

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

JAMILE CARNEIRO DA CUNHA SANTOS

Responsabilidade Social Organizacional: práticas desenvolvidas para o público interno.

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

ÁREA: ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

JOÃO PESSOA- PB

2015

JAMILE CARNEIRO DA CUNHA SANTOS

Responsabilidade Social Organizacional: práticas desenvolvidas para o público interno.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação de Serviço Estágio Supervisionado em Administração, do curso de Graduação em Administração, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do Grau de Bacharel em Administração.

Orientador(a): Prof^a. Robéria César Souto Maior, Dr^a.

JOÃO PESSOA- PB

2015

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S237r	Santos, Jamile Carneiro da Cunha.
	Responsabilidade social organizacional: práticas desenvolvidas para o público interno. / Jamile Carneiro da Cunha Santos. – João Pessoa: UFPB, 2015.
	52f.;il
	Orientador: Profº. Drº. Robéria César Souto Maior. Monografia (Graduação em Administração) – UFPB/CCSA.
	1. Responsabilidade social interna. 2. Universidade Federal da Paraíba. 3. Indicadores. 4. ETHOS. I. Título.
UFPB/CCSA/BS	
(2. ed.): 658(043.2)	

JAMILE CARNEIRO DA CUNHA SANTOS

Responsabilidade Social Organizacional: práticas desenvolvidas para o público interno.

Trabalho de Conclusão de Curso Aprovado em: 02 de março de 2015.

Nota: _____

Banca Examinadora

Prof. Robéria César Souto Maior
Orientadora

Prof. Gabriela Tavares
Examinador

AGRADECIMENTO

Aos meus Pais pelo apoio durante todas as etapas da minha vida e dedicação para realização do sonho da graduação. Aos meus irmãos, minha cunhada e sobrinho pelo apoio e incentivo. Aos familiares que direta ou indiretamente contribuíram para a realização.

As amigas que foram companheiras na jornada de estudo, em especial a Kátia Kelly, todas nós superamos juntas os obstáculos na caminhada e se fortalecendo a cada dificuldade.

Aos professores pelos ensinamentos para formação acadêmica, em especial a minha orientadora Robéria César pela paciência e apoio para realização da monografia.

A Flávio Augusto, Vivianne Rodrigues, Isabelle Geovanna e Ana Cordeiro que incentivaram, apoiaram, acreditaram que seria possível essa conquista.

Aos colegas de trabalho que colaboraram pela realização da pesquisa e ao Chefe Marcelino Brito que possibilitou a pesquisa e se disponibilizou a transmitir as informações necessárias.

A Deus por ter me fortalecido para superar as dificuldades e dúvidas no decorrer do curso.

RESUMO

Esta monografia aborda o tema Responsabilidade Social Interna (RSI), que segundo Asheley et al (2005) significa buscar um relacionamento ético e responsável com os funcionários, além de atender as obrigações trabalhistas. A sociedade está cobrando maior transparência e qualidade dos serviços das organizações públicas, sendo assim oportuna a pesquisa na organização pública, pois a RSI gera esses benefícios. A pesquisa foi desenvolvida no Almoxarifado Central da Universidade Federal da Paraíba, com a colaboração dos funcionários efetivos e terceirizados. O objetivo do trabalho é conhecer as percepções dos funcionários sobre as práticas RSI desenvolvida na organização. Obteve como técnica de pesquisa natureza exploratória, com abordagem quantitativa e qualitativa e como instrumentos utilizou-se uma pesquisa bibliográfica e questionário. Para elaboração do questionário utilizou-se como base os Indicadores do Instituto ETHOS, os indicadores disponibilizado para as organizações para serem utilizadas como uma ferramenta de gestão para as organizações que desejam ser Socialmente Responsáveis. Após a elaboração dos questionários e aplicações, a análise dos dados obteve como resultado o ponto forte da RSI da organização o relacionamento com os terceirizado, apontando que é cumprindo uma boa relação contratual. Como ponto mais fraco foi a responsabilidade com a aposentadoria dos seus colaboradores.

Palavras- chave:

Responsabilidade Social Interna, RSI, Universidade Federal da Paraíba, Indicadores, ETHOS.

SUMÁRIO

LISTA DE GRÁFICOS.....	8
1 INTRODUÇÃO	9
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA.....	10
1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA.....	12
1.2.1 Objetivo geral.....	12
1.2.2 Objetivos específicos	12
1.3 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA.....	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1 EVOLUÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL	15
2.2 CONCEITOS	17
2.2.1 Responsabilidade social externa.....	20
2.2.2. Responsabilidade social interna.....	21
2.3 INDICADORES	22
2.4 INSTITUTO ETHOS	24
3 METODOLOGIA DE PESQUISA.....	29
3.1. SUJEITO DA PESQUISA.....	29
3.2. TIPO E TÉCNICA DE PESQUISA	29
3.3. POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	30
3.4 INSTRUMENTOS DE PESQUISA	30
3.5 ANÁLISE DOS DADOS	31
4 ANÁLISE E TRATAMENTO DOS RESULTADOS	32
4.2 DIÁLOGO E PARTICIPAÇÃO	33
4.3 RESPEITO AO INDIVÍDUO	36
4.4 TRABALHO DECENTE	37
4.5 QUADROS RESUMO	41
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E LIMITAÇÕES DA PESQUISA	43
6. RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES	45

REFERÊNCIAS	46
ANEXO	49
APÊNDICE	50

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 01: Avaliação do indicador “Relação com sindicato”.....	33
GRÁFICO 02: Avaliação do indicador “Gestão participativa”.....	34
GRÁFICO 03: Avaliação do indicador “Gestão participativa”.....	35
GRÁFICO 04: Avaliação do indicador “Relações com trabalhadores terceirizados”	36
GRÁFICO 05: Avaliação do indicador “Política de remuneração, benefícios e carreira”.....	37
GRÁFICO 06: Avaliação do indicador “Cuidados com saúde, segurança e condições de trabalho”.....	38
GRÁFICO 07: Avaliação do indicador “ Compromisso com o desenvolvimento profissional”.....	39
GRÁFICO 08: Avaliação do indicador “Preparação para a aposentadoria”	40

1 INTRODUÇÃO

No Brasil as atividades relacionadas com a Responsabilidade Social são recentes, embora haja muito tempo as empresas se mostrem preocupadas com os problemas da sociedade de modo pontual, o que pouco a pouco vem sendo alinhadas com a estratégia organizacional. Essa nova visão surgiu quando foram detectados que os problemas sociais estavam limitando o desenvolvimento da empresa (CAMPOS; ROSA, 2011).

A responsabilidade social (RS) é um assunto que vem sendo abordado com frequência, pois com as constantes mudanças no contexto econômico a comunidade vem sofrendo impactos negativos (como desigualdade social, desemprego, violência, criminalidade, poluição, déficit habitacional, problemas nos serviços públicos de saúde e educação). A partir dos problemas sociais gerados, as empresas tem se concentrado em apresentar preocupação com a comunidade em geral desenvolvendo ações externas de responsabilidade social, que são divulgadas e facilmente visíveis pela população. Esse tipo de ação é pensado de forma estratégica para que gere benéficos para a imagem da organização, sendo assim uma forma de prestar contas à sociedade (BORGER, 2001; DIAS, 2012; CERQUEIRA; FRANCISCO, 2010).

Entretanto, os problemas envolvem não só o ambiente externo de uma organização, mas também o ambiente interno. Com a evolução das políticas de RH no Brasil as pessoas estão sendo reconhecidas como o capital humano, que tem enriquecido o capital intelectual das empresas, fazendo com que elas passem a se preocupar mais com a qualidade de vida e desenvolvimento dos funcionários (CAMPOS; ROSA, 2011).

Para ser socialmente responsável com o público interno, uma organização não deve se restringir em cumprir apenas os direitos regidos pela legislação trabalhista e pela Organização Internacional do Trabalho (OIT). Faz-se necessário buscar o desenvolvimento do funcionário, o respeito às culturas regionais, um relacionamento ético e responsável com os funcionários e instituições que representem a classe trabalhadora (ASHELEY et al, 2005).

No serviço público o cenário global está trazendo novos desafios para a sociedade e estados do País. Surge uma reorganização dos Estados para superar os desafios do presente. A mudança se projeta para deixar a visão de um Estado

assistencialista e paternalista. Para isso é necessário uma política gerencial com o objetivo de reduzir custos, melhorar a comunicação com a sociedade e exigir resultados apresentados pelos funcionários a partir das atividades desenvolvidas. O desafio é conseguir mudar as práticas antigas que não atendem às novas demandas. Com isso devem-se ser incorporadas novas técnicas gerenciais que possibilitem a mudança de cultura do trabalho público, pensando em qualidade, produtividade, responsabilidade dos funcionários. (CARDOSO in PEREIRA, SPINK, 1999)

Para que ocorra responsabilidade social a organização deve se comprometer também com os *stakeholders* e tomando medidas que afetem grupos atingidos pelas ações da organização, envolvendo cuidados com o meio ambiente, relação transparente com a sociedade, incentivo e subsídios para o diálogo e participação dos funcionários. (CAMPOS; ROSA, 2011).

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA

O conceito de responsabilidade social surgiu na Europa e nos Estados Unidos, sendo encontradas limitações para sua empregabilidade causada pelos aspectos reais e culturais das regiões. Ao ser empregado em organizações brasileiras são percebidas dificuldades ainda maiores decorrentes da realidade do cenário organizacional e empresarial brasileiro. (ASHELEY et al, 2005).

Como afirma a autora,

É inoportuno querer adotar estratégias empresariais elaboradas em outros países, esperando que os resultados se expressem da mesma forma aqui, no Brasil. O aspecto cultural de uma nação, região ou localidade determina o que se pode esperar como resultados de determinada atitude ou ação. É necessário, assim, que as estratégias de responsabilidade social empresarial sejam criadas e desenvolvidas de acordo com a realidade brasileira e das distintas regionalidades deste imenso país. (ASHELEY et al, 2005, p. 70).

Segundo Dias (2012) para a implantação da RS é importante reconhecer e identificar qual o público que se deseja atingir, para que assim consiga um alinhamento com a estratégia da organização, podendo ser relacionada aos clientes, acionistas, governo, comunidade, meio ambiente, fornecedores e funcionários, inclusive os terceirizados. As decisões tomadas pela organização envolvem os

serviços que dependendo do alinhamento em todas as áreas, podendo interferir de forma positiva ou negativa no trabalho desenvolvido. As responsabilidades com os funcionários são importantes para o funcionamento da empresa, sendo abordado pela Organização Internacional de Normatização.

A respeito de como lidar com os funcionários a Organização Internacional de Normalização (ISO) considera que é importante para o funcionamento da organização um líder capaz de ouvir, considerar e não reprimir a opinião dos interessados, liberdade de reunião pacífica e liberdade de divulgação de informações, idéias por diferentes meios de comunicação, esclarecer os objetivos da organização, divulgar resultados. (ABNT NBR ISO 26000:2010)

Conforme Dias (2012), responsabilidade social pode ser abordada como a maneira que as empresas ou organizações se relacionam com os *stakeholders*, que são as partes atingidas de alguma maneira por sua atividade. Nos aspectos que dizem respeito aos funcionários estão envolvidos a questão das condições de trabalho, salário, possibilidade de promoção e crescimento profissional, liberdade de associação e direitos de negociação, informação e transparência, igualdade de tratamento, horários definidos, segurança e saúde no trabalho.

Com base no termo *stakeholder*, Machado Filho (2002, p. 8) aponta que

[...] os gestores têm a atribuição ética de respeitar os direitos e promover o bem entre todos os agentes afetados pela firma, incluindo neste conjunto de agentes os clientes, fornecedores, funcionários, os acionistas ou cotistas (majoritários e minoritários, a comunidade local, bem como os próprios gestores

Este trabalho relaciona a Responsabilidade Social no que diz respeito ao público interno tratando temas como: diálogo e participação, respeito ao indivíduo e trabalho decente, baseado nos indicadores do Instituto Ethos.

O Instituto Ethos surgiu em 1998, na época as ações de Responsabilidade Social das empresas no Brasil se resumiam a filantropia. O instituto foi criado com o objetivo de expandir a RS empresarial para modificar a sociedade. Na ocasião os movimentos relacionados a esse tema eram bastante discutidos nos Estados Unidos e dois brasileiros (Oded Grajew e Valdemar de Oliveira Neto) que fundavam o instituto buscaram disseminar palestras oferecidas pelo Instituto Business for Social Responsibility para as Américas (ETHOS; UNIETHOS, 2008).

O trabalho foi desenvolvido na Universidade Federal da Paraíba que é uma escola de ensino superior, estrutura em quatro campos (João Pessoa, Areia, Bananeiras, Rio Tinto e Mamanguape). A pesquisa foi aplicada em um dos setores que desenvolve atividades complementares ao objetivo central da universidade, porém de grande importância para todo o desenvolvimento das atividades. O setor foi o almoxarifado central que realiza as atividades de recebimento, armazenamento, conferencia e outras para acompanhamento e pagamento de materiais.

Neste sentido, buscou-se responder o seguinte problema de pesquisa: Quais as percepções dos colaboradores do Almoxarifado da Universidade Federal da Paraíba sobre as práticas de Responsabilidade Social Interna desenvolvida na organização?

1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

1.2.1 Objetivo geral

Verificar qual a percepção dos colaboradores do Almoxarifado Central da Universidade Federal da Paraíba sobre as práticas de Responsabilidade Social Interna.

1.2.2 Objetivos específicos

- Verificar, de acordo com a variável do Instituto ETHOS, a percepção sobre diálogo e participação.
- Identificar, segundo a variável do Instituto ETHOS, a percepção sobre respeito ao indivíduo.
- Verificar, de acordo com o Instituto ETHOS, a percepção sobre trabalho decente.

1.3 JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

Denhardt (2012) aponta que a teoria e a prática devem andar de forma conjunta, mas na administração pública essa ligação algumas vezes não possui êxito. Nas organizações públicas os funcionários focam sua atenção em atividades operacionais do cotidiano e não percebem que o conhecimento teórico sobre determinados assuntos são para aprimoramento de suas atividades. Portanto, o conhecimento teórico sobre a forma de fazer as atividades, de relacionamento e com determinados temas (como a responsabilidade social) se faz necessário para que na prática as coisas ocorram em sua forma mais plena.

As organizações se modificam de acordo com as mudanças que ocorrem no ambiente, no mercado e as constantes transformações da tecnologia. Assim como essas mudanças afetam as organizações, as atividades desenvolvidas afetam a sociedade e o meio ambiente. Com esses impactos causados na sociedade e no meio ambiente, a posição da organização, tanto privada como pública precisa ser revista em função dos problemas causados. (BORGER, 2001)

As instituições organizacionais vêm sendo cobradas pela sociedade para que haja uma reorganização da gestão pública, sendo exigido que se tenha uma postura socialmente responsável com os públicos externo e interno. Essa postura busca alcançar a “qualidade ética sustentável”. (FERREIRA, 2010)

A Organização Internacional de Normalização (ISO) possui normas para que as empresas obtenham diretrizes para a responsabilidade social, as normas são criadas para facilitar o comércio, as boas práticas de gestão e avanço tecnológico, sendo aplicável em qualquer tipo de organização, inclusive em órgãos públicos. Tendo como um dos princípios envolverem as partes interessadas nas atividades, criando uma oportunidade de diálogo entre a organização e os *stakeholders* com o objetivo de estabelecer uma base sólida para decisões da organização. (ABNT NBR ISO 26000:2010)

Sendo assim se torna importante o estudo acadêmico a respeito da Responsabilidade Social Organizacional Interna, visto que a sociedade vem cobrando maior transparência e qualidade nos serviços prestados pelas organizações públicas. A instituição necessita revisar a forma como lida com a

responsabilidade social interna e externa, para uma postura de gestão com maior ênfase ao tema abordado. De acordo com Véras (2009, p.13-14),

Existe, adicionalmente, a justificação de se tratar de um tema novo, em construção, relevante para a sustentabilidade das organizações e do ambiente em que se situam, mormente em se tratando de uma instituição pública, para as quais estes assuntos devem ter uma importância acentuada.

A pesquisa se justifica por ser importante o conhecimento sobre os impactos causados pelas práticas de RS interna em uma organização pública, visto que influenciam as atividades e o convívio no ambiente de trabalho, contribuindo também para a organização com conhecimentos teóricos. Existem muitos estudos acadêmicos sobre Responsabilidade Social sendo a maioria focada em problemas que ocorrem fora do ambiente organizacional, muitas vezes passando despercebidos os elementos que envolvem o público interno. Dessa maneira despertou o interesse de estudar a responsabilidade social na visão de que vai além das práticas de melhoria da comunidade externa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 EVOLUÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Até o século XIX a Responsabilidade Social e a Ética (RSE) eram consideradas uma doutrina nos Estados Unidos e Europa; sendo um conjunto de princípios que serviam de base para um sistema. Nessa época quem podia conduzir as empresas de modo corporativo eram o Estado e a Monarquia, não sendo interessante para as organizações privadas. Os monarcas expediam alvarás para organizações que tivessem interesse em executar atividades que beneficiassem a sociedade, como a exploração e a colonização para um Novo Mundo (ASHLEY et al, 2005).

Stoner e Freeman (1985) afirmam que entre a Guerra Civil Americana e a Grande Depressão, as ações de responsabilidades sociais das empresas eram influenciadas apenas pelas leis e pelas pressões dos grupos que defendiam as leis trabalhistas.

O pensamento de RSE nas empresas privadas surgiu em 1919, quando ocorreu o julgamento do caso “Dodge versus Ford”, nos Estados Unidos. A empresa tinha como presidente e acionista majoritário Henry Ford que foi contestado por tomar decisões que não eram aceitas pelos outros sócios, sendo que as decisões tinham objetivos sociais, que beneficiavam os funcionários e clientes. Ao final do julgamento a suprema corte deu o parecer favorável aos Dodges, alegando que a corporação existe para defender os interesses dos acionistas e que os diretores têm liberdade para tomar decisões que busquem aumentar o lucro dos acionistas (ASHLEY et al, 2005).

Em consequência da Grande Depressão e Segunda Guerra Mundial, passou a ser discutido com mais freqüência, o pensamento de que as corporações devem se preocupar apenas com os interesses dos acionistas e a suprema corte passou a analisar de forma diferenciada as questões filantrópicas das empresas. Com a ampliação das organizações e seu impacto na sociedade foi observado que as questões filantrópicas seriam importantes para o desenvolvimento da sociedade, o que fez com que fosse a corte favorável a diversos processos de filantropia corporativa. A partir desses casos e outros, como o da *Company versus Barlow* que

teve que doar dinheiro para a Universidade de Princeton, os defensores da responsabilidade social e da ética, entenderam que se a filantropia corporativa era ação valida então outras ações que beneficiavam a sociedade também seriam, como por exemplo, o abandono de práticas que ocasionasse danos ao meio ambiente. Também defendido pelos grupos de movimentos pelos direitos civis e dos consumidores, que alegavam que o crescimento dos problemas sociais eram causados pelas corporações (ASHLEY et al, 2005; STONER, FREEMAN, 1985).

O escritor Andrew Carnegie classifica a responsabilidade social em dois princípios: da caridade e o de custódia. O da caridade aponta que os empresários ricos são os responsáveis em ajudar os necessitados, incluindo os idosos e desempregados; a obrigação de ajudar é dos indivíduos afortunados e não da empresa; o valor não era fixo, ficando a critério do doador. Nas palavras do autor o princípio da caridade é: “Doutrina de responsabilidade social que exige que os indivíduos mais ricos auxiliem os membros menos afortunados da sociedade.” (STONER, FREEMAN, 1985, p.72).

No princípio da custódia, tanto as empresas como os indivíduos ricos servem de guardiães de sua propriedade. Os recursos financeiros devem ser utilizados para problemas legítimos da sociedade. Segundo o autor o princípio de custódia é uma “Doutrina bíblica que exige que as empresas e os indivíduos ricos se vejam como guardiães, ou zeladores, mantendo suas propriedades em custódia, para o benefício da sociedade como um todo.” (STONER, FREEMAN, 1985, p.72).

Sobre esses princípios Stoner e Freeman (1985) afirmam que entre as décadas de 1950 e 1960, os dois eram aceitos pelas empresas americanas. Os empresários passaram a aceitar que quanto maior o seu poder, maior sua responsabilidade com a sociedade. Aqueles que não aceitavam os princípios perceberam que com o passar do tempo iriam ser obrigados pelas leis ou pela pressão da sociedade.

Na sociedade brasileira a responsabilidade social (RS) foi aceita em meados dos anos de 1970, sendo implantada pela Associação dos Dirigentes Cristãos de Empresas e tinha como atividade inicial discutir sobre o balanço social. As questões de RS devem ser pensadas de forma estratégica pelas empresas, buscando assim uma maior consciência dos empresários com as suas responsabilidades e com as questões sociais. Foi a partir desse momento que as empresas passaram a enxergar a importância das preocupações com os problemas sociais dos seus

stakeholders e sociedade, saindo da idéia de que as empresas existem apenas para gerar lucros para os proprietários (ASHLEY et al, 2005).

A RS é um tema que está evoluindo muito no contexto de organizações brasileiras, provocando um crescimento de estudos acadêmicos e fundações promotoras do conceito, sendo a principal o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. Podemos observar que a responsabilidade social é uma preocupação de todas as empresas e indivíduos na sociedade e vai evoluindo com o passar do tempo, as constantes transformações da sociedade global têm causado mudanças e preocupações. Dessa forma Ashley et al (2005, p. 70) afirmam que

O que se espera de uma empresa realmente preocupada em contribuir para a solução dos problemas de base da sociedade é que ela tenha uma política institucional firme, ética, dinâmica e empreendedora, e que a responsabilidade social seja um processo natural dentro dela, fluindo como a responsabilidade individual de cada cidadão.

Sendo assim é necessária uma mudança de comportamento das organizações frente à sociedade, dando importância aos aspectos como cultura, ambiente e ética. Dessa forma é fundamental para a responsabilidade social que as empresas deixem de lado o pensamento apenas técnico e de retorno econômico, buscando agir se preocupando com os indivíduos, com a comunidade e com os impactos ambientais causados em todas as áreas no decorrer de suas atividades e da vida do produto. Essa mudança é influenciada principalmente pela globalização, o crescimento da tecnologia da informação que facilita a transmissão das informações com maior rapidez e a concorrência mundial. Aqueles que não evoluem para esse pensamento perdem a competitividade no mercado global que exige essa mudança, deixando os *stakeholders* insatisfeitos com o desempenho da organização (VÉRAS, 2009).

2.2 CONCEITOS

Não existe um conceito comum a todos os estudiosos sobre o que é responsabilidade social corporativa, pois está em construção e merece atenção na sua amplitude de envolvimento de uma organização.

Com a evolução do pensamento sobre responsabilidade social a sociedade vem cobrando das empresas sua participação. As organizações hoje vêm se

envolvendo muito mais, assim como a população também exige muito mais a atuação das empresas. Hoje sendo reconhecida pela maioria das empresas a necessidade de obedecer além das leis e de buscar apenas o maior retorno financeiro, as empresas vêm se conscientizando que devem satisfação para vários grupos de interesse. De acordo com Robbins (2000, p.20),

À medida que os gerentes passaram a ter mais consciência do número de interessados aos quais devem satisfazer, ampliaram seus critérios de decisão para incluir o respeito e a proteção de direitos básicos dos indivíduos (como, por exemplo, privacidade, expressão, julgamento justo) e garantir que as regras sejam aplicadas de modo justo e imparcial.

Montana e Charnov (1999) caracterizam a RS em três níveis de envolvimento: o da obrigação social, da responsabilidade social e da sensibilidade social. O nível da obrigação social: enquadra as organizações que apenas cumprem o que é exigido pelas leis e têm como principal objetivo o lucro. Na abordagem da responsabilidade social, as empresas que visam o lucro, mas também buscam soluções para problemas da sociedade, desde que não afetem o financeiro. Como Montana e Charnov (1999, p. 38 e 39) explicam,

A abordagem da responsabilidade social reconhece que a empresa tem responsabilidades econômicas e sociais. As responsabilidades econômicas são a otimização dos lucros e o aumento do patrimônio líquido dos acionistas. As responsabilidades sociais consistem em lidar com os problemas sociais atuais, mas somente até o ponto em que o bem-estar econômico da empresa não é afetado de forma negativa. Os grupos de ação social são reconhecidos e pode-se até contribuir com eles, encorajando gerentes e funcionários a fazerem o mesmo.

A última abordagem é a da sensibilidade social que envolve as empresas que além do lucro, como o diferencial do nível anterior, tem a preocupação com os problemas sociais do presente e futuro, tornando-se uma empresa proativa, para essas questões podendo utilizar recursos financeiros da organização. Assim Montana e Charnov (1999, p. 40), aborda que

A abordagem da sensibilidade social enfatiza que a empresa não tem apenas responsabilidades econômicas e sociais- ela também precisa se antecipar aos futuros problemas sociais e destinar recursos organizacionais para lidar com esses problemas. Isso é feito através de adaptação proativa, ou seja, prevendo problemas futuros e lidando com eles agora. Esses problemas podem não estar diretamente relacionados à empresa, mas sua solução beneficiará a sociedade como um todo. É um método muito aberto e reconhece a responsabilidade do gerente para com os proprietários da empresa e também para com a sociedade.

Harrison (2005) caracteriza a RS em quatro componentes, aproximando assim de como aborda Montana e Charnov (1999). Primeiro a responsabilidade econômica, a legal que atende aos objetivos dentro da lei, a moral que implica em seguir costumes e comportamentos implantadas pela sociedade e responsabilidade genérica que são as filantrópicas.

A visão de RS de Dias (2012) é a do *stakeholders*, que foi aceita com maior força no século XX, que defende que a organização deve compreender as necessidades dos indivíduos, que tem relação de forma direta ou indireta nas ações desenvolvidas pela organização, sendo uma consequência da inter-relação entre os agentes que compõem o mercado. O ambiente organizacional é composto por pessoas ou grupos que utilizam os serviços/produtos prestados e os que trabalham para o desenvolvimento. O autor afirma que “A RS pode ser entendida, portanto, como a forma que têm as empresas e demais organizações de relacionar-se com diversos grupos de interesse e indivíduos que de algum modo são afetados por sua atividade.” (DIAS, 2012, p. 60).

Alguns dos grupos que fazem parte dos *stakeholders* são os acionistas que buscam como responsabilidade social a transparência e informação, baixo custos e alto retorno. Os clientes buscam qualidade do produto/serviço, cumprimento de promessas, informação. A administração pública busca os impostos sobre os serviços prestados. Os trabalhadores querem condições melhores de trabalho, salários adequado, direito de associação e de negociação, horários definidos. Outros *stakeholders* que fazem parte de uma organização são fornecedores, distribuidores, imprensa, órgãos de defesa dos consumidores, empresas concorrentes (DIAS, 2012).

Polacchini (2008, p.80) percebe a RS com a mesma linha de pensamento dos outros autores citados anteriormente, conceituando como:

A empresa socialmente responsável é aquela que possui a capacidade de considerar os interesses das diferentes partes (acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo, e meio-ambiente) e conseguir incorporá-los no planejamento de suas atividades, buscando atender às demandas de todos e não apenas dos acionistas ou proprietários.

Para Schermerhorn Jr. (2006) o conceito de responsabilidade social é uma obrigação da empresa em executar as atividades de maneira que atenda os

interesses dos indivíduos e grupos que são afetados pela forma de agir das organizações.

Ashley et al (2005, p.3) defendem que a RS está diretamente ligada a ética, que uma organização só pode ser considerada socialmente responsável se seguir o caminho da ética. Apontando como,

Afinal, o próprio fato de qualquer noção de responsabilidade empresarial envolve uma elaboração ética e vice-versa: qualquer reflexão sobre ética sempre tem em mente as responsabilidades percebidas como intrísecas às organizações.

A RS pode ser abordada em duas dimensões, a externa que envolve os cuidados a comunidade que está ligada a organização e a interna que são os cuidados com os funcionários (POLACCHINI, 2008).

2.2.1 Responsabilidade social externa

Na dimensão externa são abordadas ações desenvolvidas na comunidade, a relação com os parceiros que atuam fora da organização, cuidado com as relações internacionais e com o meio ambiente. A empresa deve contribuir com o desenvolvimento da sociedade, proporcionando trabalho, renda e receita fiscal para a administração pública. Algumas ações que podem ser realizadas pela empresa nesse âmbito, segundo Dias (2012, p. 74), são a

- geração de emprego no âmbito local de influência;
- privilegiar fornecedores locais;
- realizar doações ou patrocínios a ONGs locais, desenvolver iniciativas sociais, esportivas, culturais, ambientais etc.;
- adotar os princípios do voluntariado corporativo, incentivando a realização de trabalho voluntário na comunidade do entorno;
- contribuir para a captação de fundos em prol de causas sociais e/ou ambientais.

Observa-se que as empresas percebem que seu desempenho pode ser afetado pelas relações com seus parceiros que são clientes, fornecedores, subcontratadas ou competidoras. Dias (2012, p. 74), abordando este aspecto diz que

Quanto ao respeito aos consumidores, a expectativa é que as empresas procurem oferecer de modo eficaz, ética e ecologicamente correto os produtos e serviços que os consumidores necessitam e desejam.

Os cuidados que devem ser tomados com as relações internacionais são que as empresas necessitam se envolver com os temas em discussão global como o direito humano, colaboração com as empresas internacionais, o aquecimento global. Para lidar com os problemas ambientais nacionais e internacionais a empresa deve agir de modo socialmente responsável para não degradar o meio de forma a gerar impactos irreversíveis, uma das ações seria incentivar a redução dos impactos ambiental decorrente das suas atividades produtivas.

2.2.2. Responsabilidade social interna

Para Dias (2012) a RSI envolve as práticas que estão relacionadas ao bem-estar dos funcionários, sendo necessário investir nos recursos humanos da organização, se preocupando com a saúde e segurança desses no ambiente de trabalho, buscando a melhor maneira na hora de mudança para que ocorra uma boa adaptação. É importante manter o equilíbrio entre os interesses e preocupações dos *stakeholders*. A RSI então envolve principalmente lidar com as reivindicações dos funcionários da empresa e também as atividades respeitando o meio ambiente.

Para Polacchini (2008) os cuidados apenas com o público externo e com o meio ambiente não faz a organização ser socialmente responsável, sendo necessário investir no ambiente interno para ter um retorno. Nas palavras da autora,

[...] o empresário deve investir no bem-estar do funcionário e seus respectivos dependentes, garantir que as condições do ambiente de trabalho sejam saudáveis e adequadas ao desempenho de suas atividades e, finalmente, apostar em uma forma de comunicação interna, tão clara e transparente, que não deixe dúvidas ou equívocos no que tange a mensagem transmitida. Todas estas são formas de assegurar simultaneidade de forças que concorrem para a satisfação dos seus clientes e, ou, consumidores. (POLACCHINI, 2008, p. 82-83)

Complementando o pensando de Polacchini (2008) a respeito de como agir com os funcionários, observa-se como o Instituto Ethos fala em seu site (no conteúdo: gestão social responsável- público interno) da importância da responsabilidade social interna, explicando o porquê da necessidade de ações que tragam bem-estar para os funcionários. Sendo assim,

O funcionário é um dos mais importantes *stakeholders* da empresa. **Atuar de forma socialmente responsável com o público interno significa mais do que respeitar os direitos garantidos pela legislação.** Isso é imprescindível, mas também é necessário investir no seu desenvolvimento

pessoal e profissional, assim como oferecer sucessivas melhorias nas suas condições de trabalho. É preciso ainda respeitar as culturas locais e manter um **relacionamento ético e responsável com as minorias e com as instituições que representam seus interesses.**

Para auxiliar as empresas e organizações na avaliação de seu comportamento de RS existem corporações que desenvolvem indicadores para avaliar se a empresa ou organização desenvolve medidas que atende a responsabilidade social externa e interna.

2.3 INDICADORES

O acompanhamento do desenvolvimento da RS nas organizações é um grande desafio, pois não existe um modelo universal de medição, mas existem corporações que buscam desenvolver indicadores que servem para gerar balanços sociais com o intuído de serem acompanhadas as ações de responsabilidade social. Algumas corporações emitem selos ou certificações que determinam o compromisso das organizações (VÉRAS, 2009).

A seguir é demonstrado um quadro elaborado por Karkotli e Aragão (2004, p. 123) que apresenta de forma resumida os indicadores e seu enfoque. Esses indicadores foram desenvolvidos por corporações, para que sirvam como ferramenta para acompanhamento da gestão socialmente responsável. As empresas e organizações podem escolher o indicador que melhor se enquadre nas atividades desenvolvidas.

Indicadores	Enfoque
Balanço social	Demonstra publicamente um conjunto de informações sobre projetos, benefícios e ações sociais dirigidos aos empregados, investidores, acionistas e à comunidade, dando transparência às atividades que buscam melhorar a qualidade de vida para todos. Esse instrumento evidencia a responsabilidade social em valores monetários direcionados às ações sociais, ou seja, apresenta os montantes investidos.
SA 8000	Norma composta por nove requisitos, tendo como referência os padrões de gerenciamento da qualidade ISO 9000 e o padrão de gerenciamento ISO 14000. A norma SA 8000 segue a estrutura que enfatiza a importância da melhoria contínua através de auditagem por órgão independente. Focaliza principalmente a busca de fornecedores éticos aumentando a cadeia produtiva socialmente responsável.
AA 1000	Processo direcionado a dar suporte às organizações no gerenciamento e na comunicação da responsabilidade social. Focaliza as opiniões e necessidades dos <i>stakeholders</i> que devem integrar o processo, orienta o estabelecimento de metas organizacionais que respeitam os interesses de cada parte e sugere indicadores de performance para avaliação dessas metas.
Global Compact	Preconiza o comprometimento da empresa através de uma carta de adesão ao grupo de cooperação internacional, visando a promoção dos direitos humanos, trabalho e meio ambiente, através da troca de experiências socialmente responsáveis.
Indicadores Ethos de Responsabilidade Social	Ferramenta de diagnóstico organizacional que avalia o estágio em que se encontram as práticas de responsabilidade social nas empresas, facilitando a visualização das ações mais urgentes que devem ser trabalhadas, bem como o posicionamento da organização perante um grupo de <i>benchmark</i> .

Quadro 1

Fonte: KARKOTLI; ARAGÃO, p.123, 2004.

A maioria dos autores estudados demonstrou que a RS vem sendo vista principalmente nas empresas privadas, sendo pouco debatidas as dimensões que são cabíveis na administração pública que também têm obrigação de desenvolver uma gestão de forma responsável e ética, sendo cobrada pela sociedade em termos de transparência, prestação de contas, gestão dos funcionários, segurança e qualidade de vida no trabalho. Dessa forma, é sim compatível e de grande importância a gestão de forma socialmente responsável pelos gestores das organizações públicas (VÉRAS, 2009).

2.4 INSTITUTO ETHOS

O Instituto Ethos foi criado em 1998 por um grupo de empresários e se caracteriza pelos incentivos para que as empresas se mobilizem e desenvolvam uma gestão socialmente responsável. Essas empresas que aderirem à forma de gestão socialmente responsável devem ser baseadas no diálogo, na incorporação da responsabilidade social e na preocupação com o envolvimento com os *stakeholders* (ETHOS, UNIETHOS, 2008; KARKOTLI, ARAGÃO, 2012).

Para o Instituto Ethos o trabalho consiste em desenvolver nos gestores a visão da importância da responsabilidade social na gestão fazendo com que as empresas caminhem para além do investimento social. Teve como desafio inicial disseminar o conceito de RS no Brasil e sensibilizar os empresários (ETHOS, UNIETHOS, 2008).

As atividades desse Órgão são orientadas pela missão definida como: “Mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável” (ETHOS, UNIETHOS, 2008, p. 4).

Para aquelas empresas que aderirem às práticas de RS, o Instituto Ethos se compromete em auxiliar as instituições a:

1. compreender e incorporar de forma progressiva o conceito do **comportamento empresarial socialmente responsável**;
2. implementar políticas e práticas que **atendam a elevados critérios éticos**, contribuindo para o alcance do sucesso econômico sustentável em longo prazo;
3. assumir suas **responsabilidades com todos aqueles que são atingidos por suas atividades**;
4. **demonstrar a seus acionistas a relevância de um comportamento socialmente responsável** para o retorno em longo prazo sobre seus investimentos;
5. identificar **formas inovadoras e eficazes de atuar em parceria com as comunidades** na construção do bem-estar comum;
6. prosperar, contribuindo para um **desenvolvimento social, econômica e ambientalmente sustentável**.

O Instituto Ethos promove programas de orientação para as empresas, desenvolve palestra, eventos, seminários com a finalidade de disseminar a cultura da responsabilidade social. Não oferece trabalho de consultoria, não reúne as empresas associadas para a prática de projetos sociais, ambientais ou profissionais.

As atividades desenvolvidas são voluntárias e não autoriza qualquer profissional a oferecer serviços remunerados em seu nome (<http://www3.ethos.org.br>).

O Instituto além das atividades citadas anteriormente atua com Indicadores de Responsabilidade Social Empresarial que pode ser utilizada como uma ferramenta para auxiliar as empresas a atingirem o objetivo de ser Socialmente Responsável. Essa ferramenta é estruturada em forma de questionário, está disponível no site do Instituto Ethos, podendo ser respondidos pelas empresas e enviados para o Instituto. Os dados coletados serão pontuados e apresentados em um Relatório de Diagnóstico, estando disponíveis as dez empresas que se saíram melhores. As questões abordam sete temas: Valores, Transparência e Governança; Público Interno; Meio Ambiente; Fornecedores; Consumidores e Clientes; Comunidade; Governo e Sociedade (INDICADORES ETHOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL, 2013).

Como o trabalho aborda a RSI baseado nos indicadores do Instituto Ethos, a seguir são apresentados os indicadores estabelecidos para avaliar o público interno, a fonte de pesquisa foi Indicadores de Responsabilidade Social Empresarial (2013). O primeiro indicador aborda o relacionamento interno da empresa ou organização com os funcionários.

Diálogo e Participação

Para analisar esse indicador foram elaboradas perguntas a respeito da relação da empresa com os sindicatos e a respeito da gestão participativa.

Os sindicatos têm o objetivo de defender os trabalhadores e buscar melhorias nas condições de trabalho (GIL, 2007). Dessa forma as empresas não devem pressioná-los, dando-lhes liberdade para que atuem no local de trabalhos dos funcionários. As empresas podendo também reunir-se com os sindicatos para trocas de informações, sugestões e negociações. Boa comunicação das organizações com os sindicatos é importante para o desenvolvimento de políticas e ações relacionado aos funcionários.

Também dentro da organização deve existir uma gestão participativa, que segundo Diniz (2012) é uma gestão onde ocorre a valorização dos colaboradores, devendo ser dinâmico e democrático. Nesse tipo de gestão deve ocorrer cumplicidade e compromisso entre empresa e funcionários. Nas palavras do autor,

O empresário e seus colaboradores dividem responsabilidades, participam do estabelecimento de objetivos e metas, debatem decisões e traçam os rumos do negócio. Prevalece a discussão de idéias, o respeito pela opinião alheia, a aceitação de experiências vivenciadas pelos outros, tudo baseado num diálogo aberto, franco, cristalino. Nessa hora, não pode haver nível hierárquico (DINIZ, 2012).

Para que ocorra uma gestão participativa é necessário um bom diálogo entre os *stakeholders*. Segundo Mattos (2006) o diálogo é uma comunicação aberta, gestão democrática, boa conversa e interação, relacionamento entre todos os níveis hierárquicos, respeito à diversidade, divulgação das informações necessárias, aprendizado, troca de idéias, negociação, respeito e liberdade para se expressar.

Ainda segundo Mattos (2006) o diálogo na empresa gera diferenciação com os competidores, motivação para os funcionários, comprometimento, novos conhecimentos, qualidade dos serviços, cooperação de todos gerando melhores resultados, uma ação em equipe e com responsabilidade social.

O próximo indicador abordado pelo Instituto Ethos para tratar a responsabilidade social é o respeito ao indivíduo.

Respeito ao Indivíduo

Nesse indicador são abordados aspectos como: compromisso com o futuro das crianças; com o desenvolvimento infantil; valorização da diversidade; com a não-descriminação e promoção da equidade racial; com a promoção da equidade de gênero e relações com os trabalhadores terceirizados.

O primeiro tópico sobre respeito ao indivíduo tratado pelo Instituto Ethos (2013) é o respeito ao indivíduo, onde a empresa deve obedecer à lei que proíbe o trabalho infantil e discutir na organização a importância da educação das crianças e as consequências do trabalho infantil. As empresas como uma responsabilidade social, devem promover projetos para o desenvolvimento dos filhos de funcionários, lembrando de incluir os filhos de trabalhadores terceirizados. A empresa também deve disponibilizar vagas para menores aprendizes e ao final do período de aprendiz, caso tenha vagas disponíveis, contratá-los como funcionários. Outro cuidado com as crianças que deve existir nas empresas é a proteção e respeito com mulheres gestantes e pais com crianças.

Os gestores das organizações têm a responsabilidade de gerenciar a diversidade da força de trabalho, entendendo como a diversidade “a existência de diferenças em uma ou mais dimensões importantes tais como idade, religião, gênero

ou etnia, entre pessoas, grupos ou organizações" (SILVA, 2004). O aumento da diversidade é explicado pelo fato das mudanças demográficas, pelas legislações e ações legais que visam a não descriminação, pela globalização que exige que as pessoas respeitem outros costumes e normas sociais e o crescimento da conscientização que todas as pessoas têm capacidade de oferecerem mão de obra qualificada em qualquer área da empresa (SILVA, 2004).

Os trabalhadores terceirizados também fazem parte da diversificação da força de trabalho e a empresa deve assegurar-lhes o respeito, embora nem sempre as organizações estejam se preocupando em contratar prestadoras de serviços capacitadas. Deve-se ter a consciência que a organização também tem a obrigação de fiscalizar a empresa prestadora de serviços e os funcionários terceirizados (GIL, 2007). A responsabilidade da empresa é cumprir o contrato de prestação de serviços, e, a empresa prestadora de serviço é de cuidar de todas as peculiaridades relacionadas ao contrato. As atividades que podem ser terceirizadas em uma empresa são aquelas que não são da atividade principal, apenas aquelas atividades complementares que podem ser terceirizadas. Um exemplo é uma organização que vende livros, terceirizar o pessoal da limpeza (MUTA, 2011).

O último indicador sobre RSI abordado pelo Instituto Ethos é trabalho decente, que lida com a forma como a empresa se porta frente às políticas financeiras, apóia as condições de trabalho e ao final da vida profissional na organização.

Trabalho decente

Este indicador analisa as políticas de remuneração, benefícios e carreira; cuidados com a saúde, segurança e condições de trabalho; compromisso com o desenvolvimento profissional e a empregabilidade; comportamento nas demissões e preparação para a aposentadoria. Nas políticas de remuneração, benefícios e carreira o Instituto ETHOS (2013) aborda que a organização deve buscar superar os pisos salariais firmados com os sindicatos, tratar os funcionários como recurso da organização, podendo estimulá-los com remuneração ou investindo no desenvolvimento profissional seguindo a política de carreira da empresa.

Para os cuidados com a saúde, segurança e condições de trabalho são avaliados os padrões de excelências nesses aspectos, monitorando e avaliando as melhorias, procurando sempre promover a qualidade de vida dos funcionários

(ETHOS, 2013). Uma das responsabilidades da organização é o desenvolvimento de práticas que gerem bem-estar dos funcionários, cumprindo as obrigações legais, desenvolvendo planos para melhorar o ambiente de trabalho e cuidados com a saúde. A empresa pode buscar melhorar a saúde e bem-estar dos funcionários oferecerem ginástica laboral, salões de lazer e recreação, realizando projetos focados nos colaboradores (CAMPOS; ROSA, 2011). Para se comprometer com o desenvolvimento profissional a empresa deve promover treinamentos focados nas tarefas do cotidiano e atividades sistemáticas para o desenvolvimento contínuo (ETHOS, 2013).

Com relação às demissões é necessário seguir rigorosamente a legislação, fornecer orientação aos procedimentos necessários e em caso de necessidade de redução de pessoal analisar alternativas para não prejudicar seus funcionários. Nos casos das aposentarias a empresa deve oferecer orientações básicas, oferecendo assessoramento regular quanto às modificações na legislação, oferecendo alternativas e procedimentos administrativos necessários para a obtenção da aposentadoria. Além disso, proporcionar atividades sistemáticas de orientação, aconselhamento e preparação para a aposentadoria e discutir seus aspectos psicológicos (ETHOS, 2013).

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

Neste capítulo é apresentada a metodologia que foi utilizada na pesquisa, sendo expostos os caminhos e procedimentos percorridos para o alcance dos objetivos traçados. Apresentando os tópicos tipo e técnica de pesquisa, sujeito da pesquisa, instrumento da pesquisa e análise dos dados.

3.1. SUJEITO DA PESQUISA

O Departamento de Administração da Pró-Reitoria da UFPB tem a finalidade de acompanhar e gerir o patrimônio, a administração de material e as atividades que envolvem os dois. É composto por divisões e seções, o sujeito da pesquisa que é os funcionários do almoxarifado central faz parte da divisão de materiais.

De acordo com Estatuto da UFPB, o Almoxarifado Central tem as funções de receber, conferir e distribuir os materiais recebidos pelos fornecedores; armazenar materiais de uso contínuo pelos setores; controlar com fichar próprias do setor os movimentos de material; sugerir a realocação, substituição ou venda de material que estão desgastados; planejar um calendário de distribuição do material; passar para o setor de patrimônio, para registro, os documentos de material permanente; elaborar previsão de comprar de acordo com o que foi consumido pelos setores; elaborar balancetes a cada três meses do material estocados; fazer inventário anual do material estocado; e certificar as notas referentes ao material recebido.

3.2. TIPO E TÉCNICA DE PESQUISA

A pesquisa que foi desenvolvida tem característica de natureza exploratória, que, segundo Gil (2009), tem finalidade de conhecer o problema de forma mais profunda, com o objetivo de torná-lo esclarecido ou formar uma hipótese. A abordagem é quantitativa, sendo segundo Gonçalves e Meirelles (2004, p. 62), para aplicação quando se deseja “identificar o grau de conhecimento, as opiniões, impressões, seus hábitos, comportamentos, seja em relação a um produto, sua comunicação, serviço ou instituição”.

A técnica de pesquisa foi um estudo de caso, a partir de estudos bibliográficos. De acordo com Gil (2009, p. 44) uma pesquisa bibliográfica é um estudo com base em materiais publicados em livros, artigos, revistas. E o estudo de caso, segundo Manzato e Santos (2012, p. 4) é a pesquisa sobre um determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade que seja representativo do seu universo, para examinar aspectos variados de sua vida.

3.3. POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população da pesquisa foi composta por 16 funcionários da Universidade Federal da Paraíba, lotados no Almoxarifado Central, sendo 07 efetivos e 09 terceirizados e a amostra compreendeu 93,75 % dos funcionários entre servidores e terceirizados que responderam a pesquisa.

O critério de escolha dos pesquisados foi por acessibilidade, onde possui funcionários concursados e terceirizados. Como o Instituto Ethos possui um indicador que analisa a responsabilidade social com os funcionários terceirizados e além de que no setor a maioria é terceirizado é interessante pesquisar essa categoria também.

3.4 INSTRUMENTOS DE PESQUISA

A pesquisa utilizou dois instrumentos para coleta de informações pertinentes ao tema responsabilidade social: estudos bibliográficos com autores diversos e um questionário aplicado aos servidores do setor.

O questionário foi construído com base na escala Likert, composto de três alternativas através de pontuação indicando resposta favorável, indiferente ou desfavorável a afirmação (MARTINS; LINTZ, 2000). A primeira parte do questionário destinou-se ao conhecimento do perfil dos servidores e a segunda com questões fechadas em forma de afirmativas.

O questionário foi formulado com base nos indicadores do Instituto ETHOS (2013) com os temas: diálogo e participação; respeito ao indivíduo; e trabalho decente. Composto por 10 questões, o questionário foi aplicado no período de 22 de agosto a 03 de novembro de 2014.

3.5 ANÁLISE DOS DADOS

Para a análise dos dados coletados utilizou-se estatística descritiva, cujos resultados estão apresentados em tabela e/ou gráficos no Excel e relatórios no Word com a finalidade de demonstrar de forma simplificada e objetiva as informações adquiridas para atingir os objetivos da pesquisa.

Tomando como definição de percepção para analise da pesquisa, segundo Schermerhorn. Jr. (2007, p.394), como o “processo pela qual as pessoas recebem e interpretam as informações vindas do ambiente”. A mesma informação transmitida para pessoas diferentes ocasiona compreensão diferente para cada uma, o significado da informação vai depender da percepção do indivíduo.

4 ANÁLISE E TRATAMENTO DOS RESULTADOS

Este capítulo é destinado a apresentação dos dados em gráficos juntamente com a discussão dos resultados obtidos, atendendo aos objetivos estabelecidos na pesquisa.

PARTE I

4.1 – PERFIL DOS PESQUISADOS

A primeira etapa do questionário foi composta por perguntas para conhecer o perfil dos funcionários do Almoxarifado Central da UFPB. Iniciou-se com questões a respeito de qual o vínculo empregatício e qual o tempo de serviço na organização.

Sabemos que para elaborar medidas que gerem compromisso com a responsabilidade social é necessário conhecer e identificar o público que se deseja atingir (DIAS, 2012). Dessa forma é indispensável conhecer o perfil dos colaboradores para que assim se obtenha uma pesquisa com maior qualidade e proveito.

A pesquisa teve como resultado que 53% são compostos por funcionários terceirizados e 47% são servidores concursados. Ao analisar o tempo de serviço na UFPB obteve-se que maioria dos funcionários está há mais de 10 anos na organização. Os que estão entre seis e dez anos são 20% dos funcionários, entre três e cinco anos são 27% e os que estão apenas até dois anos são 20%. Observa-se que a maioria dos funcionários está na organização há um tempo elevado, sendo um fator positivo para organização.

A seguir é aos apresentados a pesquisa específica aos indicadores que foram formulados baseados de acordo com o Instituto Ethos.

PARTE II- INDICADORES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Nessa etapa da pesquisa são apresentados os resultados para cada indicador abordado no trabalho, a seguir é tratado o indicador diálogo e participação.

4.2 DIÁLOGO E PARTICIPAÇÃO

Observa-se, segundo Dias (2012) que a responsabilidade social é desenvolvida com base no diálogo num ambiente de confiança mútua e que se alcança estabelecendo canais e mecanismos de participação e comunicação entre os gestores e colaboradores. O Instituto Ethos trata esses aspectos enfocando a relação com o sindicato como um aferidor de que a empresa investe em Responsabilidade Social. Os resultados abaixo demonstram a avaliação dos funcionários:



Gráfico 1 : Avaliação do indicador “Relação com sindicato”.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

A maioria dos funcionários (40%) concorda que há liberdade para atuação dos sindicatos no local de trabalho. No entanto, 60% dos servidores consultados não concordam ou está indiferente. Para Dias (2012) uma das principais preocupações de uma empresa que queira ser socialmente responsável com o público interno é saber lidar com as reivindicações, mantendo um equilíbrio entre os interesses da empresa e a preocupação com os *stakeholders*. Dessa forma o relacionamento com os sindicatos pode se caracterizar um importante instrumento para que a organização seja enquadrada na RSI, pois as atividades desenvolvidas pelo sindicato são para negociar melhorias comuns aos funcionários.

Assim pode-se dizer que a liberdade de associação e as tentativas de negociação entre sindicatos (que são representantes dos funcionários) e as empresas servem para que se alcancem benefícios e direitos para os funcionários (GIL, 2007). A organização tem a obrigação de ter um relacionamento ético e responsável com as instituições que representam os interesses dos funcionários (ETHOS, 2013).

Seguindo o pensando de Dias (2012) sobre a relação com os sindicatos, os gestores da organização poderiam elaborar campanhas para esclarecer os pontos de liberdade de expressão que o sindicato possui para a organização, dessa forma atingiria os 60% dos funcionários que não concorda ou está indiferente a respeito da afirmação. Dessa forma demonstrando que o sindicato é um canal de comunicação na organização e possui abertura para negociação a respeito de assuntos relativos a melhorias trabalhistas.

Outro aspecto do tema diálogo e participação é a questão sobre o acesso que os servidores têm às informações importantes da organização, considerando como indicador da gestão participativa que leva em conta as informações básicas do direcionamento da organização para um funcionamento com objetivos definidos.

Questão 4: Tenho fácil acesso a informações como histórico, missão, visão, valores, objetivos e políticas internas da organização.

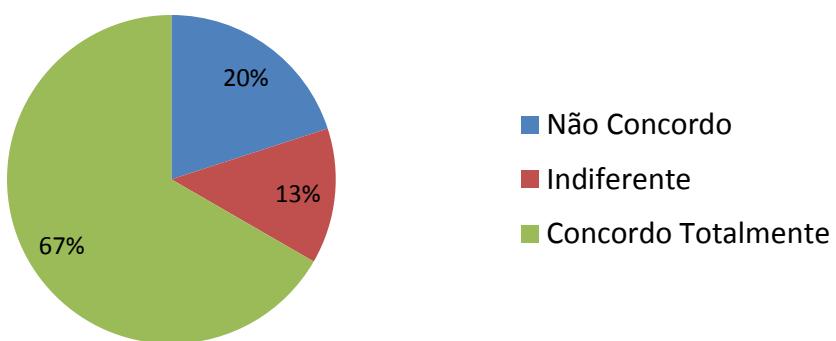


Gráfico 2 : Avaliação do indicador “Gestão participativa”.
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

No gráfico anteriormente os percentuais obtidos indicam que 67% dos funcionários têm fácil acesso a essas informações que são fundamentais para o desenvolvimento da organização. Há, no entanto, 33% que não concordam ou estão indiferentes.

De acordo com Dias (2012) é importante a informação e transparência, sendo assim necessário que os funcionários estejam integrados aos objetivos da organização, para que assim sintam parte do desenvolvimento da empresa. A gestão participativa busca justamente essa ligação, onde os funcionários tenham conhecimento do passado da organização, conheçam como se desenvolve, quais são seus valores, seus objetivos e sua política interna (DINIZ, 2012).

Em uma gestão onde ocorre diálogo e participação é necessário um meio de comunicação formal para que os colaboradores tenham facilidade e liberdade para opinar, expor suas idéias e insatisfações. A seguir é apresentado o gráfico que mostrar a percepção dos funcionários do almoxarifado central da UFPB sobre comunicação.

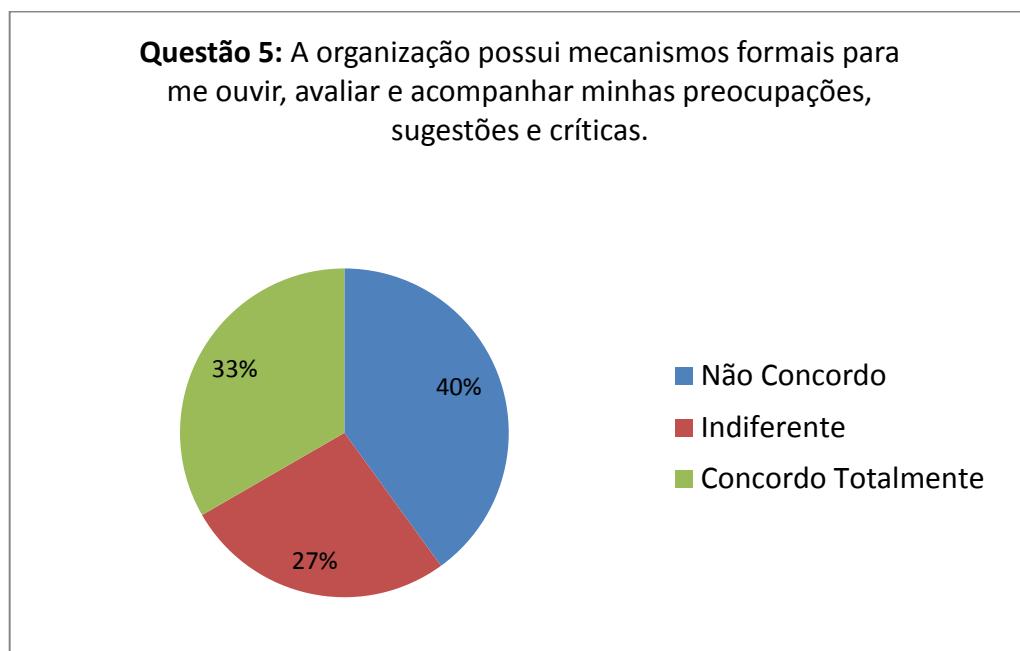


Gráfico 3 : Avaliação do indicador “Gestão participativa”.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

O gráfico três demonstra que a maioria dos funcionários discorda que a organização busca maneiras para se relacionar diretamente com os colaboradores a fim de ter uma boa relação, ocorrendo um relacionamento de mão dupla. Esses funcionários demonstram insatisfação sobre os mecanismos de comunicação,

podendo ocorrer à falta de compreensão das informações e não encontrar abertura para expor suas idéias e insatisfações.

Os mecanismos de relacionamento são fundamentais para que a organização tenha conhecimento de como está lidando com os funcionários, sendo uma forma que os gestores terão para obter informações sobre as insatisfações e suas sugestões para melhoria fornecidas pelos colaboradores. Uma das responsabilidades sociais dos gestores é manter um equilíbrio entre as atividades da empresa e a preocupação com os *stakeholders*, sabendo lidar com as reivindicações dos mesmos. (DIAS, 2012)

Outro aspecto que a empresa deve seguir para ser socialmente responsável com o público interno é o respeito com os indivíduos, o que pode ser observado nas análises a seguir.

4.3 RESPEITO AO INDIVÍDUO

Para este tópico, utilizou-se o indicador “Relação com trabalhadores Terceirizados”, pois segundo Dias (2012) as organizações têm responsabilidades com os terceirizados, os fatores que compõem este indicador demonstram que fazem parte de uma organização com RS. O Instituto Ethos possui questões que enfoca o trabalho terceirizado e como o setor estudado possui a maioria de seus funcionários nessa categoria esse enfoque foi adequado para esse tema.

Questão 6: A organização mantém relação contratual dentro dos parâmetros legais de co- responsabilidade pelo cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias.

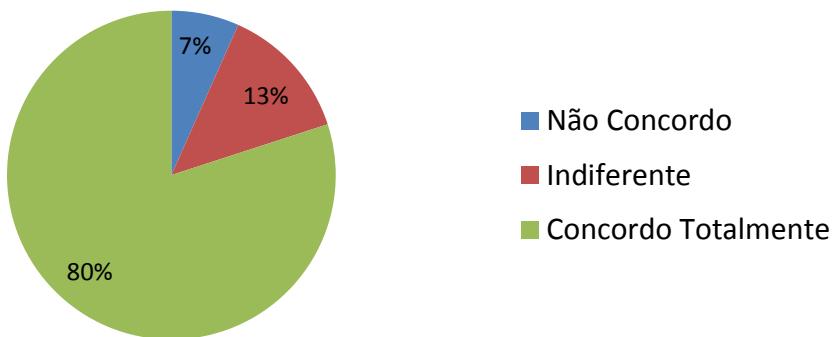


Gráfico 4 : Avaliação do indicador “Relações com trabalhadores terceirizados”.
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

O resultado anterior mostra que a organização mantém as relações contratuais com os terceirizados dentro dos parâmetros legais das obrigações trabalhistas e previdenciárias.

Esse comportamento da organização demonstra a corresponsabilidade para com os funcionários terceirizados, nas obrigações trabalhistas e previdenciárias. De acordo com a legislação trabalhista vigente art. 71, da Lei nº 8.666, a responsabilidade da empresa é cumprir o contrato de prestação de serviços e a empresa prestadora de serviço é cuidar de todas as peculiaridades relacionadas ao contrato (MUTA, 2011; PROJETO DE LEI).

A responsabilidade sobre os terceirizados é dividida entre a prestadora de serviço e a organização, sendo de obrigação da empresa que contratou o cumprimento do contrato de prestação de serviços (MUTA, 2011).

4.4 TRABALHO DECENTE

Para atingir o objetivo sobre o tema Trabalho decente, foram elaboradas quatro perguntas a respeito do plano de cargos e salários, condições de trabalho, capacitação e por ultimo orientação para aposentadoria.

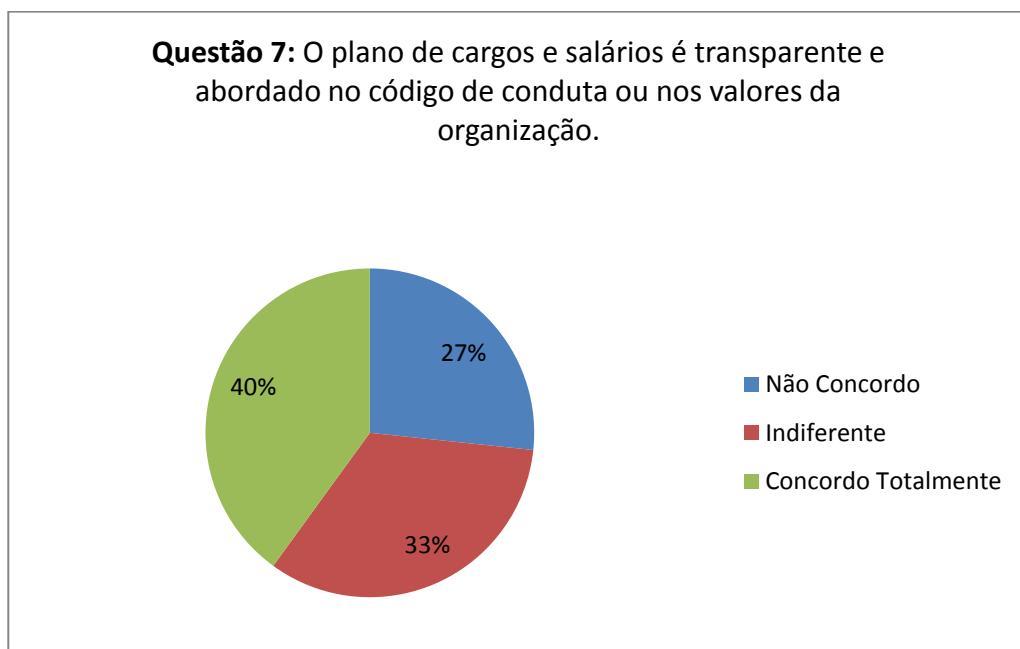


Gráfico 5 : Avaliação do indicador “Política de remuneração, benefícios e carreira”.
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

O resultado anterior mostra que na percepção dos funcionários a organização tem o plano de cargos e salários transparente, sendo acessível aos funcionários.

O Instituto ETHOS (2013) defende que é fundamental que a organização esclareça o plano de cargos e salários no manual de conduta ou até mesmo nos valores da organização. Os gestores considerando os funcionários um recurso da organização e que deve ser preservado, podendo estimulá-lo investindo no seu desenvolvimento profissional seguindo a política de carreira da empresa.

O próximo gráfico aborda os cuidados com saúde, segurança e condições de trabalho.

Questão 8: A organização cumpre as obrigações legais e têm planos e metas para alcançar os padrões de excelência em saúde, segurança e condições de trabalho para os servidores.

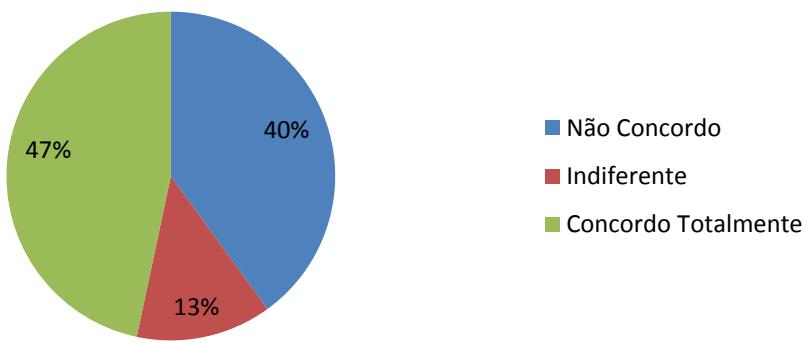


Gráfico 6 : Avaliação do indicador “Cuidados com saúde, segurança e condições de trabalho”.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Como se pode verificar no gráfico seis a maioria dos funcionários afirmam que a instituição oferece saúde, segurança e condições de trabalho. Porém a porcentagem dos que discorda ou é indiferente é de 53%.

A empresa tem responsabilidade social de garantir saúde, segurança e condições de trabalho adequado para seus colaboradores. Os gestores são responsáveis por desenvolver práticas para oferecer o bem-estar dos funcionários,

onde eles possam trabalhar de forma digna e segura (DIAS, 2012). Segundo Polacchini (2008, p 82-83), “o empresário deve investir no bem-estar do funcionário e seus respectivos dependentes, garantir que as condições do ambiente de trabalho sejam saudáveis e adequadas ao desempenho de suas atividades”. Como o sujeito da pesquisa se trata de uma organização pública, fica no dever dos gestores essa responsabilidade.

Seria interessante que os gestores utilizassem dos mecanismos de comunicação para conhecer os aspectos em que os funcionários estão insatisfeitos, conhecendo também os padrões de qualidade do ambiente de trabalho para que assim estabeleça metas para melhoria e atingir a aprovação dos 53% dos funcionários que discorda e são indiferente a afirmação.

O próximo gráfico aborda a elaboração de projetos para capacitação contínua para os trabalhadores.

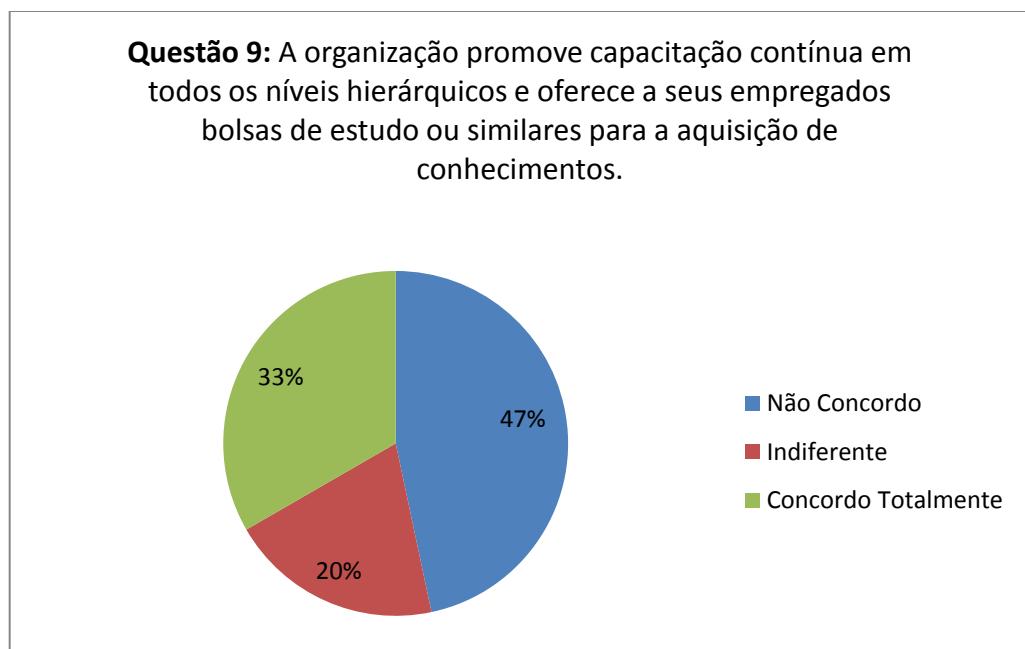


Gráfico 7 : Avaliação do indicador “ Compromisso com o desenvolvimento profissional”.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Analizando a questão sobre o engajamento da organização em promover capacitação para seus colaboradores, a maioria dos pesquisados discorda que a instituição ofereça. Observa-se que 33% dos pesquisados afirmam que é oferecida pela organização capacitação contínua para todos os níveis hierárquicos. O percentual dos que discorda ou é indiferente a afirmação é de 67%, a organização para exercer a responsabilidade pode promover cursos ou oferecer subsídios. A

organização deve também analisar se os benefícios oferecidos são para funcionários de todos os níveis hierárquicos.

As empresas devem promover ou dar subsídios para que seus funcionários participem de cursos que gerem o desenvolvimento pessoal e intelectual, podendo ser cursos ligados diretamente com a função exercida e também para conhecimentos universais. A capacitação deve gerar impactos positivo na empregabilidade do funcionário e a empresa deve oferecer esse benefício a todos os colaboradores independente do cargo (ETHOS, 2013).

Questão 10: A organização orienta e oferece assessoramento regular quanto a modificações na legislação, alternativas e procedimentos administrativos necessários para a obtenção da aposentadoria.

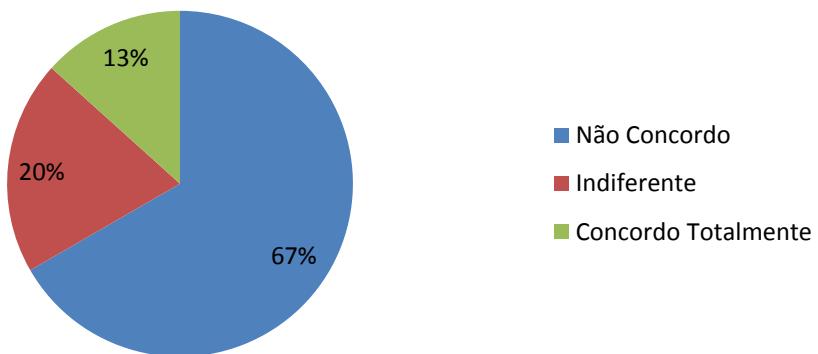


Gráfico 8 : Avaliação do indicador “Preparação para a aposentadoria”.
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Quanto à orientação e assessoramento para aposentadoria 67% dos funcionários discorda da afirmação e 20% são indiferentes, nesse caso na percepção desses funcionários a organização não orienta para a aposentadoria. A falta de orientação pode causar danos psicológicos, os colaboradores não ter conhecimento de quando e o que fazer para se aposentar, podendo gerar até prejuízo financeiro. Contata-se que apenas 13% concordam com essa afirmação.

A responsabilidade da empresa com o público interno vai do ingresso do colaborador a organização até a sua saída, sendo necessária uma orientação sobre os assuntos ligados a aposentadoria. A empresa deve oferecer orientações básicas, orientar e oferecer assessoramento regular quanto a modificações na legislação,

oferecer alternativas e procedimentos administrativos necessários para a obtenção da aposentadoria. Proporcionar atividades sistemáticas de orientação, aconselhamento e preparação para a aposentadoria e discutir seus aspectos psicológicos (ETHOS, 2013).

4.5 QUADROS RESUMO

Este tópico apresentará os resultados da pesquisa de acordo com as categorias abordadas. O intuito é a apresentação dos resultados de forma simplificada para facilitar a visualização dos resultados.

- Diálogo e participação

	Concorda	Não concorda	Indiferente
Existe Liberdade de atuação dos sindicatos	40%	33%	27%
Acesso as informações	67%	20%	13%
Existem mecanismos formais de comunicação	33%	40%	27%

- Respeito ao indivíduo

	Concorda	Não concorda	Indiferente
Respeito aos indivíduos terceirizados	80%	7%	13%

- Trabalho decente

	Concorda	Não concorda	Indiferente
Transparência no plano de cargos e salários	40%	27%	33%
Compromisso com a saúde, segurança e condições de trabalho	47%	40%	13%
Compromisso com a capacitação contínua	33%	47%	20%
Preparação para aposentadoria.	13%	67%	20%

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Inicialmente podemos concluir a partir da análise da teoria exposta que a Responsabilidade Social Interna consiste no relacionamento dos gestores e empresários com os funcionários, devendo ocorrer um relacionamento ético, investimento no bem-estar do funcionário, oferecimento de condições dignas de trabalho, uma boa comunicação, ir além dos direitos garantidos pela legislação.

Concluindo o primeiro objetivo específico que é a percepção dos funcionários sobre **diálogo e participação**, o resultado da pesquisa obteve que os colaboradores têm liberdade para associação com o sindicato, a respeito do acesso as informações também estão satisfeitos. Já para os meios de comunicação consideram que a organização não possui (40%) mecanismos formais para diálogo com os gestores, então na variável diálogo e participação pode-se perceber esse ponto fraco. A teoria estudada aborda a importância da comunicação no relacionamento interno.

Na variável **respeito ao indivíduo** o resultado obtido foi que na percepção dos funcionários a organização respeita (80%) os funcionários terceirizados, visto na análise que existe a legislação trabalhista vigente art. 71 da lei nº 8.666 que descreve os direitos da organização para com os funcionários terceirizados.

Concluindo o tema **trabalho decente**, na questão sobre plano de cargos e salários os funcionários concordam que a organização aborda de forma transparente. A maioria também concorda a organização possibilita padrões de excelência em saúde, segurança e condições de trabalho. A maioria dos trabalhadores não concorda que a organização promove capacitação contínua, apesar de ser importante e de responsabilidade da organização o papel de auxiliar o aperfeiçoamento dos seus colaboradores. Também na percepção dos funcionários a organização não orienta (67%) para aposentaria.

Pode-se elencar como limitação para realização deste trabalho a dificuldade em aplicar o questionário para os trabalhadores terceirizados, essa limitação se deu pela dificuldade de entendimento das questões e medo de fornecer as informações.

Diante do que foram expostos, os dados desta pesquisa servem para que os gestores da organização tenham conhecimento sobre a percepção dos

funcionários sobre a RSI desenvolvida, podendo ser observado às questões com resultado positivo e negativo. Servindo para que a organização possa melhorar seu envolvimento com a RSI e em outras questões perceberem a necessidade do aprimoramento das informações passadas. Assim como possibilitou o conhecimento sobre o tema, promovendo uma melhor compreensão sobre as formas de RS. Novas pesquisas merecem ser realizadas para ampliar tanto sobre a RSI, como nas outras áreas da RS.

6. RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES

Surgiram no decorrer do trabalho assuntos pertinentes ao tema que não foi abordado nesse trabalho.

- Ampliação da pesquisa para outros setores da Universidade Federal da Paraíba.
- Pesquisar sobre os outros temas de Responsabilidade Social abordado pelo Instituto ETHOS.
- Comparação entre o que os funcionários percebem, sobre a Responsabilidade Social Interna, e a percepção dos gestores de recursos humanos.
- Pesquisa sobre as práticas de responsabilidade sócias desenvolvida para o público interno, segundo os gestores de recursos humanos.

REFERÊNCIAS

ABNT NBR 26000. **Diretrizes sobre responsabilidade social**. Rio de Janeiro, 2010

ASHELY, Patricia Almeida; QUEIROZ, Adele; CARDOSO, Alexandre Jorge Gaia; SOUZA, Andrea Alcione; ALVES, Antonio Rodrigues; TEODÓSIO, Amindo dos Santos de Souza; BORINELLI, Benilson; VENTURA, Evira Cruvinel Ferreira; CHAVES, Jorge Bezerra Lopes; VELOSO, Letícia Helena M.; ALGLERI, Lilian Mara; LIMA, Paulo Rogério Santos; FERREIRA, Roberto do Nascimento. **Ética e Responsabilidade Social nos Negócios**. São Paulo: Saraiva, 2005. 2º ed.

BORGER, Fernanda Gabriela. “**Responsabilidade Social: Efeitos da atuação social a dinâmica empresarial**”. 2001. 258 f. Tese (Doutorado em Administração)- Universidade de São Paulo, São Paulo. 2001.

CAMPOS, Ilka Maria Soares; ROSA, Maria Nilza Barbosa et al. **Gestão: Realidades & Tendências**. João Pessoa: Ideia, 2011.

CERQUEIRA, Wagner de e FRANCISCO. **Problemas sociais nas cidades do Brasil**. Disponível: <http://www.mundoeducacao.com/geografia/problemas-sociais-nas-cidades-brasil.htm>. Acessado em: 21/01/2015.

DENHARDT, Robert B. **Teoria da Administração Pública**. Cengage. 6º edição. 2012.

DIAS, Reinaldo. **Responsabilidade Social: Fundamentos e Gestão**. São Paulo: Atlas, 2012.

DINIZ, Sergio. **Gestão participativa**. Sebrae SP. Disponível: <http://www.sebraesp.com.br/index.php/component/content/article/100-biblioteca/artigo/administracao-geral/6153-gestao-participativa>. Acessado em: 26/11/2014.

ESTATUTO UFPB DA PRÓ-REITORIA ADMINISTRATIVA. Disponível: <http://ct.ufpb.br/prb/index.php/sobre-a-pra>. Acessado em: 07/12/2014.

FERREIRA, Uzias; **A influência da responsabilidade social empresarial no setor público**; 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: Enfoque nos Papéis profissionais**. 1. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas:** Enfoque nos Papéis profissionais. 1. Ed. – 11. reumpr São Paulo: Atlas, 2011.

GONÇALVES, Carlos Alberto; MEIRELLES, Anthero de Moraes.. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** São Paulo: Atlas, 2004.

HARRISON, Jeffrey S. **Administração Estratégica de Recursos Humanos e Relacionamentos.** Porto Alegre: Bookman, 2005.

Indicadores de Responsabilidade Social Empresarial, 2013. São Paulo: Julho de 2013.

INSTITUTO ETHOS. **Responsabilidade social interna.** Disponível em: <<http://www3.ethos.org.br/conteudo/gestao-socialmente-responsavel/publico-interno/#.U9hQ7uNdUX0>>. Acesso em: 30/07/2014.

INSTITUTO ETHOS; UNIETHOS. **Relatório de sustentabilidade instituto ethos e uniethos.** 2008.

KARKOTLI, Gilson; ARAGÃO, Sueli Duarte. **Responsabilidade social:** Uma contribuição à gestão transformadora das organizações. 5º edição. Rio de Janeiro: Vozes, 2012.

MACHADO FILHO, Cláudio Antonio Pinheiro. **Responsabilidade Social Corporativa e a Criação de Valor para as Organizações:** Um Estudo Multicasos. São Paulo. 2002.

MANZATO, Antonio José; SANTOS, Adriana Barbosa. **A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa.** Departamento de Ciências de Computação e Estatística- IBILCE- UNESP. Disponível: http://www.inf.ufsc.br/~verav/Ensino_2012_1/ELABORACAO_QUESTIONARIOS_PE_SQUISA_QUANTITATIVA.pdf. Acessado em: 03/12/2014.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica.** 6.ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MARTINS, Gilberto de Andrade; LINTZ, Alexandre. **Guia para elaboração de monografias e trabalhos de conclusão de curso.** São Paulo: Editora Atlas S.A., 2000.

MATTOS, Gustavo Gomes de. **A cultura do diálogo:** Uma estratégia de comunicação nas empresas. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração.** São Paulo: Atlas, 2008.

MONTANA, Patrick; CHARNOV, Bruce H.. **Administração.** São Paulo: Saraiva, 1999.

MUTA, Peterson Vilela. **Quem é responsável por funcionários terceirizados?** Exame.com. 2011. Disponível: <http://exame.abril.com.br/pme/noticias/quem-e-responsavel-por-funcionarios-terceirizados>. Acessado em: 23/11/2014.

NORILER, Ida Luciana Martins; MACHADO, Denise Delprá Neto. Análise dos Indicadores de Responsabilidade Social corporativa: um estudo de caso em uma cooperativa de crédito. In: **Congresso Virtual Brasileiro de Administração, 2008**.

PEREIRA, Carlos Bresser; SPINK, Peter. **Reforma do Estado e Administração Pública Gerencial**. 3º edição. Rio de Janeiro: FGV, 1999.

POLACCHINI, Tânia Maria Gomes. **Responsabilidade Social Empresarial Interna**. Dissertação (Mestre em Direito). Faculdade de Direito Milton Campos. Nova Lima, 2008.

PROJETO DE LEI. Disponível:
http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarIntegra?codteor=246979&filename=PL+4330/2004. Acessado em:07/12/2014.

Relatório de Sustentabilidade Instituto Ethos e UniEthos, 2008.

ROBBINS, Stephen P. **Administração**: mudanças e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 200.

SCHERMERHORN Jr., John R.. **Administração**: conceitos fundamentais. Rio de Janeiro: LTC, 2006.

SILVA, Reinaldo Oliveira da. **Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

STONER, James A. F.; FREEMAN, R. Edward. **Administração**. Rio de Janeiro: Editora PrenticeHall do Brasil LTDA, 1985.

VÉRAS, Marcelo Lima. **Avaliação do estágio desenvolvimento da responsabilidade social no banco central do brasil**. dissertação (Mestrado em Administração Pública). Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas. Rio de Janeiro, 2009.

VERGARA, Sylvia Constant. Métodos de pesquisa em administração. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ANEXO

Público Interno

DIÁLOGO E PARTICIPAÇÃO

Indicador 7 — Relações com Sindicatos

Indicador 8 — Gestão Participativa

RESPEITO AO INDIVÍDUO

Indicador 9 — Compromisso com o Futuro das Crianças

Indicador 10 — Compromisso com o Desenvolvimento Infantil

Indicador 11 — Valorização da Diversidade

Indicador 12 — Compromisso com Não-Discriminação e Promoção da Eqüidade Racial

Indicador 13 — Compromisso com a Promoção da Eqüidade de Gênero

Indicador 14 — Relações com Trabalhadores Terceirizados

TRABALHO DECENTE

Indicador 15 — Política de Remuneração, Benefícios e Carreira

Indicador 16 — Cuidados com Saúde, Segurança e Condições de Trabalho

Indicador 17 — Compromisso com o Desenvolvimento Profissional e a Empregabilidade

Indicador 18 — Comportamento nas Demissões

Indicador 19 — Preparação para Aposentadoria

Indicadores de Responsabilidade Social
Empresarial, 2013. São Paulo: Julho de 2013

APÊNDICE

QUESTIONÉRIO DE PESQUISA

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

Prezado participante,

Este é um questionário de pesquisa que tem como objetivo verificar qual a percepção dos funcionários sobre as práticas de Responsabilidade Social Interna desenvolvida pela organização. Nesse sentido os resultados obtidos serão utilizados para uma monografia no Curso de Administração da UFPB.

Solicito que leia com atenção as questões apresentadas e assinale a opção que melhor expresse o seu grau de concordância em cada sentença. Não será necessária sua identificação pessoal.

Agradecemos pela sua colaboração.

Questionário

→ Parte I

1- Tipo de vínculo empregatício:

() Servidor

() Terceirizado

2- Tempo de serviço na UFPB:

() Até dois anos

() De seis a dez anos

De três a cinco anos Mais de dez anos

→ Parte II

- Relação com sindicato

3- A organização não exerce pressão e dá liberdade para atuação dos sindicatos no local de trabalho.

Não concordo Indiferente Concordo totalmente

- Gestão participativa

4- Tenho fácil acesso a informações como histórico, missão, visão, valores, objetivos e políticas internas da organização.

Não concordo Indiferente Concordo totalmente

5- A organização possui mecanismos formais para me ouvir, avaliar e acompanhar minhas preocupações, sugestões e críticas.

Não concordo Indiferente Concordo totalmente

- Relações com trabalhadores terceirizados

6- A organização mantém relação contratual dentro dos parâmetros legais de co-responsabilidade pelo cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias.

Não concordo Indiferente Concordo totalmente

- Política de remuneração, benefícios e carreira

7- O plano de cargos e salários é transparente e abordado no código de conduta ou nos valores da organização.

Não concordo Indiferente Concordo totalmente

- Cuidados com saúde, segurança e condições de trabalho

8- A organização cumpre as obrigações legais e têm planos e metas para alcançar os padrões de excelência em saúde, segurança e condições de trabalho para os servidores.

Não concordo Indiferente Concordo totalmente

- Compromisso com o desenvolvimento profissional

9- A organização promove capacitação contínua em todos os níveis hierárquicos e oferece a seus empregados bolsas de estudo ou similares para a aquisição de conhecimentos.

Não concordo Indiferente Concordo totalmente

- Preparação para a aposentadoria

10- A organização orienta e oferece assessoramento regular quanto a modificações na legislação, alternativas e procedimentos administrativos necessários para a obtenção da aposentadoria.

Não concordo Indiferente Concordo totalmente