

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIII Seminário de Iniciação Científica

A ISO 26000 E A RESPONSABILIDADE SOCIAL NA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES E DO PÚBLICO EXTERNO LOCAL: O CASO DA ENDESA CIEN¹

Jéssica Casali Turcato², Eliana Ribas Maciel³.

¹ Trabalho de Conclusão de Curso realizado no curso de Graduação em Administração da Unijuí

² Aluno do Curso de Administração da Unijuí

³ Professora do Departamento de Ciências Administrativas, Contábeis, Econômicas e da Comunicação da Unijuí.

Introdução

Na busca de erradicar a pobreza e minimizar as desigualdades sociais, as organizações em apoio ao governo ou por iniciativa própria, tem tomado consciência de seu papel social na promoção do desenvolvimento das comunidades próximas ao local onde desenvolvem suas atividades. Entre os anos de 1990 e 2010, a desigualdade social teve aumento de 11% em países em desenvolvimento como o Brasil (PNUD, 2014).

Diante disto, é possível entender que somente as iniciativas do setor público não são suficientes frente à extensa gama de necessidades sociais básicas e de políticas de proteção social eficiente que garantam o desenvolvimento e o progresso sustentável.

Ashley (2005, p.152) argumenta que "... a abertura de espaço às ações sociais privadas foi um movimento simultâneo à redução de políticas públicas voltadas para a promoção das garantias dos direitos sociais". As organizações têm direcionado maior visibilidade para considerações sociais, éticas e ambientais, incluindo em suas atividades ações que englobam desde o bem-estar até a geração de renda para a comunidade onde atua (KARKOTLI, 2008).

Segundo Melo Neto e Froes (2001), a responsabilidade social é a nova tendência nos negócios e as organizações tornaram-se promotoras do desenvolvimento e da cidadania social.

Frente este cenário e ciente de sua função perante a comunidade está a Endesa Cien, que possui valores comprometidos com a sociedade, buscando estratégias que reforcem a capacidade da empresa de promover o desenvolvimento, a criação de empregos e a geração de renda para a população em vulnerabilidade (ENDESA BRASIL, 2014).

Este estudo, no que tange à responsabilidade social, fundamenta-se nos conceitos, no contexto da responsabilidade social corporativa e em sua gestão, destacando os sete princípios da norma ISO 26000. Considerando também, a cultura organizacional, os valores organizacionais, o comportamento organizacional e o relacionamento interno.

A ISO 26000 possui diretrizes a cerca da gestão da responsabilidade social, oferecendo orientações sobre os princípios da responsabilidade social e as formas de integrar na organização o comportamento socialmente responsável.

O presente trabalho apresenta uma análise da percepção dos colaboradores e dos públicos externos dos municípios de Garruchos/RS e São Luiz Gonzaga/RS frente à responsabilidade social e os princípios da ISO 26000 adotados pela Endesa Cien.

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIII Seminário de Iniciação Científica

Os objetivos específicos do trabalho partiram da identificação dos projetos sociais desenvolvidos pela empresa, do levantamento das percepções dos colaboradores e dos públicos externos dos municípios de Garruchos/RS e São Luiz Gonzaga/RS em relação às práticas de responsabilidade social executada pela Endesa Cien e por fim, a realização de uma análise comparativa entre a percepção destes públicos com os sete princípios de conduta e valores da norma ISO 26000 relativos à responsabilidade social.

Metodologia

Considerando os critérios propostos por Vergara (2000), quanto aos fins, a pesquisa caracteriza-se como exploratória e descritiva. Quanto aos meios, classifica-se como bibliográfica, documental e estudo de caso. Os principais documentos utilizados foram os Relatórios Anuais de Sustentabilidade publicados pela Endesa Cien. O estudo de caso é a investigação de fenômenos ou situações da vida real, com o intuito de criar hipóteses e teorias como resultado. Quanto à abordagem é uma pesquisa qualitativa, que parte da compreensão de um universo vivenciado por uma população, de forma a perceber internamente suas percepções a cerca do que está sendo vivido, utilizando-se da técnica de análise de conteúdo.

Os sujeitos investigados foram selecionados através de uma amostra não probabilística baseadas em características relevantes para o alcance dos objetivos propostos. Foram aplicados questionários distintos aos colaboradores da Endesa Cien e aos públicos externos dos municípios de Garruchos/RS e São Luiz Gonzaga/RS, compreendidos por: políticos, jornalistas, representantes sindicais, de instituições sociais e educacionais, empresários e fornecedores, totalizando cinquenta e sete questionários.

A coleta de dados ocorreu através da pesquisa bibliográfica, da pesquisa documental e dos questionários.

Resultados e discussão

Identificando os projetos e ações sociais desenvolvidos pela Endesa Cien, torna-se possível dimensionar os compromissos que a empresa assume diante dos problemas sociais da comunidade, reforçando o enraizamento local e promovendo o desenvolvimento da região. Um dos objetivos estratégicos da empresa está ligado à contribuição direta para a formação de uma sociedade mais justa e responsável, com foco principal no investimento em projetos direcionados a educação, cultura e geração de renda (ENDESA BRASIL, 2013, 2014).

Os projetos sociais são: programa de voluntariado através da Rede do Bem, ações educativas através da Feira do Livro, do Criança Feliz e da Revitalização da Biblioteca Municipal Senador Pinheiro Machado, e o desenvolvimento local através da Expo São Luiz e da Associação Mulheres Integradas (ENDESA BRASIL, 2013, 2014).

Dispusera-se a responder ao questionário vinte colaboradores da empresa, demonstrando os resultados mais satisfatórios do estudo, ou seja, 52% da totalidade das percepções mostram total concordância e 49% concordam que a empresa esteja adotando condutas de comportamento condizentes com os princípios da ISO 26000 e a cerca da responsabilidade social corporativa diante

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIII Seminário de Iniciação Científica

da cultura organizacional, dos valores organizacionais, do comportamento organizacional e do relacionamento interno.

Os sete princípios da ISO 26000 são relacionados à: accountability, transparência, comportamento ético, respeito pelo interesse das partes interessadas, respeito pelo estado de direito, respeito pelas normas internacionais de comportamento e respeito pelos direitos humanos (ISO 26000). Os princípios sobre comportamento ético e respeito pelo estado de direito demonstram maiores escalas de concordância, assim como nos levantamentos a cerca da cultura, dos valores, do comportamento organizacional e do relacionamento interno dentro do contexto da responsabilidade social corporativa percebida pelos colaboradores.

O percentual mais relevante por parte do público interno refere-se ao estímulo e influência que a Endesa Cien exerce sobre seus colaboradores ao adotar a responsabilidade social e proporcionar que estes participem das ações junto com a empresa, sendo representado por 85% dos respondentes que concordam totalmente que as ações sociais praticadas pela organização influenciam no comportamento e nas atitudes dos colaboradores.

A fim de aprimorar as relações com os stakeholders, em parte compreendidos pelos colaboradores, a responsabilidade social ainda agrega benefícios internos relacionados à melhora da qualidade de vida no trabalho e criação de um ambiente de trabalho saudável, bem como: aumento da produtividade, motivação, satisfação, autoestima, sentimento de orgulho e respeito dos colaboradores, e comprometimento e lealdade pela identificação com a empresa (ASHLEY, 2005; KROETZ, 2009; MELO NETO; FROES, 2001, 2002; TINOCO, 2006; VELLANI, 2011). Salienta-se que 65% dos colaboradores estão totalmente de acordo os valores agregados ao ambiente interno e os benefícios nas relações organizacionais da Endesa Cien, ocasionados pela adoção da responsabilidade social.

No município de Garruchos/RS foram levantados vinte e um questionários, e em São Luiz Gonzaga/RS dezesseis questionários, na compreensão destes públicos foi consentido por 56% e 49% respectivamente das percepções que a Endesa Cien vem a cumprir com princípios expostos na ISO 26000 e no que se refere à responsabilidade social desempenhada pela mesma.

Observa-se que em Garruchos/RS é relevante o número de respostas que apresentam indiferença e discordância, conforme a pesquisa 25% das menções foi de indiferença frente aos aspectos citados e 8% de discordância. Neste município, os entrevistados mostraram concordar com todos os princípios da ISO 26000, com ressalva ao princípio do respeito pelas normas internacionais de comportamento onde prevalecem 62% de indiferença.

Em São Luiz Gonzaga/RS as percepções que predominaram nos princípios da ISO 26000 são de concordância com as afirmativas expostas, ressaltando o bom desempenho no que tange ao comportamento ético, mencionado por 56% dos entrevistados que concordam plenamente com o cumprimento deste princípio.

No contexto geral da responsabilidade social vista pelos públicos externos, obtiveram-se também resultados positivos nos dois municípios, com maior concordância em São Luiz Gonzaga/RS, fundamentado no pressuposto de que a responsabilidade social corporativa baseia-se na obrigação de considerar o interesse das partes interessadas na gestão da organização, respondendo pelas consequências de suas ações e atendendo as expectativas da comunidade. Através de obrigações de

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIII Seminário de Iniciação Científica

caráter moral, que melhorem o bem-estar da comunidade onde atuam, tornando-se promotoras do desenvolvimento local e regional (ASHLEY, 2005; BARBIERI; CAJAZEIRA, 2009; CHIAVENATO, 2010; KROETZ, 2009; MELO NETO; FROES, 2001). Em ambos os municípios as áreas consideradas de maior importância para o recebimento de novos projetos por parte dos entrevistados é a geração de renda e a educação, e a maioria entrevistados, isto é, dezessete pessoas disseram usufruir dos projetos e ações executados pela Endesa Cien.

Conclusões

O embasamento teórico permite uma fundamentação conceitual da evolução da administração, difundida nas mudanças da abordagem da administração, do comportamento e da cultura organizacional, até alcançar as novas responsabilidades assumidas pelas organizações, e dos principais conceitos sobre responsabilidade social corporativa e a gestão da mesma.

A pesquisa documental possibilitou listar os projetos sociais realizados pela Endesa Cien, mostrando o comprometimento com o enraizamento local e o desenvolvimento das comunidades do entorno onde a empresa realiza suas atividades. A pesquisa aplicada oportunizou levantar as percepções dos públicos pesquisados frente à responsabilidade social e aos princípios da ISO 26000 adotados pela empresa.

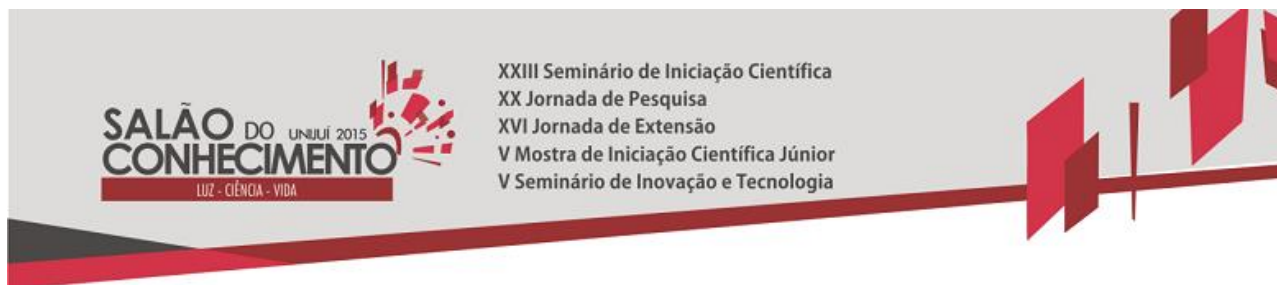
A análise da percepção dos colaboradores demonstrou que este público compreende positivamente e com clareza as práticas sociais desenvolvidas pela empresa, bem como o impacto benéfico no comportamento, na cultura, nos valores e no relacionamento interno difundidos na empresa. Na análise com relação à norma ISO 26000, os resultados sustentaram-se satisfatórios com o cumprimento da norma, considerando que a empresa mantém sua conduta e valores alinhados aos sete princípios presentes na ISO 26000.

A análise da percepção dos públicos externos demonstra que em Garruchos/RS foi citado discordância e/ou indiferença em todas as afirmativas apresentadas no questionário, entretanto, prevalecendo à percepção favorável quanto ao cumprimento dos princípios da ISO 26000 por parte da Endesa Cien e da responsabilidade social assumida pela empresa.

Em São Luiz Gonzaga/RS prevalecem percepções mais promissoras, com predominância de considerações favoráveis ao comportamento da Endesa Cien em conformidade com a norma ISO 26000 e a responsabilidade social praticada pela mesma.

Ao analisar as percepções dos públicos estudados, percebe-se que ambos possuem percepções favoráveis à aplicação nas políticas, na tomadas de decisão e nas atividades os sete princípios da ISO 26000, bem como confirma que a Endesa Cien tem desempenhado papel importante no desenvolvimento local e no fomento da cultura destes municípios, sendo estes alguns dos compromissos assumidos pela empresa com relação à responsabilidade social.

Este trabalho vem a contribuir com a empresa no sentido de permitir que esta obtenha informações para planejar e adequar os projetos e ações sociais, a partir das informações a cerca da responsabilidade social que vem sendo desempenhada frente à opinião dos públicos pesquisados. O estudo oportuniza a Endesa Cien adotar a ISO 26000 como base de sua gestão de responsabilidade social, orientando e fornecendo recomendações para aprimorar suas práticas, em razão do que já vem sendo desempenhado ser percebido dentro dos padrões da ISO 26000. Os municípios



Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIII Seminário de Iniciação Científica

beneficiam-se na perspectiva de poderem mostrar suas opiniões diante do que a empresa vem executando na área social, concedendo a Endesa Cien a oportunidade de melhorar o relacionamento com estes locais a partir das considerações levantadas por estes públicos.

Palavras-chave: Responsabilidade Social Corporativa; ISO 26000; Responsabilidade Social; Gestão; Comportamento organizacional.

Referências bibliográficas

ASHLEY, Patrícia Almeida (Coord.). Ética e responsabilidade social nos negócios. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

BARBIERI, José Carlos; CAJAZEIRA, Jorge Emanuel Reis. Responsabilidade social empresarial e empresa sustentável: da teoria à prática. São Paulo: Saraiva, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. Administração nos novos tempos. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

ENDESA BRASIL. Relatório Anual de Sustentabilidade 2012, [2013]. Disponível em: <http://www.endesabrasil.com.br/arquivos/END_RA_2012_v9.pdf>. Acesso em: 01 ago. 2014.

_____. Relatório Anual de Sustentabilidade 2013, [2014]. Disponível em: <http://endesabrazil.com.br/2013/pdf/END_2013_RA_web.pdf>. Acesso em: 18 set. 2014.

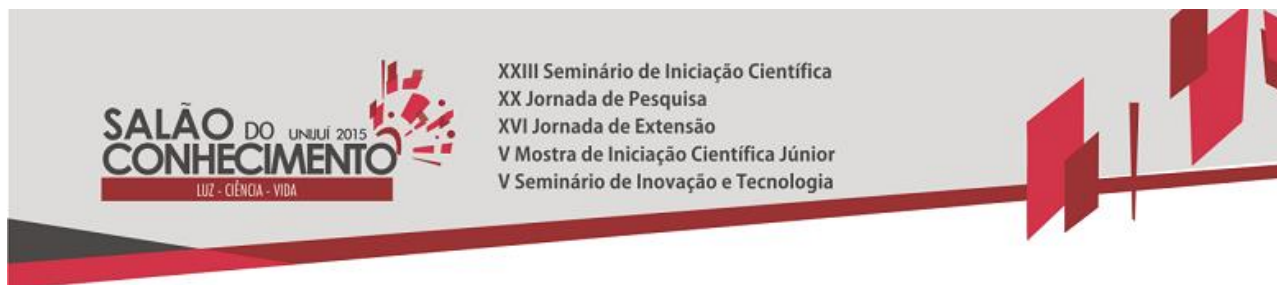
KARKOTLI, Gilson. Responsabilidade Social: uma contribuição à gestão transformadora das organizações. 3ª ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2008.

KROETZ, Cesar Eduardo Stevens. Responsabilidade social e ambiental. Ijuí: Ed. Unijuí, 2009. 82 p., il. (Coleção Educação à distância. Série livro-texto).

MELO NETO, Francisco P. de; FROES, César. Gestão da responsabilidade social corporativa: O caso brasileiro. Da filantropia tradicional à filantropia de alto rendimento e ao empreendedorismo social. 1ª ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

_____. Responsabilidade social e cidadania empresarial: A administração do terceiro setor. 2ª ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DE NORMALIZAÇÃO 26000. ABNT NBR ISO 26000 Diretrizes sobre responsabilidade social. Genebra, CH, 2010. Disponível em: <[http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/\[field_generico_imagens-filefield-description\]_65.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/[field_generico_imagens-filefield-description]_65.pdf)>. Acesso em: 01 ago. 2014.



Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIII Seminário de Iniciação Científica

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DAS NAÇÕES UNIDAS. Relatório do Desenvolvimento Humano 2014. Japão, 2014. Disponível em: <<http://www.pnud.org.br/arquivos/RDH2014pt.pdf>>. Acesso em: 20 ago. 2014.

TINOCO, João Eduardo Prudêncio. Balanço Social: uma abordagem da transparência e da responsabilidade pública das organizações. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

VELLANI, Cassio Luiz. Contabilidade e responsabilidade social: integrando desempenho econômico, social e ecológico. 1ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.