

**O COMPROMISSO DA EMPRESA COM A COMUNIDADE SOB A ÓTICA DA ISO
26000 E DAS AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL**
**THE COMPANY'S COMMITMENT TO THE COMMUNITY UNDER THE ISO
26000 OPTICS AND SOCIAL RESPONSIBILITY ACTIONS**

Jessica Casali Turcato*

Daniel Knebel Baggio**

Marisandra da Silva Casali***

Eliana Ribas Maciel****

RESUMO

O presente artigo propõe identificar a relação existente entre a empresa e o público externo local a partir da percepção da própria comunidade, baseada nas práticas sociais adotadas e no cumprimento dos sete princípios da norma ISO 26000 referentes ao comportamento socialmente responsável. Para alcançar o objetivo principal deste estudo a fim de identificar a contribuição da empresa nessa relação levantaram-se os projetos sociais desenvolvidos no município de Garruchos/RS e de São Luiz Gonzaga/RS e, identificaram-se as percepções desses públicos tendo como base teórica os sete princípios da ISO 26000 e os temas relacionados à responsabilidade social corporativa. A metodologia utilizada classificou a pesquisa quanto aos fins como exploratória e descritiva, quanto aos meios como bibliográfica, documental e estudo de caso; realizada por aplicação de questionários a amostras não probabilísticas e definidas por critério de intencionalidade. Os resultados apontam uma relação satisfatória entre a empresa e o público externo e, os projetos sociais demonstraram o comprometimento com o enraizamento local e o desenvolvimento da comunidade. Portanto, conclui-se que a responsabilidade social corporativa se mostrou como principal ferramenta para aproximar a comunidade e a empresa, agregando valor a ambos.

Palavras-Chave: Empresas Socialmente Responsáveis. Práticas Sociais. Princípios da ISO 26000. Responsabilidade Social Corporativa. Responsabilidade Social.

ABSTRACT

This paper seeks to identify the relationship between the company and local external public from the perception of the community, based on social practices and in compliance with the seven principles of ISO 26000 relating to socially responsible behavior. To achieve the aim of this study to identify the company's contribution to this relationship arose social projects developed in the municipality of Garruchos/RS and São Luiz Gonzaga/RS and identified the perceptions of these public the theoretical ground the seven principles of ISO 26000 and the issues related to corporate social responsibility. The methodology classifies research as to the

* Bacharel em Administração pela UNIJUÍ. Email: <jeturcato@hotmail.com>.

** Doutor, Professor do PPGDR, UNIJUÍ. Email: <baggiod@unijui.edu.br>.

*** Mestre, Professora do DACEC, UNIJUÍ. Email: <marisandra.casali@unijui.edu.br>

**** Orientadora, Mestre, Professora do DACEC, UNIJUÍ. Email: <eliana.macieli@unijui.edu.br>

purposes as exploratory and descriptive, as the means as bibliographical, documentary and case study; accomplished through the use of questionnaires not probability samples - defined by intentionality criterion. The results show a satisfactory relationship between the company and the external public and social projects demonstrated commitment to the local roots and community development. Therefore, it is concluded that corporate social responsibility was shown as the main tool to bring the community and the company, adding value to both.

Keywords: Corporate Social Responsibility. Principles of ISO 26000. Social Practices. Social Responsibility. Socially Responsible Companies.

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.

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. A análise qualitativa parte da compreensão de um universo vivenciado por uma população, através da adoção de atitudes positivas de escuta e empatia, de forma a perceber internamente suas percepções (GIL, 2010).

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 ANÁLISE DOS RESULTADOS

3.1 Projetos sociais

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. Em 2014, trezentos e vinte e um colaboradores de todo o Grupo envolveram-se nas ações voluntárias, beneficiando 4.706 pessoas.

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. O principal objetivo é possibilitar a comunidade e aos municípios vizinhos a oportunidade do contato direto com o universo literário.

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.

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.

No ano de 2014 os investimentos em projetos sociais na empresa somaram R\$ 344 mil (ENEL BRASIL, 2015).

3.2 Percepções dos públicos externos relativos aos princípios da norma ISO 26000 e as práticas sociais

3.2.1 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%.

O princípio da transparência é evidenciado pelo fato da empresa publicar o relatório anual de sustentabilidade com os principais resultados obtidos no ano, sendo que os temas mais relevantes presentes nos relatórios são definidos a partir do levantamento da opinião dos públicos de relacionamento da empresa e, divulgados com base nas diretrizes da norma AA1000 que busca refletir os impactos econômicos, sociais e ambientais provocados (ENDESA BRASIL, 2014).

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. O conceito de responsabilidade social corporativa fundamenta-se no comportamento ético e responsável, que busca qualidade nas relações com os *stakeholders* (KARKOTLI, 2008).

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 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.

Diante desta percepção, demonstra-se que os públicos que se disseram discordar ou indiferentes, não tenham conhecimento que a empresa adere voluntariamente aos compromissos voluntários e desenvolve suas ações alinhadas aos dez princípios universais do Pacto Global das Nações Unidas e é apoiadora dos Oito Objetivos do de Desenvolvimento do Milênio (ODM), iniciativas internacionais para o desenvolvimento sustentável (ENDESA BRASIL, 2014).

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. Uma vez que a empresa faz parte do Pacto Global das Nações Unidas, esta já adere a princípios relacionados aos direitos humanos, o que demonstra que os públicos externos não têm conhecimento das iniciativas sociais da empresa.

3.2.2 Práticas sociais

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.

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 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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.

Ao ter levantado os projetos sociais desenvolvidos pela empresa, buscou-se mostrar o comprometimento com o enraizamento local.

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 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.

REFERÊNCIAS

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.

ENDESA BRASIL. **Relatório Anual de Sustentabilidade 2013**. [2014]. Disponível em: <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>. Acesso em: 20 dez. 2015.

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

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 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.

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.