

CONSIDERAÇÕES SOBRE "QUALIDADE DE VIDA" NO PROCESSO DECISÓRIO: IMPACTO SOBRE AS ENTIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS*

Pólia L. Hamburger **

* O presente artigo se baseia no capítulo 1 da tese de doutorado da autora: *An exploratory study of the meaning of social indicators in product strategy*. M.S.U. East Lansing, Mich., 1972. Os quatro primeiros capítulos dessa tese foram publicados sob o título *Social indicators — a marketing perspective*. Chicago, Ill., American Marketing Association, 1974. A tradução da tese será em breve publicada pela Fundação Getúlio Vargas.

** Professora do Departamento de Mercadologia da Escola de Administração de Empresas de São Paulo, da Fundação Getúlio Vargas.

Instituições privadas e governamentais, em vários países, estão presentemente preocupadas e envolvidas no processo de desenvolvimento de indicadores para medir a qualidade de vida; ou, em outros termos, um conjunto de indicadores e um relatório social para medir o desempenho da sociedade no atendimento a problemas sociais.

O reconhecimento da diferença entre custos sociais e privados e o interesse em avaliar mudanças sociais não são preocupações recentes, novas, como não é nova a preocupação com a qualidade de vida. A humanidade sempre esteve preocupada com a qualidade de vida. Toda a história do homem, de suas reivindicações e progressos é evidência de sua procura da qualidade de vida, que adquire, porém, diferentes significados para diferentes sociedades. Cada uma a define de acordo com sua particular perspectiva, sua hierarquia de valores.

O que parece especificamente novo na presente conceituação de qualidade de vida é o seguinte:

1. O reconhecimento de que não há significativa correlação entre o tangível progresso econômico e o menos tangível sentimento de *felicidade*, ou outro termo qualquer que se use para definir o sentimento subjetivo de satisfação com a própria vida e com o ambiente físico e social com que a pessoa se relaciona.

2. Uma diferença na maneira de analisar o problema: a) a abordagem sistêmica, multidisciplinar, é usada reconhecendo as inter-relações dos múltiplos eventos que influenciam a qualidade de vida; b) a procura de racionalidade, um esforço sistemático de definir as variáveis que podem refletir a qualidade de vida e a preocupação metodológica de medi-las adequadamente. E, levando além a preocupação com racionalidade, a indagação de como essas novas medidas e informações devem ser usadas para a administração racional da sociedade.

3. Uma reavaliação dos valores, a procura de uma nova hierarquia de valores para a era tecnológica.

Até recentemente se aceitava, na maioria dos países ocidentais, a premissa de que o nível de bem-estar social é medido em termos econômicos. A avaliação do desempenho do sistema econômico é feita em termos da coerência entre os objetivos e realizações econômicas do sistema.

O sistema econômico, organizado e administrado nesses países, em termos da ideologia capitalista (organização econômica de propriedade privada, livre contrato e livre concorrência) tem a produção como seu objetivo principal. Atribui-se-lhe a criação de riqueza, o mais alto padrão de vida e um estilo de vida de relativa abundância e lazer. Acredita-se que a aquisição de bens materiais permite melhor apreciação da existência. No sistema econômico, lucros estimulam esforços, eficiência, atividade empresarial e geram um dinamismo criativo, originador do crescimento e inovação.

Nesta organização econômica, as atividades de mercadização guiam a economia, indicando o que é desejável ou necessário. Acredita-se que desempenhem, pois, importante papel na aquisição do alto padrão de vida e na qualidade de vida, já que ambos são considerados diretamente correlacionados.

Mas este mesmo sistema econômico tem sido criticado, ultimamente.¹

1. Apesar da riqueza agregada produzida, algumas minorias ainda são muito pobres, indicando distribuição desigual da riqueza.

2. A economia entregue à filosofia e práticas da livre iniciativa não tem elementos de autocontrole. Daí a concentração e abuso do poder econômico e os abusos contra o ambiente que a estão conduzindo à autodestruição. Superpopulação, congestionamento de tráfego, poluição de ar e águas, destruição do ambiente físico podem seriamente ameaçar sua sobrevivência. O progresso tecnológico, responsável pelo alto padrão de vida, paradoxalmente, aumentou também o negativo impacto do homem no ambiente físico.

3. A satisfação do consumidor, como objetivo de toda a atividade econômica, tem sido um guia insatisfatório para o bem-estar social devido à diferença entre o bem privado e o bem público, entre custos privados e custos sociais.

Estas críticas ao desempenho do sistema econômico envolvem, também, críticas às atividades de mercadização. Do ponto de vista econômico, estas são criticadas por terem incentivado desnecessárias diferenciações de produto, obsolescência planejada, e por serem ineficientes no sentido de que não têm um bom índice de produtividade.

Do ponto de vista ético, criticam-se as tentativas de manipular o consumidor, de mantê-lo sempre insatisfeito com o que tem, de estimular desejos “desnecessários” e também as práticas deceptivas e fraudulentas.

Do ponto de vista estético, as atividades de mercadização (e principalmente propaganda) são criticadas por “rebaixarem os valores”, por serem de mau gosto e contribuir para a má aparência do ambiente físico.

Reconhecendo, embora, que estas críticas aos sistemas econômico e mercadológico possam ser parciais,² elas levantam dúvidas sobre os pressupostos básicos da teoria econômica e mercadológica que prevaleceram até os anos 60. A passagem da década suscitou um movimento de avaliação e reavaliação do sistema, que não parece ter-se saído tão bem como antes se pensava.³

A tentativa de avaliar o desempenho da sociedade tem amplas implicações. De acordo com Sorokin,⁴ o século XX presencia a queda da “ordem sensata” do mundo ocidental. As duas guerras mundiais, revoluções e crimes são conseqüências da desintegração dos valores morais e legais da sociedade que, com outros valores internos, controlam e guiam o comportamento de indivíduos e grupos. Os conflitos entre as forças da decadente ordem sensata e as forças criativas da emergente nova ordem sociocultural colorem todas as áreas da vida e cultura modernas. Estes conflitos afetam profundamente o modo de vida de todos e em todas as áreas: ciência, filosofia, religião, ética, política, economia, vida social, artes.

O problema de mudança, portanto, não é restrito aos países mais desenvolvidos, nem ao sistema econômico. Atinge todos os sistemas “estabelecidos”. Como na “antiga” ideologia, riqueza e felicidade são sinônimos e como, no estilo de vida materialista, a produção de bens

tem sido o objetivo principal, e capitalismo o meio de obtê-lo, a insatisfação com a ideologia manifesta-se principalmente nas dúvidas quanto aos estabelecidos objetivos do sistema econômico.

A diferença entre as crenças básicas da sociedade e as limitações do que se percebe serem suas realizações, criam dúvidas sobre os valores dominantes. Crenças básicas incluem a aceitação da igualdade de oportunidade para todos, o positivo valor da educação e trabalho para aquisição de *status* na sociedade. A posse de bens é considerada um fator de progresso social. A realidade mostra, mesmo nos países mais ricos e desenvolvidos, como os EUA, por exemplo, a existência de pobreza, problemas, discriminação contra as minorias e aumento da incidência de crimes.

Além disso, mesmo aqueles que conseguiram prosperidade não atingiram a felicidade esperada. Parece, pois, que a aspiração ainda é felicidade — qualidade de vida — e como consegui-la. E a crescente preocupação com o social é, de certa forma, um resultado da própria abundância que se começa a criticar. Livre dos desejos mais essenciais e básicos, o indivíduo é levado a aspirar aos níveis mais elevados da hierarquia de valores: trabalho e lazer são redefinidos. Há uma preocupação constante com normas, valores, tópicos sociais e filosóficos que transcendem ao próprio bem-estar físico. Em outras palavras, o indivíduo não mais encontra satisfação apenas na riqueza.

“Quando a obtenção de mais e mais vem a significar menos e menos, quando mais e mais americanos comecem a se preocupar com os méritos relativos de seus aparelhos eletrodomésticos desempenhando funções as mais triviais, é de se admirar que mais e mais americanos se tornem descrentes da salvação que se baseia na riqueza? É de se admirar que mais e mais americanos comecem a redescobrir os usos básicos da riqueza americana nos níveis mais baixos de consumo? Quem pode duvidar da satisfação de ter ou de dar coisas quando elas eliminam fome ou má nutrição?... É de surpreender que os americanos agora mostrem tamanha e, às vezes, tão agressiva preocupação com a pobreza de americanos?...”

Na perspectiva de nossa história não é de surpreender que nos encontremos à procura da redefinição dos ideais para a nação americana. Talvez fosse mais confortável viver numa época quando os objetivos dominantes predominavam, quando a esperança da satisfação não tivesse sido sobrepujada pelas frustrações da satisfação...⁵

Nos anos 60, a procura por uma “nova” ideologia, que corrija os defeitos criticados na ideologia vigente, ganha ímpeto. Quais são os objetivos, pressupostos, crenças e valores que caracterizam a nova ideologia? Não é fácil dizer. A nova ideologia tem sido mencionada mais freqüentemente em referência às críticas à anterior, do que na afirmação das novas idéias.

De acordo com Sorokin, a nova ideologia é caracterizada principalmente por uma mudança dos objetivos “sensatos” para objetivos “subjetivos”.

Como estamos envolvidos nesse processo de mudança, é difícil ver claramente todas as suas implicações. Mas não há dúvida de que as críticas implicam reavaliação

dos valores e, portanto, o aparecimento de uma nova ideologia. Como Ortega y Gasset salienta,⁶ quando se começa a indagar os valores, é porque eles já estão em crise. A discussão dos valores reflete a crise da sociedade moderna.

Essas reavaliações indicam que a concepção dos valores éticos varia no tempo e no espaço. Mas sempre houve e há, ainda, a aspiração pelo absoluto. Desta maneira se explicam diferentes valores e hierarquias de valores para as várias sociedades e culturas, sem lançar dúvidas sobre os valores em si mesmos.

O papel do indivíduo, face ao mundo que o cerca, é seletivo. Dos elementos que compõem seu universo, ele integra aqueles que despertam sua sensibilidade. A estrutura psicológica de cada um é como uma antena que capta alguns valores e não outros. Mas, a perspectiva de cada indivíduo é, ela própria, parcialmente condicionada pela sociedade com a qual ele se relaciona. Assim sendo, as diferenças de valores entre várias sociedades e culturas e entre vários períodos históricos para a mesma sociedade não são explicadas considerando o valor como algo que antes não era, e agora é. O valor deve ser entendido como algo que não era percebido antes, e agora é.

Para usar a imagem de Gasset, podem-se fazer "erros" nas contas sem anular a verdade dos números. Da mesma forma, podemos fazer erros na preferência de valores, colocando os valores inferiores antes dos valores mais altos, sem invalidar os próprios valores.⁷

Este raciocínio ajuda o entendimento pelo qual cada sociedade estabelece sua própria hierarquia de valores e, coerentemente com ela, define qualidade de vida. Mas há momentos decisivos em que a sociedade percebe mais claramente a diferença entre o que é sua própria realidade e o que aspira a ser.

Parece que estamos atravessando um desses períodos. De acordo com Karl Deutsch,⁸ as tradições, hábitos, instituições sociais e padrões culturais não são mais adequados para os novos problemas e circunstâncias. Contudo, ainda vivemos num ambiente onde importantes elementos destas mesmas tradições, hábitos, instituições políticas e padrões culturais são necessários para indivíduos, famílias, grupos e nações. As divergências existentes entre o que parece certo e o real, e o desejo de identificar o certo e o real estão levando aos protestos e críticas à ordem social existente.

Do complexo de representações coletivas relacionadas com estas aspirações, começa a se formar uma nova hierarquia de valores e uma nova ideologia mais adequada à emergente sociedade pós-industrial.

Bell cita cinco dimensões que caracterizam uma sociedade pós-industrial:⁹

1. A criação de uma economia de serviços.
2. A proeminência da classe profissional e técnica.
3. A centralidade do conhecimento teórico como fonte de inovação e de formulação das diretrizes na sociedade.
4. A possibilidade de crescimento tecnológico auto-suficiente.
5. A criação de uma nova "tecnologia intelectual".

A implícita rápida expansão de uma classe profissional e técnica sugere uma nova dimensão nas relações sociais: uma decrescente dependência do dinheiro e uma

crescente dependência do capital humano. A sociedade tende a se preocupar mais com as diretrizes relacionadas com as instituições envolvidas em conhecimento e tecnologia.

À medida que surgem esses novos conceitos, a preocupação com objetivos sociais — e medidas sociais — aumenta. Daí a preocupação com indicadores sociais e relatório social. Por que a necessidade de um relatório social? Para indicar quão bem está a sociedade e como, dando-se mais visibilidade aos problemas, poderiam as diretrizes ser aprimoradas. Indicadores sociais permitem avaliar melhor o que os programas públicos estão conseguindo fazer para melhorar a qualidade de vida.

Neste contexto, o movimento para o desenvolvimento de indicadores sociais e relatório social deve ser entendido como uma tentativa de conceitualizar, medir — e portanto avaliar melhor — várias áreas que estão implícitas na nova concepção de qualidade de vida. Por exemplo:

- a) a preocupação com problemas sociais: pobreza, minorias;
- b) preocupação com ambiente físico (habitação, poluição, belezas naturais) e social (crime e outras formas de desordem social; participação e alienação);
- c) preocupação com educação, conhecimento e tecnologia; e
- d) preocupação com proteção do consumidor.

Esses indicadores (ou indicadores similares, para os quais a investigação está convergindo) terão forte impacto no processo decisório, de duas maneiras:

1. Os indicadores permitirão avaliar o desempenho em relação aos objetivos nacionais e o redirecionamento da instituição de objetivos e prioridades. Eles serão usados nas tomadas de decisão referentes às diretrizes nacionais, incluindo as que influenciam diretamente as empresas públicas ou privadas.

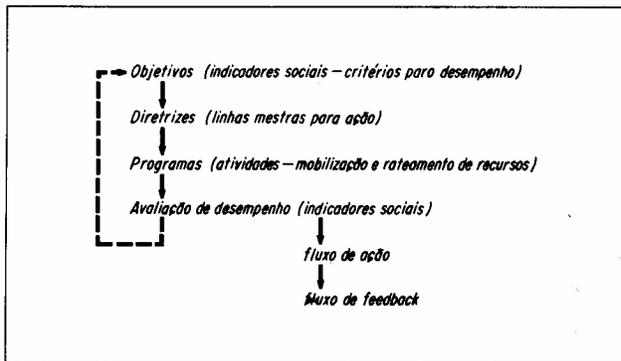
2. Os dados fornecidos pelos indicadores podem levar à melhor compreensão das tendências sociais e consequências nos estilos de vida, sistemas de valores e comportamento do consumidor, dando uma base melhor para o planejamento das estratégias adaptativas dessas empresas.

Uma premissa inicial dessa conceituação de indicadores sociais é a afirmação de Kerleckyj de que:

"A obtenção de objetivos nacionais é definida analiticamente em termos de mudanças observáveis numa série de específicos indicadores de objetivos, tais como expectativa de vida, índice de crimes, resultados de testes educacionais etc. selecionados para refletir os atuais objetos de preocupação pública.

...mudanças nos indicadores de objetivos só são possíveis por meio de específicas combinações de eventos compreendendo novos tipos de diretrizes públicas e desenvolvimentos privados chamados 'atividades'... definidas para incluir ... grandes agregações de diretrizes públicas e padrões de comportamento privado..."¹⁰

Esta premissa pode ser esquematizada da seguinte forma:



Indicadores sociais devem ser indicadores da qualidade de vida (real bem-estar social) e deveriam na realidade incluir dados econômicos e não-econômicos; quantitativos e qualitativos. O termo "social" é usado ambigualmente na literatura. Social inclui o econômico. (E o PNB ainda é um bom indicador social,¹¹ desde que não seja considerado o melhor ou único indicador.) Porque a contabilidade econômica nacional está bem conceitualizada e desenvolvida, e já está sendo amplamente usada no processo decisório de organizações privadas e públicas, parece ter-se desenvolvido na literatura o consenso de se usar a expressão *indicadores sociais* para significar *diferente de*, ou em *contraste a* indicadores econômicos.

A revisão da literatura sobre indicadores sociais¹² revela que os autores têm criticado muito a base metodológica dos dados existentes. Mesmo assim, alguns tentaram aplicar melhores esquemas conceituais, chegaram a várias conclusões novas e levantaram muitas questões interessantes.

Mesmo que no estágio atual não haja acordo sobre o que são indicadores sociais, como devem ser medidos, quais as atividades que levam a mudanças nestes indicadores, já se podem notar na literatura certas tendências quanto às áreas que merecem interesse (educação, saúde, ambiente físico, etc.). Nota-se, também, que o que partiu de considerações de qualidade de vida em termos de "dados quantitativos ou qualitativos, ordinais, ou cardinais",¹³ está progredindo cada vez mais para a idéia de dados quantitativos expressos em séries estatísticas, de natureza longitudinal.

A emergência de indicadores sociais quantitativos terá grande impacto. O componente final de um relatório social é a recomendação de objetivos e diretrizes nacionais. O próximo passo deveria ser o de obter um acordo sobre a direção da mudança social. Implícita na idéia de avaliar a qualidade de vida está a idéia de dirigir as mudanças sociais. Porque indicadores sociais se referem a áreas controversas e porque os pesquisadores e instituições julgarão "bom" e "mau" no contexto de seus próprios sistemas de valores,¹⁴ amplas discussões certamente ocorrerão nos círculos acadêmicos e políticos. Isto se deve aos usos — científicos e não-científicos — de estatísticas para apoiar reivindicações e programas.

É de se esperar, pois, que aumente o interesse dos pesquisadores sociais pela investigação dos indicadores da qualidade de vida, à medida que se aprimoram os

instrumentos metodológicos, e que aumente o interesse pelo uso de informação social no processo decisório: os indicadores tanto refletirão quanto guiarão as diretrizes governamentais e, portanto, os programas e atividades prioritários. ■

1 Ver, por exemplo, Galbraith, J.K. *The affluent society*. New York, The New York American Library, 1958, p. 106; e *The new industrial state*. New York, The American Library, Inc., 1967, p. 121. Ver também Friedman, Milton. *Price theory, a provisional text*. Chicago, Ill., Aldine, 1962. p. 8.

2 Boddewyn, Jean. Gabraith's wicked wants. In: Lavidge, Robert J. & Holloway, Robert J. eds. *Marketing and society: the challenge*. Homewood, Ill., Richard D. Irwin, 1969, p. 120 e Hayek, F.A.V. The non-sequitur of the dependence effect. In: Barksdale, Hiram C. ed. *Marketing in progress: patterns and potentials*. New York, Holt, Reinhart and Winston, Inc. 1964, p. 30.

3 Ver, por exemplo, From the 1960's to 1970's (Sixties, the decade of dissent and discovery). *Time*, 19 Dec. 1969. p. 20-5. Ver Também, Business faces a decade of change. *Business Week* 6 Dec. 1969. p. 214.

4 Sorokin, P.A. *Tendências básicas de nossa época*. Trad. Alvaro Cabral. Rio de Janeiro, Zahar Editores, 1966.

5 Boorstin, Daniel J. Tradition of self-liquidating ideals. *Wall Street Journal*, 18 Feb. 1970. p. 18.

6 Ortega y Gasset, José. *El tema de nuestro tiempo (The modern theme)*. Trad. James Cleugh. New York, Harper and Row, 1961.

7 Gasset. op. cit. p. 63.

8 Deutsch, Karl. Palestra proferida em S. Paulo. Publicada na *Folha de São Paulo*, 1 set. 1968. p. 18.

9 Bell, Daniel. Knowledge and technology. In: Sheldon, Elizabeth B. & Moore, Wilbert. eds. *Indicators of social change*. New York, Russel Sage Foundation, 1968. p. 153.

10 Kerleckyj, Nestor E. *The role of efficiency in achieving national goals*. Apresentado em Annual Meeting of the American Marketing Association for the Advancement of Science, Chicago, Ill., 1970. p. 1-2.

11 Brown, George. Discurso proferido na First Annual Social Indicators Conference. American Marketing Association, Washington, D.C., 17 Feb. 1972.

12 Uma breve perspectiva histórica do desenvolvimento de indicadores sociais e uma revisão da literatura, com resumo das principais contribuições são apresentadas no capítulo Indicadores sociais: desenvolvimento histórico e presente estado da arte, nos trabalhos da autora, citados neste artigo.

13 Gross, Bertram M. Preface. In: Bauer, ed. *Social indicators*. Cambridge, Mass., The MIT Press. 1966 p. XVII.

14 Moynihan, Daniel P. Urban conditions in general. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, n. 371, May 1967, p. 102.