

**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico  
**Evento:** XXIV Seminário de Iniciação Científica

## **O COMPROMISSO DA EMPRESA COM A COMUNIDADE SOB A ÓTICA DA ISO 26000 E DAS AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL<sup>1</sup>**

**Jessica Casali Turcato<sup>2</sup>.**

<sup>1</sup> Monografia de Conclusão do Curso de Graduação em Administração

<sup>2</sup> Bacharel em Administração pela UNIJUÍ

### **1 INTRODUÇÃO**

Os governantes têm buscado formas de erradicar a pobreza e minimizar as desigualdades sociais em seus países, no Brasil é corrente a necessidade de serviços sociais básicos e de políticas de proteção social que garantam o desenvolvimento e o progresso sustentável. Frente à extensa gama de necessidades da população, as organizações sociais, não governamentais e empresariais, trabalham para tornar a comunidade sustentável e fortalecer a resiliência, gerando valor para a sociedade em que estão inseridas.

Neste contexto, insere-se o município de Garruchos, localizado na fronteira oeste do estado do Rio Grande do Sul onde está alocada a empresa originária deste estudo que, distante dos grandes polos, depende economicamente da agricultura, do campo e da pesca, o que pode não gerar renda o ano inteiro. Uma vez que percebem que o baixo poder aquisitivo da população, o sistema educacional deficiente, a violência e a desigualdade social caminham na contramão e dificulta o desenvolvimento dos negócios, as empresas passam a compreender sua função social.

Portanto, o objetivo do presente estudo é apresentar uma análise da relação de uma empresa multinacional do setor energético da fronteira oeste do estado do Rio Grande do Sul instalada no município de Garruchos/RS com a comunidade, pela percepção da própria comunidade – aqui abordada como público externo – difundido pelo comportamento socialmente responsável da organização, por meio das práticas sociais adotadas e do reconhecimento dos princípios de conduta da norma ISO 26000. O estudo identificou os projetos sociais realizados pela empresa e também as percepções do público externo dos municípios de Garruchos/RS e de São Luiz Gonzaga/RS, outro município beneficiado pelos projetos, sobre o desempenho da responsabilidade social corporativa.

### **2 METODOLOGIA**

A pesquisa foi realizada com o público externo dos municípios de Garruchos/RS e São Luiz Gonzaga/RS através de uma amostra não probabilística. Dentro desta amostra estão compreendidos os formadores de opinião de cada município, sendo eles: políticos, jornalistas, representantes sindicais, representantes de instituições sociais, representantes de instituições educacionais, empresários e principais fornecedores da empresa, totalizando 37 pessoas.

A pesquisa foi classificada quanto aos fins e quanto aos meios segundo Vergara (2000). Quanto aos fins classifica-se como exploratória e descritiva.

A pesquisa exploratória possui caráter investigativo e Gil (2010) a define como o tipo de pesquisa que objetiva familiaridade com o problema. A pesquisa descritiva objetiva levantar informações, opiniões, bem como descrever características de determinada população sobre o assunto a ser pesquisado.

**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico

**Evento:** XXIV Seminário de Iniciação Científica

Quanto aos meios classifica-se como bibliográfica, documental e estudo de caso. A pesquisa bibliográfica foi realizada a partir de livros, dissertações, teses, artigos ou em material já publicado. A pesquisa documental pretendeu obter informações a partir de documentos provenientes da organização, neste caso, utilizou-se dos Relatórios Anuais de Sustentabilidade. O estudo de caso consiste na investigação de um fenômeno ou situações da vida real, com o intuito de criar hipóteses e teorias como resultado, como aponta Gil (2010).

Quanto à abordagem é uma pesquisa qualitativa.

O levantamento de dados empíricos deu-se através de questionários com uma pergunta de resposta aberta sobre os projetos sociais desenvolvidos pela organização. Este ocorreu pelo meio eletrônico por meio de uma ferramenta de pesquisa online e também in loco. Foram levantados 37 questionários, sendo 21 do município de Garruchos/RS e 16 de São Luiz Gonzaga/RS. Para mensurar a intensidade das afirmações apresentadas nos questionários, utilizou-se da Escala de Likert com descrições sintéticas associadas a cada categoria.

A base teórica utilizada para atender ao objetivo geral do estudo foi à norma ISO 26000, através dos princípios de conduta e valor relativos à responsabilidade social, assim como as teorias a respeito da responsabilidade social.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os projetos executados pela empresa nas áreas de apoio a educação e desenvolvimento local de acordo com o Relatório Anual de Sustentabilidade de 2013 e 2014 (ENDESA BRASIL, 2014; ENEL BRASIL, 2015), são:

Programa de voluntariado

a) Rede do Bem: programa corporativo com o objetivo de reunir as práticas de voluntariado de todas as empresas do grupo, estreitando a relação com as comunidades atendidas. O programa promove: campanhas assistenciais, doações em desastres climáticos, integração social com atividades de apoio social, educacionais e ambientais, mutirões de reformas e mutirões ambientais. São realizados três mutirões por ano, com a participação de em média vinte colaboradores em cada ação.

Ações educativas

a) Criança Feliz: realizado na cidade de São Luiz Gonzaga/RS em parceria com a Rádio Missioneira Sete Povos, é uma semana educativa com contação de histórias, teatro e oficinas culturais para crianças. As atividades de educação e entretenimento tem o objetivo de fortalecer os valores a serem cultivadas na sociedade, assim como as informações sobre deveres e direitos.

b) Feira do Livro: evento literário em São Luiz Gonzaga/RS organizado pela Prefeitura Municipal através da Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Esporte. Oferece atrações ao público, oficinas, palestras, presença de escritores, contação de histórias e lançamento de livros.

c) Revitalização da Biblioteca Municipal Senador Pinheiro Machado: no ano de 2014 a empresa inaugurou o projeto de reforma da Biblioteca Municipal de São Luiz Gonzaga/RS. Foi realizada a reforma do espaço, adquiridas novas obras literárias, realizada a catalogação digital das obras, instalados climatizadores, recuperação do antigo acervo da biblioteca e reforma das estruturas do local, com a aquisição de novos mobiliários e computadores.

**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico

**Evento:** XXIV Seminário de Iniciação Científica

- d) Doação de instrumentos musicais: essa iniciativa beneficiou escolas públicas de São Luiz Gonzaga/RS que atende crianças, jovens e adultos para o estudo da música.
- e) Sala Multifuncional no Lar da Criança e do Adolescente: criação de espaço de leitura, inclusão digital e reforço escolar para o Lar da Criança e do Adolescente, instituição que abriga crianças infratoras em São Luiz Gonzaga (RS).
- f) Parquinho Infantil: doação de brinquedos para o parque da Escola Municipal de Educação Infantil Fabricio Luiz da Cunha, de São Luiz Gonzaga (RS).

Desenvolvimento local

a) Expo São Luiz: evento em apoio à Associação Comercial Industrial de São Luiz Gonzaga, é uma feira agropecuária com os principais produtores e fornecedores do Estado. Um dos objetivos do evento também é promover o desenvolvimento regional com atrações musicais, literárias e artísticas.

b) Associação Mulheres Integradas: desenvolvido na localidade de São José Velho no município de Garruchos/RS, a associação é produtora de artigos artesanais e em lã, tratando-se de um projeto que visa contribuir com o desenvolvimento educacional, cultural e econômico da população.

Princípios da norma ISO 26000

Princípio 1 Accountability

O princípio da Accountability acerca da responsabilização da empresa pelas consequências de suas ações e decisões no que se refere à sociedade, economia e meio ambiente, demonstra que 48% da amostragem do município de Garruchos/RS concordam que a empresa esteja em cumprimento com o princípio, assim como no município de São Luiz Gonzaga/RS, 50% disseram estar em concordância e em total acordo quanto à conduta da empresa em responder pelas consequências de suas ações em decorrência das leis, contratos, normatizações de grupos sociais ou de suas convicções (BARBIERI; CAJAZEIRA, 2009).

Aponta-se que no primeiro município o número de pessoas que discordam (10%) e estão indiferentes (43%) a este princípio é maior frente aos concordantes e, mesmo apresentando baixo percentual de discordância, o índice de pessoas indiferentes por parte deste público é alto.

Princípio 2 Transparência

Quando indagados sobre a transparência das atividades e o fornecimento de informações as partes interessadas, ambos os municípios concordam que a empresa esteja sendo transparente neste aspecto, 76% em Garruchos/RS e 56% em São Luiz Gonzaga/RS. No primeiro município, 14% perceberam-se indiferentes, diverso dos resultados de São Luiz Gonzaga/RS, em que os maiores índices estão somente em escala de concordância, como apontado, e em total concordância, 38%.

Princípio 3 Comportamento ético

O comportamento ético baseado em atitudes de honestidade, equidade e integridade é percebido em concordância por 81% da amostragem de Garruchos/RS, e por 56% dos respondentes do segundo município que concordam totalmente que a atuação esteja condizente com o princípio. Neste aspecto, não houve quaisquer objeções desfavoráveis nas percepções em São Luiz Gonzaga/RS, e em Garruchos/RS os apontamentos desfavoráveis foram baixos.

Princípio 4 Respeito pelo interesse das partes interessadas

Diante do princípio que demonstra que a empresa considera os interesses das pessoas e grupos interessados que podem ser afetados pelas atividades por ela desempenhadas, uma e outra amostra

**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico

**Evento:** XXIV Seminário de Iniciação Científica

concordam, sendo 76% em Garruchos/RS e 63% em São Luiz Gonzaga/RS, nesse último apresentou-se ainda 31% da amostra com plena concordância. Observa-se que não foram apontadas discordâncias, somente percentuais inferiores de indiferença tanto no primeiro município (19%), como no segundo (6%).

**Princípio 5 Respeito pelo estado de direito**

Ao ser levantado o princípio 5 sobre o cumprimento das leis e normas do local onde a empresa opera, em Garruchos/RS 38% dos respondentes disseram concordar e 29% concordar totalmente com o respeito pelo estado de direito, havendo ainda 24% que se disseram indiferentes. Em São Luiz Gonzaga/RS, 50% concordam, seguido de 44% que concordam totalmente. A responsabilidade social está vinculada a obrigação da empresa em responder pelas consequências de suas ações em decorrências das leis, cumprindo concomitantemente as responsabilidades econômicas, legais, éticas e filantrópicas, e ao mesmo tempo ser lucrativa e obedecer às leis, submetendo-se as leis sociais do mesmo modo que se sujeita as leis fiscais (BARBIERI; CAJAZEIRA, 2009; TORQUATO, 2002).

**Princípio 6 Respeito pelas normas internacionais de comportamento**

Neste princípio, notam-se percentuais próximos aos já apresentados no princípio anterior, contudo, há maior discrepância em Garruchos/RS, pois a maior parte dos respondentes (62%) é indiferente e nenhum deles possui total concordância com a afirmativa como anteriormente, sendo que somente 29% estão de acordo. Em São Luiz Gonzaga/RS houve maior semelhança, com 63% dos respondentes concordando com o princípio, seguido de 31% de total concordância.

**Princípio 7 Respeito pelas normas internacionais de comportamento**

No último princípio exposto relativo ao respeito pelos direitos humanos, observa-se que assim como nas demais percepções dos princípios da ISO 26000, prevalecem os percentuais de amostragem que estão indiferentes ou que dizem discordar no município de Garruchos/RS. Nesse caso, apresentam-se 62% de concordância, entretanto, obteve-se 33% de indiferença no município. O município de São Luiz Gonzaga/RS mostra-se 56% em concordância e 44% em concordância total com o respeito pelos direitos humanos, não destoando em grandes proporções das percepções já descritas nos demais princípios.

Para buscar as percepções dos públicos externos em relação aos projetos e ações sociais que a empresa vem desempenhando, permitiu-se também que este apontasse as áreas que considerava de maior relevância para receber novos projetos e ainda se estavam usufruindo dos projetos já realizados.

Os respondentes quando questionados as seguintes temáticas: função social da organização, compromisso com os interesses da comunidade local, organização promotora do desenvolvimento econômico, criação de empregos e geração de renda, a maioria dos participantes de Garruchos/RS disse concordar (43%), bem como, uma parte menor (19%) disse possuir plena certeza que a empresa é percebida como uma organização socialmente responsável e esteja adotando medidas que considerem os interesses da população e promovam o desenvolvimento da comunidade.

Deve-se considerar que nesta amostra as opiniões dispersaram-se em todos os graus da escala, totalizando 39% de avaliações desfavoráveis e indiferentes.

Em São Luiz Gonzaga/RS, 75% dos pesquisados concordam totalmente com a adoção plena das práticas sociais da empresa, e 25% concordam que essa premissa esteja sendo cumprida.

**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico

**Evento:** XXIV Seminário de Iniciação Científica

Ao abordar temas referentes à imagem social da organização evidencia-se que os dois municípios percebem a empresa compromissada com os principais fundamentos da responsabilidade social empresarial, no que se refere à confiança da população e o respeito por ela demonstrado diante dos esforços das atividades e programas sociais desempenhados pela empresa (BARBIERI; CAJAZEIRA, 2009).

Em função da empresa adotar projetos sociais próprios através de ações diretas sobre a comunidade, o retorno de imagem é maior, pois se origina de uma relação mais próxima com a comunidade, fortalecendo os laços entre as partes (MELO NETO; FROES, 2001).

Em Garruchos/RS houve um aumento para 52% do público que concorda que a empresa esteja agregando valor ao município e esteja sendo a principal apoiadora dos projetos e ações sociais desenvolvidos da região, sem haver totais discordâncias como já demonstrado em outras abordagens e 24% de concordância total.

Ao ter possibilitado que as amostras pudessem opinar a respeito das áreas que consideravam de maior relevância para o desenvolvimento dos projetos, observou-se que nos dois municípios a geração de renda possui maior importância, sendo citadas doze vezes em Garruchos/RS e nove em São Luiz Gonzaga/RS. As demais áreas citadas por relevância foram: educação, seguidos pelo lazer, saúde, assistência social, e cultura e meio ambiente.

Quando questionados se usufruem dos projetos que a empresa já realizou, a maioria das respostas foi positiva, sendo 43% em Garruchos/RS e 50% em São Luiz Gonzaga/RS. Entretanto, 28% da amostra de Garruchos/RS disse não usufruir e apontaram também que os projetos em geral tivessem abrangência maior na população, e que o lazer fosse direcionado para jovens e crianças. E na área de educação, foi citada a formação de mão de obra para jovens e adultos.

#### 4 CONCLUSÃO

As conclusões do estudo apontam percepções favoráveis nos dois municípios quanto a aplicação dos sete princípios da ISO 2600 nas políticas, tomadas de decisão e atividades da empresa, bem como, reconhecem que esta tem desempenhado papel importante no desenvolvimento local. O público externo do município de Garruchos/RS revelou índices de discordância e/ou indiferença, em contraponto a São Luiz Gonzaga/RS, onde prevaleceram percepções mais promissoras.

Em função das indiferenças e discordâncias apresentadas, recomenda-se que a empresa destine maior atenção a este público, a fim de compreender os motivos que levam a não visualização dos empenhos por parte da empresa diante da efetividade dos princípios da ISO 26000 e da responsabilidade social, assim como, possibilitá-los a participar do processo de planejamento dos futuros projetos da área social, criando laços sólidos e de confiança da comunidade com a empresa. Salienta-se ainda que a maior parte dos respondentes nos dois municípios têm usufruído dos projetos e ações executadas. Os públicos pesquisados beneficiam-se na perspectiva de poder expor suas opiniões diante do que tem sido executado em torno da responsabilidade social, concedendo a empresa a oportunidade de melhorar o relacionamento com estes locais a partir das considerações levantadas pelo próprio público.

A responsabilidade social vem sendo tratada como uma nova perspectiva da área do conhecimento da gestão empresarial, neste sentido que se encaixa o mérito deste estudo e, a norma ISO 26000, considerado o principal instrumento de gestão da responsabilidade social em atuação no País, ao ser

**Modalidade do trabalho:** Relatório técnico-científico

**Evento:** XXIV Seminário de Iniciação Científica

identificado pelo público de interesse estudado, agrega valor à empresa e engrandece sua imagem frente aos stakeholders.

A partir dos resultados levantados neste trabalho é possível aprofundar estudos futuros acerca do reconhecimento e aplicação da norma internacional SA 8000, uma vez que a gestão da ISO 26000 possui embasamentos levantados a partir desta norma internacional.

**5 PALAVRAS-CHAVE:** Empresas Socialmente Responsáveis; Práticas Sociais; Princípios da ISO 26000; Responsabilidade Social Corporativa; Responsabilidade Social.

#### 6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

ENDESA BRASIL. Relatório Anual de Sustentabilidade 2013. [2014]. Disponível em: <[http://www.endesabrasil.com.br/arquivos/END\\_RA\\_2012\\_v9.pdf](http://www.endesabrasil.com.br/arquivos/END_RA_2012_v9.pdf)>. Acesso em: 01 ago. 2015.

ENEL BRASIL. Relatório Anual de Sustentabilidade Enel Brasil 2014. [2015]. Disponível em: <[http://enel-ra.com.br/2014/wp-content/uploads/2015/08/END\\_2014\\_RA.pdf](http://enel-ra.com.br/2014/wp-content/uploads/2015/08/END_2014_RA.pdf)>. Acesso em: 20 dez. 2015.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

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.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DE NORMALIZAÇÃO ISO 26000. ABNT NRB ISO 26000 Diretrizes sobre responsabilidade social. Genebra, CH, 2010. Disponível em: <[http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/ap\\_sites/default/files/arquivos/\[field\\_generico\\_imagens-filefield-description\]\\_65.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/ap_sites/default/files/arquivos/[field_generico_imagens-filefield-description]_65.pdf)>. Acesso em: 01 ago. 2015.

TORQUATO, Gaudêncio. Cultura, poder, comunicação e imagem: fundamentos da nova empresa. 1ª ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

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