalho, além das atitudes mínimas exigidas para o cargo, por exemplo. O empregado também contribui socialmente com a empresa quando ele cuida de si, melhorando seus valores e policiando suas atitudes e ações para que estas proporcionem o desenvolvimento da sociedade. E o empregado apresenta como ganho emocional no contato com o público alvo das ações sociais da empresa, mostrando que a atuação socialmente responsável corporativa contribui para a reconstrução de valores pessoais e a ampliação da compreensão do olhar para o outro.

7.2.3 Responsabilidade social corporativa e o significado do trabalho

Os entrevistados foram solicitados a responder de que maneira a atuação social da empresa contribui para a significação/sentido do trabalho. Dos 11 participantes, 09 responderam. Na maioria dos discursos, observou-se que o empregado Caixa procura visualizar o significado/sentido do seu trabalho pela óptica da atuação social que ele exerce na sua atividade proporcionada pela empresa. “No momento em que eu consigo enxergar que tem alguém de alguma forma que se beneficie dessa parte social da Caixa e eu estou incluído nisso, aquilo dá um sentido” (Entrevistado GISES 1).

Mesmo que o empregado não se identifique com o seu trabalho por razões específicas de atividade mecânica (contar dinheiro), onde a abstração do sentido do trabalho é maior pela dificuldade de relacionar tal atividade mecânica com a contribuição social, o empregado se utiliza do contato com a população de baixa renda para se apropriar do convívio social, do contato humano, para complementar o isolamento e a monotonia que a sua atividade poderia lhe trazer. “Acho que a Caixa por trazer esse público ela me proporciona isso, me dá sentido. Se fosse só para contar dinheiro eu já teria largado isso há muito tempo” (Entrevistado Agência 4).

O comprometimento social da empresa, proveniente das políticas públicas para as quais a empresa pública Caixa Econômica Federal foi instituída, contribui como fator motivador e renovador para o trabalho do seu empregado, no sentido de ampliar o seu comprometimento com suas tarefas e até na resolução de problemas e dificuldades provenientes de suas atividades.

A parte social da Caixa contribuiu muito porque me deixou muito envolvida com esse trabalho. Acho que o que eu faço é importante, eu me sinto bem, tem haver com a responsabilidade social e com o bem estar das pessoas (Entrevistada Agência 1).

Pode-se mencionar que a atuação social da empresa a faz ganhar, por parte do empregado, um desempenho maior deste, uma produtividade de trabalho maior também.

Mas quando entrou o Cadastro Único e o programa Bolsa Escola eu tive uma motivação enorme para trabalhar porque além de sair do espaço físico reservado, restrito e ir para os municípios, palestrar com os municípios e ir para as superintendências e conversar com os gerentes das agências sobre todos os programas, ele gerou justamente essa vontade, deixou desabrochar essa vontade de ajudar, essa vontade de mais contato com as pessoas, de ver os programas serem instalados nos municípios, ver as pessoas que antes eram excluídas serem incluídas novamente na sociedade, então, eu acho que essa atuação da Caixa com serviços interligados do governo principalmente Cadastro Único, Bolsa Escola e Bolsa Família me deram uma energia a mais para trabalhar (Entrevistada GISES 5).

A atuação social da empresa, principalmente uma organização bancária, contribui para o empregado buscar um sistema subjetivo de compensação para lidar com uma característica inerente da atividade bancária: a busca incessante pelo lucro, a pressão para atingir as metas em aplicações e empréstimos bancários.

[...] daí tu vai olhando a complexidade da empresa, a diferença que ela faz, daí tu te dá conta que tem horas que tu não dá lucro comercial, mas dá lucro social. Então, esse é o significado do meu trabalho. Se eu trabalhasse em uma empresa que não fosse pública, que não tivesse o social, talvez eu tivesse uma visão diferente, essa visão que eu vi em meus colegas do curso: “tem que dar lucro, tem que atingir o resultado, tem que atingir a meta e meta e meta”. Como eu trabalhei no comercial, vim para o social e tenho uma visão dessa importância e converso com pessoas que têm essa visão. Faz toda a diferença. Eu não me sinto uma exploradora [...] (Entrevistada GISES 3).

Ao ponto que o empregado consegue visualizar tanto os ganhos de capital, quando há, e projetar o lucro social que obtiveram nas suas atividades.

Eu acredito que faz toda a diferença trabalhar na Caixa, faz toda a diferença trabalhar num banco público, faz toda a diferença trabalhar numa empresa que [...] vai dar lucro social porque vai abrir conta para pobre, porque ela vai dar empréstimo para pobre, porque ela vai pagar o Bolsa Família (que é do governo federal) mas o instrumento somos nós [...]. O nosso lucro não vai para o acionista, vai 100% para o governo (Entrevistada GISES 3).

Mesmo o empregado não atuando diretamente na atividade social que a Caixa Econômica Federal realiza, ele se utiliza dos valores e conceitos sociais propagados internamente pela empresa como o atendimento igualitário e humano para se apropriar dessa percepção social quando busca transmitir o significado/sentido do seu trabalho.

Eu pouco atendo o trabalhador. Eu trabalho no setor empresarial, atendo empresas e o boy da empresa não é nem o dono, geralmente é o boy que vem fazer os pagamentos. E eu vejo que a responsabilidade social da Caixa dá o sentido quando permite que o atendimento que eu dou seja um atendimento humano, independente da rentabilidade, ela [cliente] está sendo atendida corretamente com respeito e, no todo, a Caixa é uma empresa rentável e muito rentável, com um lucro muito significativo. Todo esse lucro vai para o governo federal que por sua vez reverte para a sociedade. Nem todos os bancos teriam essa visão social que a Caixa tem. A Caixa institucionalmente procura ter uma fila só, os caixas estão todos reunidos num ambiente só, nisso ela mostra que valoriza todas as pessoas e está mostrando que nós devemos dar valor para as pessoas, devemos ter essa preocupação social com as pessoas. Talvez, se eu trabalhasse num outro banco eu não me sentiria bem de explorar a sociedade “o banco está cobrando muito juros, está explorando a sociedade”. Por eu trabalhar num banco público, esse lucro que a Caixa possa vir a ter ele volta para a sociedade em diversos programas que o governo federal tem. (Entrevistado Agência 2)

A atividade social da empresa também esta presente no conjunto de conceitos que definem o significado do trabalho para o empregado. Uma respondente considerou a participação social que realiza na empresa como um dos três aspectos que define como sendo necessários para o seu desenvolvimento pessoal.

Eu quero me desenvolver como pessoa esse desenvolver como pessoa é eu estar desenvolvendo meu potencial criativo, desenvolvendo habilidades e participando socialmente, são os 3 aspectos que me contemplam como desenvolvimento de pessoa e o participando socialmente é bem abrangente nas relações humanos mais diretas e a empresa quer isso : desenvolver o seu papel social , ela precisa disso , como essência dela [...] (Entrevistada GISES 6).

A responsabilidade social corporativa da Caixa Econômica Federal é importante, de certo modo, pois ela desenvolve a formação da cidadania do empregado ao longo da vida profissional, por meio de valores humanos, a desmistificação de estereótipos, já que seu empregado deve atuar com diferentes públicos. Por isso, a empresa, enquanto agente social externo e interno, busca o equilíbrio entre a identidade e a diversidade. Ou seja, ela busca tanto obter a identidade do cliente, enquanto banco do povo, e a identidade do empregado, enquanto agente social. E trabalha a diversidade, pois precisa acolher e atender diversos públicos.

Os valores humanos e sociais introjetados pelos empregados são exteriorizados no seu comportamento e nas suas concepções a respeito do trabalho que realiza, fazendo-o aprender, trocar e partilhar novos conceitos e idéias diariamente no ambiente de trabalho que torna-se tão importante para a promulgação de tais aspectos sociais.

7.2.4 Comparativo das percepções entre os setores: administrativo e operacional

Em virtude de facilitar a observação quanto ao terceiro objetivo específico desse trabalho que é comparar o significado do trabalho e a percepção do empregado sobre a RSC da Caixa entre o setor administrativo e o setor operacional, elaborou-se dois quadros comparativos de ambos.

Salienta-se que os quadros contêm apenas as categorias que foram criadas ou subdivididas exclusivamente com base nos relatos de um e de outro setor, visto que as demais categorias estão partilhadas subjetivamente por ambos os setores.

Segue o quadro com o demonstrativo geral da temática Significado do trabalho.

Categoria	Setor Administrativo	Setor Operacional
Categoria 3. <i>Trabalho que contribua para o desenvolvimento do país</i>	Apresentou visão global da atividade da empresa. Característica atribuída por ser área meio da empresa (por estar entre matriz e agência).	
Categoria 9. <i>Trabalho que produza feedback</i>	Dificuldade da área meio em visualizar o resultado de seu trabalho, pois necessita, muitas vezes, de feedback para tal. Feedback tanto da matriz quanto da agência.	
Categoria 13. <i>Trabalhar pelos programas e incentivos que a empresa oferece ao empregado.</i>	Reconhecimento dos benefícios oferecidos pela empresa ao empregado. Ressalta que a motivação para o trabalho pode ser dada pela necessidade de suprir a subsistência de modo bastante satisfatório.	Também declarou satisfação com a empresa, mas não com riqueza de informações.

Quadro 3. Comparativo das percepções de significado do trabalho dos setores administrativo e operacional.

Fonte: Dados de Entrevista. Ano: 2006.

Pela observação do quadro acima, compreende-se que, na significação do trabalho, não há diferença alguma para as percepções dos empregados de ambos os setores. Apenas nota-se que os empregados do setor operacional não relataram com uma maior riqueza de dados ou exemplificações os incentivos e programas que a empresa oferece a eles. Essa abordagem simplória apresentada não descaracteriza a importância da categoria porque ela revela apenas a motivação para o trabalho quando as necessidades de subsistência são atendidas satisfatoriamente. Portanto, essa categoria se encontra presente em ambos os setores.

Segue o quadro com o demonstrativo geral da temática Responsabilidade Social Corporativa (RSC).

Categoria	Setor Administrativo	Setor Operacional
Categoria 1. <i>Propiciar que o empregado interaja com a sociedade</i>	Por meio de projetos internos de ações voluntárias que propiciem a participação do empregado;	Por meio de projetos internos de ações voluntárias que propiciem a participação do empregado; Por meio do assistencialismo do empregado: trabalho voluntário e orientações aos humildes; Pelo valor de tratamento igualitário passado pela empresa.
Categoria 2. <i>Empresa integrada/interagindo com a sociedade</i>	Pelo agir na sociedade sem alterar os princípios morais que essa sociedade instituiu para si.	Pelo assistencialismo da empresa (investir parte do lucro na comunidade); Pela prática comercial mais equilibrada;
Categoria 6. <i>Fomento para o desenvolvimento do país</i>	Apresenta visão sistêmica da organização. Compreende a sua participação no aquecimento da economia de mercado do país.	
Categoria 7. <i>Responsabilidade social corporativa com ações de iniciativa da empresa e não com o seu produto final</i>	Diferencia os serviços sociais da empresa em: a) atribuição dada pelo Governo Federal, pois há remuneração para tal; b) iniciativa da empresa: cita o Programa Menor Aprendiz e doações de computadores.	
Categoria 10. <i>O indivíduo cuidar de si próprio</i>	Auto-análise do empregado: seus valores individuais e sociais, seu comportamento e seu estado de espírito.	
Categoria 11. <i>Cada um fazer a sua parte/ Preocupação com o futuro</i>	Responsabilidade individual do empregado; Cidadania enquanto indivíduo (ser social) e enquanto consumidor.	

Quadro 4. Comparativo das percepções de RSC dos setores administrativo e operacional.
Fonte: Dados de Entrevista. Ano: 2006.

Observa-se que tanto o setor administrativo como o setor operacional atribuem como responsabilidade social corporativa o investimento interno da empresa em projetos e ações sociais que viabilizem a participação social do empregado. Entretanto, o setor operacional apresenta uma exemplificação maior de atividades destinadas a colaboração social que a empresa pode oferecer a seu empregado.

Essas atividades caracterizam-se pelo assistencialismo visto a partir do comportamento do empregado em trabalhos voluntários e na oportunidade de orientar as pessoas humildes em diversas áreas de suas vidas. Essa demonstração mais rica da oportunização social da empresa ao empregado pode ser compreendida por uma característica do setor, pois ele entra em contato direto com a população carente, sofrendo os impactos de suas histórias de vida e vivenciando, em parte, suas carências financeiras e emocionais. O empregado, então, sensibilizado com a situação difícil dessa população, tende a interpretar a responsabilidade social corporativa como uma atuação imediatista, de curto prazo, a fim de que as carências dessas pessoas sejam sanadas rapidamente.

Por isso, o empregado do setor operacional valoriza como interação social da empresa com a comunidade o investimento de parte do lucro na comunidade, característica assistencialista, e a busca por uma prática comercial de seus negócios mais equilibrada para não sobrecarregar a população carente no pagamento de muitos encargos, por exemplo.

O empregado do setor operacional, por conseguinte, ressalta o tratamento igualitário entre os indivíduos de todas as classes sociais que freqüentam as dependências do seu setor como um valor importante proveniente da própria empresa a seus empregados.

Já o empregado de setor administrativo visualiza a participação social da empresa na sociedade a partir do respeito aos princípios morais dessa sociedade sem alterá-los por suas práticas de negócios. O empregado do setor administrativo compreende a interação da empresa na sociedade por uma perspectiva de longo prazo, já que compreende que as práticas de negócios da empresa são provedoras do desenvolvimento do país.

Por isso que, nesse setor, há uma pequena diferenciação do que seria a prática de responsabilidade social da empresa, proveniente da designação de serviços do Governo Federal, ou seja, seria apenas uma obrigação de negócios, da participação voluntária da empresa no social carente, trazendo, então, para dentro do setor administrativo a falta que faz o trabalho assistencialista, tão buscado pelo empregado do setor operacional.

Como no setor administrativo não há o contato direto com o público carente, a contribuição social do empregado não está no aspecto assistencialista visto no setor operacional. O empregado do setor administrativo, não tendo a população carente para olhar, olha para si mesmo e busca, no seu íntimo, a sua contribuição para a RSC da Caixa por meio do policiamento de suas práticas comportamentais enquanto indivíduo e enquanto consumidor.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este capítulo retoma, brevemente, os principais pontos desenvolvidos no trabalho, bem como a sua limitação e expectativa quanto ao resultado esperado. Também são apresentadas sugestões para futuras pesquisas sobre o tema.

O objetivo maior deste trabalho foi verificar a relação existente entre a responsabilidade social corporativa e o significado do trabalho do empregado. Para tanto, foram levantadas informações a respeito do sentido do trabalho para o empregado e as percepções que este possui acerca da responsabilidade social da empresa.

Verificou-se que, de um modo geral, o empregado busca significar o seu trabalho pela referência da responsabilidade social externa e interna da empresa. Pois, mesmo quando o empregado não atribui um fator social à atividade que realiza, ele procura se apropriar da significação da responsabilidade social executada pela empresa para dar sentido ao seu trabalho.

Na comparação entre os dois setores não foram encontradas diferenças relevantes na significação do trabalho. Entretanto, na concepção de RSC, observou-se que o setor operacional valoriza o comportamento assistencialista, tanto do empregado quanto da empresa em virtude do contato direto com o público carente. Então, a responsabilidade social da Caixa é percebida como de curto prazo pelo empregado da agência. E o setor administrativo visualiza a RSC como sendo de longo prazo, pois é provedora do desenvolvimento do país, e o empregado contribui para a RSC olhando para si, policiando suas práticas e seu comportamento.

Entretanto, pelos depoimentos obtidos, poucos empregados consideraram que têm uma atuação social mais ampla na questão do voluntariado. No entanto, eles manifestam um sentimento de atuação social satisfatória quando investidos da função de empregados da empresa. Todos os entrevistados se consideraram

satisfeitos com a sua atuação social como empregados Caixa, conforme a expectativa da pesquisadora.

Pode-se observar, no estudo, que a responsabilidade social exercida pela empresa é notada como um diferencial em relação aos demais bancos, justamente pela finalidade da sua criação ser de cunho social, por ser uma empresa totalmente pública.

A responsabilidade social corporativa é valorizada pelo empregado, visto que ela atende, na grande parte de seus serviços, a população mais pobre do país por ser uma empresa pública, pois ao Governo é atribuído o exercício das principais políticas públicas. Por isso, o empregado se dedica tanto ao melhor desempenho do seu trabalho, já que compreende que sem a atuação do Estado nessa área social, a bancarização da população de baixa renda, essa população ficaria desassistida e dependente da vontade de atuação social privada dos bancos que não abrangeria todo o território nacional de maneira uniforme.

Como a RSC está presente na gestão estratégica da empresa, a responsabilidade social dela tende a influenciar o significado do trabalho do empregado de modo mais efetivo, pois o empregado toma contato com os valores, objetivos e práticas sociais no tempo integral da sua atividade de trabalho. Destaca-se a particularidade das características sociais desta empresa por ser uma empresa pública destinada ao atendimento da população carente do país.

A importância do papel social da Caixa no significado do trabalho está no fator compensatório que o empregado cria, quando realiza atividades repetitivas e particionadas do todo que são geradoras da alienação do trabalho. Quando o empregado utiliza as ações sociais da empresa como meio amenizador de pressões de trabalho para a obtenção de metas e resultados financeiros.

Quando o empregado utiliza as ações sociais da empresa como meio motivador para o trabalho, pois ele consegue dimensionar a extensão do benefício social que uma atividade pode gerar, aplicando à sua força de trabalho produtividade e comprometimento com o seu trabalho e com as causas da empresa. Além disso, as ações sociais da empresa permitem aflorar o sentimento de pertencimento social do empregado e a humanização contínua deste, de maneira que ele possa contribuir

para a transformação social por meio do exercício contínuo da sua cidadania individual.

A limitação desse estudo está na impossibilidade de tempo e de recursos de caráter financeiro e humano para se realizar uma pesquisa representativa de todas as áreas da organização para que se pudesse averiguar em quais áreas de atuação da empresa o sentido do trabalho teria uma influência maior ou menor da responsabilidade social corporativa. E a dificuldade, por sua escassez, de encontrar literatura e estudos que correlacionassem a responsabilidade social corporativa e o significado do trabalho.

No entanto, o que se mostrou como fator limitador, agora, apresenta-se como fator relevante e sugestivo para novas inspirações de pesquisas e estudos que busquem aprofundar as análises sobre essa correlação entre RSC e significado do trabalho, principalmente no âmbito acadêmico.

Sugerem-se outros estudos sobre a significação do trabalho pela prática de responsabilidade social corporativa no setor bancário, com outros bancos privados e públicos da esfera federal e estadual, a fim de se mapear as características do trabalho e da responsabilidade social enquanto fator influenciador do significado do trabalho.

Com a incorporação crescente de práticas de responsabilidade social nas empresas, de diversos seguimentos de negócios, a concepção do trabalho por parte do empregado tende a sofrer reflexos cada vez maiores no significado ou sentido do trabalho. Portanto, sugere-se a ampliação desse estudo às demais empresas e organizações, assim, pode-se rastrear a evolução da influência da RSC no significado trabalho, já que nem todas as organizações estão no mesmo estágio de participação social.

Para a Caixa Econômica Federal, este estudo traz elementos importantes do significado do trabalho do seu empregado, do modo subjetivo como ele trabalha a responsabilidade social corporativa e do quanto ela é importante para a constituição do empregado enquanto ser social. Esses elementos podem servir de base para trabalhos internos, sobre essa temática, a serem desenvolvidos juntos aos

empregados, a partir do momento que se faça uma pesquisa representativa de toda a organização.

O que se compreende, no momento, é que todas organizações irão participar do desenvolvimento ou da sustentabilidade da sociedade de alguma maneira, com alguma prática relevante, e nesse contexto, a percepção do trabalho também trará a sua contribuição para a empresa, para a sociedade e para o próprio indivíduo, visto que este cada vez mais apresenta a consciência sobre o que o seu trabalho deve representar para si e para todos em sociedade.

REFERÊNCIAS

ALBORNOZ, Suzana. **O que é trabalho**. São Paulo: Brasiliense, 1994.102 p.

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho**: ensaios sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo, Editorial Boitempo, 2002. 258 p.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo, Cortez/Unicamp, 1997. 155 p.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 3.ed. Lisboa: Edições 70, 2004. 223 p.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Motivação nas Organizações**. 4. ed.São Paulo, Atlas, 1997. 214 p.

BETIOL, Maria Irene Stocco .**Os Sentidos do Trabalho**: em Duas Visões: Região Metropolitana de São Paulo e Região Parisiense. In: ENCONTRO DO AMPAD, 26 a 27 set., 2006, Salvador - BA. [Anais...] 1 CD ROM

BRASIL.Caixa Econômica Federal. **Balanco Social 2005**. [BRASIL, 2005] Acessado em 22 set. 2006. Disponível em: <
http://downloads.caixa.gov.br/arquivos/caixa/balanco_social/Balanco_Social_2005.pdf>

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social. **Programa Bolsa Família**. [BRASIL, 2006] Disponível em: <http://www.mds.gov.br/programas/transferencia-de-renda/programa-bolsa-familia>. Acessado em 24/08/2006.

BRASIL. Caixa Econômica Federal. Portal regional – **Áreas da matriz**. [BRASIL, 2006a] Disponível em: <http://www.rs.caixa> Acessado em 22/05/2006. Restrito a Intranet da empresa.

BRASIL. Caixa Econômica Federal. **Gerência de filial e serviços sociais** [BRASIL, 2006b] Disponível em: <http://www.gisespo.rs.caixa> Acessado em 22/05/2006. Restrito a Intranet da empresa.

BRASIL. Caixa Econômica Federal. **História, Missão e Visão de Futuro** [BRASIL, 2006c] http://www.caixa.gov.br/acaixa/historia_missao.asp Acessado em 08 set 2006. Restrito a Intranet da empresa.

CENTRO DE TECNOLOGIA, TRABALHO E CIDADANIA.**Cadernos da oficina social**:compromisso social: um novo desafio para as organizações. Rio de Janeiro, 1999. 36 p.

CERVO, A.L. e BERVIAN, P.A. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Ed. Prentice, 2002.

DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social**. 4.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2001. 158 p.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho: estudos em psicopatologia do trabalho**. São paulo: Ed. Cortez, 1992. 168 p.

DUARTE, G.D.; DIAS, J.M.M.. **Responsabilidade social: a empresa hoje**. Rio de Janeiro:LTC, 1986.

DUARTE, Cristiani de Oliveira Silva e TORRES, Juliana de Queiroz Ribeiro. **Responsabilidade Social Empresarial: dimensões históricas e conceituais**. Acessado em 21 out. 2006. Disponível em: <http://www.valoronline.com.br/ethos/pdf/2004/Cristiani_Duarte_e_Juliana_Torres.pdf ->

ENRIQUEZ, Eugène. Perda do trabalho, perda da Identidade. In: NABUCO, Maria Regina; CARVALHO NETO, Antônio. (Orgs). **Relações de trabalho contemporâneas**.Belo Horizonte: IRT da PUC de MG, 1999.

FEBRABAN. **Relatório Social – edição 2005**. Disponível em: <http://www.febraban.org.br/Arquivo/Servicos/RespSocial/RS_Febraban2005.pdf>. Acesso em: 25 mai.2006.

FURTADO, Raquel Alves; PENA, Roberto Patrus Mundim. **Responsabilidade Social Empresarial com o Público Interno: a Percepção dos Empregados da Promon**. In:ENCONTRO DO AMPAD, 23 a 27 set., 2006, Salvador - BA. [Anais...] 1 CD ROM

FLEURY, Afonso Carlos Correia. **Organização do trabalho**.São Paulo: Atlas, 1983. 232 p.

KOVÁCS, Ilona. **As metamorfoses do emprego: ilusões e problemas da sociedade da informação**. Oeiras, Portugal: Celta, 2002.

GRISCI, Carmem Ligia lochins; HOFMEISTER, Pedro Mendes; CIGERZA, Gilles Chemale. **Trabalho imaterial, controle e subjetividade na reestruturação produtiva bancária**. In: ENCONTRO DO AMPAD, 25 a 29 set., 2004, Curitiba – PR. CDR 103.

GRISCI, Carmem Ligia lochins; BESSI, Vânia Gisele. **Modos de gestão e mudanças tecnológicas como produtores de subjetividade no trabalho bancário**. In: ENCONTRO DO AMPAD, 25 a 29 set., 2004, Curitiba – PR. CDR 103.

HANDY, Charles. **The Hungry Spirit**. In Instituto Ethos de Reflexão. Ano 1, nº 2. Jul. 2000. http://www.uniethos.org.br/_Uniethos/Documents/reflexao_02.pdf Acessado em 02/11/2006.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Bondade ou interesse?** Como e porque as empresas atuam na área social. Brasília, 2001. 103 p.

MOW – **International Research Team The Meaning of work** New York, Academi Presss, 1987.

MORIN, E. M. *os sentidos do trabalho*. **Revista de administração de empresas – ERA**. São Paulo: FGV, v. 41, n. 3, p. 8-19, jul/set., 2001.

MORIN, E. M.; TONELLI, M. J.; PLIOPAS, A. L. V. **O trabalho e seus sentidos**. In: ENCONTRO DO AMPAD, 27, 2003, Atibaia – SP. **Anais..** Rio de Janeiro – RJ: Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 2003.

MORIN, Estelle. **L'efficacité organisationnelle et sens du travail**. In : PAUCHAUNT, T. (org) *La quête du sens: gerer nos organizations pour la snaté des personnes, de nos sociétés et de la nature*. Quebec: Editions de l'organisation, 1996, p. 257-286

NETO, Francisco de Paula de Melo, FROES, César. **Gestão da responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001. 189 p.

PICCININI, V. C., OLIVEIRA, R. S.; FONTOURA, D. S.; SCHWEIG, C. *buscando o sentido do trabalho*. In: ENCONTRO DO AMPAD, 28, 2004, Curitiba – PR, **Anais..** Rio de Janeiro – RJ: Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 2004.

PEREIRA, W. A., CAMPOS FILHO, L. A. N. **Investigação sobre as Semelhanças entre os Modelos Conceituais da Responsabilidade Social Corporativa**. In: ENCONTRO DO AMPAD, 23 a 27 set., 2006, Salvador - BA. [Anais...] 1 CD ROM

ROESCH, Silvia Maria A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005. 308 p.

RODRÍGUEZ, Juan Antonio Núñez. *et al.* **El significado del trabajo**: um estudo sobre la población de Tenerife. La Laguna: Nueva Gráfica S.A.L., 1995. 166 p.

SILVA, Roselaine Navarro B. da. **Ensaio sobre a centralidade do trabalho**. In: GARCIA, Maria de Fátima (org); KATZ, Frederico Jayme (org). *Emprego e trabalho: uma visão multidisciplinar*. Maringá. PMEDEM.2004. p. 110-131.

SAMPIERI, R. H. *et al.* **Metodologia de la investigación**. México: Mc Graw Hill, 1991.

TOLFO, Suzana da R. ; COUTINHO, M. C. ; ALMEIDA, Andrei R ; BAASCH, Davi ; CUGNIER, Joana S . **Revisitando abordagens sobre sentidos e significados do trabalho**. In: Fórum CRITEOS 2005, 2005, Porto Alegre. Fórum CRITEOS 2005, 2005.

Uma questão de princípios. **GENTE DA CAIXA**: a revista dos empregados da Caixa. [s.l.], v.2, n. 8, p 36-38 mar/abr.

VENTURA, Elvira Cruvinel Ferreira; VIEIRA, Marcelo Milano Falcão. **Responsabilidade Social como Deslocamento do Capitalismo**: Evidências de um Estudo nos Bancos no Brasil. In: ENCONTRO DO AMPAD, 23 a 27 set., 2006, Salvador - BA. [Anais...] 1 CD ROM

YIN, Robert K...**Estudo de caso**: Planejamento e métodos. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ANEXOS

ANEXO A – FOLHA DE AUTORIZAÇÃO PARA A PESQUISA

Este estudo possui a única finalidade de atender aos requisitos de Colação de Grau em Bacharel em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul por meio da realização de um estágio curricular supervisionado em assuntos relacionados à prática da vida das organizações, com posterior apresentação de relatório final de pesquisa.

Portanto, a presente pesquisa tem como objetivo investigar a contribuição das ações sociais da empresa na composição do significado/sentido do trabalho do seu empregado. Os riscos apresentados por esta pesquisa a seus participantes são mínimos, estando estes livres para se recusar a participar ou retirar seu consentimento no momento que desejarem.

As entrevistas serão gravadas e todas as informações prestadas serão anônimas, bem como terão caráter confidencial, sendo unicamente utilizadas para fins deste estudo. Sob hipótese alguma a identidade dos participantes será divulgada. Após o término desta pesquisa as fitas que contém a gravação das entrevistas serão apagadas.

Em caso de dúvidas sobre esta pesquisa, pode-se entrar em contato com a pesquisadora Gabriela Fraga do Amaral de Oliveira pelo fone 9892-9995 ou com a orientadora da pesquisa, Dra. Ângela Beatriz Scheffer Garay, fone (51)3316-3859.

Eu,

aceito participar desta pesquisa, através de entrevista gravada. Autorizo a
utilização dos dados coletados para o devido fim apresentado e assino este
termo em duas vias, das quais uma ficará em minha posse.

Porto Alegre, _____ de _____ de 2006.

Assinatura do Participante

Gabriela Fraga do Amaral de Oliveira

ANEXO B – ROTEIRO DE ENTREVISTA

ANO EM QUE ENTROU NA CAIXA: _____ TEMPO DE CAIXA: _____
 FUNÇÃO ATUAL _____ TEMPO DE FUNÇÃO: _____
 SEXO: ()M ()F IDADE: _____
 ESCOLARIDADE: () 2º GRAU () 3º GRAU COMPL FORMAÇÃO: _____
 () 3º GRAU INCOMPL. FORMAÇÃO: _____
 PÓS/MESTRADO: _____

UM ESCLARECIMENTO PARA A ENTREVISTA.

Para essa pesquisa, o conceitual teórico que pontua uma diferenciação entre sentido e significado do trabalho não será relevante. Portanto, as expressões de sentido e significado do trabalho presentes nos questionamentos abaixo, são empregadas como sinônimos lingüísticos.

Significado de trabalho

1. O que o seu trabalho representa para você?
2. Por que trabalhar na Caixa?
3. O que é realização profissional pra você? Você se sente realizado profissionalmente na Caixa? Por quê?
4. Pra você, o que é um trabalho que faz sentido/que tem significado?
5. Quando você diz que trabalha na Caixa, o que imagina que as pessoas pensam a respeito da Caixa, do seu trabalho?

Significado de responsabilidade social

6. O que é responsabilidade social para você?
7. Como você observa o papel social da Caixa?
8. Como indivíduo, você se sente atuante socialmente? E como funcionário da Caixa, você se sente atuante socialmente?
9. Você exerce algum trabalho voluntário? Por quê?
10. Como você observa a contribuição da responsabilidade social da Caixa no seu desenvolvimento pessoal e profissional?
11. De que maneira a atuação social da Caixa contribui para o significado/sentido do seu trabalho?
12. A Caixa se denomina o banco do povo, no que isto lhe influencia? E de que modo?

CURRICULUM VITAE

Informações Pessoais

Nome: Gabriela Fraga do Amaral de Oliveira

Data de Nascimento: 20/04/1981

Estado Civil: Casada

Fone: 3246 9526 (p/ recados)

Cel: 9892 9995

Endereço: Av. Oswaldo Gonçalves Cruz, 611 – Bairro Ipanema CEP: 91760-060

E-mail: gfamaral@portoweb.com.br

Objetivo Profissional

Trabalhar na área administrativa com a finalidade de aplicar o conteúdo adquirido em ensino superior, enriquecendo – me com novas experiências, procurando desenvolver meu potencial nessa área, trazendo benefícios à empresa.

Formação Educacional

Administração de Empresas, 10º semestre, Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Extensão universitária – modalidade Produção e Publicação: Produção de vídeo Didático Gestão da Mudança – 16/11/2004 – 23/12/2004 – 202 horas.

Legislação do trabalho – ABRH-RS

Carga horária 12 horas/aulas – março de 2005

Resumo de Aptidões e Habilidades

Inglês (intermediário): Open Way

Espanhol (Básico 2): NELE

Conhecimento de rotinas administrativas

Habilidade para trabalhar em equipe e no tratamento com pessoas

Fortes Conhecimentos em Windows 3.11, Windows 9x e Me, Windows NT

Fortes Conhecimentos em Word, Excel, StarWriter e StarCalc

Experiência Profissional

Prefeitura Municipal de Esteio – Secretaria de Educação e Esporte – Núcleo de Assessoria ao Ensino Fundamental- 01/06/2006 – até o presente momento- Auxiliar de Escritório – encaminhamento de correspondências e ofícios às escolas do município, arquivamento de documentos, digitação de dados.

Caixa Econômica Federal – setor de Gerência de Filial e Serviços Sociais (GISES) – 01/08/2005 – 31/05/2006: Estagiária - Arquivamento de processos, atendimento telefônico, suporte às agências nos seguintes produtos: PIS, Seguro-Desemprego, Abono Salarial.

Câmara Municipal de POA – 04/2004 – 03/2005 – Estagiária - Organização de arquivos, digitação de dados, encaminhamento de currículos e fechamento de convênios para a população carente.

PS Empresa Júnior – UFRGS – Gerente de RH – maio a junho de 2004 – Diretora de RH – agosto a novembro de 2004 – recrutamento e seleção para integrantes da empresa e para exercer a função de consultor nos projetos da empresa. Desenvolvimento e aplicação de avaliação de desempenho. Organização de projeto de restauração interna da área de RH, juntamente com a equipe de RH.

Ministério da Agricultura - área de Protocolo - 02/2002- 10/2002 Estagiária - realização de tarefas administrativas, revisão de processos, atendimento ao público interno e externo.

Centelha Indústria Ltda - auxiliar administrativo - 04/2000- 07/2000: controle de produção, de estoque, atendimento de clientes e fornecedores e serviços de secretariado.

GABRIELA FRAGA DO AMARAL DE OLIVEIRA 110164

Vínculo Atual

Habilitação: **ADMINISTRAÇÃO - NOTURNA**

Currículo: **ADMINISTRAÇÃO - ÁREA RECURSOS HUMANOS - NOTURNO**

Lista das atividades de ensino cursadas pelo aluno na UFRGS.

HISTÓRICO ESCOLAR					
Ano	Atividade de Ensino	Turma	Conceito	Situação	Créd
2006/2	DIREITO ADMINISTRATIVO (DIR03302)	B	-	Matriculado	4
2006/2	ESTÁGIO FINAL EM RECURSOS HUMANOS (ADM01199)	U	-	Matriculado	1
2006/1	EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO (ADM01013)	B	A	Aprovado	4
2006/1	ESTÁGIO SUPERVISIONADO III - ADM (ADM01194)	C	A	Aprovado	4
2006/1	POLÍTICA EMPRESARIAL (ADM01127)	C	A	Aprovado	4
2005/2	ESTÁGIO: VISÃO SISTÊMICA DAS ORGANIZAÇÕES (ADM01003)	B	A	Aprovado	4
2005/2	GESTÃO SÓCIO-AMBIENTAL NAS EMPRESAS (ADM01012)	B	A	Aprovado	4
2005/2	PESQUISA DE MARKETING (ADM01163)	B	A	Aprovado	4
2005/2	TÓPICOS ESPECIAIS EM MARKETING (ADM01169)	U	B	Aprovado	2
2005/1	ADMINISTRAÇÃO DO COMPOSTO COMUNICAÇÃO (ADM01167)	U	B	Aprovado	2
2005/1	ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA DE LONGO PRAZO (ADM01140)	B	B	Aprovado	4
2004/2	ADMINISTRAÇÃO DA REMUNERAÇÃO (ADM01165)	B	A	Aprovado	4
2004/2	DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS HUMANOS (ADM01178)	B	B	Aprovado	4
2004/2	SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ADM01160)	C	A	Aprovado	4
2004/1	ADMINISTRAÇÃO DE MARKETING (ADM01142)	C	A	Aprovado	4
2004/1	ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS (ADM01010)	B	B	Aprovado	4
2004/1	PLANEJAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO (ADM01137)	A	A	Aprovado	4
2003/2	ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA DE CURTO PRAZO (ADM01139)	C	C	Aprovado	4
2003/2	ESTATÍSTICA GERAL II (MAT02215)	D	B	Aprovado	4
2003/2	INTRODUÇÃO AO MARKETING (ADM01141)	B	C	Aprovado	4
2003/2	RELAÇÕES DO TRABALHO (ADM01156)	C	B	Aprovado	4
2003/1	ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS (ADM01144)	A	B	Aprovado	4
2003/1	ECONOMIA BRASILEIRA (ECO02209)	D	A	Aprovado	4
2003/1	ESTATÍSTICA GERAL I (MAT02214)	B	C	Aprovado	4
2003/1	MATEMÁTICA FINANCEIRA - A (MAT01031)	C	C	Aprovado	4
2002/2	ADMINISTRAÇÃO E GOVERNO DO BRASIL E ESTÁGIO I (ADM01188)	C	B	Aprovado	6
2002/2	ANÁLISE MICROECONÔMICA II (ECO02208)	E	C	Aprovado	4
2002/2	DIREITO E LEGISLAÇÃO SOCIAL (DIR04401)	C	B	Aprovado	4
2002/2	ESTRUTURA E INTERPRETAÇÃO DE BALANÇOS (ECO03341)	B	B	Aprovado	4
2002/2	ORGANIZAÇÃO DA PRODUÇÃO (ADM01136)	A	A	Aprovado	4
2002/1	FILOSOFIA E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO (ADM01009)	C	A	Aprovado	4
2002/1	METODOLOGIA BÁSICA DE CUSTOS (ECO03320)	C	A	Aprovado	4
2002/1	ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS E ESTÁGIO I (ADM01187)	B	A	Aprovado	6
2001/2	ANÁLISE MICROECONÔMICA I (ECO02207)	F	B	Aprovado	4
2001/2	ESTATÍSTICA GERAL I (MAT02214)	B	D	Reprovado	4
2001/2	INSTITUIÇÕES DE DIREITO PRIVADO E LEGISLAÇÃO COMERCIAL (DIR02203)	A	B	Aprovado	4
2001/2	INTRODUÇÃO À CIÊNCIA POLÍTICA (HUM06409)	B	A	Aprovado	4
2001/2	INTRODUÇÃO À CONTABILIDADE (ECO03343)	A	C	Aprovado	4

2001/2	PSICOLOGIA APLICADA À ADMINISTRAÇÃO (ADM01110)	B	B	Aprovado	✓
2001/1	ÁLGEBRA LINEAR E GEOMETRIA ANALÍTICA (MAT01110)	D	B	Aprovado	✓
2001/1	INSTITUIÇÕES DE DIREITO PÚBLICO E LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA (DIR04416)	B	B	Aprovado	✓
2001/1	INTRODUÇÃO À INFORMÁTICA (INF01210)	G	B	Aprovado	✓
2001/1	SOCIOLOGIA APLICADA À ADMINISTRAÇÃO (ADM01104)	A	C	Aprovado	✓
2001/1	TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO (ADM01115)	C	A	Aprovado	✓
2000/2	CÁLCULO I-B (MAT01102)	A	C	Aprovado	✓
2000/2	INTRODUÇÃO À SOCIOLOGIA PARA ADMINISTRAÇÃO (HUM04004)	C	A	Aprovado	✓
2000/2	INTRODUÇÃO ÀS CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS (ADM01185)	B	A	Aprovado	✓
2000/2	LÍNGUA PORTUGUESA I A (LET01405)	A	B	Aprovado	✓
2000/2	TEORIA ECONÔMICA (ECO02206)	F	B	Aprovado	✓