

**UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO”
FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS**

ANA LÚCIA SCAGNOLATO

**O SERVIÇO SOCIAL E A AVALIAÇÃO DE IMPACTO NA GESTÃO DE
PROGRAMAS E PROJETOS EMPRESARIAIS**

**FRANCA
2014**

ANA LÚCIA SCAGNOLATO

**O SERVIÇO SOCIAL E A AVALIAÇÃO DE IMPACTO NA GESTÃO DE
PROGRAMAS E PROJETOS EMPRESARIAIS**

Tese apresentada à Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, como pré-requisito para obtenção do Título de Doutora em Serviço Social. Área de Concentração: Trabalho e Sociedade.

Orientadora: Profa. Dra. Claudia Maria Daher Cosac

FRANCA

2014

Scagnolato, Ana Lúcia

O Serviço Social e a avaliação de impacto na gestão de programas e projetos empresariais / Ana Lúcia Scagnolato. – Franca : [s.n.], 2014
195 f.

Tese (Doutorado em Serviço Social). Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Ciências Humanas e Sociais.

Orientador: Claudia Maria Daher Cosac

1. Serviço social – Administração. 2. Responsabilidade social da empresa. 3. Trabalho profissional. I. Título.

CDD – 362.85

ANA LÚCIA SCAGNOLATO

**O SERVIÇO SOCIAL E A AVALIAÇÃO DE IMPACTO NA GESTÃO DE
PROGRAMAS E PROJETOS EMPRESARIAIS**

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação em Serviço Social da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais - Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, como pré-requisito para obtenção do título de Doutora em Serviço Social. Área de concentração: Serviço Social: Trabalho e Sociedade.

BANCA EXAMINADORA

Presidente: _____
Profa. Dra. Claudia Maria Daher Cosac

1º Examinador: _____

2º Examinador: _____

3º Examinador: _____

4º Examinador: _____

Franca, _____ de _____ de 2014.

Dedico à minha família e, em especial, ao meu filho Leonardo, razão da minha vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Deus...

Aos meus queridos pais Maria e Antonio (*in memoriam*), que me deram a vida e me ensinaram, com sabedoria, os principais valores de ética e respeito, que sempre nortearam minha conduta pessoal e profissional;

Aos meus amados: filho Leonardo, irmã Célia e sobrinho/afilhado Pedro Augusto, que participaram de cada momento deste processo de estudo, com carinho, apoio e estímulo;

À empresa ArcelorMittal Piracicaba, pelo apoio moral e material em todas as etapas, através da Diretoria, Gerência de Recursos Humanos, amigos e colegas da área que, muitas vezes, suportaram minha ausência;

À Fundação ArcelorMittal Brasil, que por meio de seu Diretor Superintendente e equipe, apoiou incondicionalmente as demandas de informações necessárias ao estudo, com muita atenção, dedicação e empenho;

Aos motoristas que, disponibilizados pela empresa, realizaram, com competência e carinho, seu trabalho;

Aos sujeitos, beneficiários, que doaram tempo e informações sobre suas vivências nos programas/projetos sociais da empresa, sem os quais este estudo não teria sido realizado;

Às colegas de Doutorado Ângela e Andréa, que se fizeram amigas nesta trajetória, compartilhando os momentos de angústia, dificuldades e alegria;

Aos professores e funcionários da Unesp, que participaram da minha vida acadêmica neste período, partilhando seu precioso conhecimento, orientação e apoio;

À Sônia Meleti, pela sua valiosa colaboração com a parte técnica do trabalho;

A todos que participaram da minha vida neste período e contribuíram para a construção deste trabalho.

AGRADECIMENTO ESPECIAL

À minha orientadora Profa. Dra. Claudia Maria Daher Cosac, que compartilhou seus vastos conhecimentos, experiências e sabedoria. Com sua dedicação, comprometimento, empenho e postura exigente, não mediu esforços para a construção deste trabalho.

A ela, meu profundo respeito, admiração e eterna gratidão...

Todo o conhecimento humano começou com intuições, passou daí aos conceitos e terminou com ideias.

Immanuel Kant

SCAGNOLATO, Ana Lúcia. **O Serviço Social e a avaliação de impacto na gestão de programas e projetos empresariais**. 2014. 195 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Franca, 2014.

RESUMO

A tese apresenta análises e reflexões sobre a questão da Responsabilidade Social, tendo como objeto de estudo a avaliação de impacto na gestão de programas e projetos corporativos. O objetivo deste estudo é compreender para explicar os impactos provocados nos beneficiários dos programas/projetos desenvolvidos por uma multinacional do setor siderúrgico, situada em Piracicaba, interior de São Paulo. Com bibliografia multidisciplinar abrangente, aborda o processo histórico da Responsabilidade Social no Brasil e a avaliação de impacto, parte fundamental da gestão social, na esfera organizacional. A investigação de campo se apoia em orientações do grupo de pesquisa Gestão Socioambiental e as Interfaces com as Expressões da Questão Social (GESTA), integrado ao Curso de Serviço Social da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, da UNESP, Campus de Franca. As informações obtidas nas entrevistas, por meio de formulários semiestruturados, caracterizam com dados quantitativos o perfil dos sujeitos e das instituições/entidades e, através dos qualitativos, o modo de ser, agir, pensar e fazer dos entrevistados, presentes nos depoimentos, norteadores das categorias empíricas. Estas expressam conflito, incerteza, dúvida e falta de conhecimento sobre os programas/projetos aos quais participaram. A satisfação unânime dos beneficiários revela-se nas falas, acompanhada, porém, de análise acrítica, sem comprometimento e engajamento por parte dos sujeitos, elucidando resistência à mudança, pautada no não reconhecimento da liberdade e do poder da crítica, possivelmente motivados pela condição de vulnerabilidade e exclusão o que evidencia o distanciamento entre o resultado real e ideal dos programas/projetos sociais. Este processo demanda o envolvimento político das organizações locais, dentre elas, a empresa, no sentido de estimular e monitorar a participação política de todos os atores sociais. Estes resultados remetem à reflexão e análise do modelo de gestão social e das questões relacionadas à cultura que organiza as políticas e diretrizes da Responsabilidade Social Empresarial e a importância da implantação da avaliação de impacto, a fim de mensurar de modo mais efetivo os resultados das ações sociais corporativas desenvolvidas na comunidade, visando provocar mudanças nas populações dos municípios onde atuam, com vistas à melhoria na qualidade de vida.

Palavras-chave: programas/projetos sociais. avaliação de impacto. gestão social. terceiro setor. responsabilidade social.

SCAGNOLATO, Ana Lúcia. **O Serviço Social e a avaliação de impacto na gestão de programas e projetos empresariais**. 2014. 195 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Franca, 2014.

ABSTRACT

The thesis presents analyses and reflections on Social Responsibility. The object of study is the evaluation of the impact on business program and project management. The objective of this study is to understand in order to explain the impacts on beneficiaries of programs/projects developed by a steel industry multinational located in Piracicaba, state of São Paulo. With an encompassing multi-disciplinary bibliography, it addresses the historical process of Social Responsibility in Brazil and it evaluates the impact, a fundamental part of social management, on the organization. The field investigation is supported by guidelines from the Social-Environmental Management research group and Interfaces with the Social Issue Expressions (GESTA), part of the Social Services Course at the College of Human and Social Sciences at UNESP, Franca Campus. The information obtained in interviews, through semi-structured forms, characterizes the profiles of subjects and institutions/entities with quantitative data and, through qualitative data, how those interviewed are, act, think and do, present in the testimonies, and guided by empirical categories. These express conflict, uncertainty, doubt and a lack of knowledge about the programs/projects in which they participate. The unanimous satisfaction of the beneficiaries is revealed in their speech. However, this is accompanied by an uncritical analysis, without commitment and engagement on the part of the subjects, elucidating resistance to change, founded on the non-recognition of freedom and critical power. This is possibly motivated by the condition of vulnerability and exclusion, which evidences the distancing between the actual and ideal result of social programs/projects. This process demands the political involvement of local organizations, including the company, in the sense of stimulating and monitoring the political participation of all social players. These results lead to the reflection and analysis of the social management model and of the culture-related issues that organize Business Social Responsibility policies and guidelines. It also raises the importance of implementing the impact evaluation in order to measure the results of business social actions developed in the community more effectively. It seeks to provoke changes in the populations of cities where they are implemented, aimed to improve the quality of life.

Keywords: social programs/projects. impact evaluation. social management. tertiary sector. social responsibility.

SCAGNOLATO, Ana Lúcia. **O Serviço Social e a avaliação de impacto na gestão de programas e projetos empresariais**. 2014. 195 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Franca, 2014.

RIASSUNTO

La tesi presenta analisi e riflessioni riguardo la questione della Responsabilità Sociale, avendo come obiettivo di studio la valutazione di impatto nella gestione di programmi e progetti corporativi. L'obiettivo di questo studio è capire per spiegare gli impatti causati nei beneficiari dei programmi/progetti sviluppati da una multinazionale del settore siderurgico, localizzata a Piracicaba, interno di San Paolo. Con bibliografia multidisciplinare estesa, tratta il processo storico della Responsabilità Sociale in Brasile e la valutazione di impatto, parte fondamentale della gestione sociale, nella sfera organizzativa. L'indagine di campo si appoggia in orientamenti del gruppo di ricerca Gestione Socio ambientale e le Interfaccia con l'Espressioni della Questione Sociale (GESTA), integrato al Corso di Servizio Sociale della Facoltà di Scienze Umane e Sociali, dell'UNESP, Campus di Franca. Le informazioni ottenute nelle interviste, per mezzo di formulari semistrutturati, caratterizzano con dati quantitativi il profilo delle persone e delle istituzioni/entità e, per mezzo dei qualitativi, il modo da essere, agire, pensare e fare degli intervistati, presenti nelle deposizioni, orientatori delle categorie empiriche. Essi esprimono conflitto, incertezza, dubbio e mancanza di conoscenza sui programmi/progetti nei quali hanno partecipato. La soddisfazione unanime dei beneficiari si rivela nelle parole, accompagnata, però, da analisi acritica, senza compromesso e partecipazione attiva da parte delle persone, delucidando resistenza al cambio, regolata nel non riconoscimento della libertà e del potere della critica, possibilmente motivati dalla condizione di vulnerabilità ed esclusione il che mette in evidenza il distanziamento fra il risultato reale e ideale dei programmi/progetti sociali. Questo processo richiede il coinvolgimento politico delle organizzazioni locali, fra loro, l'azienda, nel senso di stimolare e monitorare la partecipazione politica di tutti gli attori sociali. Questi risultati rimandano alla riflessione e analisi del modello di gestione sociale e delle questioni connesse alla cultura che organizza le politiche e direttive della Responsabilità Sociale Imprenditoriale e l'importanza dell'implementazione della valutazione di impatto, con il fine di misurare in modo più effettivo i risultati delle azioni sociali corporative sviluppate nella comunità, mirando provocare cambi nella popolazione dei municipi dove operano, con l'intuito di migliorare la qualità di vita.

Parole chiave: programmi/progetti sociali. valutazione di impatto. gestione sociale. terzo settore. responsabilità sociale.

LISTA DE SIGLAS

AS 8000	<i>Social Accountability 8000</i>
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CEAMs	Centros de Educação Ambiental
CEAS	Centro de Estudos e Ação Social
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CEPAA	<i>The Council on Economic Priorities Accreditation Agency</i>
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
CO-EONG	Coordenadores de EE
CO-EONG	Coordenadores de ONG
COFAVI	Companhia Ferro e Aço de Vitória-ES
CRAS	Centros de Referência da Assistência Social
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
EE	Egressos de Escolas
EONG	Egressos de ONGs
GESTA	Grupo de Pesquisa Gestão Socioambiental e as Interfaces com as Expressões da Questão Social
LA	Liberdade Assistida
LBA	Legião Brasileira de Assistência
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
ONGs	Organizações Não Governamentais
OSCIP	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
OSHAS	<i>Occupational Health and Safety Assessment Services</i>
PAMMA	Prêmio ArcelorMittal de Meio Ambiente
PDCA	<i>Plan, Do, Check, Action</i>
PNAS	Política Nacional da Assistência Social
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PSC	Prestação de Serviços à Comunidade
RE	Representante da Empresa
RPPN	Reserva Particular de Patrimônio Natural
SEMDES	Serviço de Triagem, Encaminhamentos e Auxílios da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social
SESC	Serviço Social do Comércio

SESI	Serviço Social da Indústria
SUAS	Sistema Único da Assistência Social
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TS	Terceiro Setor

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Mapa de abrangência de atuação da Fundação	37
--	-----------

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Percentual de crianças e adolescentes que participaram dos programas/projetos sociais da empresa	90
GRÁFICO 2 - Percentual de sujeitos distribuídos nas escolas municipais e estaduais	90
GRÁFICO 3 - Percentual de famílias dos sujeitos com a presença do pai.....	92
GRÁFICO 4 - Percentual de famílias dos sujeitos com a presença da mãe.....	93
GRÁFICO 5 - Percentual de pessoas que constituem as famílias dos sujeitos	93
GRÁFICO 6 - Percentual de mães que contribuem para renda familiar	94
GRÁFICO 7 - Percentual de pais e mães que concluíram o Ensino Fundamental	96
GRÁFICO 8 - Percentual de pais e mães em relação a profissões	97
GRÁFICO 9 - Percentual de sujeitos que exercem atividade extra ao período escolar	98
GRÁFICO 10 - Percentual de atividades remuneradas	99
GRÁFICO 11 - Percentual de sujeitos que consideraram importante a participação nos programas/projetos.....	100
GRÁFICO 12 - Percentual de sujeitos que encontraram no município os serviços oferecidos pelo programa/projeto	101
GRÁFICO 13 - Percentual de sujeitos que se sentiram motivados após a participação no programa/projeto.....	102
GRÁFICO 14 - Percentual de sujeitos que declararam melhoria na qualidade de vida após participação no programa/projeto	103
GRÁFICO 15 - Percentual de sujeitos EONG sobre distribuídos em relação à faixa etária e sexo.....	105
GRÁFICO 16 - Percentual sujeitos que participam da renda familiar	108
GRÁFICO 17 - Percentual de sujeitos que concluíram o ensino fundamental	108
GRÁFICO 18 - Percentual de sujeitos que exercem atividade extra além do trabalho formal	110
GRÁFICO 19 - Percentual de sujeitos que exercem atividade remunerada	110
GRÁFICO 20 - Percentual de sujeitos que consideraram importante a participação no programa/projeto.....	111

GRÁFICO 21 - Percentual de sujeitos que encontraram no município os serviços oferecidos pelo programa/projeto	112
GRÁFICO 22 - Percentual de sujeitos que se sentiram motivados.....	113
GRÁFICO 23 - Percentual de sujeitos que afirmaram terem tido melhoria na qualidade de vida.....	115
GRÁFICO 24 - Percentual de sujeitos que consideraram importante a participação no programa/projeto para a instituição	120
GRÁFICO 25 - Percentual de sujeitos que afirmaram a possibilidade ou não de desenvolvimento do projeto sem o apoio da empresa	122
GRÁFICO 26 - Percentual de sujeitos que se sentiram motivados para ampliação das atividades na instituição	123
GRÁFICO 27 - Percentual de sujeitos que afirmaram terem tido melhoria de na qualidade de vida do público beneficiário	124
GRÁFICO 28 - Percentual de sujeitos que mudariam e não mudariam o programa/projeto	126
GRÁFICO 29 - Percentual de sujeitos que indicariam o programa/projeto para outra instituição.....	127
GRÁFICO 30 - Percentual de sujeitos EE referente à influência da participação no programa/projeto sobre a profissão.....	128
GRÁFICO 31 - Percentual de sujeitos EONG referente à influência da participação no programa/projeto sobre a profissão.....	129
GRÁFICO 32 - Percentual de sujeitos CO-EE e CO-EONG referente à influência da participação no programa/projeto sobre a profissão.....	130
GRÁFICO 33 - Percentual de sujeitos que consideram que está tudo certo no programa/projeto com e sem sugestões.....	131
GRÁFICO 34 - Percentual de sujeitos que consideram que há nada errado no programa/projeto com e sem sugestões.....	132

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Programas e projetos sociais desenvolvidos e financiados pela própria unidade e Fundação na comunidade.....	41
TABELA 2 – Amostra do universo com programas/projetos selecionados.....	42
TABELA 3 – Caracterização dos Egressos de Escolas (EE)	89
TABELA 4 - Perfil Sócio Familiar/Composição Familiar	91
TABELA 5 - Perfil Sócio Familiar/Renda familiar.....	94
TABELA 6 – Perfil Sócio Familiar/Escolaridade dos Pais	95
TABELA 7 – Perfil Sócio familiar/Profissão dos Pais	96
TABELA 8 - Número de sujeitos que exercem atividades extra ao período escolar.....	98
TABELA 9 - Importância da participação no programa/projeto	99
TABELA 10 - Sujeitos que encontraram no município os serviços oferecidos pelo programa/projeto	100
TABELA 11 – Motivação dos sujeitos após participação no programa/projeto	102
TABELA 12 - Melhoria na qualidade de vida dos sujeitos após participação no programa/projeto	103
TABELA 13 - Fatores de melhoria pesquisados.....	104
TABELA 14 - Caracterização dos sujeitos egressos de ONG	105
TABELA 15 - Perfil Sócio familiar/Composição familiar	106
TABELA 16 - Perfil Sócio Familiar/Escolaridade, Renda e Profissão	107
TABELA 17 – Sujeitos que exercem outras atividades além do trabalho formal, com e sem remuneração	109
TABELA 18 – Importância da participação no programa/projeto	111
TABELA 19 – Sujeitos que encontraram no município os serviços oferecidos pelo programa/projeto	112
TABELA 20 – Motivação dos sujeitos	113
TABELA 21 – Melhoria na qualidade de vida dos sujeitos	114
TABELA 22 - Fatores de melhoria pesquisados.....	115
TABELA 23 - Caracterização dos sujeitos coordenadores de Escolas (CO-EE) e de ONGs (CO-EONGs).....	116
TABELA 24 – Importância da participação no programa/projeto	119

TABELA 25 – Possibilidades do atendimento oferecido pelo programa/projeto ser desenvolvido exclusivamente pela instituição	121
TABELA 26 – Motivação dos sujeitos para ampliação das atividades institucionais após participação no programa/projeto.....	122
TABELA 27 - Melhoria na qualidade de vida do público beneficiário das instituições após participação no programa/projeto	123
TABELA 28 – Melhoria na qualidade de vida do público beneficiário das instituições	124
TABELA 29 – Mudanças no programa/projeto	125
TABELA 30 – Indicação do programa/projeto para outras instituições	127
TABELA 31 – Influência da participação no programa/projeto sobre a profissão dos sujeitos EE, EONG E CO-EE e CO-EONG	128
TABELA 32 – Número de sujeitos EE, EONG e CO-EE e CO-EONG que consideram que está tudo certo no desenvolvimento do programa/projeto	131
TABELA 33 – Número de sujeitos EE, EONG e CO-EE e CO-EONG que consideram que nada está errado no desenvolvimento do programa/projeto com e sem sugestões	132

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	19
PARTE 1 A CONSTRUÇÃO DA PESQUISA	31
1.1 O Cenário	32
1.2 O Processo da Pesquisa	37
1.3 As Categorias Teóricas	43
1.3.1 Responsabilidade Social	43
1.3.2 A Responsabilidade Social Corporativa	66
1.3.3 Processo de Avaliação e Impacto	79
PARTE 2 OS RESULTADOS DA PESQUISA	85
2.1 Processo de Configuração dos Dados	86
2.2 Universo dos Programas e Projetos Sociais desenvolvidos pela Empresa e Fundação no município de Piracicaba	88
2.2.1 O Perfil dos Egressos	89
2.2.2 O Perfil das Instituições.....	117
2.2.3 As Falas dos Sujeitos	132
2.3 Categorias Empíricas	153
2.3.1 Conflito	154
2.3.2 Resistência à Mudança	157
2.3.3 Distanciamento entre o Resultado Real e Ideal dos Programas/Projetos Sociais	159
CONCLUSÃO	165
REFERÊNCIAS	175
APÊNDICES	
APÊNDICE A – Egressos - Público-Alvo de Programas e Projetos Sociais em Escolas de Ensino Fundamental	184
APÊNDICE B – Egressos - Público-Alvo de Programas e Projetos em Organização Não Governamental (ONG)	187
APÊNDICE C – Perfil da Instituição - Coordenadores	189

APÊNDICE D - Sujeitos 192

ANEXOS

ANEXO A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) 194

INTRODUÇÃO

O interesse da pesquisadora pelo tema em questão surgiu em decorrência tanto de sua formação acadêmica em Serviço Social como da experiência docente e vivência profissional como coordenadora de programas e projetos sociais em uma empresa multinacional na cidade de Piracicaba (SP).

Parte da qualificação acadêmica da autora, constituída no curso de mestrado, foi decorrente de sua experiência anterior como assistente social na Prefeitura do Município de Piracicaba, motivada por inquietações do cotidiano profissional que a fizeram buscar respostas no Programa de Pós-Graduação *strictu sensu* em Serviço Social na UNESP – Campus de Franca.

À época, algumas questões a instigavam como, por exemplo, conhecer a identidade e origem das demandas atendidas no Serviço de Triagem, Encaminhamentos e Auxílios da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social (SEMDES), a história de vida, enfim o perfil. Quem eram os usuários assistidos? Por que estavam ali frequentemente? Que expectativas tinham para o futuro? Estas foram algumas das indagações que a motivaram para a elaboração da dissertação de mestrado.

A dissertação intitulada “O perfil dos excluídos sociais atendidos pelo Serviço de Triagem, Encaminhamentos e Auxílios da SEMDES” contribuiu significativamente para o amadurecimento da autora tanto na docência como no campo profissional, trazendo importantes respostas à questão posta.

Anos mais tarde, participou de processo seletivo em uma empresa, concorrendo, com profissionais de outras áreas de formação, ao cargo de analista de Recursos Humanos.

A inserção na área corporativa, junto ao Departamento de Comunicação Social, com o propósito de coordenar programas e projetos sociais, lhe permitiu conhecer a realidade de atuação social empresarial, porém com poucas perspectivas de aplicar com rigor os conhecimentos técnico-científicos inerentes à formação profissional. A função de analista de recursos humanos, para a qual foi admitida, e a inexistência de um departamento específico da área social, eram fatores limitantes para o exercício pleno da intervenção profissional.

Reflexões e ações sobre a relevância dos valores e princípios da profissão permearam sua experiência neste processo e culminaram na reestruturação do departamento de Recursos Humanos, em decorrência do surgimento de demandas específicas do Serviço Social e reconhecimento do

trabalho profissional realizado tanto por parte dos funcionários como do setor executivo.

Uma das situações que permitiu a expansão da atuação profissional constituiu-se em serviços de tratamento à dependência química, apresentada por um empregado que, sem saber aonde recorrer e conhecedor da formação acadêmica da pesquisadora, procurou-a com o intuito de receber orientação.

Apresentada a situação à Diretoria da empresa, assumiu a implantação e coordenação do programa de prevenção e tratamento à dependência química e, concomitantemente, a função de assistente social, o que demandava novos espaços, estrutura física e reorganização da equipe de trabalho.

Esta condição possibilitou avanços e conquistas no setor, como a criação do Núcleo de Gestão Socioeducativa, no qual atualmente se concentram as ações, programas e projetos sociais desenvolvidos sob sua responsabilidade, apoiada por uma equipe multidisciplinar, com recursos provenientes da unidade industrial à qual está integrada e da Fundação criada pela própria corporação, sediada em Belo Horizonte (MG).

A gestão social do Núcleo está pautada em um processo sistematizado de ações, delineado pelo conhecimento da realidade de atuação, planejamento, coordenação, execução e avaliação dos programas e projetos sociais.

A sistematização deste processo, aprimorada gradativamente desde a sua inserção na empresa, em 2003, se deu graças aos imprescindíveis conhecimentos profissionais inerentes à formação em Serviço Social, apesar de não ser esta uma condição prescrita para o cargo de analista de Recursos Humanos.

Ao assumir a coordenação dos programas e projetos sociais, tomou como referência a realidade de atuação e analisou cada etapa do processo, em meio aos elementos presentes na conjuntura social e econômica do município.

Na fase de planejamento, foram instituídas algumas ações como o diagnóstico participativo nas comunidades do entorno, a fim de mobilizar os presidentes das associações de bairros, líderes comunitários incluindo aí os próprios moradores, o que permitiu conhecer e atuar sobre as principais demandas e expectativas apresentadas.

O cenário da cidade e os indicadores sociais apontados pelo Instituto de Planejamento da Prefeitura Municipal também constituem fontes de análise da realidade de atuação e elaboração das propostas de ação, anualmente

apresentadas às partes interessadas (governo municipal, e comunidades vizinhas), a fim de validar, ou não, a intenção da empresa, alinhada às políticas públicas locais.

A coordenação e execução dos programas e projetos sociais passaram a contar também com a intensificação do diálogo entre a empresa e as partes interessadas e de visitas constantes nos locais onde estes se desenvolvem. Esta etapa do processo se configurou como importante estratégia para a identificação de elementos de avaliação.

À época em que a pesquisadora assumiu a função de coordenadora, a avaliação estava presente na minoria dos programas/projetos. Alguns deles ainda não haviam sido submetidos a qualquer forma de avaliação. Considerando a importância deste instrumento no processo de gestão social, foram desenvolvidos formulários e questionários, específicos a cada um dos programas/projetos, para avaliar a satisfação do público-alvo atendido. Muitas das respostas obtidas permitiram melhoria contínua dos resultados alcançados perdurando até os dias atuais.

Apesar do íntegro e sistematizado processo de gestão, avaliado ao longo dos anos de trabalho, sua experiência na área de Responsabilidade Social Empresarial ainda vinha sendo permeada por algumas questões que a incomodavam.

Pensava, por exemplo, se os programas/projetos desenvolvidos pela empresa faziam diferença na vida das pessoas, se exerciam alguma mudança expressiva na realidade das demandas beneficiárias, apesar do alto índice médio de satisfação (98%) identificado nas respostas das avaliações aplicadas, nos últimos três anos.

Refletia que, investir em programas/projetos e ações é parte integrante da política de responsabilidade social do grupo empresarial em que atua, mas não basta apenas aplicar recursos financeiros na comunidade onde se insere a planta industrial, é preciso identificar melhorias, mudanças efetivas na vida dos participantes, saber o real significado desta participação para os beneficiários. Estas reflexões incomodavam a pesquisadora e suscitavam respostas e iniciativas que pudessem modificar e aprimorar ainda mais o processo de gestão.

A experiência profissional, as leituras e estudos sobre as formas de avaliação instigaram a estudar o impacto dos programas e projetos sociais junto à

população beneficiária, com o intuito de buscar respostas para algumas indagações: Participar do programa ou projeto proposto pela empresa fez diferença na vida do público-alvo? Houve mudanças de atitudes e comportamentos decorrentes desta participação? O que faziam antes que hoje não fazem? Houve melhoria na qualidade de vida? Transformação propositiva na realidade de vida?

Estes questionamentos são decorrentes do senso crítico e amadurecimento do profissional de Serviço Social. Um profissional capacitado a enfrentar o desafio de realizar a gestão da Responsabilidade Social Empresarial nas organizações, tendo em vista a formação acadêmica ancorada na diretriz curricular do pluralismo e na apreensão de disciplinas essenciais à vida social. O assistente social aprende a fazer análise crítica de conjuntura, de estrutura, do cenário local, de inseri-lo na amplitude do cenário regional e estadual, de elaborar diagnósticos com metodologias exequíveis, de fazer leitura da realidade política, social e do mercado levando em conta as subjetividades inerentes ao comportamento dos seres humanos e, essencialmente, de refletir sobre as expressões da questão social que a cada dia constroem e limitam a qualidade de vida.

O Serviço Social tem como objeto de intervenção as expressões multifacetadas da questão social, recebe contribuições de diversas áreas do saber como sociologia, psicologia, economia, antropologia, dentre outras, o que lhe garante caráter eminentemente político, social, crítico às suas ações e torna o assistente social preparado para atuar junto às demandas sociais. O conhecimento e instrumental científico, inerente às Ciências Sociais Aplicadas, o qualificam para investigação e análise da realidade social, para a formulação, execução e avaliação de políticas sociais, serviços, programas, projetos e ações que visam contribuir para a efetivação dos direitos sociais e, conseqüentemente, minimizar os impactos da desigualdade social.

Para que esta contribuição se efetive, imprescindível que o assistente social pense global e aja localmente no cenário social, político e econômico em que se insere. Este exercício sócio-político requer dedicação, comprometimento com a causa que o envolve, independentemente do campo de atuação, abrangente para os equipamentos da rede de serviços sociais e urbanos das organizações públicas, empresas privadas e instituições sociais como hospitais, escolas, creches, clínicas, centros de convivência, administrações públicas nas

esferas municipais, estaduais e federais, serviços de proteção judiciária, dentre outros.

O conhecimento técnico-científico para a análise minuciosa de elementos que se colocam no cotidiano profissional e o entendimento das relações que se estabelecem, são fundamentais para compreender a realidade de atuação do assistente social, a fim de ler, interpretar e decodificar os fatos e fenômenos sociais, elaborar diagnósticos, planejar e executar ações, programas e projetos e, por fim, avaliá-los.

É no contexto das organizações privadas e fundações empresariais, atores sociais presentes no movimento da Responsabilidade Social Empresarial, que vem atuando nos últimos anos. O propósito de contribuir para o aprimoramento do trabalho profissional por meio de estudos e pesquisas e a inexistência da avaliação de impacto na gestão social da organização foram motivos propulsores para cursar o doutorado. O desejo consistia em buscar respostas às novas inquietações, a estudar o impacto dos programas/projetos sociais empresariais para as demandas. Esta questão do impacto, da avaliação qualitativa das condições de vida, tornou-se objeto de estudo da presente investigação.

O interesse pelo tema da Responsabilidade Social Empresarial despertou a necessidade em consultar o *site* da UNESP, para informações sobre o Programa de Pós-graduação em Serviço Social, no qual encontrou a Dra. Claudia Cosac frente à linha de pesquisa Mundo do Trabalho voltado a temas como Gestão, Terceiro Setor, Responsabilidade Social Empresarial, confirmando as expectativas em relação ao conhecimento almejado.

Curiosidades investigativas enfatizaram a necessidade de compreender a questão da Responsabilidade Social Empresarial para explicar os impactos provocados no público-alvo beneficiário dos programas e projetos sociais desenvolvidos pela organização privada, sob a gestão do Serviço Social, através de processos de avaliação. Este, o objetivo da investigação.

Explicar impactos requer avaliar transformações na realidade, objeto de estudo da ação, identificar mudanças referentes à melhoria efetiva na qualidade de vida das demandas beneficiárias antes, durante e após a participação nos programas e projetos sociais corporativos.

Importante considerar se os programas e projetos sociais organizacionais fizeram diferença na vida dos participantes, se eles tiveram ou não

mudança de atitudes, comportamentos, aquisição de conhecimentos, habilidades, enfim, estabelecer analogia entre a situação anterior e posterior das demandas beneficiárias, antes e depois da participação no programa ou no projeto.

Desta forma e em decorrência do ingresso no Programa de Pós-graduação em Serviço Social da Unesp, campus de Franca, nível doutorado, emergiu a necessidade de estudar a prática de gestão com a finalidade de obter respostas sobre métodos de avaliação que permitam verificar as mudanças provocadas na vida dos beneficiários dos projetos sociais financiados pela empresa na qual trabalha. Importante alçar inovações no campo científico, possibilitando gerar novos conhecimentos, conceitos e definições que agreguem valor à prática profissional do assistente social.

A busca pela consecução dos objetivos despertou outros questionamentos:

- As organizações empresariais entendem a importância da avaliação de impacto?

- As empresas, certificadas como responsáveis, elaboram políticas e mantêm estrutura para efetivar qualidade às ações propostas e desenvolvidas?

- Os programas e projetos sociais contribuem para melhoria da qualidade de vida da população beneficiária?

- Desenvolvem metodologias, técnicas e instrumentais adequados para mensurar o impacto das ações no público-alvo?

- Até que ponto há entendimento entre expectativas e efeitos através das ações desenvolvidas junto às demandas beneficiárias?

- Elaboram condutas éticas que correspondam a valores agregados?

Tendo em vista os questionamentos e reflexões acima, pressupõe-se que a Responsabilidade Social presente nas organizações empresariais se expressa por meio da elaboração de políticas corporativas, enquanto parte integrante do cumprimento da função social prevista na Constituição Federal de 1988 e da estrutura inscrita no planejamento. A cultura que organiza a empresa deve ter o conhecimento de metodologias exequíveis e adequadas para que as ações alcancem os objetivos e metas propostos. A ausência do conhecimento científico se torna vetor ao processo de desenvolvimento e sustentabilidade de programas e projetos sociais, tanto os comunitários como os internos, o que constrange e limita a qualidade de vida das demandas beneficiárias dos serviços,

excluindo-as do processo participativo, do exercício efetivo da cidadania ativa.

Leituras e pesquisas de diferentes autores evidenciam que os estudos e aplicação da avaliação de impacto nas organizações corporativas ainda são muito incipientes, atingindo apenas 9% das empresas brasileiras. Embora estas possuam políticas claras e expressivas acerca da Responsabilidade Social Empresarial, faltam clareza e estrutura para mensurar a qualidade nos resultados dos programas/projetos e ações desenvolvidos, o que impossibilita avaliar se houve, ou não, melhoria na qualidade de vida das demandas beneficiárias. A inexistência e mesmo insuficiência de metodologias, técnicas e instrumentais adequados para avaliar o impacto das ações no público-alvo, contribui significativamente para a situação aqui estudada.

Além disso, para alcançar resultados positivos, é necessário estabelecer relações entre as expectativas das demandas beneficiárias, identificadas por diagnósticos participativos, diálogos com a comunidade e o impacto destas ações junto ao público-alvo.

A avaliação é uma obrigação ética da empresa socialmente responsável e se configura como estratégia de gestão social, no sentido de monitorar resultados, orientar a tomada de decisões e realinhar as ações. Deve estar inscrita no planejamento estratégico, de modo a agregar valor tanto à própria organização quanto aos demais atores envolvidos no processo. Assume cada vez mais importância, amplitude, e permite significativos ganhos de eficiência e eficácia no processo de gestão, principalmente quando agregam valor à missão e cultura institucionais, à inserção na comunidade e à transparente coerência entre o discurso e a prática.

O recorte temporal fica definido entre os anos de 2003, correspondente ao ingresso da aluna pesquisadora no universo empresarial como assistente social, até 2013, referente à finalização da investigação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Serviço Social, UNESP, campus de Franca.

O contexto da Responsabilidade Social ainda carece de estudos, reflexões, análises que exortem as empresas não só ao cumprimento da função social prescrita na Constituição Federal de 1988, mas, que compreendam a importância de suas ações perante os funcionários, as comunidades e o meio ambiente. A pretensão deste estudo se volta a verificar a efetividade dos resultados da intervenção social no sentido de avaliar a percepção dos sujeitos da pesquisa em

relação à melhoria da qualidade de vida, a possibilidade de transformações positivas e continuadas na vida dos beneficiários dos programas e projetos sociais propostos pela empresa.

Ao tratar do cumprimento da função social, importante lembrar que com o advento da Carta Magna, em 1988, foram criadas regras gerais que possibilitaram a transformação do direito empresarial. A empresa, que até então se voltava única e exclusivamente à produção de lucro, tem a possibilidade de ganhar visão social assumindo não apenas a condição de propriedade privada empresarial, mas, de centro de formação de pessoas, de cidadãos, de desenvolvimento do ser humano e da sociedade.

A função social empresarial passou a ser exigida como requisito de sustentabilidade econômica, ambiental e social, superando o caráter individualista de obtenção de lucro a qualquer custo. No cumprimento da função, a empresa que adere ao movimento da Responsabilidade Social promove programas, projetos e ações que primem pelo bem-estar, saúde e qualidade de vida não só dos funcionários e familiares como também inclui a comunidade.

Sob essa ótica, torna-se insuficiente somente cumprir a legislação vigente, é necessário refletir e agir sobre a condição atual de vida dos empregados da empresa e da sociedade em geral, principalmente incentivando práticas valorativas pautadas na ética, na equidade, igualdade de direitos, redução das desigualdades, efetivação da inclusão social e preservação do meio ambiente.

A atuação social na comunidade onde a planta industrial encontra-se inserida constitui-se em demanda cada vez maior, pois, além dos interesses internos, os externos também precisam ser ouvidos e respeitados, considerando os anseios e expectativas das diferentes relações estabelecidas com vizinhos, em especial aqueles ao entorno da empresa, também com fornecedores, consumidores, concorrentes, poder público local, instituições públicas e privadas.

Este conjunto de fatores remete à reflexão de que as empresas têm que ultrapassar as fronteiras e os limites da função social, alçando a Responsabilidade Social Empresarial, cada vez mais emergente na sociedade do século XXI e no mundo dos negócios. Com longa tradição de filantropia devido às desigualdades sociais, a partir dos anos 1990, tornou evidente no Brasil a preocupação com o desenvolvimento sustentável.

Nos anos 1980, por exemplo, ao tratar do tema Responsabilidade

Social, associava-se à prática de doações e ações de caráter assistencialista, paliativa, sem se preocupar com o desenvolvimento das demandas externas desassistidas. A partir dos anos 1990, esse conceito foi mudando, trazendo em si a preocupação com a sustentabilidade através da avaliação dos resultados apresentados.

É nesse cenário que emerge a crescente adesão das empresas ao movimento, o que amplia a capacidade de enfrentamento das expressões da questão social e fortalecem as relações entre Estado, Empresa e Sociedade Civil organizada.

É importante compreender que o Terceiro Setor surge na perspectiva de atuar sobre as questões sociais, por meio das instituições sem fins econômicos, que captam recursos públicos e privados para atender as necessidades sociais e melhorar a qualidade de vida das pessoas. Não se trata de substituir o Primeiro Setor, representado pelo Estado que, embora responsável pelo atendimento das demandas populacionais, revela-se insuficiente e limitado para assegurar esse direito através das políticas públicas.

Este contexto evoca a mobilização e organização da sociedade, inclusive das organizações empresariais, reconhecidas como Segundo Setor, que passaram a desenvolver ações, programas e projetos sociais nas comunidades onde estão inseridas.

Há que se considerar, no entanto, que para a efetividade dos resultados é importante a integração dos três setores, e, portanto, de diversos atores sociais, como ONGs, poder público e privado. Torna-se necessário investigar, conhecer, identificar e alinhar as principais demandas sociais às políticas públicas, de modo que as empresas vislumbrem e desenvolvam ações concretas, sistemáticas e estratégicas, tendo em vista contribuir para a qualidade de vida, bem-estar e desenvolvimento da comunidade onde atuam. Este processo requer, no entanto, avaliar os efeitos dos programas/projetos sociais empresariais, de modo a contribuir, de fato, para o enfrentamento da questão social.

O presente estudo propõe também incitar nas empresas o interesse pela avaliação de impacto, pois à medida que avaliam os resultados, comprometem-se com valores pautados na ética e transparência, fortalecendo a imagem, reputação, estratégias de negócios e parcerias com os *stakeholders*.

Os resultados esperados levam em consideração a importância de

socializar os efeitos da investigação com os sujeitos, com os responsáveis diretos pela empresa e pela Fundação, professores e alunos do curso de Serviço Social e áreas afins, estimulando reflexões sobre os dados da pesquisa por meio de fóruns de debates, seminários, oficinas e reuniões.

A tese está estruturada em duas partes: a construção e os resultados da pesquisa. A primeira encontra-se constituída por três capítulos. O primeiro apresenta o cenário da investigação desvelando as circunstâncias e características que desencadeiam a situação na qual são desenvolvidos os programas/projetos sociais corporativos.

O segundo aborda o processo da pesquisa, tecendo considerações sobre a metodologia para o desenvolvimento da tese, as concepções teóricas e o conjunto de técnicas para a construção da realidade de estudo.

Integram o terceiro capítulo as categorias teóricas, pautadas na compreensão do movimento da Responsabilidade Social no Brasil e seu contexto histórico. Estabelece reflexões críticas sobre os conceitos da Função Social e da Responsabilidade Social Corporativa, abordando a avaliação de impacto, como importante instrumento de avaliação e mensuração dos resultados econômicos e sociais da empresa e os efeitos que provoca nos beneficiários dos programas/projetos empresariais.

A segunda parte contempla os resultados da pesquisa em três capítulos. O primeiro trata do processo de configuração dos dados que, a partir da revisão bibliográfica cujo objetivo constituía-se em estudar, refletir e aprofundar conhecimentos sobre a questão da Responsabilidade Social Empresarial, passa à descrição pormenorizada da abordagem com os sujeitos, da sistematização e organização das informações obtidas com apresentação do material elaborado para o desenvolvimento da pesquisa.

No segundo capítulo são apresentadas informações sobre o universo dos programas/projetos sociais desenvolvidos pela empresa, os aspectos quantitativos referentes ao perfil dos sujeitos, egressos dos mesmos, e das instituições que os sediam, enfatizando a interpretação qualitativa através das falas dos sujeitos mostrando suas reflexões sobre a participação no processo, o que representa a configuração da avaliação propriamente dita.

O terceiro capítulo revela as categorias empíricas, estruturadas a partir das falas dos sujeitos, das particularidades observadas durante a abordagem

direta realizada e das subjetividades contidas nelas: os conflitos revelados nas respostas incertas e inseguras; resistência a mudanças pela indisposição em tecer reflexões que busquem melhores perspectivas de vida; distanciamento entre o resultado real e ideal pela participação nos programas/projetos sociais.

A conclusão apresenta a síntese de todo o processo de pesquisa ressaltando as considerações finais da autora.

PARTE 1 A CONSTRUÇÃO DA PESQUISA

1.1 O Cenário

A unidade industrial de Piracicaba, na qual a autora deste trabalho atua, é uma das empresas que integram o maior grupo siderúrgico do mundo, presente em mais de 60 países, em quatro continentes. Responsável por liderar a indústria do aço, mantém 300 mil empregados.

Em Piracicaba, a empresa tem como atividade-fim a fabricação de barras de aço laminadas, denominadas vergalhões, para atender o mercado da construção civil.

Além da fabricação do aço, a organização tem como compromisso equilibrar as dimensões econômica, social e ambiental da atividade produtiva, considerando a sustentabilidade valor estratégico aplicado em diversos níveis da empresa, o que garante o desenvolvimento de programas e projetos sociais, internos e externos, como uma das formas de exercer a Responsabilidade Social Empresarial.

O alcance da condição atual, de empresa socialmente responsável, está pautado na trajetória das transformações ocorridas ao longo da história da ArcelorMittal Brasil, que permitiu o fortalecimento cada vez maior da política de Responsabilidade Social Corporativa, alinhada às diretrizes estratégicas e às de sustentabilidade.

A atuação social responsável da ArcelorMittal Brasil teve sua origem histórica em meados de 1920, na ocasião da instalação da primeira usina da Companhia Siderúrgica Belgo Mineira, atualmente denominada ArcelorMittal Brasil S/A. As ações de origem assistencial se iniciaram com a construção de infraestrutura urbana imposta pela própria atividade, principalmente em regiões que não ofereciam condições de fixação do trabalhador, como em Sabará e João Monlevade, no Estado de Minas Gerais.

Em Monlevade, a atuação da empresa na gestão da comunidade foi sentida de forma mais intensa. A partir de 1935, além da construção da usina propriamente dita, a Companhia responsabilizou-se pelas despesas de construção e manutenção das obras de interesse público, tornando-se, de certa forma, responsável pela comunidade que surgia em seu entorno.

Foram construídas casas para os operários, rede hospitalar, ambulatório, creches, lactários, gabinetes odontológicos, imóvel-sede para o

sindicato dos metalúrgicos e ações de educação sanitária que, conseqüentemente, contribuíam para a tranquilidade no trabalho. A rede de lazer comunitário era mantida pela empresa que, mais tarde, também construiu a Igreja São José do Operário e cedeu à Igreja Católica.

Com a Revolução de 1964 e o comprometimento econômico que assolou também a Companhia, foi criada a Associação Monlevade de Serviços Sociais para coordenar os trabalhos sociais, a qual assumiu o hospital, a rádio, o cinema; enfim, todos os equipamentos comunitários, cujos cuidados foram transferidos para a municipalidade.

A partir de 1970, a defesa do meio ambiente passou a ser uma bandeira política e um desafio tecnológico. Internacionalmente, os movimentos ambientalistas começaram a ganhar proporção, intensificando gradativamente seu campo de atuação. Juntamente aos avanços tecnológicos obtidos, a criação de órgãos públicos de fiscalização contra a degradação ambiental contribuiu para despertar nas indústrias o interesse pela preservação do meio ambiente.

Nesse período, a Belgo Mineira passou a desenvolver ações sistemáticas visando reduzir os impactos da atividade industrial sobre o meio ambiente. O plano de modernização do parque das siderurgias do Grupo Belgo foi uma das iniciativas, contemplando melhoria da qualidade de vida e saúde, aumento da capacidade de produção e atendimento aos padrões de proteção ambiental vigentes. A implementação do plano na Belgo Mineira inaugurava experiências na área de proteção ambiental, culminando na implantação de estações de tratamento e recirculação de água industrial e, alguns anos depois, na criação de Reserva Particular de Patrimônio Natural (RPPN).

Aliada aos investimentos tecnológicos, a formação de crianças e adultos ecologicamente conscientes passou a ser privilegiada na empresa, uma das primeiras organizações brasileiras a criar os Centros de Educação Ambiental (CEAMs). Esses centros funcionam em algumas unidades do grupo como espaços para a reflexão e vivência prática de atividades ecológicas, proteção da biodiversidade e promoção de eventos com vistas ao desenvolvimento sustentável e à qualidade de vida; viabilizam o desenvolvimento de projetos socioambientais, fortalecendo a relação com a comunidade e possibilitando a integração da empresa com institutos de pesquisa, estudantes e órgãos ambientalistas.

Em 1988, foi constituída a Fundação Belgo Mineira, com a finalidade de promover projetos culturais, por meio de incentivos fiscais da Lei Sarney. À época, a atuação era limitada a doações, ações pontuais e ao *marketing* institucional.

Em 1990, o crescimento da atuação nas áreas social e cultural, integrado às grandes mudanças na esfera mercadológica, permitiu à empresa o investimento na recuperação do setor de laminados, a partir da aquisição de empresas como a Companhia Ferro e Aço de Vitória-ES (COFAVI), em 1993, e o arrendamento da Mendes Junior Siderurgia de Juiz de Fora (MG), em 1995. Os investimentos estratégicos desmobilizavam recursos demandados para o crescimento do grupo, tornando-o mais competitivo.

Em cenário favorável, a partir de 1999, a Fundação Belgo Mineira assumiu característica empresarial com ação gerenciadora, pautada na criação de programas e projetos próprios, visando apoiar as políticas públicas, fortalecer o capital social e a rede comunitária. Com foco definido, as iniciativas passaram a ser difundidas para as unidades industriais, atuando prioritariamente nas comunidades do entorno.

Em 2007, tornou-se Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), o braço social da empresa. Organização social sem fins lucrativos passou a seguir estratégias que procuram concentrar esforços e identificar prioridades onde atua. Através das áreas de Educação, Saúde, Cultura e Desenvolvimento Social e, mais recentemente, Esporte, busca assegurar o bem-estar das comunidades, apoiando programas e projetos sociais já existentes e criando outros que ampliem a rede de serviços, operando junto às políticas sociais públicas.

Com atuação em nível mundial, está presente em 27 países, supervisionando programas locais elaborados pelas unidades industriais e investindo em programas internacionais de apoio a iniciativas humanitárias alinhadas aos objetivos, enquanto compromisso efetivo da Fundação.

Na concepção da Fundação, é fundamental criar projetos para melhorar o desenvolvimento das comunidades, respeitando as necessidades específicas, fortalecendo os recursos locais e contribuindo para a sustentabilidade social.

No Brasil, a Fundação está constituída, no organograma

empresarial, por um Diretor Superintendente, um Gerente de Arte, Cultura e Educação, um Coordenador Administrativo e Financeiro, sete analistas e quatro estagiários subordinados às gerências.

Através da política de ensino de qualidade, a Fundação desenvolve, no Brasil, 15 programas sociais nas áreas de educação, saúde, meio ambiente, cultura, desenvolvimento social e esporte, entre programas de intervenção e estratégicos, voltados à comunidade. A maioria, comum em diferentes cidades e estados do país, é implantada de acordo com a realidade diagnosticada, relevância, aplicabilidade e exequibilidade. As demandas expressivas apresentadas por representantes do poder público local (organizações governamentais) e também as instituições sociais não governamentais de atendimento às demandas desassistidas (organizações não governamentais), quando pertinentes, garantem a implantação e manutenção dos programas/projetos. Outro fator a ser observado refere-se à preocupação empresarial de investir em melhorias das iniciativas governamentais e não governamentais já existentes, de acordo com as premissas das políticas públicas.

Por meio de instrumentos de avaliação diagnóstica participativa, o Núcleo de Gestão Socioeducativa, instituído no organograma da empresa em 2007, na cidade de Piracicaba, tem o objetivo de aprimorar a gestão dos programas/projetos sociais e ambientais junto às comunidades locais, visando aplicar o desenvolvimento sustentável através de ações socioeducativas, sejam elas no dia-a-dia da empresa bem como no relacionamento com a sociedade.

O organograma da empresa prescreve uma diretoria de unidade de negócio como nível hierárquico maior, sendo decorrente dela cinco níveis gerenciais responsáveis pelos processos produtivos e de apoio, entre os quais se insere a área de Recursos Humanos, para a qual responde diretamente o Núcleo de Gestão Socioeducativa.

Constituem cenários dessa investigação os programas e projetos sociais desenvolvidos pela Empresa e Fundação na cidade de Piracicaba. Para melhor compreender o contexto em que se dá esse processo, é importante desvelar as circunstâncias que desencadeiam a situação.

A localização privilegiada, 170 km da capital paulista, próxima ao mercado consumidor e às fontes de insumos, aliada ao amplo programa de expansão e modernização realizado nos últimos anos, aumentou a capacidade de

produção para 1,1 milhão de toneladas/ano, garantindo um dos melhores resultados operacionais entre as siderúrgicas do grupo, bem como especialização no setor da construção civil.

A condição da cadeia de negócios tornou-se diferenciada no segmento siderúrgico e proporcionou as seguintes certificações: Norma Brasileira (NBR) 9001-2000, de qualidade, NBR 14001 de proteção ao meio ambiente, *Occupational Health and Safety Assessment Services* (OSHAS) 18001 referente à saúde e segurança no trabalho e *Social Accountability* (SA) 8000, de Responsabilidade Social Empresarial.

Desenvolve programas e projetos sociais direcionados para o público interno (funcionários e familiares) e externo (comunitários) de iniciativa própria e através da Fundação que financia programas e projetos sociais corporativos nas comunidades onde as plantas industriais estão instaladas. A Fundação, sediada em Belo Horizonte, é mantida por meio de investimento social privado, ou seja, com recursos próprios o que inclui recursos da unidade de Piracicaba.

Entre as iniciativas que refletem a Responsabilidade Social Corporativa, o desenvolvimento de programas/projetos sociais destaca-se como campo principal da presente investigação.

A Fundação desenvolve programas e projetos sociais em 48 municípios dos seguintes Estados: Bahia (5), Minas Gerais (31), Espírito Santo (4), São Paulo (6), Santa Catarina (1) e Rio de Janeiro (1). A maior concentração das atividades está em Minas Gerais, estado onde se localiza a Fundação e no qual se encontra o maior número de unidades industriais.

Figura 1 – Mapa de abrangência de atuação da Fundação



Fonte: FUNDAÇÃO, set. 2010.

1.2 O Processo da Pesquisa

No contexto deste cenário, é importante considerar a metodologia para o desenvolvimento da presente investigação.

Segundo Minayo (1994, p. 16) metodologia é o caminho do pensamento que inclui concepções teóricas e o conjunto de técnicas que possibilitam a construção da realidade. Enquanto conjunto de técnicas, a metodologia deve dispor de instrumental claro, coerente, elaborado, capaz de encaminhar os impasses teóricos para o desafio da prática.

Para o desenvolvimento da presente investigação foi utilizado o método indutivo, que teve origem nos estudos de Francis Bacon (1561-1626), lançando as bases para analisar os vários aspectos quanto à validade do conhecimento, a partir dos limites da experiência abordado, principalmente, pelos

empiristas ingleses, T. Hobbes (1588-1679), J. Locke (1632-1704), D. Hume (1711-1776) e J. S. Mill (1806-1873), conforme Pádua (1996, p. 19).

A importância do método é reconhecida, em especial, nas ciências sociais, por deixar de lado a postura especulativa e adotar a observação de fatos e fenômenos como procedimento fundamental para descobrir as causas de sua manifestação e atingir o conhecimento científico.

A indução científica consiste em um processo pelo qual, partindo-se de dados particulares, suficientemente constatados, infere-se uma verdade geral ou universal, não contida nas partes examinadas. Parte-se do particular para o geral. (CRUZ; RIBEIRO, 2004, p. 26-27).

[...]

[...] utilizado pela ciência quando construímos hipóteses, leis e teorias. O argumento indutivo baseia-se na generalização de propriedades comuns a certo número de casos, até agora observados, a todas as ocorrências de fatos similares que se verificarão no futuro. (CRUZ; RIBEIRO, 2004, p. 47).

Os estudos adotados, exploratório e descritivo, proporcionam visão geral sobre determinado fato, além de esclarecerem melhor o problema em questão, desenvolver e modificar conceitos e ideias por meio da exploração do tema (GIL, 1995, p. 44). Um dos propósitos é explorar o objeto de estudo proposto por meio de referências bibliográficas, pesquisa documental, a fim de conferir sustentação ao eixo teórico e iniciar o processo de apropriação do conhecimento em sua essência.

O conhecimento é o meio pelo qual se descobre a natureza dos fenômenos pela manifestação de suas aparências, que são captadas mediante o emprego de instrumentos e pelos sentidos do homem [...]. Entretanto, nem todos os fatos são inteligíveis, e a pesquisa científica permite compreender apenas fragmentos da realidade, portanto distantes da essência. (SEABRA, 2001, p.13).

O estudo exploratório tem por objetivo estabelecer critérios, métodos e técnicas para a exploração de uma pesquisa, informar sobre o objeto de estudo e o pressuposto, permitindo compreensão da realidade por meio do esclarecimento do problema em questão (CRUZ; RIBEIRO, 2004, p. 17).

Quanto ao estudo descritivo, Gil (1995, p. 44) explica que tem como finalidade primordial descrever e estudar as características de determinada população, fato ou fenômeno e as relações estabelecidas entre si.

Importante observar que as descrições dessas características

objetiva estabelecer relação de significados com o objeto de estudo e interpretá-los de acordo com a realidade apresentada.

Para Cruz e Ribeiro (2004, p. 18) o método descritivo se define como “[...] estudo, análise, registro e interpretação dos fatos do mundo físico, sem a interferência do pesquisador.”

Quanto à natureza da investigação, embora prevista apenas a abordagem qualitativa no projeto de pesquisa, durante o processo de estudo, considerou-se a importância da abordagem quantitativa, dada a riqueza de dados e informações numéricas do público-alvo da pesquisa, optando-se assim, pela abordagem quanti-qualitativa.

A abordagem qualitativa [...] preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes e tendências de comportamento, etc. (MARCONI; LAKATOS, 2007, p. 269).

Na abordagem qualitativa, é necessário reunir os dados que se transformarão em teorias, conceitos e princípios, estabelecendo relação com o universo da pesquisa a partir da interpretação que lhe é conferida.

Por meio do método qualitativo, o investigador entra em contato direto e prolongado com o indivíduo ou grupos humanos, com o ambiente e a situação que está sendo investigada, permitindo um contato de perto com os informantes. (MARCONI; LAKATOS, 2007, p. 272).

Richardson (1989, p. 90) esclarece que a pesquisa qualitativa:

[...] pode ser caracterizada como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, em lugar da produção de medidas quantitativas de características ou comportamentos.

Já a abordagem quantitativa agrega valor aos dados da realidade, por ser uma “[...] atividade intelectual fundada na mensuração.” (MINAYO, 2010, p. 55). Capaz de produzir valores numéricos, isentam questões de significado e intencionalidade.

“O uso de métodos quantitativos tem o objetivo de trazer à luz dados,

indicadores e tendências observáveis ou produzir modelos teóricos de alta abstração com aplicabilidade prática [...]”, afirma Minayo (2010, p. 56).

[...] Nas ciências sociais contemporâneas, a abordagem quantitativa está profundamente marcada pela reprodução do positivismo clássico, segundo o qual: (a) o mundo social opera de acordo com leis causais últimas; (b) o alicerce da ciência é a observação sensorial; (c) a realidade consiste em estruturas e instituições identificáveis enquanto dados brutos por um lado, crenças e valores por outro; (d) estas duas ordens são correlacionadas para fornecer generalizações e regularidades; (e) o que é real são os dados estatísticos sobre os fatos, considerados dados objetivos, portanto valores e crenças são realidades subjetivas que só podem ser compreendidas a partir de análises quantificáveis. (HUGHES apud MINAYO, 2010, p. 56).

Apesar de diferentes entre si, as abordagens quantitativa e qualitativa, quando se interam (abordagem quanti-qualitativa), podem contribuir para o enriquecimento dos resultados da pesquisa.

[...] a experiência de trabalho com as abordagens quantitativas e qualitativas mostra que: (1) elas não são incompatíveis e podem ser integradas num mesmo projeto de pesquisa; (2) uma investigação de cunho quantitativo pode ensejar questões passíveis de serem respondidas só por meio de estudos qualitativos, trazendo-lhe um acréscimo compreensivo e vice-versa; (3) que o arcabouço qualitativo é o que melhor se coaduna a estudos de situações particulares, grupos específicos e universos simbólicos; (4) que todo o conhecimento do social (por método quantitativo ou qualitativo) sempre será um recorte, uma redução ou aproximação; (5) que em lugar de se oporem, os estudos quantitativos e qualitativos, quando feitos em conjunto, promovem uma mais elaborada e completa construção da realidade, ensejando o desenvolvimento de teorias e de novas técnicas cooperativas. (MINAYO, 2010, p. 76).

O universo da pesquisa foi constituído por 13 programas e projetos sociais (três programas e dez projetos) voltados à comunidade, especificamente da planta industrial da cidade de Piracicaba-SP. Desses, cinco são financiados pela unidade industrial e oito pela Fundação, como mostra a tabela abaixo.

TABELA 1 – Programas e projetos sociais desenvolvidos e financiados pela própria unidade e Fundação na comunidade.

PROGRAMA/PROJETO					Público Alvo	Instit.
Tipo	Área	Nome	Ano de Impl.	N. de Beneficiários 2010		
Projeto Fundação	Saúde	Ver e Viver	1997	1.914	Crianças	Escolas RPME
Projeto Fundação	Saúde	Sempre Sorrindo	2001	5.789	Crianças	Escolas RPME
Projeto Fundação	Meio Ambiente	Prêmio Empresarial de Meio Ambiente	1996	32.750	Crianças	Escolas RPME RPEE
Programa Fundação	Des. Social	Cidadãos do Amanhã	1999	52	Crianças Adolescentes com Deficiência em 2010	Inst. Sociais
Projeto Fundação	Educação	Cidadania Digital	2011	30	Adultos	Centro Com.
Projeto Fundação	Educação	Educar na Diversidade	2011	30	Professores	Secret. Mun. Ed.
Projeto Empresa	Educação	Um dia na Empresa	2001	1.225	Crianças Adolescentes	Escolas RPEE
Projeto Empresa	Saúde	Gestação sem Dúvidas	2001	10	Mulheres	Centros Com.
Projeto Empresa	Des. Social	Arte na Comunidade	2005	1036	Adultos	Centros Com.
Projeto Empresa	Des. Social	Nossa Comunidade	2001	350	Crianças	Centros Com.
Programa Fundação	Cultura	Empresa Cultural	2000	10.772	Crianças Adolescentes Jovens e Adultos	Secret. Mun. Cultura
Programa Fundação	Des. Social	Pró-Voluntário	2004	1069	Crianças Adolescentes Jovens e Adultos	Instit. Social
Projeto Empresa	Des. Social	Saber Solidário	2011	40	Crianças Adolescentes Jovens e Adultos com Deficiência.	Instit. Social

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato.

Legenda: RPME - Rede Pública Municipal de Ensino; RPEE - Rede Pública Estadual de Ensino.

A amostra do universo compreendeu a seleção dos programas e projetos sociais corporativos; tendo em vista a avaliação do impacto que causam, correspondendo aos seguintes critérios:

Dentre as instituições conveniadas com a empresa, públicas ou não governamentais, foram selecionadas aquelas que apresentaram o maior número de pessoas regularmente inscritas no programa/projeto no ano de 2010, observando frequência média de 90% para mais. Foi previsto um critério de desempate, que reportou-se ao tempo mais antigo de implantação do programa/projeto na instituição.

Foram eliminadas as instituições com público-alvo constituído por pessoas com deficiência, independentemente da idade, pois, necessitam de análise técnica rigorosamente específica, divergente em tipo e grau de comprometimento.

TABELA 2 – Amostra do universo com programas/projetos selecionados

NOME DO PROJETO	ANO DE IMPLANTAÇÃO	Nº BENEFICIÁRIOS 2010	INSTITUIÇÃO DE MAIOR DEMANDA
Ver e Viver	1997	1914	EM José Pousa de Toledo
Sempre Sorrindo	2001	5789	EM José Pousa de Toledo
Prêmio Empresa de Meio Ambiente	1996	32.750	EE Dr. João Sampaio
Um dia na Empresa	2001	1225	EE Catharina Casale Padovani
Gestação sem Dúvidas	2005	10	C. Com. Algodal
Arte na Comunidade	2005	1036	C. Com. Jd. Primavera
Nossa Comunidade	2001	137	C. Com. Vila Fátima
Empresa Cultural	2000	10.326	EE Catharina Casale Padovani
Pró-Voluntário	2004	1069	Núcleo Promocional Robert Kock (Nuprom)

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato.

Os sujeitos da pesquisa foram constituídos por egressos dos programas/projetos sociais, considerados beneficiários atendidos em 2010, e os coordenadores das instituições sociais, aquelas que registraram maior demanda nos programas/projetos selecionados.

Os egressos foram selecionados independentemente de idade, aleatoriamente, dois por programa/projeto, de acordo com os critérios acima mencionados, especificando o tempo mínimo de doze meses do término dos programas/ projetos.¹

É importante esclarecer que, inicialmente, foram entrevistados dois sujeitos do Projeto Arte na Comunidade, conforme previsto, porém, os resultados continham poucos elementos de informação, o que motivou a autora a entrevistar mais um sujeito desse projeto.

Quanto aos coordenadores das instituições, foi entrevistado um sujeito por instituição não governamental de interesse público, e o coordenador pedagógico das escolas de Ensino Fundamental.

No decorrer do estudo, considerou-se importante conhecer a percepção do Diretor Superintendente da Fundação ArcelorMittal Brasil, a fim de contribuir para uma percepção mais abrangente e completa do fenômeno estudado, compreendendo a ótica da organização empresarial.

Ao todo, foram 19 sujeitos egressos dos programas/projetos, nove coordenadores das instituições, totalizando 29 sujeitos e não 27, como previsto.

1.3 As Categorias Teóricas

1.3.1 Responsabilidade Social

O campo da Responsabilidade Social Empresarial vem-se fortalecendo cada vez mais como oportunidade de trabalho para o assistente social e se apresenta, nesse início do século XXI, como espaço fértil para a formação continuada do profissional no exercício de sua função, tendo em vista o atendimento das demandas sociais internas e da comunidade, em contribuição efetiva ao

¹ De acordo com Maria do Carmo Brant de Carvalho (2001, p. 83) “Quando se objetiva aferir a efetividade ou os impactos é necessário proceder a uma avaliação depois de algum tempo do término do projeto (seis ou 12 meses). A avaliação de impactos concentra-se em aferir se os beneficiários diretos e a própria organização gestora experimentaram mudanças efetivas em sua citação, como consequência do projeto realizado.”

desenvolvimento local.

As empresas, entendidas como unidades fundamentais numa cadeia global de produção, são cada vez mais desafiadas a aplicar princípios éticos e a assumir responsabilidade por atos relacionados direta ou indiretamente aos problemas da sociedade. [...] É a partir dessas considerações práticas que surge, cada vez mais, e com maior apelo, a ênfase nos conceitos de ética empresarial, de responsabilidade social, ação social corporativa e tantos outros. (BIRD; GRIESSE, 2007, p. 14).

A assertiva de que no Brasil as expressões da questão social sempre existiram, constitui-se premissa verdadeira, mas, com a globalização, a partir de 1990, acentuaram-se ainda mais, exigindo da sociedade ações para minimização de seus impactos.

O surgimento da questão social, no Brasil, é comumente pensado a partir da industrialização, quando se evidenciam embates entre as classes antagônicas – capitalistas e proletariado. Entretanto, sabe-se que esse fenômeno emerge desde o período escravocrata, em que seres humanos eram considerados e tratados como animais, vivendo em condições subumanas e desprovidas de quaisquer direitos sociais. (CARDOSO, 2000, p. 79).

Historicamente, em 1930, esse fenômeno decorrente do processo de desenvolvimento no país, apoiado pelo capitalismo, evidenciou confrontos entre a classe trabalhadora (dominada) e os empresários (dominante). Nessa, as relações estavam pautadas na realização do trabalho escravo, pela mão de obra barata, mais tarde exercida também por mulheres e crianças.

Os trabalhadores, anteriormente artesãos, foram obrigados a trabalhar na indústria em condições muito precárias, subumanas e destituídas de direito, exercendo jornadas de trabalho excessivas, com até 14 horas diárias, sem qualquer condição de saúde e segurança. Eram evidentes as más condições de moradia, trabalho, higiene, educação e saúde vivenciadas pela classe trabalhadora.

Neste período, as classes dominantes compostas, em sua maioria, pelas oligarquias agrárias, não reconhecem a questão social como uma questão política legal e legítima. Desse modo, a esta era destinado um tratamento na base da repressão policial. (CARDOSO, 2000, p. 80).

O capitalismo gerou desigualdades sociais expressas pelo desejo de lucro a qualquer custo, o que reforçava ainda mais o acirramento das condições

entre capital e trabalho e a explicitação maior da questão social.

Nesse contexto histórico, a igreja católica interveio com o intuito de ajudar os trabalhadores. Cardoso (2000, p. 80-81) relata que a igreja católica pregava a aliança entre patrões e empregados, apelando para a consciência cristã. Por um lado para que os patrões não explorassem seus empregados e pagassem preço justo pelo que produziam, por outro para que os empregados agradecessem a Deus pelo trabalho, pois, as necessidades da vida terrena seriam compensadas em abundância no céu, incentivando o trabalhador a assumir postura conformista e alienada sem contrariar os interesses do capital.

No entanto, os trabalhadores criaram formas de enfrentamento, reunindo-se em grupos com características e interesses comuns, como os de etnia e de categorias profissionais, por exemplo, a fim de se organizarem contra a subalternidade.

Cardoso (2000, p. 85) explica:

No final da década de 20 e início da década de 30, impulsionados pela crise de 29 e por estímulos governamentais, crescem a indústria e o mercado nacionais, mas também crescem a classe operária e suas péssimas condições de vida e trabalho, requerendo por parte do Estado e de outros segmentos da sociedade o reconhecimento dessas condições.

No século XIX, a partir da carta constitucional de 1891, consubstanciam as políticas sociais que, sob a égide do Estado, configuram-se como nova forma de enfrentamento e, nesse cenário, o Serviço Social se revela.

Historicamente, o Serviço Social se constitui como profissão enquanto mecanismo institucional utilizado pelo Estado para responder as refrações da questão social, por meio das políticas sociais na fase monopolista do capitalismo. (SERRA, 2000, p. 169).

No período de 1930 a 1945, o Serviço Social se desenvolveu pautado no acelerado desenvolvimento industrial e tecnológico, sob a égide dos Estados Unidos.

Nessa mesma época, importantes instituições foram criadas, como o Centro de Estudos e Ação Social (CEAS), em São Paulo (1932), com o objetivo de difundir a doutrina e Ação Social da Igreja Católica. Sem apoio financeiro, era mantido pelas sócias que, além de debater teoricamente os problemas sociais da

época, realizavam visitas a instituições, a obras sociais, e mantinham contato com a classe trabalhadora para despertar interesse pela situação. (YAZBEK; MARTINELLI; RAICHELIS, 2008, p. 5).

Em 15 de fevereiro de 1936, surgiu a primeira Escola de Serviço Social na cidade de São Paulo; em 1937, a segunda, no Rio de Janeiro e, a partir de 1940, em várias capitais do país o que conduziu a prática profissional dos assistentes sociais aos métodos, processos e técnicas da Teoria do Serviço Social.

Fundada em 1942, a Legião Brasileira de Assistência (LBA) foi institucionalizada para atender as famílias dos brasileiros chamados à Segunda Guerra Mundial. Surgem também as primeiras experiências de assistência ao trabalhador no Brasil com a criação de entidades patronais do tipo Serviço Social da Indústria (SESI) e Serviço Social do Comércio (SESC) a fim de atender a demanda emergente da população assalariada. Com a expansão cada vez maior das empresas, evidenciava-se a necessidade de profissionais especializados no atendimento da classe trabalhadora.

As primeiras notícias que se tem sobre assistência ao trabalhador referem-se aos círculos operários. De 1930 em diante as leis de proteção ao trabalho e de previdência social se sucederam rapidamente, correspondendo esta fase à 'era trabalhista'. (BORBA; BORSA; ANDREATTA, 2001, p. 24).

Os empresários à época não compreendiam claramente a função do assistente social na empresa, o Serviço Social era uma profissão nova e não reconhecida legalmente. A atuação profissional nesse campo apresentava como objetivo melhorar as condições de vida dos trabalhadores visando ao aumento dos níveis de produção, e, conseqüentemente, crescentes lucros aos negócios, deixando de lado a questão da exploração da força do trabalho. Além disso, a intervenção do assistente social voltava-se para ajuste e adequação do trabalhador às condições impostas pelo processo de trabalho.

Durante a era Vargas (1930-1945), foi criada a legislação trabalhista regulando jornada de trabalho, salário mínimo e, em 1943, a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) – Decreto n. 5452/43. Como governo autoritário e característica populista, divulgava ideologicamente um estado neutro ante os conflitos trabalhistas ocultando a subserviência, incentivando a cooptação dos trabalhadores enquanto conivência ao centro real de autoridade e poder.

Em 1943, criou-se a Consolidação das Leis de Trabalho (CLT), objetivando regulamentar as relações trabalhistas, assegurando o mesmo regime de benefícios, independente da categoria profissional de cada um, ocupando posições no processo de acumulação, reconhecidas e reguladas pelo poder estatal, estabelecendo modelo único para o funcionamento político-administrativo e financeiro aos sindicatos por meio do Ministério do Trabalho, que permaneceu até a Constituição de 1988. [...]. (BORBA, BORSA; ANDREATTA, 2001, p. 24).

O Serviço Social foi reconhecido como profissão liberal pelo Ministério do Trabalho, de acordo com a Lei n. 1889, de 13 de junho de 1953 (regulamentada em 1954), instituiu em nível federal os objetivos do ensino do Serviço Social, sua estrutura e as prerrogativas dos diplomados (IAMAMOTO; CARVALHO, 1982, p. 350 apud YAZBEK; MARTINELLI; RAICHELIS, 2008, p. 10).

Apesar do reconhecimento legal, a profissão se manteve vinculada aos valores tradicionais de origem relacionados à moral, aos bons costumes e à prática de “fazer o bem”, valorizados pela Igreja Católica.

A partir de 1950, por meio da organização da sociedade civil, outros movimentos operários se estabeleceram, dando início à fase do associativismo, participação em sindicatos, de modo autônomo e politizado.

Os anos de 1950/60 deram novo salto quantitativo e qualitativo ao Serviço Social: aumento do número de escolas; interiorização para as prefeituras de cidades pequenas e médias; abertura para o campo industrial; incorporação de novas funções como coordenação, planejamento e administração de programas sociais, o que revela o alcance de maior sistematização teórica e técnica. (YAZBEK, MARTINELLI; RAICHELIS, 2008, p. 12).

No contexto econômico-político e cultural dos anos de 1960, inquietações e insatisfações dos assistentes sociais culminaram em um movimento de reflexão acerca da necessidade de renovação profissional. A metodologia então utilizada, pautada no modelo norte-americano, era correspondente às necessidades daquela realidade e não da América Latina.

O Serviço Social, sob os influxos dessa atmosfera de *predisposição à mudança*, desencadeia em toda a América Latina um amplo movimento de renovação profissional em diferentes níveis: teórico, metodológico, técnico/operativo e ídeo-político. O *Movimento de Reconceituação* impõe aos assistentes sociais a necessidade de construir um novo projeto profissional, comprometido com as demandas e interesses dos trabalhadores das camadas populares

usuárias das políticas públicas. É no bojo deste movimento e em seus desdobramentos históricos, que se definem e se confrontam diferentes tendências na profissão, que incidem nos seus fundamentos teóricos e metodológicos e na direção de sua intervenção. (YAZBEK; MARTINELLI; RAICHELIS, 2008, p. 13).

Em 1960, o Serviço Social organizacional se desenvolveu no Brasil com o intuito de buscar transformações efetivas na realidade e não apenas atender aos interesses do capital.

[...] pode se considerar que, desde a década de 1920, a emergência do proletariado e de suas lutas no Brasil ameaçou a processualidade capitalista, exigindo respostas ao seu desafio. Estado e classes dominantes tiveram que se defrontar com a “questão social” e estabelecer mecanismos capazes de conter o avanço do processo de organização dos trabalhadores na defesa de seus interesses classistas. (CESAR, 2008, p. 199).

O movimento organizado dos trabalhadores resultou na supressão de reivindicações pelo Estado e, ao mesmo tempo, na incorporação de parte delas, por meio de políticas sociais.

A intenção do Estado era fortalecer seu poder de hegemonia frente às formas de dominação política da época.

Na transição dos anos 1980-90, a ‘questão social’ volta ao centro das discussões dos empresários e o seu discurso sobre o tratamento das desigualdades sociais impera mudanças. (CESAR, 2008, p. 200).

Em 1988, foi promulgada a Constituição Federal cujo texto contempla avanços nos direitos sociais, destaque à seguridade social, impõe governabilidade democrática, participativa e controlada, aproximando os serviços e as ações públicas das necessidades da população, considerando as particularidades territoriais. As mudanças causaram efeito nas políticas públicas brasileiras, no fortalecimento das parcerias entre Estado e sociedade civil organizada que dizem respeito, de um modo geral, ao campo dos direitos e deveres característicos à universalização dos recursos e bens públicos, administrados sob a responsabilidade estatal, o que se refere diretamente às expressões da seguridade social.

O artigo 194 da Constituição Federal (1988) define: “A seguridade compreende um conjunto de ações da iniciativa dos Poderes Públicos e da Sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à

Assistência Social.”

Apesar da regulamentação da Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004), legitimada pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS/1993), possibilitar “[...] a normatização dos padrões de serviços, qualidade no atendimento, indicadores de avaliação e resultados, nomenclatura dos serviços e da rede socioassistencial, os eixos estruturantes e de subsistemas [...],” (BRASIL, 2004, p. 33) através do Sistema Único da Assistência Social (SUAS/2003), sob a perspectiva de direitos. Os recursos sociais ainda eram muito tímidos e insuficientes para o atendimento das demandas da sociedade.

Importante observar as conquistas da sociedade brasileira em relação à Assistência Social, com *status* de política, preconizada pelo Sistema Único da Assistência Social (SUAS), que assumiu o compromisso de potencializar esforços político-administrativos necessários para o enfrentamento de grandes e crescentes demandas sociais.

O SUAS conta com um modelo de gestão descentralizado e participativo cujos serviços, programas, projetos e benefícios têm como foco prioritário a atenção às famílias e seus membros, ainda em fase de consolidação.

Esse sistema define como proteções afiançadas:

- Proteção Social Básica – Destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social, decorrente da pobreza, privação de renda, pertencimento social (discriminação étnica, de gênero e por deficiência) como, por exemplo, o Benefício de Prestação Continuada (BPC). Os serviços de proteção básica são executados de forma direta pelos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) que atuam com famílias e indivíduos no contexto comunitário, potencializando as relações familiares e sociais como unidades de referência, fortalecendo os vínculos internos e externos de solidariedade, assim como inclusão no mercado de trabalho, entre outros.
- Proteção Social Especial – Essa modalidade atende famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social, por ocorrência de abandono, maus tratos físicos, psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, de trabalho infantil, dentre tantas outras.
- Proteção Social Especial de Média Complexidade – Refere-se aos serviços de atendimento às famílias e indivíduos com direitos violados, mas,

cujos vínculos familiar e comunitário não foram rompidos:

- Serviço de orientação e apoio sócio familiar;
- Plantão Social;
- Abordagem de Rua;
- Cuidado no Domicílio;
- Serviço de Habilitação e Reabilitação na comunidade das pessoas com deficiência;

- Medidas socioeducativas em meio aberto (Prestação de Serviços à Comunidade - PSC e Liberdade Assistida - LA).

- Proteção Social Especial de Alta Complexidade – Esse serviço garante a proteção integral – moradia, alimentação, higienização, trabalho protegido para famílias e indivíduos que se encontram sem referência em situação de ameaça, necessitando ser retirados de seu núcleo familiar comunitário:

- Atendimento Integral Institucional;
- Casa Lar;
- República;
- Casa de Passagem;
- Albergue;
- Família Substituta;
- Família Acolhedora;
- Medidas Socioeducativas Restritivas e Privativas de Liberdade (semiliberdade; internação provisória e sentenciada);
- Trabalho Protegido.

Apesar das conquistas no campo da Assistência Social, as legislações como a LOAS, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e SUAS, a realidade ainda traz consigo uma infinidade de impasses e desafios que vão se agravando sensivelmente, aumentando cada vez mais a pobreza e exclusão, as desigualdades sociais e as injustiças. As políticas públicas se configuram fragmentadas, setorializadas e nem sempre garantem direitos.

A crise socioeconômica recorrente ao século XXI provoca aumento cada vez maior do empobrecimento da população e os problemas decorrentes se caracterizam pelo agravamento de questões vitais: reincidência de moléstias antes superadas, migrações de todo tipo, falta de habitação, moradia precária,

desequilíbrios no atendimento à saúde e educação que resultam na má qualidade de vida, na baixa escolaridade da maioria da população e na falta de trabalho/emprego.

O desenvolvimento da ciência e da tecnologia, ao mesmo tempo em que se apresenta como avanço para a sociedade, contribui para o aumento do desemprego e, conseqüentemente, das demandas sociais. Excluído do mercado de trabalho, o homem passa a desenvolver serviços esporádicos informais, os chamados “bicos”, que nem sempre são suficientes para o atendimento de necessidades básicas, o que implica no aumento da exclusão social e da procura pelos serviços sociais públicos advindos da política da Assistência Social.

O direito ao trabalho e ao auto sustento são inerentes à condição humana. De fato, um Estado pode ter leis que garantam os direitos civis, políticos e sociais, mas se não houver pleno emprego, o direito à cidadania de uma parcela da população está sendo violado. (SCHWARTZ; NOGUEIRA, 2000, p. 111).

Os serviços sociais inscritos nas políticas públicas se mostram ineficientes na efetivação dos direitos, submetem as demandas sociais à análise comprobatória da condição de pobreza e exclusão por meio de um conjunto de documentos.

Os anos 80 e 90 foram adversos para as políticas sociais e se constituíram em terreno particularmente fértil para a regressão neoliberal que erodiu as bases dos sistemas de proteção social e redirecionou as intervenções do Estado frente à questão social. Nestes anos, em que as políticas sociais são objeto de um processo de reordenamento, subordinado às metas de estabilização da economia, em que a opção neoliberal passa pelo apelo à filantropia e à solidariedade da sociedade civil e por programas seletivos e focalizados de combate à pobreza no âmbito do Estado, novas questões se colocam ao Serviço Social, quer do ponto de vista de sua intervenção, quer da construção de seu corpo de conhecimentos. (YAZBEK; MARTINELLI; RAICHELIS, 2008, p. 19).

Essa condição suscita a atuação de outras instituições; entre elas, as empresas que devem estar alinhadas às políticas locais considerando as principais necessidades do município.

Ações sociais desenvolvidas por empresários remontam aos primórdios do capitalismo, sobretudo no momento da Revolução Industrial [...]. No entanto, essas primeiras intervenções [...] eram marcadas por um profundo assistencialismo, pietismo, e por uma

visão moralizante das massas trabalhadoras, consideradas indolentes, desorganizadas e fadadas à miséria, caso não fossem auxiliadas pelos poderosos da época. (TEODÓSIO, 2006, p. 165).

A atuação das empresas na área social se qualifica para garantir o sucesso nos resultados de suas ações. Sob essa nova concepção, os empresários passam a integrar as estratégias organizacionais com abordagens adequadas à população beneficiária como sujeitos do processo de construção de alianças e parcerias entre empresa e comunidade, no investimento social.

Identificar e estabelecer ações para suprir as carências provocadas pela ineficiência do Estado torna-se imprescindível para o êxito da parceria entre governo local e empresa, mas, fundamental avaliar os impactos referentes às demandas usuárias dos serviços sociais.

Na esfera organizacional, a avaliação de impacto se configura como parte fundante da gestão de programas e projetos sociais empresariais.

Para o poder público, a avaliação de programas e projetos sociais se constitui um dos elementos para consecução dos objetivos aos quais se propõem e implica agregar valor às políticas sociais, provendo melhorias, redução, prevenção das expressões da questão social pela utilização de processos e ações administrativas. (COSTA; MACEDO, 2005, p. 4).

À medida que a sociedade se democratiza, a população desenvolve a cidadania ativa e cresce não somente a necessidade de reivindicar direitos, mas, a compreensão do se e como as políticas provocaram transformações à vida social tanto no que diz respeito às possibilidades quanto aos limites dos processos preconizados.

A Constituição Federal de 1988, denominada Constituição Cidadã, favorece condições à sociedade civil para se organizar em ações comunitárias que facilitam a mobilização da população, o surgimento de instituições sociais e a abertura de novos canais de reivindicação.

Outros importantes atores sociais, como entidades filantrópicas, movimentos sociais, organizações não governamentais (ONGs), fundações, instituições sociais empresariais, corporativas, passam a fazer parte do contexto. Importante observar o crescimento dessas organizações no Brasil que, em parceria com o Estado e a sociedade civil, constituem o Terceiro Setor (TS), permitindo ampliar tanto a educação para a cidadania ativa como os recursos sociais

comunitários. Em geral, as organizações responsáveis pela elaboração das políticas sociais são públicas estatais, permitindo também às instituições privadas operarem dentro das diretrizes das políticas governamentais e, entre elas, as empresas.

Os movimentos da sociedade civil organizada de certa forma ocuparam os espaços de poder deixados vazios pelo Estado, surgindo para combater insuficiências no enfrentamento dos problemas sociais de modo a suplantar a ação das instituições governamentais. (FERNANDES, 2004, p. 24).

Ao tratar do conceito, Melo Neto e Froes (2001, p. 5) afirmam que o Terceiro Setor pode ser entendido como a mistura do primeiro setor, representado pelo Estado, com o segundo, representado pelas empresas (mercado). Esse conceito surgiu nos Estados Unidos, na metade do século XX.

Nesse contexto e, diante do esvaziamento do papel político do Estado, crescem o Terceiro Setor, o trabalho voluntário e as ações de Responsabilidade Social.

Nos últimos anos, é notável o crescimento do Terceiro Setor no Brasil. Existem mais de 220 mil organizações sem fins lucrativos no país que são responsáveis por 2,5% dos postos de trabalho no Brasil. (MUITO..., 2004, p. 50).

Apesar do desenvolvimento do TS, de suas ações e implicações sociais positivas, Coutinho (2003, p. 2) apresenta controvérsias em suas reflexões.

Na concepção do autor, o TS ocupa lugar de destaque sob a lógica de reestruturação do capital, o que contribui para a fragmentação das políticas públicas. Os serviços sociais se tornam precários e focalizados, com poucas possibilidades de responder efetivamente às expressões da questão social.

O que se denomina Terceiro Setor é na verdade um fenômeno real, ao mesmo tempo inserido e produto da reestruturação do capital e cuja proposta é responder à questão social, a partir de valores como a solidariedade, a autoajuda e ajuda mútua. (COUTINHO, 2003, p. 3).

Por outro lado, apesar dos questionamentos e diferentes discussões sobre o tema, os defensores do TS acreditam que, além de atender as demandas sociais em parceria com o Estado, gera emprego, respondendo também às necessidades da população, o que se apresenta como desafio à superação.

Perspectivas variadas sobre o TS são apresentadas por diversos autores, que se manifestam com significativas diferenças em relação ao conceito. As ideologias se apresentam de modo antagônico, partindo de análises sociais ora distintas, ora em concordância com aspectos substantivos que levam a um mesmo projeto (MONTAÑO, 2002, p. 59).

O TS é constituído por Organizações Não Governamentais (ONGs), caracterizadas como instituições sem fins econômicos, com atuação no interesse público, podendo ser de cunho religioso, fundações, associações, que visam melhorar as condições de vida da população.

A terminologia ONG teve seu início na década de 80, a qual identifica entidades que se formaram a partir dos anos 70, mesclando cristianismo, marxismo, militância e profissionalismo. Ganhando autonomia, as ONGs constituíram universo próprio organizativo, aumentando seu espaço nos anos 90. (BORBA; BORSA; ANDREATTA, 2001, p. 46).

O surgimento e desenvolvimento das ONGs no Brasil evidenciam a organização da sociedade, decorrente da consciência coletiva de cidadania para suprir as mazelas do capitalismo frente à redução do papel do Estado nas políticas de Assistência Social e abriram espaços para as empresas em relação ao cumprimento da função social, prevista constitucionalmente.

O reordenamento da Política Nacional da Assistência Social trouxe, em seu bojo, a municipalização como exigência legal e, ao TS, a composição da rede sócioassistencial do município.

No âmbito das Ciências Sociais, o conceito de rede, metaforicamente tratado, refere-se à entidade que une elementos, visando garantir a conexão e relacionamento entre os organismos da sociedade.

Os antropólogos empregam essa figura para descrever os arranjos sociais que permitam compreender as formas de convivência dos grupos estudados. Tratava-se de poderosa ferramenta de pesquisa etnográfica, porque permitia visualizar como as interações e contatos sociais criavam normas de comportamento e estabeleciam redes de relações, as quais garantiam a sobrevivência e o desenvolvimento do grupo, tanto no plano das necessidades físicas, quanto nos níveis do equilíbrio emocional e da transcendência espiritual. (FISCHER; BOSE; LIN, 2006, p. 65).

O trabalho em rede tem sido utilizado cada vez mais com o intuito

de estimular a participação e comunicação entre os membros, integrando esforços para o alcance de objetivos comuns. Rede requer movimento dos integrantes no sentido de compartilhar ideias, valores, interesses e experiências. As empresas também passam a compor as redes dos municípios em ações de Responsabilidade Social.

A rede de compromisso social é aquela que se tece com a mobilização de pessoas físicas e/ou jurídicas, a partir da percepção de um problema que rompe ou coloca em risco o equilíbrio da sociedade. Esta percepção ampliada da sociedade atrai essas pessoas para articular-se em função de um propósito comum e as leva a definir, em conjunto, um objetivo em comum, capaz de ser realizado por meio dessa articulação, com a preservação da identidade original de cada participante. (INOJOSA, 1999, p. 120).

As redes, por meio do trabalho solidário e cooperativo, assumem o enfrentamento da questão social através de ações coletivas que possibilitam transformações sociais importantes, “[...] que privilegiavam, até então, o Estado como único sujeito histórico responsável pela mudança e pela promoção social.” (FISCHER; BOSE; LIN, 2006, p. 73).

Desde os anos de 1940, a sociedade atribuía ao Estado a responsabilidade pelos problemas sociais. A situação social no Brasil configura o crescimento constante das várias faces das expressões da questão social como desnutrição, desigualdade de renda, condições precárias de moradia, saúde e saneamento, entre tantas. Se antes os problemas eram localizados a distância, geograficamente, hoje, eles se aproximam muito mais do cotidiano das pessoas. Incomodam e chamam a sociedade para contribuir à questão de vulnerabilidade social. Nesse contexto, também cabe às empresas se integrarem, não só no cumprimento da função social, mas ao movimento da Responsabilidade Social.

Castro (2011) afirma que, diante das impossibilidades de atendimento do Estado à questão social, as empresas adquirem posição de intervir, tomando iniciativas por meio de estratégias de *marketing*, não somente pela intenção de boas ações, mas devido à competitividade de mercado, de acordo com a função social a ela devida.

A mudança pode ser notada no Código Civil de 2002 que adotou a teoria da empresa, submetendo-a ao cumprimento da função social e à Lei de Sociedades Anônimas no artigo 116. Esse dispositivo fortaleceu a Constituição

Federal de 1988, disposto no artigo 170:

Art.170 - A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

- I – soberania nacional;
- II – propriedade privada;
- III – função social da propriedade;
- IV – livre concorrência;
- V – defesa do consumidor;
- VI – defesa do meio ambiente;
- VII – redução das desigualdades regionais e sociais;
- VIII – busca do pleno emprego. (BRASIL, 1988).

Enquanto propriedade privada, a empresa tem por obrigação legal atender às necessidades sociais e econômicas das pessoas por meio da geração de emprego e renda, produção e distribuição de bens a fim de garantir condições plenas de saúde, bem-estar e qualidade de vida, através do salário pago por aquilo que essas mesmas pessoas produziram.

Proudhon, filósofo e economista francês do século XIX (1809–1865), um dos principais teóricos do anarquismo, criticava a propriedade capitalista afirmando “[...] propriedade é liberdade [...]”, referindo-se não só ao produto individual do trabalho, mas, à produção do trabalhador coletivo, ao valor justo pela venda de seus produtos. Para ele, a única fonte de propriedade é o trabalho e o máximo que pode ser pago pelo trabalho humano é aquilo que o homem pode produzir.

Se o direito de ganho pudesse sujeitar-se às leis da razão e da justiça, ficaria reduzido a uma indenização ou reconhecimento cujo máximo não ultrapassaria jamais, para um único trabalhador, certa fração do que ele é capaz de produzir. (PROUDHON, 1988, p. 154).

O pensamento do autor revela a tendência capitalista que rege a propriedade privada a pagar aos empregados menos do que realmente vale o trabalho socialmente realizado e reter o máximo possível do valor do trabalho coletivo, constituindo-se como forma injusta de acumulação para os donos dos meios de produção em detrimento dos trabalhadores.

A exploração entre patrão e empregado existe desde o surgimento do capitalismo, decorrência natural da Revolução Industrial, e perdura até hoje, mesmo considerando as modificações das relações de trabalho do final do século XX para o

século XXI.

Historicamente, verifica-se que as lutas de classes fazem parte de todas as sociedades, homem livre e escravo, patrício e plebeu, barão e servo, sempre viveram em constante oposição de interesses, clamando por transformações revolucionárias.

A sociedade burguesa moderna não aboliu as contradições de classe, mas substituiu por novas relações antagônicas e diferentes formas de luta ao mesmo tempo em que simplificaram os antagonismos provocaram a divisão da sociedade em duas classes opostas: a burguesia e o proletariado (MARX; ENGELS, 1980 p. 22).

A descoberta da América, as circunavegações da África ofereceram à burguesia [...] um novo campo de ação. Os mercados da Índia e da China, a colonização da América, o comércio colonial, o incremento dos meios de troca e, em geral, das mercadorias imprimiram um impulso, desconhecido até então, ao comércio, à indústria, à navegação, e, por conseguinte, desenvolveram rapidamente o elemento revolucionário da sociedade feudal em decomposição. (MARX; ENGELS, 1980, p. 22).

O comércio, denominado escambo, teve origem com a troca de produtos excedentes, seguido do surgimento da moeda, de compra e venda, iniciando a economia de mercado. Essa fase se caracterizou como a primeira do Direito Comercial, seguida pela corporativa (corporações de artesãos, praças e feiras), mercantil (direito comercial, assim chamado à época) e, atualmente empresarial.

Em decorrência do aumento da procura por mercadorias, os mercados se expandiam cada vez mais e as manufaturas já não satisfaziam as demandas da época, “[...] o vapor e a maquinaria revolucionaram a produção industrial. A grande indústria moderna suplantou a manufatura [...]” (MARX; ENGELS, 1980, p. 22-23).

Essa condição permitiu à indústria a criação do mercado mundial que, juntamente à navegação e aos meios de comunicação da época, desenvolveu-se significativamente proporcionando, também, o crescimento acelerado da burguesia e conseqüente capital.

A Revolução Industrial, a partir de 1780, na Inglaterra, influenciou a estrutura econômica, política e social da época provocando importantes mudanças no mundo do trabalho. A primeira delas, a mecanização da indústria e da agricultura,

possibilitou a substituição do trabalho humano por máquinas pesadas; as máquinas a vapor, transformações nas oficinas que se converteram em fábricas; a máquina elétrica, nos transportes, nas comunicações e na agricultura, mas sujeitaram o operário aos interesses do capital.

Os artesãos e a oficina patronal cederam espaço ao operário e às fábricas baseadas na divisão social do trabalho, na coordenação de cargos e funções, o que originou um novo ordenamento produtivo em detrimento da atividade rural, essas, em declínio, provocaram o êxodo da população das áreas agrícolas e o crescimento urbano.

Em 1807, o desenvolvimento acelerado dos transportes e das comunicações foi marcado pelo surgimento da locomotiva a vapor e da primeira estrada de ferro, em 1825 na Inglaterra, posteriormente nos Estados Unidos em 1829. Na área das comunicações surgiram o telégrafo elétrico em 1835, o selo postal em 1840, e o telefone em 1876.

Com o desenvolvimento do mercado e o avanço do processo de industrialização, iniciou na fase corporativa o registro prescritivo do processo produtivo, criando normas, regulamentos, estatutos e a hierarquia de poder. A expressão utilizada nessa fase era “empresa mercantil”.

No Brasil, a vinda da família real portuguesa e a abertura dos portos às nações amigas, em 1808, tornaram necessária legislação específica que só se consolidou em 1850, com a edição do Código Comercial.

Em 1976, a Lei das Sociedades Anônimas (S.A. – Lei 6404/76) inovou e estipulou expressamente a função social da empresa como regra nos artigos 116 e 154, abaixo expressos:

SEÇÃO IV

Acionista Controlador

Deveres

Art. 116 – Entende-se por acionista controlador a pessoa, natural ou jurídica ou o grupo de pessoas vinculadas por acordo de voto, ou sob controle comum, que:

a) É titular de direitos de sócio que lhe assegurem, de modo permanente, a maioria dos votos nas deliberações da assembleia geral e o poder de eleger a maioria dos administradores da companhia; e

b) Usa efetivamente seu poder para dirigir as atividades sociais e orientar o funcionamento dos órgãos da companhia.

Parágrafo único: O acionista deve usar o poder com o fim de fazer a companhia realizar o seu objeto e cumprir sua função social, e tem

deveres e responsabilidades para com os demais acionistas da empresa, os que nela trabalham e para com a comunidade em que atua, cujos direitos e interesses deve lealmente respeitar e atender.

[...]

Art. 116-A - O acionista controlador da companhia aberta e os acionistas, ou grupo de acionistas, que elegerem membro do conselho de administração ou membro do conselho fiscal, deverão informar imediatamente as modificações em sua posição acionária na companhia à Comissão de Valores Mobiliários e às Bolsas de Valores ou entidades do mercado de balcão organizado nas quais os valores mobiliários de emissão da companhia estejam admitidos à negociação, nas condições e na forma determinadas pela Comissão de Valores Mobiliários. (Incluído pela Lei nº 10.303, de 2001).

[...]

SEÇÃO IV

Deveres e Responsabilidades

Finalidade das Atribuições e Desvio de Poder

[...]

Art.154 - O administrador deve exercer as atribuições que a lei e o estatuto lhe conferem para lograr os fins e no interesse da companhia, satisfeitas as exigências do bem público e da função social da empresa.

§ 1º - O administrador eleito por grupo ou classe de acionistas tem, para com a companhia, os mesmos deveres que os demais, não podendo, ainda que para defesa do interesse dos que o elegeram, faltar a esses deveres.

§ 2º - É vedado ao administrador:

- a) praticar ato de liberalidade à custa da companhia;
- b) sem prévia autorização da assembleia-geral ou do conselho de administração, tomar por empréstimo recursos ou bens da companhia, ou usar, em proveito próprio, de sociedade em que tenha interesse, ou de terceiros, os seus bens, serviços ou crédito;
- c) receber de terceiros, sem autorização estatutária ou da assembleia-geral, qualquer modalidade de vantagem pessoal, direta ou indireta, em razão do exercício de seu cargo.

§ 3º - As importâncias recebidas com infração ao disposto na alínea c do § 2º pertencerão à companhia.

§ 4º - O conselho de administração ou a diretoria podem autorizar a prática de atos gratuitos razoáveis em benefício dos empregados ou da comunidade de que participe a empresa, tendo em vista suas responsabilidades sociais. (BRASIL, 1976).

O Novo Código Civil (Lei n. 10.406/2002) só veio a fortalecer a visão da função social da empresa, já prevista na Constituição Federal de 1988 e na Lei 6404/706. Foram positivados diversos princípios, antes inexpressivos, de acordo com Teles (2005).

A edição do Código Civil/2002 abandonou o caráter individualista e eminentemente patrimonial do Código Civil de 1916, adotando a sociabilidade e a coletividade como normas informadoras da nova legislação. Em suma, a antiga preferência ao individualismo e liberalismo foi substituída pela supremacia da

sociedade, do bem comum.

Na perspectiva do Direito empresarial, de acordo com Teles (2005), para compreender a empresa nos moldes atuais, aquela que tem por obrigação constitucional cumprir a função social, é necessário realizar uma síntese histórica e crítica para refletir sobre o processo de desenvolvimento pelo qual o setor passou.

Desde os primórdios da Colonização do Brasil à República, muitos desafios foram enfrentados pelos governantes da época, pois, desde a extração do ouro à metalurgia, da tecelagem do algodão aos primeiros estaleiros, as tentativas de industrialização no Brasil Colônia representaram iniciativas isoladas, com exceção da industrialização do açúcar, que tornou o Brasil maior produtor mundial no século XVII.

Durante o mesmo período (1530 a 1822), as possibilidades de lucro dos portugueses baseavam-se no comércio de especiarias com a Ásia e a economia brasileira pautava-se no extrativismo do pau-brasil, do açúcar, da mineração de ouro e diamante. “[...] a ocupação de terras teve como principal característica a formação de grandes propriedades, o que resultou na concentração de terras nas mãos de poucos, denominados grandes latifundiários.” (ROCHA, 2010, p. 19).

O Brasil e outras nações buscaram amenizar esse conflito por meio de reformas constitucionais, de modo a tornar possível o uso adequado das propriedades, em detrimento dos interesses impostos pela sociedade. “O Brasil teve oito Constituições, sendo a de 1969 contestada por alguns doutrinadores que a entendem enquanto mera emenda constitucional.” (ROCHA, 2010, p. 19).

A primeira constituinte brasileira, eleita em 1823, baseada no regime liberal-democrata foi destituída por D. Pedro I, tendo em vista que vários deles desejavam a instituição de um regime monárquico que respeitasse os direitos individuais e estabelecesse limites para os poderes do imperador. Com base nessa constituinte, foi outorgada, em 25 de março de 1824, a primeira Constituição Brasileira, caracterizada por um governo monárquico, hereditário, com sistema representativo e constitucional, que garantia ao imperador grande autoridade, podendo nomear e suspender os magistrados através de audiências, após ouvir o Conselho do Estado.

A Constituição de 1824 seguiu a característica absolutista da época, procurou se amoldar à Constituição Portuguesa promulgada em 23 de setembro de 1822 e à Constituição Francesa de 1871. Atribuindo caráter liberal à Constituição brasileira; ambas evocavam modelo individualista, garantindo o direito da propriedade

de modo absoluto, podendo o proprietário dispor livremente dela e de seus outros bens.

Pautada em direito absoluto e individual, não assumia características de Constituição preocupada com o bem-estar social, conforme consta no art. 179, parágrafo XXII:

Art. 179 – A inviolabilidade dos direitos civis e políticos dos cidadãos brasileiros, que tem por base a liberdade, a segurança individual e a propriedade são garantidas pela Constituição do Império pela maneira seguinte:

[...]

§ XXII – É garantido o direito a propriedade em toda a sua plenitude. Se o bem público legalmente verificado, exigir o uso e emprego da propriedade do cidadão será ele previamente indenizado do valor dela. A lei marcará os casos em que terá lugar única esta única exceção e dará as regras para determinar a indenização. (BRASIL, 1824).

Outra constituinte foi convocada a fim de elaborar a nova Constituição Republicana, promulgada em 24 de fevereiro de 1891. Com influência norte-americana e ideal liberal, tinha como propósito organizar os poderes do Estado com o intuito de corrigir os vícios políticos do império incentivando a participação popular, até então excluída do antigo regime.

Quanto ao direito à propriedade privada, foi mantido de maneira absoluta, sem se preocupar com o bem-estar social da população, conforme consta no art. 72, parágrafo 17 da referida Constituição:

Artigo 72 – A constituição assegura a brasileiros e a estrangeiros residentes no país a inviolabilidade dos direitos concernentes a liberdade à segurança e a propriedade nos termos seguintes:

[...]

§17 – O direito à propriedade se mantém em toda plenitude, salvo a desapropriação por necessidade ou utilidade pública mediante indenização prévia. (BRASIL, 1891).

Nesse sentido, não se observou qualquer avanço quanto à função social da propriedade privada. Essa Constituição distanciou ainda mais as relações entre Estado e propriedade, reforçando o caráter individual e não coletivo, para o bem público.

As Constituições de 1824 e 1891 seguiram as tradições da época, mantendo o modelo individualista, contemplava o direito pleno de propriedade, com

exceção do direito de desapropriação por parte do Estado, em situações que o beneficiavam.

As conturbações políticas e fraudes eleitorais presentes na sociedade à época, provocadas pela crise de 1929, suscitaram nova ordem social, clamada pela população brasileira, dando origem à nova Constituição, promulgada pela Assembleia Constituinte em 16 de julho de 1934, após a Revolução de 1930.

Inspirada na Constituição de Weimar (Alemanha) de 1919 e na Espanhola de 1931, foram recuperados ideais de renovação e esperança, preocupando-se com os interesses sociais, como a educação, a saúde, a família, evidenciando avanço quanto ao princípio da propriedade, preconizando garantia com a condição de atender o interesse coletivo, conforme expressa no art.113, parágrafo XVII:

Art. 113 - A constituição assegura a brasileiros e estrangeiros residentes no país a inviolabilidade dos direitos concernentes a liberdade, a subsistência, a segurança nos seguintes termos:

[...]

§ XVII - É garantido o direito de propriedade que não poderá ser exercido contra interesse social ou coletivo, na forma que a lei determinar. A desapropriação por necessidade ou utilidade pública far-se-á nos termos da lei mediante prévia e justa indenização. Em caso de perigo iminente, como guerra ou comoção intestina, poderão as autoridades competentes usar da propriedade particular até onde o bem público exigir, ressalvando o direito de indenização ulterior. (BRASIL, 1934).

Apesar do progresso significativo em relação à função da propriedade privada, somente com a Carta Magna de 1946, atinge posição de destaque.

Em 10 de outubro de 1937, Francisco Campos elaborou nova Constituição com base no modelo fascista com característica ditatorial, período esse que ficou conhecido como Estado Novo. O direito à propriedade foi mantido por essa Constituição, conforme observa o art. 112, parágrafo XIV:

Art. 122 – A Constituição assegura aos brasileiros e estrangeiros residentes no país o direito a liberdade à segurança individual e à propriedade nos termos seguintes:

[...]

§ XIV – O direito de propriedade salvo a desapropriação por necessidade ou utilidade pública, mediante indenização prévia. O

seu conteúdo e os seus limites serão definidos nas leis que lhe regularem o exercício. (BRASIL, 1937).

Em 02 de setembro de 1946, dois meses após Getúlio Vargas ser deposto, foi eleita uma Assembleia Nacional Constituinte para a elaboração da nova Constituição, visando à redemocratização em combate ao autoritarismo e intervencionismo estatal do antigo governo. Embasado no regime republicano, federativo e democrático, sua promulgação se deu em 18 de setembro de 1946, com várias mudanças no cenário político, fazendo prevalecer o interesse coletivo sobre o particular quanto ao direito à propriedade, conforme esclarece o art. 141, parágrafo 16. (ROCHA, 2010, p. 23).

Art. 141 - A Constituição assegura aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no país a inviolabilidade dos direitos concernentes à vida, à liberdade, à segurança individual e à propriedade, nos seguintes termos:

[...]

§ 16 - é assegurado o direito de propriedade, salvo o caso de desapropriação por necessidade ou utilidade pública, ou por interesse social, mediante prévia e justa indenização em dinheiro. Em caso de perigo iminente, como guerra ou comoção intestina, as autoridades competentes poderão usar da propriedade particular se assim o exigir o bem público, ficando, todavia, assegurado o direito a indenização ulterior. (BRASIL, 1946).

A fim de garantir a justiça distributiva, foi incluído um dispositivo legal, o art. 147, que viabilizava também igual oportunidade para todos os cidadãos, conforme se observa:

Art. 147 - O uso da propriedade será condicionado ao bem estar social. A lei poderá com observância do disposto no artigo 1914 § 116, promover a justa distribuição da propriedade com igual oportunidade para todos. (BRASIL, 1946).

Devido às emendas e atos institucionais editados, a Constituição de 1946 perdeu identidade e em 24 de janeiro de 1967 foi outorgada nova Constituição, que elevou a função social da propriedade privada à condição de princípio, conforme observado nos artigos 150 e 157:

Art. 150 - A Constituição assegura aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no país a inviolabilidade dos direitos concernentes à vida, à liberdade, à segurança e a propriedade nos seguintes termos:

[...]

§ 22 - É garantido o direito de propriedade, salvo de desapropriação ou utilidade pública ou por interesse social, mediante prévia e justa indenização em dinheiro ressalvado o disposto no art. 157, VI § 1º. Em caso de perigo público iminente, as autoridades competentes poderão usar da propriedade particular, assegurado ao proprietário indenização ulterior

[...]

Art. 157 - A ordem econômica tem por fim realizar a justiça social. Com base nos seguintes princípios.

[...]

III função social

§ 1º - Para os fins previstos neste artigo, a União poderá promover a desapropriação da propriedade territorial rural, mediante pagamento de prévia e justa indenização em títulos especiais da dívida pública com cláusula de exata correção monetária, regatáveis no prazo máximo de vinte anos em parcelas anuais sucessivas, assegurado a sua aceitação a qualquer tempo como meio de pagamento de até cinquenta por cento do imposto territorial rural e como pagamento do preço de terras públicas;

§ 3º - A desapropriação do que trata o § 1º é competência exclusiva da União e limitar-se-á as áreas incluídas nas zonas prioritárias, fixadas em decreto do poder executivo, só recaindo sobre propriedades rurais cuja forma de exploração contrarie o disposto neste artigo, conforme for definido em lei;

§ 4º - A indenização em títulos somente se fará quando tratar de latifúndio, como tal conceituado em lei, excetuadas, as benfeitorias necessárias ou úteis que serão sempre pagas em dinheiro;

§ 5º - Os planos que envolvem desapropriação para fins de reforma agrária aprovados pelo Poder Executivo, e sua execução, serão competência de órgãos colegiados, constituídos por brasileiros de notável saber e idoneidade, nomeados pelo Presidente da república depois de aprovada a escolha pelo Senado Federal. (BRASIL, 1967).

A Constituição de 1967 demonstrou o comprometimento com o interesse social, a preocupação e evolução do direito à propriedade, disciplinando não somente a propriedade rural, mas também às propriedades urbanas, no que se refere à função social da propriedade.

Em 17 de outubro de 1969, foi decretada nova Constituição, porém não houve alterações quanto ao princípio da função social da propriedade.

O cerceamento da liberdade, por meio da censura, as práticas de tortura, prisões, exílios e mortes ilegais marcaram, de forma significativa, o momento histórico da época, evidenciando um cenário social complexo e contraditório.

A fim de iniciar o processo de correção dessa situação insustentável, surgiu, em 11 de outubro de 1978, uma emenda Constitucional, no mandato do então presidente Geisel (1974-1979), a qual prosseguiu no governo de João Batista

Figueiredo (1979-1985), sendo sucedido pelo primeiro Presidente civil desde o ano de 1964, Tancredo Neves, faleceu antes de tomar posse da presidência.

Em 05 de outubro de 1988, foi promulgada a atual Constituição, atribuindo direito à propriedade caráter de direito inviolável, integrado à vida, à liberdade, à igualdade e à segurança, disposto no art. 5º, intitulado “Direitos e Garantias Fundamentais”. O parágrafo XXII do referido artigo contempla e reforça a garantia da propriedade privada e o parágrafo XXIII a exigência do cumprimento da função social:

Art. 5º - Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

§ 22 - é garantido o direito de propriedade;

§ 23 - a propriedade atenderá a sua função social. (BRASIL, 1988).

Com o advento da Carta Magna, em 1988, foram criadas regras gerais que possibilitaram a transformação do direito empresarial, e a empresa que até então se voltava única e exclusivamente à produção de lucro teve a possibilidade de ganhar visão social, assumindo, não apenas a condição de propriedade privada empresarial, mas, de centro de formação de pessoas, de cidadãos, de desenvolvimento do ser humano e da sociedade.

A função social empresarial passou a ser exigida como requisito de sustentabilidade econômica, ambiental e social, superando o caráter individualista de obtenção de lucro a qualquer custo. No cumprimento dessa função, a empresa que aderiu ao movimento da Responsabilidade Social passa a promover programas, projetos e ações que primem pelo bem-estar, saúde e qualidade de vida não só dos funcionários e familiares como inclui a comunidade.

Sob essa ótica, torna-se insuficiente apenas cumprir a legislação vigente, é necessário refletir e agir sobre a condição atual de vida dos empregados da empresa e da sociedade em geral, principalmente, incentivando práticas valorativas pautadas na ética, na equidade, igualdade de direitos, redução das desigualdades, inclusão social e preservação do meio ambiente.

Estas práticas, porém, devem ir além do ambiente interno da empresa e se entender à comunidade para o êxito dos negócios empresariais. Esta condição requer, no entanto, estabelecer diálogo para conhecer as expectativas e

necessidades dos moradores.

A atuação social na comunidade onde a planta industrial se encontra inserida constitui-se em demanda cada vez maior, pois, além dos interesses internos, os externos também precisam ser ouvidos e respeitados, considerando os anseios e expectativas das diferentes relações estabelecidas com vizinhos, em especial aqueles ao entorno da empresa, também com fornecedores, consumidores, concorrentes, poder público local, instituições públicas e privadas.

Esse conjunto de fatores remete à reflexão de que as empresas têm que ultrapassar as fronteiras e os limites da função social, alçando a Responsabilidade Social Empresarial cada vez mais emergente na sociedade do século XXI.

1.3.2 A Responsabilidade Social Corporativa

Ao tratar do conceito de Responsabilidade Social Empresarial o Instituto Ethos (UNIETHOS, 2004, p. 53) declara que pode ser definida como:

A forma de gestão que se define pela relação ética e transparente na empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade promovendo a redução das desigualdades sociais.

Essa prática vem conquistando espaço na sociedade e no mundo dos negócios. A Responsabilidade Social teve longa tradição de filantropia devido às desigualdades sociais, mas, a partir dos anos 1990, a preocupação com o desenvolvimento sustentável evidencia progressos no Brasil.

As abordagens mais recentes sobre a concepção e a implantação de projetos sociais por parte de empresas partem do pressuposto de que não só a comunidade pode ter grandes ganhos com o suporte empresarial, mas também que as organizações privadas podem se tornar mais produtivas e competitivas à medida que desenvolvem ações sociais [...]. (TEODÓSIO, 2006, p. 166).

O exercício da Responsabilidade Social Empresarial cria possibilidades para práticas voltadas à comunidade, através das quais oferece recursos financeiros, produtos, serviços, *know-how* da própria empresa e,

conseqüentemente, dos funcionários.

Melo Neto e Froes (2001, p. 78) revelam que não basta apoiar o desenvolvimento da comunidade e preservar o meio ambiente, é preciso investir no bem-estar dos empregados e dependentes, em ambiente de trabalho saudável e nas relações entre seus parceiros², garantindo, ainda, a satisfação dos clientes e consumidores.

Os autores apresentam sete vetores principais que devem nortear a Responsabilidade Social:

- 1) Apoio ao desenvolvimento da comunidade;
- 2) Preservação do meio ambiente;
- 3) Investimento no bem-estar de seus empregados e dependentes e em um ambiente de trabalho agradável;
- 4) Comunicações transparentes;
- 5) Retorno aos acionistas;
- 6) Sinergias entre os parceiros;
- 7) Satisfação dos clientes e consumidores.

A observação a ser feita refere-se à ascensão da prática da Responsabilidade Social, da filantropia, para níveis mais elevados de ações que, efetivamente, contribuam para a sustentabilidade social, que haja engajamento com os *stakeholders*, ou seja, com tudo e todos que são parte integrante da realidade empresarial e da cadeia produtiva.

Incontestável o desenvolvimento no processo de Responsabilidade Social no Brasil, o que antes se caracterizava como filantropia, graças à organização crescente da sociedade, a divulgação de ações desenvolvidas por empresas a expectativa da comunidade e dos colaboradores (*stakeholders*) sobre o compromisso social, possibilitou o desenvolvimento da responsabilidade e sustentabilidade (MELO NETO; FROES, 2001, p. 79).

Nos anos de 1980, por exemplo, ao se tratar do tema Responsabilidade Social, associava-se a prática de doações e ações de caráter assistencialista, paliativa, sem se preocupar com o desenvolvimento das demandas externas desassistidas. A partir dos anos de 1990, esse conceito foi-se transformando, trazendo em si a preocupação com a sustentabilidade através da

² Por parceiros se entende todos os integrantes do processo produtivo; aqueles que estabelecem relações diretas e indiretas com a cadeia de negócios, como empregados, fornecedores, acionistas, clientes, governo e sociedade.

avaliação dos resultados apresentados.

A Responsabilidade Social surgiu com a crescente adesão das empresas ao movimento, o que ampliou a capacidade de enfrentamento das expressões da questão social e fortaleceu as relações entre Estado, Empresa e Sociedade Civil Organizada.

O cenário de uma empresa torna-se abrangente a uma grande rede, tendo em vista a área onde se encontram localizadas a comunidade local, a regional, a estadual com a qual ela tem o dever de realizar ações que realmente efetivem soluções no curto, médio e longo prazo com vistas à sustentabilidade e qualidade de vida.

Para tornar real o desenvolvimento da comunidade em que está inserida a empresa, é necessário se apoiar na dimensão local, onde as condições de melhoria de vida da população apresentam oportunidades de mudança. Nesse espaço, configuram-se as relações humanas, o aprendizado e as experiências de vida. O âmbito local evidencia a condição humana como forma imprescindível de crescimento econômico com desenvolvimento que tem por característica um projeto social subjacente, na análise de Celso Furtado (1974).

[...] A proposta de *crescer primeiro para distribuir depois* é coerente com essa forma de pensar o desenvolvimento. De fato, muitos países conseguiram modernizar suas estruturas produtivas, mas sem promover a melhoria do padrão de vida da maioria da população. O Brasil é um bom exemplo de que crescimento econômico, industrialização e modernização podem conviver com profundas desigualdades sociais e regionais. (BARBIERI, 2006, p. 25, grifo do autor).

O desenvolvimento social é um processo que requer participação para tornar as estruturas produtivas da sociedade mais eficientes, em condições de contribuir para a geração de riqueza e progresso técnico-científico, que possam conduzir transformações na realidade.

O direito ao desenvolvimento é um direito inalienável do homem em virtude do qual toda pessoa e todos os povos têm o direito de participar e contribuir para o desenvolvimento econômico, social, cultural e político, e de beneficiar-se desse desenvolvimento, de modo que todos os direitos e liberdades fundamentais do homem possam ser realizados plenamente. (Assembleia Geral da ONU, Resolução 41/128 de 4/12/86, art. 1º apud BARBIERI, 2006, p. 26).

Somente em meados do século passado a sociedade passou a se preocupar com as consequências do desenvolvimento, como a degradação ambiental, altos índices de criminalidade, aumento das desigualdades, por exemplo. Até então se relacionava única e exclusivamente à esfera econômica, no sentido de externalizar custos para maximizar o lucro privado, sem incluir os aspectos social e ambiental, fundamentais para garantia da sustentabilidade.

Para Sachs (2007, p. 8) não existe consenso sobre as dimensões e essencialidade do desenvolvimento sustentável. “A definição mais recorrente, no entanto, desenha um trevo com as clássicas três folhas: eficiência econômica, conservação ambiental e equidade social.”

A degradação ambiental, decorrente do crescimento econômico, torna-se inviável na perspectiva da melhoria da qualidade e estilo de vida.

As ações socioambientais, com vistas à economia de recursos naturais, apontam para a possibilidade de reduzir a destruição ambiental.

A maximização do lucro, por parte das organizações privadas de origem empresarial, ainda é premente no processo do desenvolvimento sustentável, mas, concomitantemente, há necessidade de se preservar e valorizar os recursos naturais e integrar economias que permitam a autos sustentabilidade das comunidades.

Uma fonte de referências para iniciar uma política de desenvolvimento sustentável local é a Agenda 21, um dos principais documentos aprovados na Conferência do Rio de Janeiro de 1992. Ela contém mais de 2000 recomendações sobre diferentes aspectos relacionados com o desenvolvimento sustentável, tais como erradicação da pobreza, assentamentos humanos, agricultura, água potável, resíduos perigosos, proteção de ecossistemas frágeis, proteção a grupos vulneráveis, etc. (BARBIERI, 2006, p. 37).

Políticas voltadas ao desenvolvimento sustentável são cada vez mais demandadas, mas a sociedade ainda está longe de alcançar a plenitude dos direitos.

Sobre esta questão, Sachs (2007, p. 9) apresenta reflexões e questionamentos importantes. Se concedidos aos 6,5 bilhões de humanos o acesso em relação aos benefícios do desenvolvimento que eles têm direito, “[...] não há tecnologia limpa que aguarde, não há natureza que suporte.”

Diante deste impasse, que decisão tomar? Discriminar uma parte da

humanidade, deixando-a no esquecimento? Ou “[...] criar um modelo de desenvolvimento capitalista que propicie o não acesso aos bens essenciais de uma vida saudável, a todos os homens e mulheres?” (SACHS, 2007, p. 10).

O desenvolvimento tecnológico permite, indubitavelmente, a democratização no acesso aos bens naturais, como fogão a gás, televisão, aparelho de som, geladeira, automóvel, dentre outros, mas, concomitantemente, reforça as condições da desigualdade, tornando-a maior.

A força da lógica econômica com a globalização e a vitória do neoliberalismo nos países ricos, impulsiona o desenvolvimento tecnológico no sentido de facilitar o aumento das desigualdades. (SACHS, 2007, p. 12).

Ao tratar da questão da desigualdade, é importante compreender que esta se dá de diferentes formas, para além da esfera econômica. A globalização intensifica as relações de mercado no mundo e, ao mesmo tempo em que traz oportunidades de crescimento econômico, contribui para o acirramento das condições de exclusão social, com implicações sociais, ampliando as taxas de desemprego, que motivadas pela falta de emprego e renda, estimulam a migração, na busca por emprego; políticas, caracterizadas pelo esvaziamento do papel do Estado no atendimento das necessidades básicas de Educação, Saúde, Habitação, dentre outras e culturais, que pautadas nessas questões, reforçam o enfraquecimento das relações familiares no que se refere à função econômica, social e de apoio.

Não se pode negar o avanço das políticas públicas no atendimento das demandas sociais, mas ainda se faz presente à necessidade de interação do governo com outros atores sociais, entre eles as organizações privadas, detentoras de poder econômico.

Nesse contexto, as empresas são chamadas à Responsabilidade Social, que deve se desenvolver em duas dimensões: foco no público interno e na comunidade.

A responsabilidade social interna focaliza o público interno da empresa, seus empregados e seus dependentes. O seu objetivo é motivá-los para o desempenho ótimo, criar um ambiente agradável de trabalho e contribuir para o seu bem estar. [...] A responsabilidade social externa tem como foco a comunidade mais próxima da empresa

ou o local onde está situada. Atuando em ambas as dimensões, a empresa exerce a sua cidadania empresarial e adquire o seu *status* de 'empresa-cidadã'. (MELO NETO; FROES, 2001, p. 85).

Cada vez mais, as partes interessadas, também denominadas *stakeholders*, exigem postura ética e responsável nos relacionamentos internos e externos, seja por vontade própria ou para atender as novas tendências de mercado.

Em face das mutantes e crescentes expectativas de clientes, de fornecedores, do pessoal interno e dos gestores, a *empresa do futuro* tem de agir de forma responsável em seus relacionamentos internos e externos. [...] Os novos tempos caracterizam-se por uma rígida postura dos clientes, voltada à expectativa de interagir com organizações que sejam éticas, com boa imagem institucional no mercado, e que atuem de forma ecologicamente responsável. (TACHIZAWA, 2006, p. 71, grifo do autor).

A Responsabilidade Social Corporativa vem se configurando como padrão de referência no mundo dos negócios de modo cada vez mais efetiva.

Os processos de certificação da empresa também se apresentam como importante objeto de responsabilidade social interna e externa cujo objetivo é comprovar o exercício pleno da cidadania.

A primeira norma da certificação *Social Accountability 8000* (S A 8000), foi criada em 1997 pelo *The Council on Economic Priorities Accreditation Agency* (CEPAA).

Seus principais indicadores de avaliação do desempenho social das empresas:

- Trabalho infantil;
- Constrangimento no trabalho;
- Saúde e segurança;
- Liberdade de associação e direito de negociação coletiva;
- Discriminação;
- Práticas disciplinares;
- Horas de trabalho;
- Remuneração justa e administração de sua aplicação.

Tachizawa (2006, p. 87) explica que em processos de certificação social, as avaliações se concentram em três áreas de atuação da empresa: processos produtivos, relações com a comunidade e relações com os empregados.

Com relação ao processo produtivo, é importante a empresa verificar se não viola os direitos do trabalhador ao conduzir o processo. Não só a empresa precisa primar por questões dessa natureza, também os fornecedores da cadeia produtiva devem seguir as legislações vigentes, evitando danos de qualquer natureza, inclusive ambiental. Significativo observar que o verbo 'dever' utilizado nesse raciocínio representa esclarecer que a responsabilidade social empresarial é um movimento e não exigência firmada em lei, mas a empresa que aderir a ele tem por obrigação incluir todos aqueles que são parte integrante da estrutura empresarial e da cadeia produtiva, incluindo aí os serviços terceirizados.

O engajamento da empresa com a comunidade requer diálogo para conhecer as expectativas e interesses do público-alvo, foco das ações que serão desenvolvidas a partir desta análise, respostas para problemas apresentados e envolvimento com parceiros, de modo a agregar valor à vida dos beneficiários.

Nas relações internas com os empregados e familiares, alguns fatores são considerados importantes pelos autores Melo Neto e Froes (2002, p. 87): o gerenciamento de benefícios aos empregados e dependentes; a gestão do clima organizacional; a qualidade de vida no trabalho, programas de educação continuada que permitam qualificação profissional do empregado. Mas, torna-se importante enfatizar que o conjunto dos fatores mencionados pelos autores constitui-se em dever da empresa no cumprimento da função social, inscrita na Constituição Federal de 1988, na Consolidação das Leis do Trabalho e no Código Civil que, embora complementar ao movimento da Responsabilidade Social, não pode e não deve ser tomado um pelo outro.

A atuação das empresas deve se calcar em valores fundamentais da vida no âmbito social, econômico e ambiental, como direitos humanos, dos funcionários, colaboradores da empresa e dos grupos de interesse; proteção ambiental; envolvimento comunitário; relação com fornecedores e clientes; monitoramento e avaliação de desempenho. (ASHLEY, 2006, p. 71).

Nesse contexto, insere-se o assistente social, como profissional capacitado a enfrentar o desafio de realizar a gestão da Responsabilidade Social Empresarial nas organizações. Por quê? Tendo em vista a formação acadêmica ancorada na diretriz curricular do pluralismo e apreendendo disciplinas essenciais à vida social, o assistente social sabe fazer análise de conjuntura, de estrutura, de

analisar criticamente o cenário local, de inseri-lo na amplitude do cenário regional e estadual, de elaborar diagnósticos com metodologias exequíveis, de fazer leituras da realidade econômica, social e do mercado levando em conta as subjetividades inerentes ao comportamento dos seres humanos e, essencialmente, de refletir sobre as expressões da questão social que a cada dia constroem e limitam a qualidade de vida.

O profissional do Serviço Social precisa estar atento e intervir nestes espaços, adotando estratégias qualificadas, embasado nos pressupostos éticos e normativos que orientam a postura profissional. (MENEGASSO, 2004, p. 68-69).

Os espaços de atuação do assistente social poderão ser ampliados à medida que o profissional se qualificar para essa tendência de atuação no campo da Responsabilidade Social Empresarial e aplicar conhecimentos técnicos, que ultrapassem os limites do imediatismo.

Trata-se, portanto, de um espaço de trabalho do assistente social, que caminha além das meras esferas de execução, formulação e gestão das políticas sociais. É fundamental e pertence ao assistente social a tarefa de identificar as mediações e mudanças em curso nas organizações e de realizar a leitura e análise dessa realidade, pois as solicitações individuais, esparsas, casuais ou institucionalizadas podem se constituir em demandas coletivas potencializadoras de novas conquistas e direitos sociais ou de novos serviços e projetos voltados ao interesse da população atendida. (MENEGASSO, 2004, p. 69).

A situação evidencia a importância do assistente social no contexto da Responsabilidade Social, enquanto profissional que tem que participar ativamente do processo. A gestão social implica a atuação que vai muito além do desenvolvimento de programas e projetos sociais, expande-se para a condição de atuar em núcleos de qualidade, no atendimento aos empregados e familiares, na comunidade, com fornecedores, entre outros, por meio de estratégias de gestão que permitam caminhar rumo à sustentabilidade. Outra estratégia inerente à gestão é saber negociar os interesses dos trabalhadores e da comunidade no entorno, tornar-se interlocutor crítico do primeiro e segundo escalão da empresa e efetivar, cada vez mais, direitos.

A responsabilidade social está relacionada com a gestão de empresas em situações cada vez mais complexas, nas quais

questões ambientais e sociais são crescentemente mais importantes para assegurar o sucesso e a sustentabilidade nos negócios. (ASHLEY, 2006, p.175).

Não há dúvida de que, para o assistente social, essa condição de trabalho expandiu as possibilidades de atuação e suscitou a criação de um lugar único na divisão social e técnica do trabalho, configurando-se como oportunidade que requer profissionais preparados e tecnicamente habilitados para o exercício da Responsabilidade Social Corporativa.

Os anos de 1990, na perspectiva da universalização de direitos, constituíram importante cenário de mudanças e reflexões sobre os direitos sociais.

Esse quadro desencadeia profundas transformações societárias, determinadas pelas mudanças na esfera de trabalho, pela reforma gerencial do Estado [...], pelos processos de redefinição dos sistemas de proteção social e da política social que emergem nessa conjuntura, e pelas novas formas de enfrentamento da questão social, com grandes mudanças e rebatimentos nas relações público/privado.

[...]

De um lado, observa-se o processo de destituição de direitos que vem no rastro da reforma conservadora do Estado e da economia que desencadeia um crescente e persistente processo de sucateamento dos serviços públicos, de ofensiva sistemática contra os novos direitos consagrados na Constituição de 1988, a partir de ampla mobilização de forças sociais que lutaram pela democratização da sociedade e do Estado no Brasil. (RAICHELLIS, 2009, p. 381-382).

A Constituição Federal de 1988, denominada Constituição-Cidadã, mesmo evidenciando conquistas importantes no campo dos direitos sociais, não concretizou a garantia plena do atendimento desses direitos e do atendimento das demandas sociais dos indivíduos, persistindo ainda a desigualdade social, decorrente da multifacetada questão social.

Estabelecer as relações entre questão social e direitos, implica o reconhecimento do indivíduo social com sua capacidade de resistência e conformismo frente às situações de opressão e de exploração vivenciadas, com suas buscas e iniciativas (individuais e/ou coletivas) para enfrentar adversidades; com seus sonhos e frustrações diante das expectativas de empreender dias melhores. [...] Isso significa que homens e mulheres, em suas iniciativas coletivas e ações individuais, elaboram e dão sentido à história, ao tempo que são movidos e determinados por esta. (BEHRING; SANTOS, 2009, p. 276)

Essa condição desencadeou importante processo de discussão da sociedade brasileira, vislumbrando o ideal de igualdade. Ora, mas o que é igualdade? Entendida por Bobbio (1997, p. 43) como “[...] a equalização dos diferentes [...]”, configura-se como uma das grandes aspirações humanas. O caminho a ser percorrido entre o desejo e a concretização da igualdade ainda é longo e pressupõe o alcance prévio da liberdade como critério da democracia e da cidadania.

Ao conceder tratamento igual aos desiguais, o direito, na sociedade capitalista, torna iguais todos os agentes da produção, reconhecendo-os na condição de sujeitos individuais e de direitos. (BEHRING; SANTOS, 2009, p. 278)

Reconhecer a liberdade humana nos aspectos pessoal, civil e político é a primeira condição humana para a concretização dos direitos e da cidadania. Como considerar livre, aquele que, embora igualmente constituído na condição de direitos, é tratado de forma diferente pela sociedade?

Quais seriam as diferenças de oportunidades entre o menino que vive nas ruas e o que passa dentro do automóvel com ar condicionado, com os vidros fechados? (DIMENSTEIN, 1998, p. 56).

Sen (2010, p. 16) explica que a liberdade é a condição principal para o desenvolvimento.

O avanço tecnológico, o crescimento industrial e o aumento de rendas viabilizam as condições de liberdade, por meio do acesso aos serviços de educação e saúde e ao exercício dos direitos civis, no sentido de participar de fóruns e averiguações públicos.

O homem, considerado como “[...] agente livre e sustentável [...]” (SEN, 2010, p. 16) pode alcançar o desenvolvimento através de oportunidades econômicas, políticas, poderes sociais, boa saúde e educação básica, que lhe permitem participar de escolha social e tomada de decisões.

Para Sen (2010, p.17),

[...] a ausência de liberdades substantivas relaciona-se diretamente com a pobreza econômica, que rouba das pessoas a liberdade de saciar a fome, de obter uma nutrição satisfatória ou remédios para

doenças tratáveis, a oportunidade de vestir-se ou morar de modo apropriado, de ter acesso a água tratada ou saneamento básico. Em outros casos, a privação de liberdade vincula-se estreitamente à carência de serviços públicos e assistência social.

A falta dessas condições são formas claras da privação da liberdade e está diretamente relacionada à condição da pobreza, pautada na falta de renda e desigualdade.

A pobreza não se limita apenas à ausência de renda, mas à falta de condições básicas de subsistência (saúde, educação, moradia dentre outras), Não se pode negar, no entanto, que a renda é um recurso importante para obter capacidades, mas ter oportunidade de ser produtivo se configura como forma de alcançar melhor rendimento, mais qualidade de vida e de desenvolvimento.

Para Bobbio (1997, p. 52-53) a liberdade consiste em qualificar a vontade, de modo que não haja obstáculos para a ação. O querer humano não pode ser determinado pela ação do outro.

Ser livre é poder realizar e, para realizar, é preciso participar.

O reconhecimento da capacidade de participação do indivíduo é o segundo passo para buscar e concretizar os direitos. Participar das ações do governo, como as assembleias de iniciativa popular, audiências públicas e voto caracterizam-se como símbolos de cidadania.

Para isso, é necessário que a democracia seja concretizada não apenas como condição socialmente posta, mas como um conjunto de oportunidades, acompanhadas do senso crítico dos cidadãos para ser exercida de modo adequado.

Um regime autoritário, ditatorial, por exemplo, não demanda a criticidade da sociedade no sentido de pensar, tomar decisões e provocar mudanças por meio de suas ações, daí a importância de um regime democrático que realmente funcione, que seja efetivo.

Promover a integração democrática entre Estado e a sociedade, construir nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero, são ações imprescindíveis para materializar os direitos humanos.

Mas, como superar esse desafio em uma sociedade que ainda evidencia condições claras de exclusão social, preconceito e não efetivação dos direitos legalmente constituídos? Na concepção de Dimenstein (1998, p. 7) essa é

uma cidadania aparente, de papel e “[...] existe em nosso país um milhão de cidadãos de papel [...].”

O exercício da cidadania requer a atuação da sociedade civil, do Estado, das instituições sociais, das organizações privadas e de outros atores sociais, para a concretização dos direitos humanos, o que demanda o envolvimento, comprometimento e participação de todos.

O caminho para a cidadania plena é a democracia, exercitá-la exige consciência política e participação de toda a sociedade. Não se pode fazer valer os direitos humanos a qualquer custo, o homem necessita ter consciência da trajetória ética e política que pretende registrar em sua história como cidadão. Como reflete Mário Sérgio Cortella (2007) em seu livro “Qual é a tua obra?” que tipo de obra o ser humano quer e vai deixar para a humanidade?

Essa discussão, que ainda exige respostas sólidas e concretas para a questão em pauta, aponta para a necessidade de identificar recursos e caminhos que tornem possível para o assistente social uma intervenção profissional com capacidade teórica e política, resultantes de reflexões éticas contínuas, acerca das decorrências da questão social.

Considerando o caráter socioeducativo do Serviço Social e o compromisso da profissão com as classes sociais, é necessário ressaltar que essa condição torna-se possível “[...] pelos efeitos da ação profissional no modo de pensar e agir dos sujeitos envolvidos nos processos das práticas educativas.” (ABREU; CARDOSO, 2009, p. 600-601).

Se essa condição é imprescindível para o sucesso da conquista do direito e da cidadania, vale a pena lembrar que o desenvolvimento de programas e projetos no campo da Responsabilidade Social Empresarial, foco deste estudo, requer o estímulo à participação dos beneficiários em todas as etapas do processo que, genericamente, incluem planejamento, desenvolvimento da ação e avaliação.

Importante tratar todos esses momentos como únicos e inter-relacionados para a obtenção de resultados de êxito e sucesso.

O planejamento requer pesquisa da realidade de atuação, que conduz o profissional ao conhecimento dos elementos constitutivos do campo de intervenção e das expectativas e anseios dos sujeitos alvo do programa/projeto. Nessa etapa, a atuação do assistente social é imprescindível na organização e mobilização dos envolvidos para a elaboração de diagnóstico participativo. A análise

da conjuntura micro e macro política, a clareza dos indicadores que apontam, ou não, a indicação daquela ação e o alinhamento da ação proposta às políticas públicas locais se integram e acrescentam à elucidação da realidade interventiva.

A participação no planejamento tem o escopo de compartilhar decisões, quer sejam econômicas, quer sejam políticas, quer sejam sociais ou culturais. Tomar decisões como um exercício de liberdade, sim, mas tomá-las de forma compartilhada. (TEIXEIRA, 2009, p. 564-565).

O desenvolvimento do programa/projeto, que consiste em executar as ações planejadas em conjunto com o sujeito beneficiário, implica a condição de que este seja participante ativo e político, portanto, interlocutor das questões e demandas estabelecidas nessa etapa, na perspectiva de criar dispositivos operacionais de aferição das ações realizadas e da modificação destas, se necessário.

Para Teixeira (2009, p. 565), a participação, deve ser assegurada por meio de organização ou órgão. Trata-se de uma estrutura organizada, legal, que ocupa um espaço institucional na organização da sociedade e é denominada por ela de participação orgânica.

Finalmente, é imperioso pensar na avaliação como instrumento de análise de resultados alcançados pelo programa/projeto e ações.

Considerando-se a Responsabilidade Social Empresarial como forma de gestão, a exemplo da orientação do Instituto Ethos, (UNIETHOS, 2004, p. 10), há que se considerar também a importância de metodologias de avaliação integrada ao processo.

No que se refere à avaliação da ação social das empresas, considerando o universo das empresas da região Sudeste do Brasil, constata-se que praticamente não se avalia os resultados dessa ação para a comunidade. Apenas 12% das empresas declaram efetuar avaliações documentadas. Em 60% desses casos, o acompanhamento foi feito pela própria empresa; nos 40% restantes, foi a mesma entidade que executou as ações. Quando se investiga o segmento das grandes empresas (mais de 500 empregados) da região Sudeste, 90% informaram acompanhar a execução das ações sociais, embora nem sempre existam registros formais e sistemáticos. Na maior parte das vezes, essa avaliação tem por base o 'retorno informal da percepção dos beneficiários', a 'impressão' dos próprios empresários obtida nas visitas às comunidades, ou indiretamente pelo tratamento dispensado à empresa. (RODRIGUES, 2005, p. 56).

Sob essa ótica, é importante ressaltar que, se um processo de gestão contempla as etapas de planejamento, execução e avaliação das ações sociais desenvolvidas, observa-se que as organizações empresariais ainda precisam avançar muito no que se refere à melhoria contínua desse processo. Não se pode configurar como prática de gestão social uma ação descontinuada, fragmentada e descomprometida com resultados de transformação social.

1.3.3 Processo de Avaliação e Impacto

Quando as organizações empresariais utilizam instrumentos de avaliação para mensurar os resultados econômicos e sociais da empresa, de modo geral, fazem-no por meio de recursos simplificados e não da elaboração de metodologias exequíveis, de instrumentos e técnicas adequados aos objetivos propostos. Os recursos nem sempre permitem resultados efetivos, que realmente provocam transformação social. O PDCA (do inglês: *Plan, Do, Check, Action*), por exemplo, enquanto processo administrativo comumente utilizado por organizações empresariais ajuda, mas, ainda se apresenta linear e conservador, limita e cristaliza a estrutura organizacional, o comportamento das pessoas, vetando iniciativas e oportunidades reais de mudança.

Para ser considerada de fato gestão social de qualidade, a empresa precisa estabelecer estratégias e diretrizes de atuação social, considerando a importância de um sistema de avaliação. As pessoas que se integram às ações desenvolvidas têm de participar ativamente, desde o início da elaboração das atividades até a meta final. Torna-se importante esclarecer que a gestão participativa se estende ao processo de avaliação o que representa dizer que os indicadores são selecionados por todos que fazem parte integrante dos programas e projetos que estão sendo desenvolvidos, incluindo as demandas sociais.

Rodrigues (2005, p. 57) explica que mesmo nas empresas consideradas de grande porte (acima de 500 empregados), a ação social ainda é vista como prática organizacional nova e em construção, precisa de uma série de definições, principalmente no que se refere a critérios de avaliação.

[...] a avaliação está presente dialeticamente em todo o processo de planejamento; quando se inicia a ação planejada, inicia-se concomitantemente sua avaliação, independente da formalização de

documentos. (BAPTISTA, 2002, p. 113).

Ao tratar da avaliação, Vaitman, Rodrigues e Souza (2006, p. 23) explicam que “Seu objetivo é melhorar as atividades em andamento e dar subsídios para o planejamento, a programação e a tomada de decisões futuras”, evidenciando-a não como um fim em si mesmo, mas como fase de um processo planejado, sistematizado e sistêmico.

Sônia Draibe apud Vaitman, Rodrigues e Souza (2006) esclarecem que os estudos sobre avaliação apresentam como objeto as seguintes dimensões: processos, desempenho, impacto e efeitos.

Entre essas dimensões, o impacto, foco do presente estudo, é definido como:

Mudanças na situação dos beneficiários, provocadas diretamente pelo programa. As avaliações de impacto procuram, por meio de desenhos quase experimentais, comparar dois grupos similares da população, medindo as diferenças observadas entre os dois grupos, decorrentes da exposição e da não exposição a um programa. (VAITMAN; RODRIGUES; SOUZA, 2006, p. 23).

Avaliar programas e projetos sociais evidencia o comprometimento da empresa com o público que atende e com a comunidade onde se localiza, além de fortalecer as relações de parceria com instituições públicas e privadas, visando ao desenvolvimento social local.

Com base nos estudos de autores como Friedman (1977), Wood (1990), Porter e Kramer (2002), dentre outros, Rodrigues (2005, p. 18) apresenta razões importantes que justificam a prática da avaliação de programas e projetos sociais.

Existem diferentes formas de avaliação, mas, a seleção da mais adequada requer compreensão dos objetivos para os quais se destina.

O objetivo mais simples de uma avaliação de programas é averiguar se a intervenção surte os efeitos apregoados por quem a planejou. Na sua versão mais sucinta, a resposta a essa pergunta pode ser dicotômica: sim ou não. Para tanto, basta simplesmente saber de antemão em que consiste o programa e quais são exatamente os efeitos desejados. Contudo, é mais comum que se espere do avaliador uma conclusão sobre o *grau* em que o programa produziu os efeitos almejados. Normalmente, as avaliações incluem dois componentes: avaliação de processo ou de implementação e

avaliação de impacto ou de resultado. (CANO, 2006, p. 99).

A primeira delas procura explicitar em que medida o programa atendeu à proposta do plano original e a segunda, se os efeitos finais foram atingidos, ou seja, os impactos. Se o planejamento do programa ou projeto for mal preparado, sem indicadores claros e a intervenção ineficaz, inviabiliza os impactos esperados.

O abandono do enfoque fragmentário e a reflexão de premissas metodológicas da dialética que ponham ênfase na totalidade, no caráter histórico dos processos sociais e no objetivo transformador, são condições fundamentais para um planejamento de sucesso. (BAPTISTA, 2002, p. 113).

A avaliação de impacto se apresenta como importante instrumento de mensuração dos resultados “[...] visando determinar se uma possível deficiência no resultado pode ser atribuída a problemas na implementação ou à ineficácia da própria intervenção.” (CANO, 2006, p. 100).

Segundo Baptista (2002, p. 117-118), os critérios mais comuns em avaliação se referem à eficiência, eficácia e efetividade da ação.

A avaliação da eficiência tem como propósito reestruturar a ação para obter ao menor custo e ao menor esforço, melhores resultados. Torna possível preparar novas ações, políticas ou planos.

A eficácia é analisada a partir do estudo da adequação da ação para o alcance de metas e objetivos previstos no planejamento. Incide sobre os objetivos expressos, estabelecendo em que medida foi alcançada e, as razões de êxito e fracasso.

No que se refere à avaliação de efetividade, diz respeito, mais propriamente, ao estudo do impacto em relação ao planejado sobre a realidade, à adequação dos objetivos definidos para o atendimento do problema.

A gestão de programas e projetos sociais de qualidade se pauta, eminentemente, na avaliação dos resultados, considerando indicadores e metas a serem alcançados.

Para Melo Neto e Froes (2002, p. 179), o Instituto Ethos é considerado, desde a sua criação, em 1999, um centro nacional de referência no âmbito da gestão social e do exercício da responsabilidade social corporativa. Apontam indicadores que se agrupam em sete grandes temas:

- Valores e transparência;
- Público interno;
- Meio Ambiente;
- Fornecedores;
- Consumidores;
- Comunidade;
- Governo e Sociedade.

Esses temas servem de balizamento de avaliação para o processo de gestão da Responsabilidade Social Empresarial, uma vez que abrange diversos segmentos pelos quais passam as ações.

A elaboração e socialização de um código de conduta ética também se caracterizam como importante instrumento de gestão para medir os valores da organização.

Possível refletir e considerar que a Responsabilidade Social Empresarial constitui-se prática que se consolida cada vez mais como um campo de atuação fértil para o estudo de seus impactos e mudanças na realidade social onde esta se aplica.

Uma organização que se preocupa com a questão da sustentabilidade e com as necessidades da sociedade, precisa considerar os aspectos sociais, ambientais e econômicos como importantes pontos de equilíbrio para a gestão organizacional, caso contrário, poderá produzir e gerar lucros, mas, não atinge as expectativas de sustentabilidade e deixa a desejar no que se refere ao cumprimento constitucional da função social. A Responsabilidade Corporativa efetiva-se enquanto elemento fundamental de atuação socialmente responsável.

Ao tratar do conceito de Responsabilidade Social Corporativa, encontram-se diferentes posicionamentos sobre o assunto.

Para uns, é tomada como uma responsabilidade legal ou obrigação social; para outros, é o comportamento socialmente responsável em que se observa a ética, e para outros ainda, não passa de contribuições de caridade que a empresa deve fazer. Há também os que admitem que a responsabilidade social é, exclusivamente, a responsabilidade de pagar bem os empregados e dar-lhes bom tratamento. Logicamente, responsabilidade social das empresas é tudo isso, embora não sejam somente estes itens isoladamente. (OLIVEIRA, 1984, p. 203-210).

Por ser um tema emergente, o assunto assume outras definições.

[...] consiste na decisão de participar mais diretamente das ações comunitárias na região em que está presente e minorar possíveis danos ambientais decorrentes do tipo de atividade que exerce. (D'AMBROSIO, 1998, c-8).

Considerando que a atuação socialmente responsável atinge patamares mais amplos, é importante esclarecer que as ações com funcionários devem transcender as exigências legais, caso contrário, configura-se como função social da empresa, cumprimento de dever constitucionalmente posto, conforme reflexões anteriores. Torna-se necessário realizar programas e projetos de qualidade de vida e saúde aos colaboradores, sejam eles funcionários, prestadores de serviço e temporários, investir em capacitação profissional e desenvolvimento pessoal. Outras políticas empresariais podem revelar o grau de responsabilidade social corporativa em situações que demandam a redução de custos, impactando nos investimentos sociais. Optar pela demissão em massa, por exemplo, revela descompromisso e irresponsabilidade às pessoas que efetivamente contribuem para a produtividade e geração de lucro.

Na responsabilidade social corporativa, as relações estabelecidas entre funcionários e comunidade não são suficientes, é preciso que a empresa se abra a outros setores, segmentos e pessoas. Fornecedores, por exemplo, precisam ser orientados sobre a importância de manter conduta ética e comprometida com o padrão da cadeia de negócios e estabelecer critérios que garantam padrões de qualidade, de satisfação e, assim, sucessivamente. Os prestadores de serviços terceirizados devem ser igualmente respeitados, com condições e ambiente de trabalhos adequados. Devem também seguir as normas e diretrizes políticas da empresa no que se refere aos valores da organização.

O relacionamento com o poder público local deve se pautar no plano de diretrizes e metas do município. As propostas de parceria entre o público estatal e o privado de interesse público requerem conhecimento da realidade de atuação e dos planos de governo, com vistas a ampliar as políticas públicas locais, para alçar, com sustentabilidade, o desenvolvimento econômico, social e ambiental.

O alcance dessa condição requer avaliação da gestão, em especial no que se refere à mensuração dos impactos causados na população beneficiária

dos serviços prestados.

Estudos sobre os impactos da prática da Responsabilidade Social Empresarial são ainda muito escassos. O Instituto Ethos declara que apenas 9% das empresas realizam avaliação de impacto, o que, muitas vezes, impede o desenvolvimento efetivo e duradouro nos resultados esperados, com vistas à transformação social de determinada realidade.

A avaliação como forma de mensurar transformações na realidade de atuação do assistente social pode ser entendida como mudanças que se referem à melhoria efetiva na qualidade de vida das demandas beneficiárias antes, durante e após a participação nos programas e projetos sociais corporativos.

Existem questões fundamentais para identificar mudanças nos participantes usuários dos programas: Que diferença o programa fez na vida de seus participantes? O que eles podem fazer agora que não faziam antes? Como mudaram seus comportamentos, conhecimentos, habilidades e atitudes? Qual a sua situação ou qualidade de vida atual quando comparada a existente antes do programa? (BARREIRA, 2002, p. 117).

Em relação à mensuração dos impactos, faz-se necessário realizar a avaliação seis ou 12 meses após o término do projeto, a fim de aferir-se os beneficiários diretos e a organização gestora sofreram mudanças efetivas na situação anteriormente posta (BARREIRA, 2002, p. 119).

Dessa forma e, em decorrência do ingresso no Programa de Pós-graduação em Serviço Social da Unesp, campus de Franca, nível doutorado, emergiu a necessidade de estudar a prática de gestão com a finalidade de obter respostas sobre métodos de avaliação que permitam verificar as mudanças provocadas na vida dos beneficiários dos projetos sociais financiados pela empresa na qual a aluna trabalha. Importante alçar inovações no campo científico, possibilitando gerar novos conhecimentos, conceitos e definições que agreguem valor ao Serviço Social.

PARTE 2 OS RESULTADOS DA PESQUISA

2.1 Processo de Configuração dos Dados

A investigação do presente estudo se deu em cinco etapas. A primeira se baseou na revisão bibliográfica, com o objetivo de estudar, refletir e aprofundar conhecimentos sobre a questão da Responsabilidade Social Empresarial.

As referências de autores de diversas áreas do saber, dentre elas, Direito, Sociologia, Economia, Serviço Social, Filosofia, Ciências Políticas e Administração, constituíram o estudo teórico. Documentos da empresa, relacionados à gestão de programas/projetos sociais e outras fontes expressivas de informações também integraram e contribuíram para compreensão do eixo teórico do estudo, imprescindível à pesquisa empírica.

A segunda etapa fez referência às atividades de planejamento para a realização das abordagens com os sujeitos da pesquisa, começaram em janeiro de 2012.

Inicialmente, foram selecionados, de modo aleatório, os sujeitos da pesquisa, beneficiários dos programas/projetos sociais (Tabela 2) por meio de consultas em documentos que registram a participação do público-alvo e informações de contatos.

De posse dos dados dos sujeitos da pesquisa: 19 beneficiários dos programas/projetos sociais, nove (9) coordenadores das instituições e um (1) representante da empresa, teve início o agendamento das entrevistas, por meio de contato telefônico.

Os 29 sujeitos foram orientados sobre o propósito da pesquisa e, após esclarecimentos, aceitaram com unanimidade participar do processo de investigação.

A terceira etapa correspondeu à realização das entrevistas, pautadas em formulários semiestruturados, contendo questões fechadas para identificar tanto o perfil dos sujeitos como das entidades contratadas que sediam os projetos/programas (Apêndices A, B e C); e abertas (Apêndice D) com a intenção de sentir o modo de pensar, agir e fazer de cada sujeito.

As entrevistas foram submetidas à apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa, da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Estadual Paulista, campus de Franca, e o prévio consentimento dos sujeitos. Foram

coletadas assinaturas no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), bem como solicitada autorização para a utilização de gravador, a fim de garantir a fidedignidade das respostas.

Na abordagem com os entrevistados, considerou-se importante a liberdade de expressão, o estabelecimento de diálogo aberto e contato direto, face a face, a fim de possibilitar o esclarecimento de dúvidas e pontos de vista, tratar as subjetividades de acordo com o objeto de estudo, sem intervenção do pesquisador nas falas manifestadas.

A execução das entrevistas se deu no período de fevereiro a junho de 2012.

Em uma delas, realizada com um sujeito beneficiário do Projeto Arte na Comunidade, a pesquisadora constatou que as informações continham poucos elementos expressivos, se limitavam a respostas muito pontuais e objetivas para o contexto da investigação, mesmo diante das diversas tentativas durante o diálogo estabelecido, em obter mais esclarecimentos. Por essa razão, foi selecionado mais um sujeito totalizando assim 28 e não 27, como previsto anteriormente.

Além das entrevistas, outra técnica utilizada no presente estudo e integrada ao objeto de estudo, avaliação de impacto dos programas e projetos comunitários que a empresa desenvolve através da sua Fundação, refere-se à medição de resultados. Para a obtenção dos resultados, foi utilizada a avaliação *ex-post*, por meio da qual foram criados metas e indicadores indiretos, a fim de comparar a vida do público beneficiado antes e depois da inserção das demandas. São eles:

- Melhoria na qualidade de vida dos beneficiários;
- Transformações positivas e continuadas na vida dos egressos.

No decorrer da configuração dos dados sobre a realidade do estudo, observou-se que não havia sido prevista proposta de entrevista com o representante da Empresa/Fundação. A participação deste ator, integrado ao processo, era importante tendo em vista avaliar sua percepção em relação às políticas da empresa, às mudanças ocorridas na vida dos beneficiários e das instituições por meio do desenvolvimento dos programas e projetos sociais.

Desta forma, foi entrevistado também o Diretor Superintendente da Fundação ArcelorMittal Brasil, com o intuito de agregar à realidade de estudo informações complementares e relevantes à investigação.

O número final consistiu em 29 sujeitos.

Importante esclarecer que durante as entrevistas, guiadas por formulários, alguns sujeitos expressaram-se espontaneamente, tendo em vista as oportunidades geradas pelo instrumental utilizado.

A quarta etapa compreendeu sistematização e organização das informações e material de pesquisa. Cada uma das 29 entrevistas teve a duração aproximada de meia hora, totalizando 14 horas e trinta minutos. Para a transcrição das entrevistas, realizada pela pesquisadora, foram necessárias aproximadamente 35 horas e cada detalhe da fala dos sujeitos, como entonação, emoção e expressões em geral, foi valorizado.

A quinta e última etapa consistiu no tratamento de dados da pesquisa, com objetivo de revelar o perfil dos sujeitos e das organizações. Por sua vez, os relatos foram estruturadas com base na sequência dos Apêndices A, B, C e D, incluindo também as falas espontâneas dos sujeitos entrevistados.

2.2 Universo dos Programas e Projetos Sociais desenvolvidos pela Empresa e Fundação no município de Piracicaba

No universo da investigação apresentam-se as informações obtidas referentes aos nove (9) programas e projetos sociais, demonstrados na Tabela 2, e selecionados dentre os 13 (três programas e dez projetos) voltados à comunidade, conforme apresentados na Tabela 1. Inicialmente foram evidenciados os aspectos quantitativos da investigação com as respectivas análises, referentes ao perfil dos sujeitos e das instituições. Os aspectos qualitativos foram revelados posteriormente a partir das falas dos sujeitos, que mostram, efetivamente, suas reflexões sobre a participação no programa e projeto.

Importante esclarecer que para designar os sujeitos das escolas e das ONGs a expressão 'egresso' foi utilizada observando que o formulário C refere-se aos coordenadores, aos egressos das escolas e às ONGs.

Visando a preservação da identidade dos sujeitos optou-se por siglas para identificá-los, compostas pelas primeiras letras das seguintes expressões: Egressos de Escolas (EE), Egressos de ONGs (EONG), Coordenadores de EE (CO-EE) e Coordenadores de ONG (CO-EONG), seguidas de números ordinais sequenciais. Já as perguntas abertas do apêndice D foram direcionadas a

todos os sujeitos da pesquisa. Considerando dez (10) EE, nove (9) EONG; nove (9) CO-EE e CO-EONG incluindo um (1) Representante da Empresa (RE).

2.2.1 O Perfil dos Egressos

A Tabela 3 apresenta as características quanto a sexo, idade, escolaridade dos egressos de escolas atendidos pelos programas e projetos sociais da empresa.

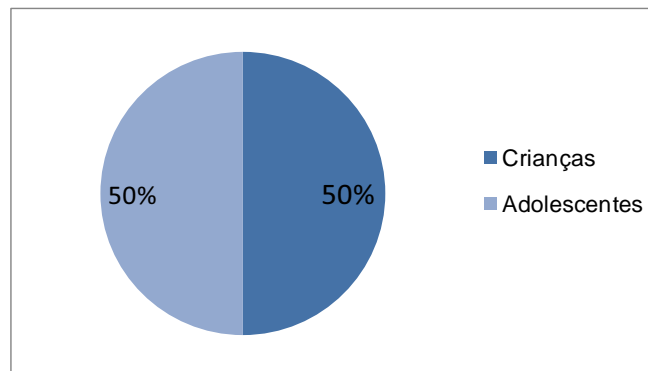
TABELA 3 – Caracterização dos Egressos de Escolas (EE)

SUJEITO	SEXO	IDADE	ESCOLARIDADE	PROGRAMA/PROJETO
EE 1	M	8	2ª Série do Ensino Fundamental	Ver e Viver
EE 2	M	8	2ª Série do Ensino Fundamental	Ver e Viver
EE 3	F	14	8ª Série do Ensino Fundamental	Um Dia na ArcelorMittal
EE 4	F	14	8ª Série do Ensino Fundamental	Um Dia na ArcelorMittal
EE 5	F	12	5ª Série do Ensino Fundamental	Prêmio ArcelorMittal de Meio Ambiente
EE 6	M	11	5ª Série do Ensino Fundamental	Prêmio ArcelorMittal de Meio Ambiente
EE 7	F	14	8ª Série do Ensino Fundamental	ArcelorMittal Cultural - Mãe da vida
EE 8	F	14	8ª Série do Ensino Fundamental	ArcelorMittal Cultural - Mãe da vida
EE 9	F	9	3ª Série do Ensino Fundamental	Sempre Sorrindo
EE 10	M	10	3ª Série do Ensino Fundamental	Sempre Sorrindo

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato.

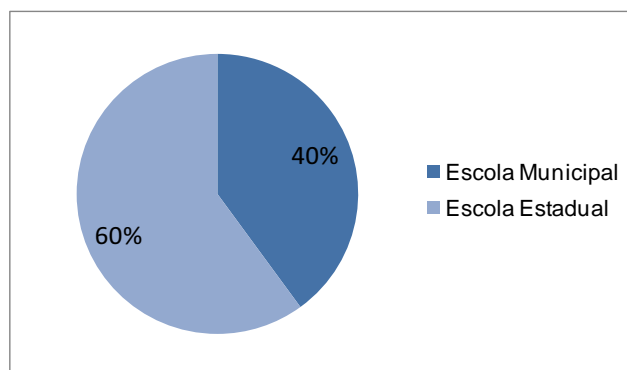
Os gráficos a seguir demonstram, em porcentagem, a caracterização dos egressos das escolas públicas municipais e estaduais, distribuídos entre crianças e adolescentes.

GRÁFICO 1 - Percentual de crianças e adolescentes que participaram dos programas/projetos sociais da empresa



Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato.

GRÁFICO 2 - Percentual de sujeitos distribuídos nas escolas municipais e estaduais



Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato.

Os resultados de 50% de crianças e 50% de adolescentes não configuram critério de atendimento aos beneficiários por parte da empresa no desenvolvimento dos programas/projetos corporativos, revelam que estes estão distribuídos para ambos os públicos, oriundos de escolas municipais e estaduais, portanto de idades diferentes, correspondentes aos níveis de Ensino Fundamental I e II. A maior concentração de crianças nas escolas de nível estadual, em 60%,

ocorre porque o Ensino Fundamental I (crianças de 6 a 11 anos) está presente em ambas as esferas (municipal e estadual) e o II (12 a 15 anos) somente na rede pública do Estado.

Os egressos das escolas públicas municipais e estaduais atendidos pelos programas e projetos sociais, crianças e adolescentes, são foco principal de atuação da Fundação Empresarial e apresentam situação de vulnerabilidade social, em razão da configuração familiar, escolaridade, profissão dos pais e das condições de acesso às políticas públicas que nem sempre contemplam os serviços oferecidos pelos programas e projetos desenvolvidos pela empresa para atender as demandas da comunidade.

A Tabela 4 apresenta a composição familiar dos egressos das escolas, caracterizada pelo grau de parentesco e quantidade de membros na família, classificados em adultos, crianças e adolescentes.

TABELA 4 - Perfil Sócio Familiar/Composição Familiar

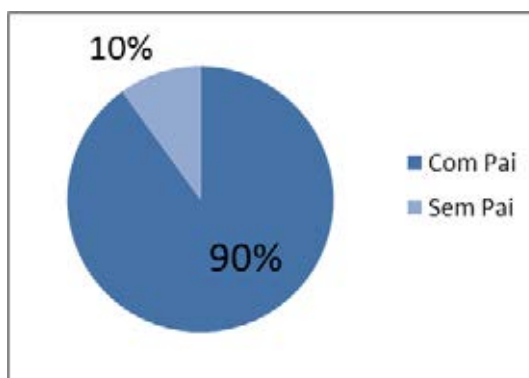
SUJEITO	ADULTOS			FILHOS		TOTAL DE PESSOAS
				CRIANÇAS	ADOLESCENTES	
EE 1	Pai	Mãe	Avó	4	-	7
EE 2	Pai	Mãe	-	2	-	4
EE 3	Pai	Mãe	Avô	1	1	5
EE 4	Pai	Mãe	Irmã	2	1	6
EE 5	Pai	Mãe	-	-	2	4
EE 6	Pai	Mãe	-	1	-	3
EE 7	Padrasto	Mãe	-	-	1	3
EE 8	Pai	Mãe	-	1	1	4
EE 9	Pai	-	-	2	-	3
EE 10	Pai	Mãe	-	3	-	5

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato.

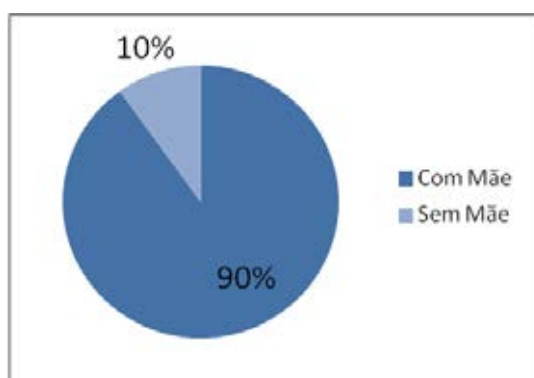
Considerando o sujeito da pesquisa integrante da composição familiar, as famílias das crianças e adolescentes apresentam, em média, 4,4 membros. Destes, 50 % são adultos, 36% são crianças (consideradas até 12 anos, de acordo como Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA) e 14% adolescentes. Trata-se de famílias com a presença expressiva de pais, somente um padrasto, representadas por 90%, e de igual percentual referente à presença das mães,

conforme expressam o gráfico abaixo. A composição familiar apresenta características de famílias tradicionais, nucleares, nas quais a maioria (90%) possui a figura materna e paterna. Além disso, agregados tais como avô e avó também configuram a estrutura familiar contribuindo efetivamente para a renda familiar com aposentadoria e mesmo um deles ainda no exercício profissional como 'bico' (pedreiro). Importante observar que a presença dos avós ajuda na atenção, cuidados e na educação das crianças e adolescentes, bem como acrescenta valor ao relacionamento interno entre os membros familiares. Outra observação a ser realizada a respeito da composição familiar refere-se à presença de uma tia, professora, e do próprio adolescente sujeito da investigação, como babá, em situação de trabalho infantil, contrariando a Constituição Federal e Estatuto da Criança e Adolescente, tornando mais evidentes as condições de vulnerabilidade e risco social presentes no cotidiano dos sujeitos da investigação. Há no perfil das famílias dos sujeitos EE equilíbrio entre o número de adultos e de crianças e adolescentes.

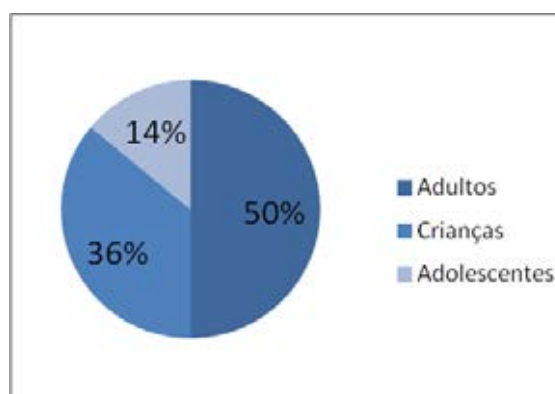
GRÁFICO 3 - Percentual de famílias dos sujeitos com a presença do pai



Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato.

GRÁFICO 4 - Percentual de famílias dos sujeitos com a presença da mãe

Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

GRÁFICO 5 - Percentual de pessoas que constituem as famílias dos sujeitos

Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

A Tabela 5 apresenta a renda familiar dos egressos de escolas, mostrando renda familiar total, *per capita* mensal e diária.

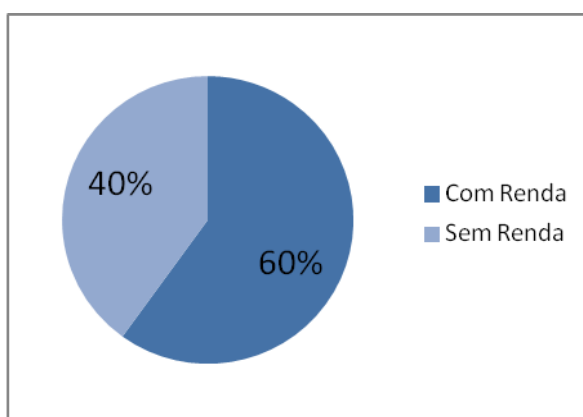
TABELA 5 - Perfil Sócio Familiar/Renda familiar

SUJEITO	PESSOA C/ RENDA	TOTAL DE PESSOAS	RENDA FAM.	RENDA PER CAPITA MÊS	RENDA PER CAPITA DIA
EE 1	2	7	R\$1.100,00	R\$157,14	R\$5,24
EE 2	2	4	R\$500,00	R\$125,00	R\$4,17
EE 3	2	5	R\$2.500,00	R\$500,00	R\$16,67
EE 4	3	6	R\$3.500,00	R\$583,33	R\$19,44
EE 5	2	4	R\$2.500,00	R\$625,00	R\$20,83
EE 6	2	3	R\$2.420,00	R\$806,67	R\$26,89
EE 7	3	3	R\$1.600,00	R\$533,33	R\$17,78
EE 8	1	4	R\$4.700,00	R\$1.175,00	R\$39,17
EE 9	1	3	R\$2.000,00	R\$666,67	R\$22,22
EE 10	1	5	R\$700,00	R\$140,00	R\$4,67

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato.

A média da renda *per capita* é de R\$ 531,21, valor inferior a um salário mínimo vigente, que remonta, no ano de 2013, a R\$ 678,00. Já a renda média familiar é de R\$ 2.152,00.

A renda dos sujeitos EE é resultante da participação de 100% dos pais/padrasto e 60% das mães, conforme demonstra o gráfico abaixo.

GRÁFICO 6 - Percentual de mães que contribuem para renda familiar

Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato.

A situação aparente no gráfico 6 demonstra 40% de mães que não contribuem para a renda familiar, o que pode indicar determinada acomodação em

relação ao processo de inclusão e mesmo desconhecimento sobre melhoria na qualidade de vida da família pela geração de renda. Por outro lado, a manifestação dos sujeitos a respeito desta questão apresentou subjetividades às quais não constaram dos formulários, mas, tornaram-se possíveis a partir do diálogo estabelecido com a pesquisadora. A observação estende-se a respostas breves, ausência de conhecimento sobre as condições familiares, tais como renda, profissão, idade dos pais.

A Tabela 6 demonstra o grau de escolaridade dos pais dos egressos das escolas.

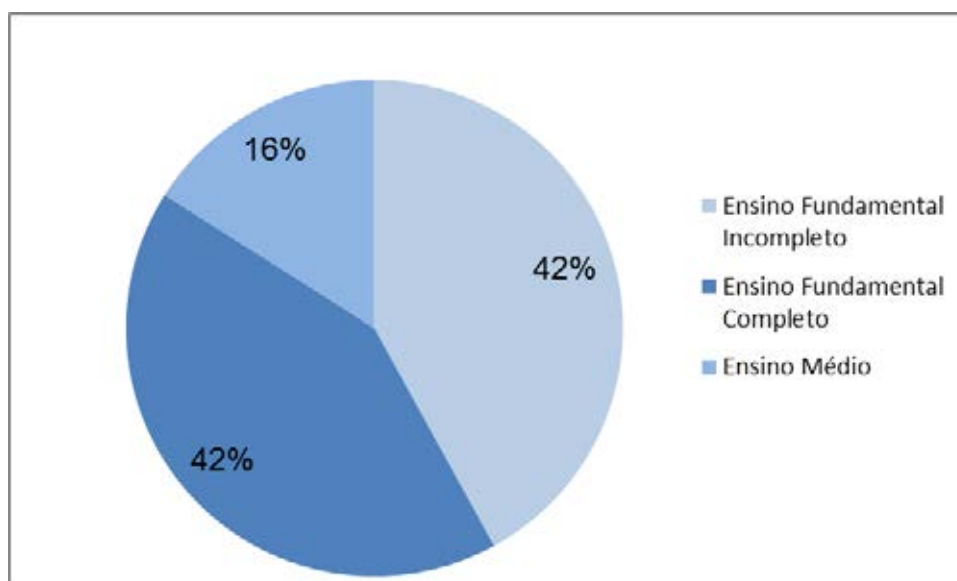
TABELA 6 – Perfil Sócio Familiar/Escolaridade dos Pais

ESCOLARIDADE	PAI	MÃE	%
Alfabetizado	-	EE 1– EE 2	10%
4ª série (antigo primário)	EE 1 – EE 9 – EE 10	EE 5 – EE 7 – EE 10	32%
Ensino Fundamental	EE 3– EE 4 – EE 5 EE 6 – EE 7	EE 3 – EE 4 – EE 5	42%
Ensino Médio	EE 2 – EE 8	EE 6	16%

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato.

O gráfico a seguir mostra que 42% dos pais não possuem o Ensino Fundamental completo; outros 42% possuem e apenas 16% têm Ensino Médio, evidenciando a baixa escolaridade como característica familiar.

GRÁFICO 7 - Percentual de pais e mães que concluíram o Ensino Fundamental



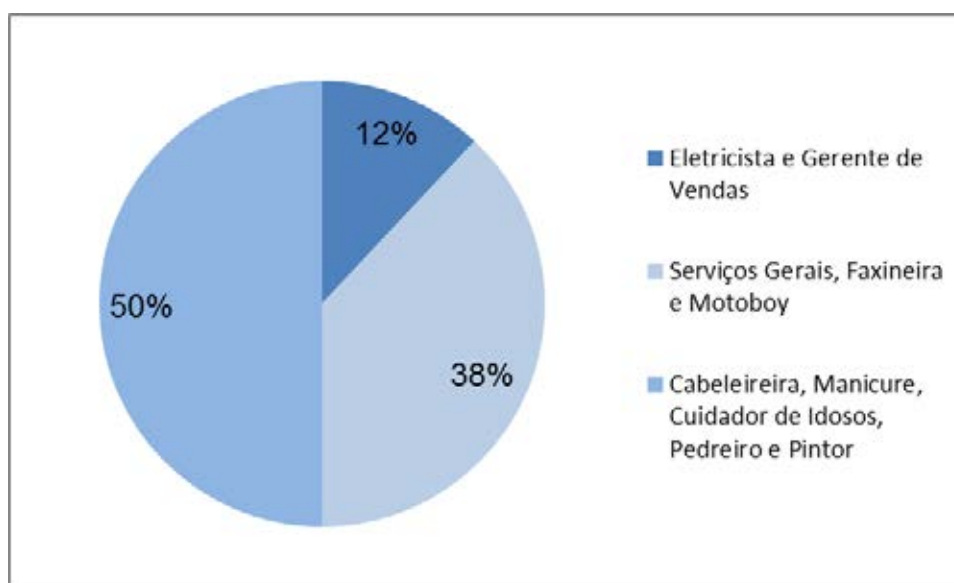
Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato.

A Tabela 7 ilustra a profissão dos pais dos egressos das escolas.

TABELA 7 – Perfil Sócio familiar/Profissão dos Pais

PROFISSÃO	PAI	MÃE	%
Eletricista e Gerente de Vendas	EE 1 – EE 2 – EE 7	EE 4 – EE 5 – EE 7	12%
Serviços Gerais, Faxineira, Camareira e <i>Motoboy</i>	EE 3 – EE 5 – EE 6 EE 9 – EE 10	EE 1 – EE 2 – EE 6	38%
Cabeleireira, Manicure, Cuidador de Idosos, Pedreiro e Pintor	EE 4 – EE 8	-	50%

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato.

GRÁFICO 8 - Percentual de pais e mães em relação a profissões

Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

O gráfico acima apresenta a profissão dos pais, classificadas de acordo com a profissionalização de cada um deles. Conta com 12% no desempenho de eletricista e gerente de vendas; 50% como cabeleireiro, manicure, cuidador de idosos, jardineiro, pedreiro e pintor; 38% em serviços gerais, faxineira, camareira e *motoboy*.

A Tabela 8 mostra os tipos de atividades exercidas pelos egressos das escolas, no contra turno escolar.

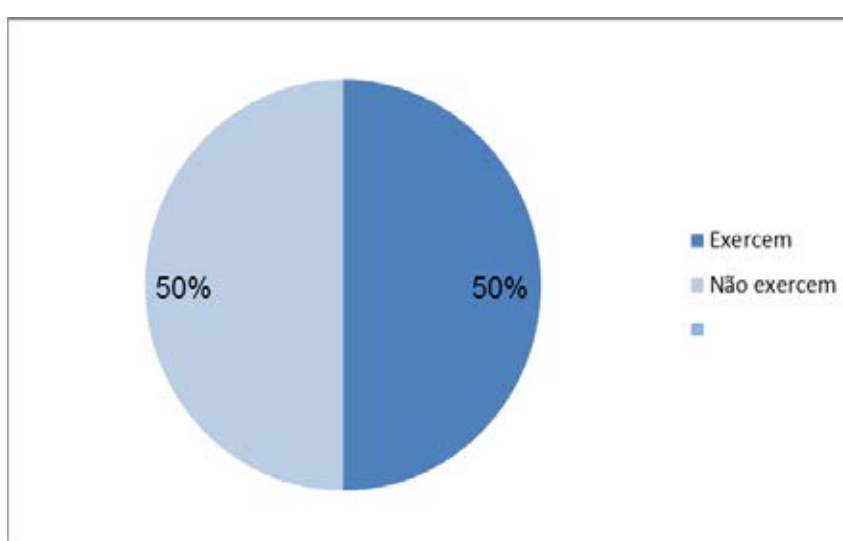
TABELA 8 - Número de sujeitos que exercem atividades extra ao período escolar

SUJEITO	SEXO	IDADE	ATIVIDADE	REMUNERADA
EE 1	M	8	Futebol	Não
EE 2	M	8	-	Não
EE 3	F	14	Informática	Não
EE 4	F	14	Pesquisadora mirim da ESALQ	Não
EE 5	F	12	-	Não
EE 6	M	11	Karatê	Não
EE 7	F	14	Babá	Sim
EE 8	F	14	-	Não
EE 9	F	9	-	Não
EE 10	M	10	-	Não

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato

Os gráficos 9 e 10 mostram que 60% dos sujeitos exercem atividades socioeducativas fora do período escolar e, destes, um é remunerado, no caso, atividade de babá.

GRÁFICO 9 - Percentual de sujeitos que exercem atividade extra ao período escolar

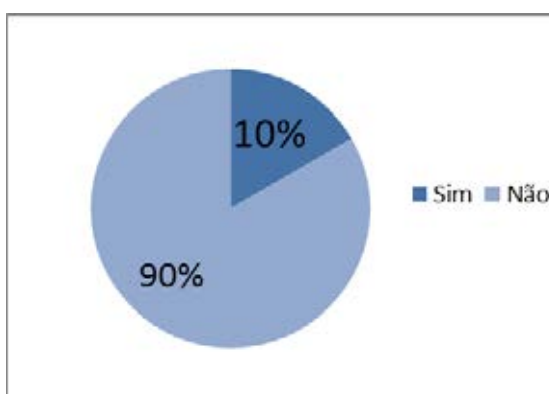


Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

As atividades socioeducativas desenvolvidas pelos egressos referem-se a programas e projetos sociais oferecidos pelas escolas públicas às

quais os sujeitos da investigação frequentam, o que revela o interesse deles em participar de outras atividades além do ensino regular, pela oportunidade de lazer, recreação, aprendizado e inclusão social. Algumas atividades expressas por eles, como informática e realização de pesquisa podem ampliar as condições futuras de inclusão no mercado de trabalho.

GRÁFICO 10 - Percentual de atividades remuneradas



Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

A Tabela 9 evidencia a percepção dos sujeitos em relação à importância da participação no programa/projeto.

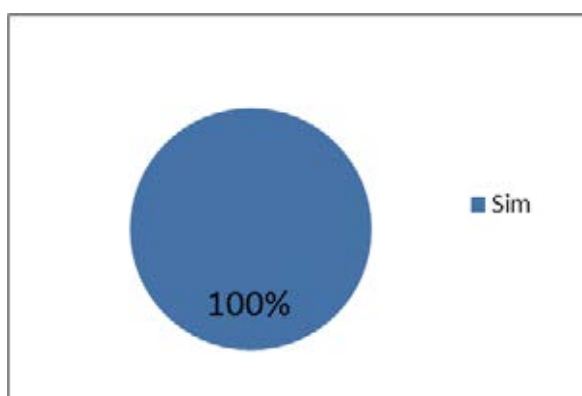
TABELA 9 - Importância da participação no programa/projeto

SUJEITO	SEXO	IDADE	RESPOSTA
EE 1	M	8	Sim
EE 2	M	8	Sim
EE 3	F	14	Sim
EE 4	F	14	Sim
EE 5	F	12	Sim
EE 6	M	11	Sim
EE 7	F	14	Sim
EE 8	F	14	Sim
EE 9	F	9	Sim
EE 10	M	10	Sim

Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

Os sujeitos (100%) confirmaram a importância de participar no programa/projeto oferecido pela empresa à escola, explicitando satisfação conforme o gráfico abaixo. Em seus depoimentos esta importância se justifica principalmente pelo aprendizado escolar e acesso às condições de saúde, não encontradas nos serviços públicos requeridos pela Política Nacional da Assistência Social (PNAS).

GRÁFICO 11 - Percentual de sujeitos que consideraram importante a participação nos programas/projetos



Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

A Tabela 10 demonstra quantitativamente o número de sujeitos que encontraram no município os serviços oferecidos pelo programa/projeto de que participaram.

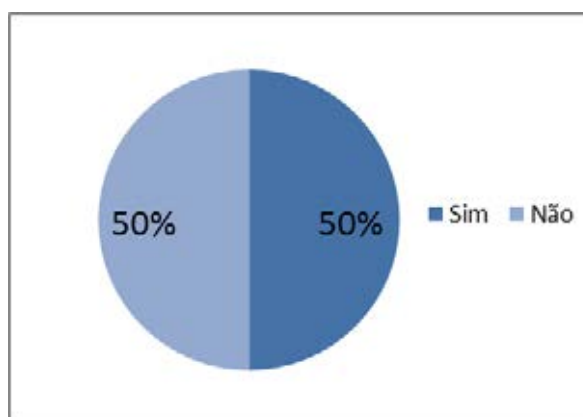
TABELA 10 - Sujeitos que encontraram no município os serviços oferecidos pelo programa/projeto

SUJEITO	SEXO	IDADE	RESPOSTA
EE 1	M	8	Não
EE 2	M	8	Não
EE 3	F	14	Sim
EE 4	F	14	Sim
EE 5	F	12	Não
EE 6	M	11	Não
EE 7	F	14	Sim
EE 8	F	14	Sim
EE 9	F	9	Sim
EE 10	M	10	Não

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato

O gráfico abaixo apresenta o percentual de sujeitos (50%) que encontraram no município os serviços oferecidos pelo programa/projeto empresarial, e os outros 50%, não. As políticas públicas nem sempre contemplam serviços demandados pela população. Esta condição evidencia duas importantes situações: revisão continuada dos programas/projetos corporativos pela própria empresa e atuação efetiva junto às necessidades locais, tendo como pauta a realidade do município.

GRÁFICO 12 - Percentual de sujeitos que encontraram no município os serviços oferecidos pelo programa/projeto



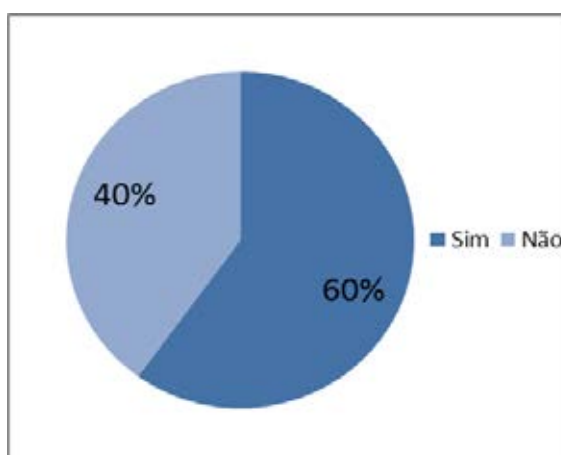
Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

A Tabela 11 apresenta o número de sujeitos egressos das escolas que se sentiram motivados a novos projetos de vida após a participação no programa/projeto empresarial, oferecido à escola.

TABELA 11 – Motivação dos sujeitos após participação no programa/projeto

SUJEITO	SEXO	IDADE	RESPOSTA
EE 1	M	8	Não soube responder
EE 2	M	8	Não soube responder
EE 3	F	14	Sim
EE 4	F	14	Sim
EE 5	F	12	Sim
EE 6	M	11	Sim
EE 7	F	14	Sim
EE 8	F	14	Não soube responder
EE 9	F	9	Sim
EE 10	M	10	Não soube responder

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato

GRÁFICO 13 - Percentual de sujeitos que se sentiram motivados após a participação no programa/projeto

Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

O gráfico acima mostra que a maioria, expressa em 60%, revelou que se sentiu motivada a participar de outros projetos de vida; já os 40% restantes não souberam responder mesmo tendo sido explicado de diferentes formas pela pesquisadora e, portanto, não apresentaram qualquer tipo de motivação.

Neste caso, há reflexões a serem consideradas tendo em vista as subjetividades observadas. Esta é uma condição afeta à concepção de vida destes sujeitos, que vivenciam situações pontuais de atendimento às necessidades, o que

provoca satisfação imediata e anestesia a vontade de mudança do *status quo* pela realidade vivenciada.

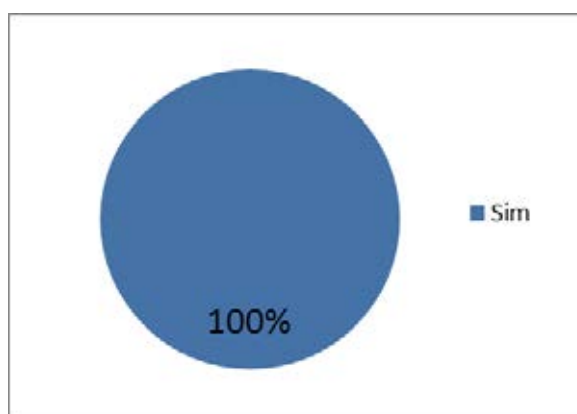
A Tabela 12 mostra o sentimento dos sujeitos em relação à percepção de melhoria na qualidade de vida.

TABELA 12 - Melhoria na qualidade de vida dos sujeitos após participação no programa/projeto

SUJEITO	SEXO	IDADE	RESPOSTA
EE 1	M	8	Sim
EE 2	M	8	Sim
EE 3	F	14	Sim
EE 4	F	14	Sim
EE 5	F	12	Sim
EE 6	M	11	Sim
EE 7	F	14	Sim
EE 8	F	14	Sim
EE 9	F	9	Sim
EE 10	M	10	Sim

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato

GRÁFICO 14 - Percentual de sujeitos que declararam melhoria na qualidade de vida após participação no programa/projeto



Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

O gráfico acima esclarece que 100% dos sujeitos confirmaram melhoria da qualidade de vida a partir da participação no programa/projeto.

A Tabela 13 mostra os fatores de melhoria de vida dos sujeitos e a nota atribuída.

TABELA 13 - Fatores de melhoria pesquisados

FATORES DE MELHORIA	NOTA MÉDIA ATRIBUÍDA	FREQUÊNCIA DA CITAÇÃO
Conhecimentos e habilidades	9	9
Consciência dos Direitos	9	8
Autoestima	9	8
Saúde	9	7
Aprendizado escolar	8,4	10
Mudança de atitudes	8,1	7
Valores	7,6	7
Geração de renda	6,7	3

Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

A nota média atribuída entre os fatores de melhoria foi de 8,5 e apesar do fator 'aprendizado escolar' ter tido nota média de 8,4, foi o único citado por todos.

A tabela acima expressa que houve melhorias significativas nos aspectos relacionados à 'conhecimentos e habilidades', 'consciência dos direitos', 'autoestima' e 'saúde', como forma de consolidar a participação enquanto direito, nem sempre possível por meio do atendimento das políticas públicas, e como caminho para o exercício da cidadania.

Importante ressaltar que a opinião dos sujeitos expressa melhoria do aprendizado escolar, referenciado por eles de forma unânime, incorporando valores e mudanças de atitudes, mas ainda não incidem de modo expressivo na geração de renda familiar.

A Tabela 14 apresenta a caracterização dos sujeitos egressos de ONGs, quanto a sexo, idade, tipo de ONG e projeto que participaram.

TABELA 14 - Caracterização dos sujeitos egressos de ONG

SUJEITO	SEXO	IDADE	INSTITUIÇÃO	PROGRAMA/PROJETO
EONG 1	F	68	A.M.1	Arte na Comunidade
EONG 2	F	18	A.M.1	Arte na Comunidade
EONG 3	F	71	A.M.1	Arte na Comunidade
EONG 4	F	60	A.M.2	Arte na Comunidade
EONG 5	F	36	A.M.2	Arte na Comunidade
EONG 6	F	18	A.M.3	Gestação sem Dúvidas
EONG 7	F	28	A.M.3	Gestação sem Dúvidas
EONG 8	F	28	N.P.1	Pró-Voluntário
EONG 9	F	48	N.P.1	Pró-Voluntário

Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

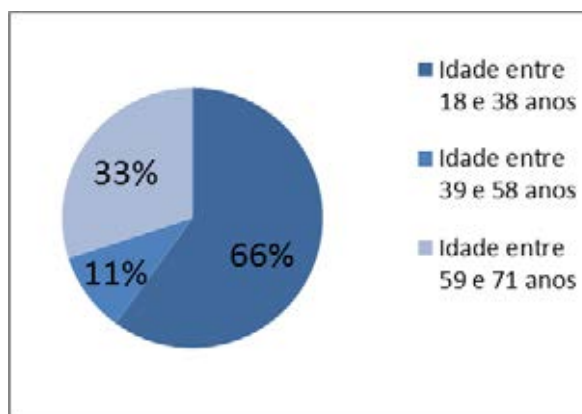
Legenda:

A.M.1 - Associação de Moradores do Bairro Jardim Primavera.

A.M.2 - Associação de Moradores do Bairro Nossa Senhora de Fátima.

A.M.3 - Associação de Moradores do Bairro São Francisco de Assis.

N.P.1 - Núcleo Promocional "Robert Kock" – NUPROM

GRÁFICO 15 - Percentual de sujeitos EONG distribuídos em relação à faixa etária e sexo

Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

Os sujeitos EONG correspondem a 100% do sexo feminino, com idade variada entre 18 e 71 anos; sendo 66% na faixa de 18 e 38 anos; 11% entre 39 e 58 anos e 33% de 59 a 71 anos; apresentando maior incidência entre pessoas mais jovens.

A participação exclusiva de mulheres relaciona-se ao tipo dos projetos oferecidos pela empresa à comunidade, referentes a artesanato, orientação

para gestantes e trabalhos voluntários, cuja participação se dá, de modo especial, por pessoas do sexo feminino.

Outro fator relevante é que as mulheres, muito mais do que os homens, exercem múltiplos papéis sociais.

A Tabela 15 mostra a constituição familiar dos sujeitos, o grau de parentesco e o total de membros na família.

TABELA 15 - Perfil Sócio familiar/Composição familiar

SUJEITO	MEMBRO DA FAMÍLIA			TOTAL DE PESSOAS
EONG 1	-	-	-	1
EONG 2	Padrasto	Mãe	-	3
EONG 3	Esposo	-	-	2
EONG 4	Esposo	Filho	Sogro	4
EONG 5	Esposo	-	-	2
EONG 6	Filho	Cunhado (2)	Sobrinho (2)	6
EONG 7	Esposo	Filha	-	3
EONG 8	Filha	-	-	2
EONG 9	Filha	-	-	2

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato

As famílias dos sujeitos EONG têm número médio 2,8 pessoas, compostas por membros como filhos, esposos, padrasto, sogro, cunhados e sobrinhos.

Estas famílias são pouco numerosas, porque 44% delas não possuem filhos morando junto; são constituídas por pessoas mais jovens que ainda não possuem filhos ou mais idosas, cujos descendentes já formaram família e deixaram a convivência com os pais.

A Tabela 16 apresenta características do perfil dos sujeitos referentes à escolaridade, renda e profissão.

TABELA 16 - Perfil Sócio Familiar/Escolaridade, Renda e Profissão

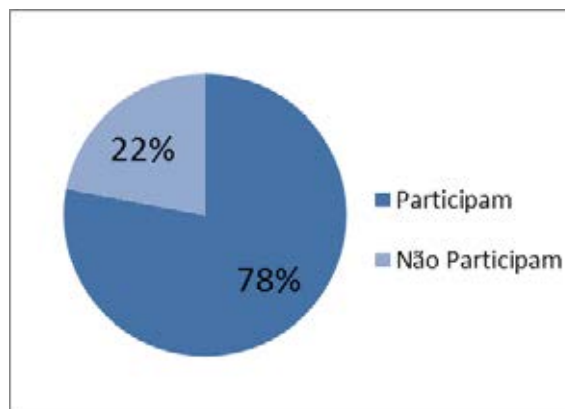
SUJEITO	ESCOLARIDADE	PROFISSÃO	TOTAL PESSOAS	RENDA FAMILIAR	Renda per capita	
					Mês	Dia
EONG 1	Fundamental	Aposentada	1	R\$620,00	R\$620,00	R\$20,67
EONG 2	Médio Inc.	-	3	R\$1.700,00	R\$566,67	R\$18,89
EONG 3	Primário	Aposentada	2	R\$2.000,00	R\$1.000,00	R\$33,33
EONG 4	Primário	Confecção Crochê	4	R\$2.800,00	R\$700,00	R\$23,33
EONG 5	Superior	Professora	2	R\$3.900,00	R\$1.950,00	R\$65,00
EONG 6	Médio Inc.	-	6	R\$2.000,00	R\$333,33	R\$11,11
EONG 7	Médio Inc.	Faxineira	3	R\$620,00	R\$206,67	R\$6,89
EONG 8	Primário	Aux. Limpeza	2	R\$1.240,00	R\$620,00	R\$20,67
EONG 9	Primário	Aux. Produção	2	R\$780,00	R\$390,00	R\$13,00

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato

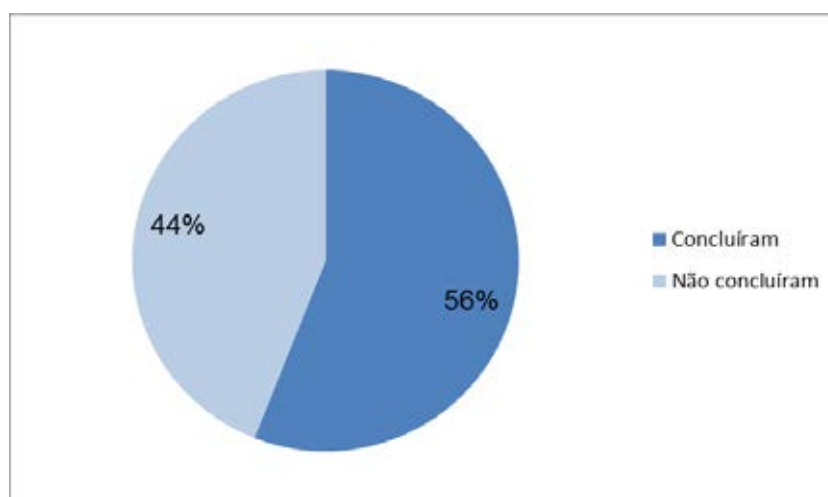
Os gráficos abaixo revelam que 44% dos sujeitos não concluíram o ensino fundamental; 78% participam da renda familiar, que em média, se apresenta com R\$ 1.740,00 e a *per capita* com média de R\$ 709,63, pouco superior ao salário mínimo vigente (R\$ 678,00).

Os dados demonstram que a realidade destes sujeitos também se caracteriza por condições de vulnerabilidade social, pautadas na baixa escolaridade, no exercício de profissões nas quais é aceitável o baixo nível de instrução e, conseqüentemente, na baixa renda familiar e *per capita*.

Esta situação ilustra que a falta de oportunidade para educação mais avançada resulta em condições socialmente vulneráveis, nas quais os problemas são derivados de uma complexidade entre si e, portanto, demandatários da intervenção de políticas públicas para o atendimento das principais necessidades. Quando não atendidas geram um ciclo vicioso de reprodução da pobreza e desigualdade social.

GRÁFICO 16 - Percentual sujeitos que participam da renda familiar

Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

GRÁFICO 17 - Percentual de sujeitos que concluíram o ensino fundamental

A Tabela 17 mostra as atividades exercidas pelos sujeitos, que foram motivadas, de alguma forma, pela participação nos programas/projetos oferecidos pela empresa, além do exercício do trabalho formal, independente de remuneração.

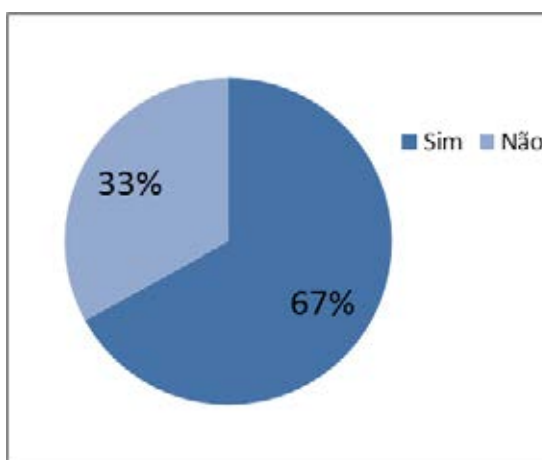
TABELA 17 – Sujeitos que exercem outras atividades além do trabalho formal, com e sem remuneração

SUJEITO	SEXO	IDADE	ATIVIDADE	REMUNERADA
EONG 1	F	68	Canta no coral da Igreja	Não
EONG 2	F	18	Não exerce	-
EONG 3	F	71	Bordado em ponto cruz	Não
EONG 4	F	60	Crochê	Sim
EONG 5	F	36	Transferência de fitas VHS para DVD Artesanato – Decupagem	Sim
EONG 6	F	18	Não exerce	-
EONG 7	F	28	Não exerce	-
EONG 8	F	28	Confecção de tapetes	Sim
EONG 9	F	48	Finais de semana – em Buffet	Sim

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato

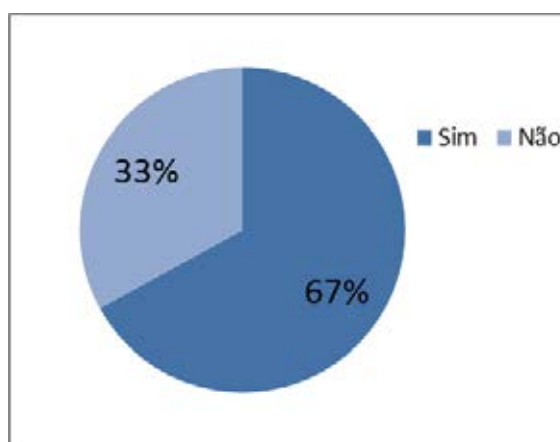
O gráfico 18 mostra, em percentuais, que 67% dos sujeitos desenvolvem atividades extras, algumas voluntárias, como participação no coral da igreja. Outras, tais como: crochê, bordado de ponto cruz, artesanato, confecção de tapetes podem se tornar fonte de geração de renda caso as pessoas se sintam motivadas a tanto. Há também a realização de ‘bicos’ em *buffets* aos finais de semana para complementação de renda. Destas, apenas 33% não recebem remuneração, conforme consta no Gráfico 19. A ausência ou insuficiência de renda se apresenta como uma das multifaces da pobreza e exclusão social, confirmando realidade de vulnerabilidade social.

GRÁFICO 18 - Percentual de sujeitos que exercem atividade extra além do trabalho formal



Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

GRÁFICO 19 - Percentual de sujeitos que exercem atividade remunerada



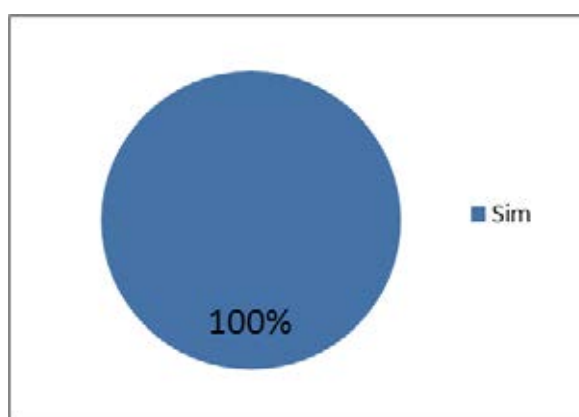
Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

A Tabela 18 apresenta a quantidade de sujeitos que consideraram importante a própria participação no programa/projeto.

TABELA 18 – Importância da participação no programa/projeto

SUJEITO	SEXO	IDADE	RESPOSTA
EONG 1	F	68	Sim
EONG 2	F	18	Sim
EONG 3	F	71	Sim
EONG 4	F	60	Sim
EONG 5	F	36	Sim
EONG 6	F	18	Sim
EONG 7	F	28	Sim
EONG 8	F	28	Sim
EONG 9	F	48	Sim

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato

GRÁFICO 20 - Percentual de sujeitos que consideraram importante a participação no programa/projeto

Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

Dentre os sujeitos entrevistados, 100% afirmaram ser importante a participação no programa/projeto oferecido pela empresa e fundamentaram pela possibilidade de fazer novas amizades, aprendizados que melhoram a autoestima e inclusão social.

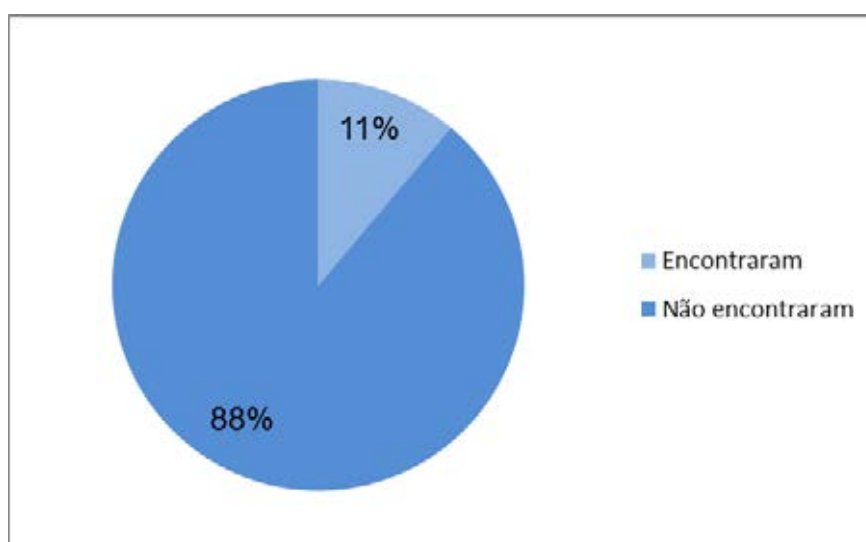
A Tabela 19 mostra quantitativamente os sujeitos que encontraram no município os serviços oferecidos pelo programa/projeto.

TABELA 19 – Sujeitos que encontraram no município os serviços oferecidos pelo programa/projeto

SUJEITO	SEXO	IDADE	RESPOSTA
EONG 1	F	68	Não
EONG 2	F	18	Não
EONG 3	F	71	Sim
EONG 4	F	60	Não
EONG 5	F	36	Não
EONG 6	F	18	Não
EONG 7	F	28	Não
EONG 8	F	28	Não
EONG 9	F	48	Não

Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

GRÁFICO 21 - Percentual de sujeitos que encontraram no município os serviços oferecidos pelo programa/projeto



Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

Apenas 11% dos sujeitos encontraram os mesmos serviços oferecidos pelo programa/projeto no município e os outros 88% não.

O sujeito EONG 3 que encontrou os serviços no município afirmou: “Olha, é um pouquinho diferente. O tipo deles é mais aplicação em tecido, trabalham só com isso. O que a gente fez até agora foi só isso daí. Não tem muita variedade.”

Esta situação evidencia, mais uma vez, que serviços considerados importantes pelos sujeitos não são oferecidos pelas políticas públicas locais.

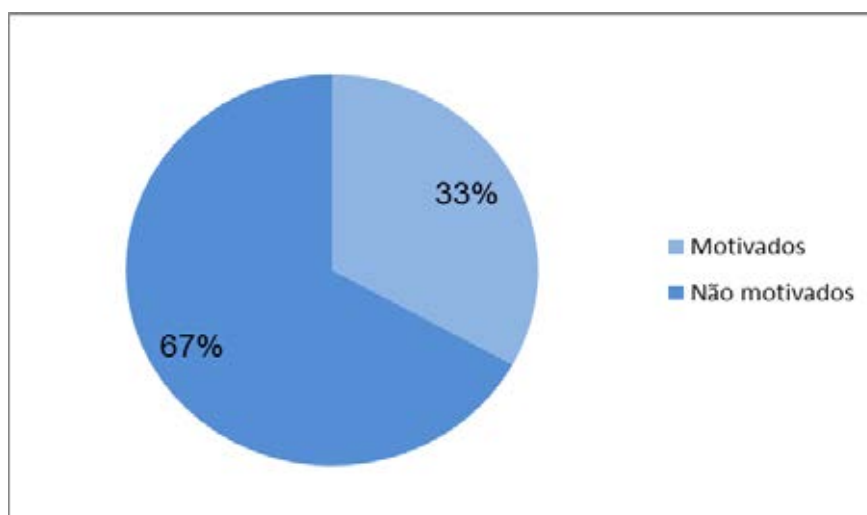
A Tabela 20 evidencia se os sujeitos se sentiram ou não motivados após a participação no programa/projeto oferecido pela empresa.

TABELA 20 – Motivação dos sujeitos

SUJEITO	SEXO	IDADE	RESPOSTA
EONG 1	F	68	Sim
EONG 2	F	18	Não
EONG 3	F	71	Sim
EONG 4	F	60	Sim
EONG 5	F	36	Sim
EONG 6	F	18	Sim
EONG 7	F	28	Não
EONG 8	F	28	Não
EONG 9	F	48	Sim

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato

GRÁFICO 22 - Percentual de sujeitos que se sentiram motivados



Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

O gráfico acima mostra que a maioria, representada por 67% dos sujeitos, se sentiu motivada a participar de outros projetos de vida, ao contrário dos outros 33%. Esta motivação é justificada pelos sujeitos pela oportunidade de sentir-se útil e capaz, possibilidade de novos aprendizados, descoberta de talentos, antes ocultos, e prazer em realizar atividades diferentes das cotidianas.

O sujeito EONG 1 relatou que não estava inserido em nenhum projeto, achava-se incapaz para fazer qualquer atividade que não fosse referente a serviços domésticos, mas depois que se descobriu capaz de fazer artesanatos de vários tipos, sentiu vontade de participar de outros projetos de vida. Foi quando procurou a igreja de sua comunidade para fazer parte do coral. "Eu mesma fui pedir para participar do coral. Ninguém me chamou, eu que pedi para entrar."

Outro sujeito relatou que passou a participar de eventos cotidianos com a família, depois de frequentar o programa/projeto oferecido pela empresa e declarou: "Muitas coisas eu não fazia e criei coragem para fazer. Não saía de casa de jeito nenhum, mas depois que participei do projeto, criei coragem. Hoje gosto muito de sair, vou ao teatro e até no campo de futebol eu vou. Acompanho meus filhos no jogo do XV³." (EONG 3). A situação acima demonstra que a motivação é conduzida pela melhoria na autoestima e situação de pertencimento à realidade.

A Tabela 21 revela os sujeitos que perceberam melhoria na qualidade de vida após participação no programa/projeto.

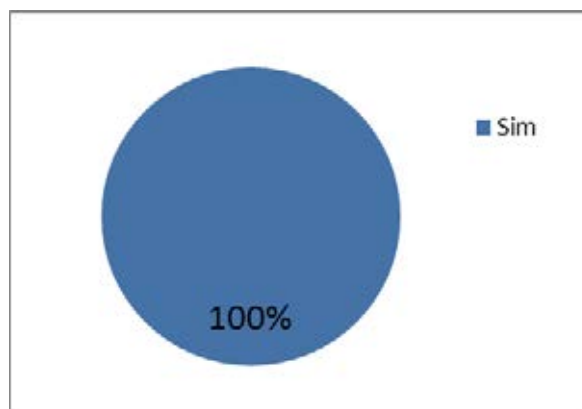
TABELA 21 – Melhoria na qualidade de vida dos sujeitos

SUJEITO	SEXO	IDADE	RESPOSTA
EONG 1	F	68	Sim
EONG 2	F	18	Sim
EONG 3	F	71	Sim
EONG 4	F	60	Sim
EONG 5	F	36	Sim
EONG 6	F	18	Sim
EONG 7	F	28	Sim
EONG 8	F	28	Sim
EONG 9	F	48	Sim

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato

³ O XV é um time de futebol da cidade de Piracicaba: XV de Novembro de Piracicaba.

GRÁFICO 23 - Percentual de sujeitos que afirmaram terem tido melhoria na qualidade de vida



Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato.

O gráfico acima demonstra que 100% dos sujeitos sentiram melhoria da qualidade de vida a partir da participação no programa/projeto. Esta condição é avaliada pelos sujeitos em diversos fatores, ilustrados na Tabela 21.

A Tabela 22 aponta os fatores de melhoria registrados na pesquisa.

TABELA 22 - Fatores de melhoria pesquisados

FATORES DE MELHORIA	NOTA MÉDIA ATRIBUÍDA	FREQUÊNCIA DE CITAÇÃO
Consciência dos Direitos	10	5
Valores	9,3	1
Autoestima	9	5
Saúde	8,6	4
Conhecimentos/Habilidades	6,3	6
Geração de Renda	4,7	1
Mudança de atitude	3,4	6
Aprendizado escolar	3,1	1

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato

Interessante ressaltar que a maior média atribuída referiu-se à 'consciência dos direitos', com nota 10, o que evidencia que os sujeitos têm clara consciência de que participar de programas/projetos constitui direito de cidadania e não favor, mas, ajuda e solidariedade por parte de empresas em função de parcerias com o setor público.

'Valores', 'autoestima' e 'saúde' foram apontados nas entrevistas como aspectos que contribuíram para diferentes concepções de vida dos sujeitos. Vislumbraram oportunidades de vida, de inclusão social e de melhoria na própria saúde. O sujeito EONG 1 relatou que se curou da depressão depois de participar do programa/projeto e declarou: "No começo eu era muito depressiva, quando cheguei de São Paulo foi uma alegria. Nossa! Como se eu tivesse vivendo de novo, para mim foi super importante. Eu adoro! Tanta gente toma remédio e eu não sinto nada, me sinto ótima!"

Outros itens, pouco expressivos, tais como 'conhecimentos/habilidades', 'geração de renda' e 'mudança de atitudes', embora referenciados por eles, não foram avaliados de modo significativo, principalmente o 'aprendizado escolar', que não reflete a realidade de vida destes sujeitos por terem deixado a escola há bastante tempo. A Tabela 23 apresenta a caracterização dos sujeitos coordenadores de Escolas e de ONGs evidenciando a instituição à qual pertencem e o programa/projeto que participaram.

TABELA 23 - Caracterização dos sujeitos coordenadores de Escolas (CO-EE) e de ONGs (CO-EONGs)

SUJEITO		FINALIDADE DA INSTITUIÇÃO	PROGRAMA/PROJETO
CO-EONG 1	A.M.J.P	Ações Comunitárias	Arte na Comunidade
CO-EONG 2	A.M.V.F	Ações Comunitárias	Nossa Comunidade
CO-EONG 3	A.M.S.F	Ações Comunitárias	Gestão sem Dúvidas
CO-EONG 4	N.P.R.K	Promoção do Tuberculoso	Pró Voluntário
CO-EE 1	E.M.J.P.	Ensino Fundamental (Até 4ª)	Ver e Viver
CO-EE 2	E.M.J.P.	Ensino Fundamental (Até 4ª)	Sempre Sorrindo
CO-EE 3	E.E.C.P.	Ensino Fundamental e Médio	Um Dia na ArcelorMittal
CO-EE 4	E.E.C.P.	Ensino Fundamental e Médio	ArcelorMittal Cultural – Mãe da Vida
CO-EE 5	E.E.J.S.	Ensino Fundamental e Médio	Prêmio ArcelorMittal de Meio Ambiente

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato.

Legenda:

A.M.J.P. - Associação de moradores do bairro Jardim Primavera.

A.M.V.F. - Associação de moradores do bairro Vila Fátima.

A.M.S.F. - Associação de moradores do bairro São Francisco de Assis.

N.P.R.K. - Núcleo promocional "Robert Kock" - NUPROM.

E.M.J.P. - Escola Municipal José Pousa de Toledo.

E.E.C.P. - Escola Estadual Catharina Casale Padovani.

E.E.J.S. - Escola Estadual João Sampaio.

Dentre os sujeitos coordenadores egressos das instituições, 44% são voluntários das ONGs e, 56% funcionários contratados nas escolas de ensino fundamental, sendo uma delas municipal e as outras duas estaduais. (Duas das escolas se repetem, totalizando cinco e não três escolas participantes da pesquisa).

2.2.2 O Perfil das Instituições

As instituições das quais são egressos os coordenadores sujeitos da pesquisa referem-se a quatro organizações não governamentais, sendo três associações de moradores dos bairros localizados no entorno da empresa e uma do segmento de saúde, fora das imediações.

As escolas de ensino público municipal e estadual constituíram a outra parte das instituições envolvidas na investigação. Três (3) escolas receberam cinco (5) projetos, duas delas se repetem, tendo recebido dois projetos cada.

Dados Gerais das Instituições

- Associação de Moradores do Bairro Jardim Primavera

Identificação: ONG fundada em 1974, contando com 19 membros voluntários, sendo dez (10) da diretoria e nove (9) funcionários.

Público-alvo: Pessoas adultas da comunidade, em especial da terceira idade, moradores do bairro e de comunidades vizinhas.

Atividades socioeducativas oferecidas: Ginástica chinesa e tradicional, artesanato oferecido pela instituição, em parceria com a prefeitura municipal, baile, lazer e recreação. (churrasco, baralho e futebol).

- Associação de Moradores do Bairro Nossa Senhora de Fátima

Identificação: ONG, com 17 membros voluntários, sendo nove (9) da diretoria e oito (8) funcionários.

Público-alvo: Pessoas da comunidade em geral.

Atividades socioeducativas oferecidas: Ginástica chinesa e tradicional, eventos festivos, capoeira para crianças até 12 anos e bingos para arrecadação de recursos.

- Associação de Moradores do Bairro São Francisco de Assis - (Popularmente chamado de Algodal)

Identificação: ONG fundada em 1980, possui 20 membros voluntários, sendo dez (10) da diretoria e dez (10) funcionários.

Público-alvo: Pessoas da comunidade em geral.

Atividades socioeducativas oferecidas: Orientação e encaminhamento para setores públicos de saúde e assistência social, capoeira para crianças, adolescentes e adultos, ginástica oriental, atividade para terceira idade oferecidas pela prefeitura municipal e outras atividades esportivas.

- Núcleo Promocional Robert Kock (NUPROM)

Identificação: ONG fundada em 1950, com 34 membros voluntários , sendo 12 da diretoria, 22 colaboradores e um (1) funcionário.

Público-alvo: Portadores de tuberculose e familiares.

Atividades socioeducativas oferecidas: Atendimento aos familiares, complementação alimentar para crianças até cinco (5) anos (filhos de pais com tuberculose), cursos de habilidades artesanais para complementação ou geração de renda para as famílias, visitas domiciliares e eventos comemorativos para angariar recursos financeiros.

- Escola Municipal José Pousa de Toledo

Identificação: Escola Municipal fundada em 2000, com 46 funcionários , sendo um (1) diretor, um (1) coordenador e 27 professores.

Atividades oferecidas: Ensino Fundamental para crianças de seis (6) a dez (10) anos; educação complementar com atividades de reforço escolar; e atividades socioeducativas como fanfarra e projeto de leitura na biblioteca, coordenado pelos próprios alunos.

- Escola Estadual Catharina Casale Padovani

Identificação: Escola Municipal fundada em 1976, possui 86 funcionários, sendo um (1) da diretoria, um (1) vice-diretor, três (3) coordenadores e 67 professores.

Atividades oferecidas: Ensino Fundamental e Médio para crianças, adolescentes e jovens de 11 a 18 anos e atividades socioeducativas como crochê, violão, *hip-hop*, pintura, *patch work*, esporte e sala de informática.

- Escola Estadual João Sampaio

Identificação: Escola Estadual (Não forneceu dados da estrutura).

Atividades oferecidas: Ensino Fundamental e Médio para crianças, adolescentes e jovens de seis (6) a 18 anos e atividades esportivas.

A Tabela 24 retrata a percepção dos sujeitos em relação à importância da participação da instituição no programa/projeto oferecido pela empresa.

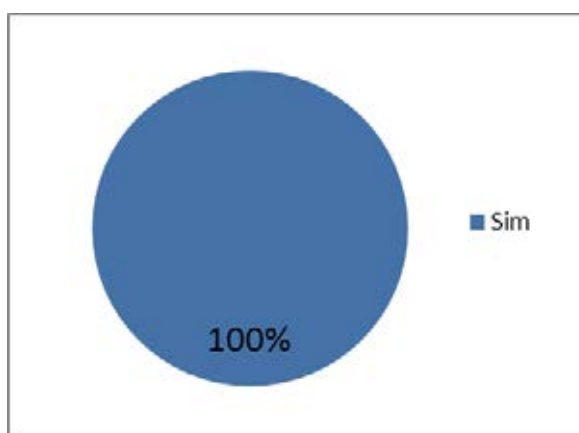
TABELA 24 – Importância da participação no programa/projeto

SUJEITO	RESPOSTA	PROGRAMA/PROJETO
CO-EONG 1	Sim	Arte na Comunidade
CO-EONG 2	Sim	Nossa Comunidade
CO-EONG 3	Sim	Gestação sem Dúvidas
CO-EONG 4	Sim	Pró Voluntário
CO-EE 1	Sim	Ver e Viver
CO-EE 2	Sim	Sempre Sorrindo
CO-EE 3	Sim	Um Dia na ArcelorMittal
CO-EE 4	Sim	ArcelorMittal Cultural – Mãe da Vida
CO-EE 5	Sim	Prêmio ArcelorMittal de Meio Ambiente

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato

O gráfico seguinte expressa a importância atribuída pelos sujeitos na participação do programa/projeto para a instituição, pautada na possibilidade de atendimento às demandas dos usuários, as quais não seriam possíveis sem a parceria da empresa, em razão do limite de recursos destas organizações.

GRÁFICO 24 - Percentual de sujeitos que consideraram importante a participação no programa/projeto para a instituição



Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

Todos os sujeitos (100%) responderam afirmativamente sobre a importância de participar do programa/projeto oferecido pela empresa. Os coordenadores das ONGs relataram a importância da participação para os beneficiários e para a instituição. Já os das escolas públicas expressaram em suas falas que foi importante ter o programa/projeto na instituição, porque possibilitou ao aluno acesso a atendimento oftalmológico e odontológico, serviços ainda falhos na cidade pelo setor público. Sendo que para as próprias escolas eles revelaram que houve poucas melhorias, tendo agregado mais valor à qualidade de vida e saúde dos beneficiários.

A Tabela 25 mostra se o atendimento oferecido pelo programa/projeto poderia ou não ser desenvolvido exclusivamente pela instituição.

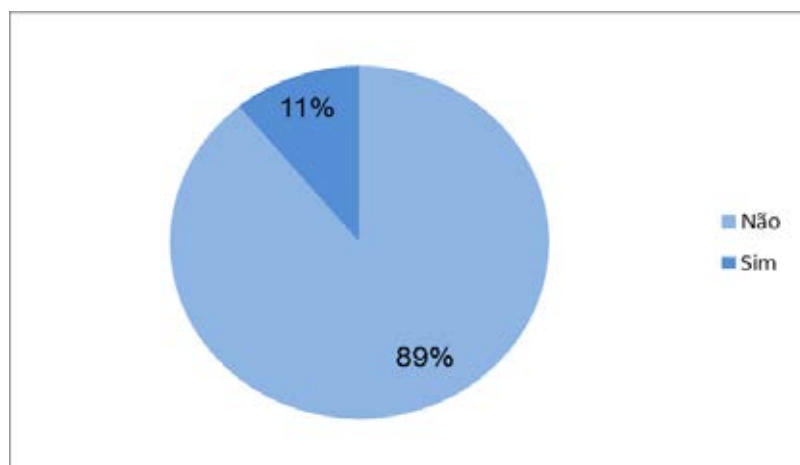
TABELA 25 – Possibilidades do atendimento oferecido pelo programa/projeto ser desenvolvido exclusivamente pela instituição

SUJEITO	RESPOSTA	PROGRAMA/PROJETO
CO-EONG 1	Não	Arte na Comunidade
CO-EONG 2	Não	Nossa Comunidade
CO-EONG 3	Não	Gestação sem Dúvidas
CO-EONG 4	Não	Pró Voluntário
CO-EE 1	Não	Ver e Viver
CO-EE 2	Não	Sempre Sorrindo
CO-EE 3	Sim	Um Dia na ArcelorMittal
CO-EE 4	Não	ArcelorMittal Cultural – Mãe da Vida
CO-EE 5	Não	Prêmio ArcelorMittal de Meio Ambiente

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato

O Gráfico 25 expressa, em percentual, que 89% dos sujeitos responderam não ser possível desenvolver o projeto sem a participação da empresa, alegando falta de recursos financeiros, humanos e de estrutura física da instituição, e apenas 11% dos sujeitos afirmaram ter esta possibilidade. Neste caso, refere-se a um projeto de visitas de escolares às empresas, com o objetivo de propiciar aos alunos conhecimento de processos industriais de organizações privadas da cidade ou região. Importante esclarecer que este tipo de serviço oferecido pelo programa/projeto independe de recursos da instituição que o sedia ou da oferta das políticas públicas.

GRÁFICO 25 - Percentual de sujeitos que afirmaram a possibilidade ou não de desenvolvimento do projeto sem o apoio da empresa



Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

TABELA 26 – Motivação dos sujeitos para ampliação das atividades institucionais após participação no programa/projeto

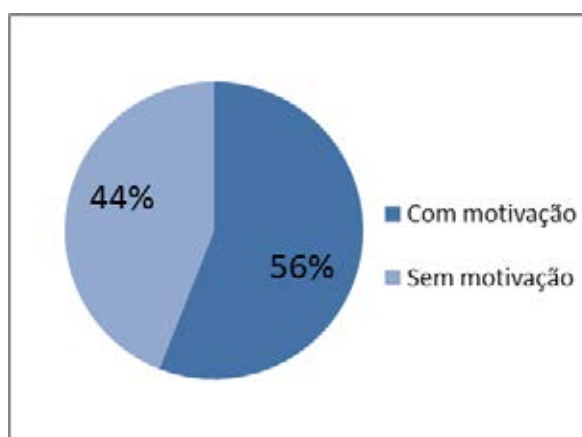
SUJEITO	RESPOSTA	PROGRAMA/PROJETO
CO-EONG 1	Não	Arte na Comunidade
CO-EONG 2	Sim	Nossa Comunidade
CO-EONG 3	Sim	Gestação sem Dúvidas
CO-EONG 4	Sim	Pró Voluntário
CO-EE 1	Não	Ver e Viver
CO-EE 2	Não	Sempre Sorrindo
CO-EE 3	Sim	Um Dia na ArcelorMittal
CO-EE 4	Não	ArcelorMittal Cultural – Mãe da Vida
CO-EE 5	Sim	Prêmio ArcelorMittal de Meio Ambiente

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato

O gráfico seguinte mostra que 44% dos sujeitos não se sentiram motivados para ampliar as atividades oferecidas, referindo-se aos limites institucionais de recursos e tempo; já os 56% restantes responderam afirmativamente e declararam que os projetos se somaram às iniciativas das instituições (escolas e ONGs) agregando valor à gestão e ao atendimento dos usuários. Exemplo disso são os projetos que orientam para os temas da saúde bucal e educação ambiental, que já são discutidos nas escolas por integrarem o conteúdo

programático, porém não transcendem as reflexões de sala de aula para promoção de outras ações. Em uma das ONGs, o sujeito CO-EONG 4 expressou o quanto se sentiu motivado para a ampliação das atividades, porque as melhorias realizadas na instituição possibilitaram o desenvolvimento de projetos e ações, idealizados antes da participação no programa/projeto da empresa e concretizados após.

GRÁFICO 26 - Percentual de sujeitos que se sentiram motivados para ampliação das atividades na instituição



Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

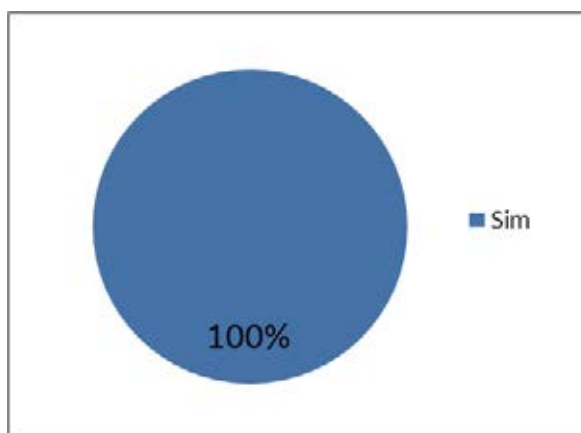
A Tabela 27 mostra a percepção dos sujeitos em relação à melhoria na qualidade de vida do público beneficiário após participação no programa/projeto.

TABELA 27 - Melhoria na qualidade de vida do público beneficiário das instituições após participação no programa/projeto

SUJEITO	RESPOSTA	PROGRAMA/PROJETO
CO-EONG 1	Sim	Arte na Comunidade
CO-EONG 2	Sim	Nossa Comunidade
CO-EONG 3	Sim	Gestação sem Dúvidas
CO-EONG 4	Sim	Pró Voluntário
CO-EE 1	Sim	Ver e Viver
CO-EE 2	Sim	Sempre Sorrindo
CO-EE 3	Sim	Um Dia na ArcelorMittal
CO-EE 4	Sim	ArcelorMittal Cultural – Mãe da Vida
CO-EE 5	Sim	Prêmio ArcelorMittal de Meio Ambiente

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato

GRÁFICO 27 - Percentual de sujeitos que afirmaram terem tido melhoria de na qualidade de vida do público beneficiário



Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

Todos os sujeitos (100%) responderam afirmativamente sobre a melhoria na qualidade de vida, porém somente 66% relacionaram os fatores de melhorias, conforme demonstra a tabela abaixo.

A Tabela 28 mostra a melhoria na qualidade de vida do público beneficiário das instituições de acordo com a nota média atribuída e frequência de citação dos fatores apontados pelos sujeitos.

TABELA 28 – Melhoria na qualidade de vida do público beneficiário das instituições

FATORES DE MELHORIA	NOTA MÉDIA ATRIBUÍDA	FREQUÊNCIA DE CITAÇÃO
Consciência dos Direitos	8,2	6
Valores	9	4
Autoestima	8,8	6
Saúde	9,3	6
Conhecimentos/Habilidades	9	6
Geração de Renda	5,6	3
Mudança de atitude	7	4
Aprendizado escolar	7	4

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato

Os quatro fatores de melhoria mais bem avaliados pelos sujeitos foram também os que tiveram maior incidência de citação: 'saúde', 'conhecimento/habilidades', 'autoestima' e 'consciência dos direitos'. O aspecto 'valores', mesmo com atribuição de nota 9, foi referenciado por quatro (4) sujeitos apenas.

Interessante ressaltar que o item 'saúde' representa, nesta situação, oportunidade de melhoria da saúde física e mental por meio de programas/projetos que ocupam a mente e permitem a convivência com outros membros da comunidade, apresentada de forma explícita nas falas dos sujeitos. Exemplo disso é o Projeto Arte na Comunidade, através do qual o sujeito EONG 1 referiu-se à cura da depressão, por meio de sua participação. Esta condição permite também a aquisição de conhecimentos e habilidades permanentes e, conseqüentemente, do aumento da autoestima e do bem-estar.

É relevante destacar que os sujeitos expressam, em seus depoimentos, que esta é também uma condição de efetivação do direito, não se limitando ao entendimento de que este deve ser constituído e efetivado legalmente apenas para as condições básicas de vida e subsistência humana, tais como acesso à saúde, moradia e educação, mas devem transcender as necessidades e alcançar também seus desejos e expectativas, na perspectiva de alcançar melhores condições de vida e saúde, mesmo quando este não está legalmente constituído.

A Tabela 29 mostra possibilidades ou não de mudanças no programa/projeto percebida pelos sujeitos.

TABELA 29 – Mudanças no programa/projeto

SUJEITO	RESPOSTA	PROGRAMA/PROJETO
CO-EONG 1	Não	Arte na Comunidade
CO-EONG 2	Não	Nossa Comunidade
CO-EONG 3	Sim	Gestão sem Dúvidas
CO-EONG 4	Sim	Pró Voluntário
CO-EE 1	Sim	Ver e Viver
CO-EE 2	Sim	Sempre Sorrindo
CO-EE 3	Sim	Um Dia na Empresa
CO-EE 4	Sim	ArcelorMittal Cultural – Mãe da Vida
CO-EE 5	Não	Prêmio ArcelorMittal de Meio Ambiente

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato

GRÁFICO 28 - Percentual de sujeitos que mudariam e não mudariam o programa/projeto

Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

Mesmo considerando a satisfação geral evidenciada pelos sujeitos, 33% fariam mudanças no programa/projeto, sendo que 67% restantes não.

As mudanças sugeridas foram: contar com pessoas específicas para acompanhamento das crianças ao dentista, no Projeto Sempre Sorrindo (sujeito CO-EE 6); permitir visita à área industrial pelas crianças do Projeto Um Dia na AM, (sujeito CO-EE 7) e aplicar o Projeto AM Cultural – Mãe da Vida, para crianças de idade inferior, focando apenas naquelas de idade do Ensino Fundamental I (1º a 6º ano).

As sugestões revelam a necessidade de adequação dos programas/projetos às demandas das instituições nas quais são desenvolvidos. Duas são pertinentes e uma inviável em razão de normas corporativas que não permitem visita de menores de 14 anos nas áreas industriais por motivo de segurança.

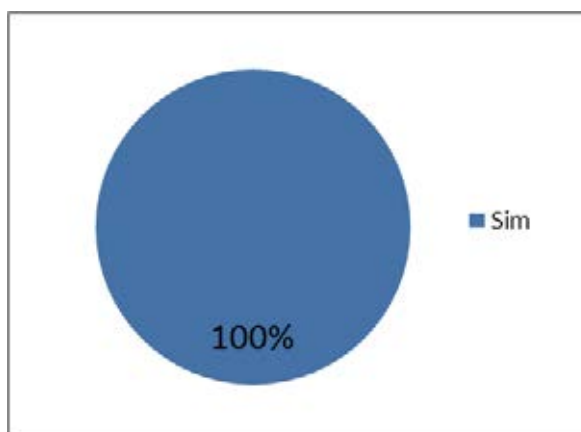
O sistema de avaliação utilizado na gestão dos programas/projetos sociais da empresa demanda revisão, de modo que possa identificar e registrar apontamentos dos beneficiários e coordenadores, de modo mais constante, tornando o acompanhamento mais eficaz, eficiente e efetivo.

A Tabela 30 demonstra se os sujeitos indicariam o programa/projeto a outras instituições.

TABELA 30 – Indicação do programa/projeto para outras instituições

SUJEITO	RESPOSTA	PROGRAMA/PROJETO
CO-EONG 1	Sim	Arte na Comunidade
CO-EONG 2	Sim	Nossa Comunidade
CO-EONG 3	Sim	Gestação sem Dúvidas
CO-EONG 4	Sim	Pró Voluntário
CO-EE 1	Sim	Ver e Viver
CO-EE 2	Sim	Sempre Sorrindo
CO-EE 3	Sim	Um Dia na Empresa
CO-EE 4	Sim	ArcelorMittal Cultural – Mãe da Vida
CO-EE 5	Sim	Prêmio ArcelorMittal de Meio Ambiente

Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

GRÁFICO 29 - Percentual de sujeitos que indicariam o programa/projeto para outra instituição

Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

Os resultados expressos no gráfico acima evidenciam que 100% dos sujeitos indicariam o programa/projeto para outras instituições.

A indicação dos programas/projetos a outras instituições seria feita pelos sujeitos em razão da qualidade que oferecem e das demandas dos usuários, não atendidas pelas organizações pelo limite de recursos financeiros, humanos e materiais que expressam as falas dos sujeitos. A gestão dos programas/projetos sociais corporativos necessita, porém, de revisão, que incide na avaliação mais

apurada, constante e crítica para a promoção de mudanças efetivas oriundas de sugestões ou de outros fatores, emergentes desta avaliação.

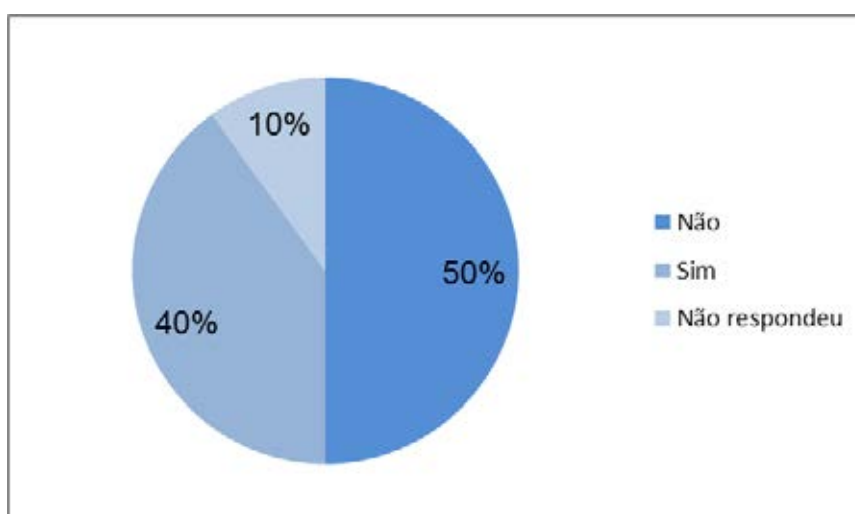
A Tabela 31 mostra as respostas dos sujeitos EE, EONG E CO-EE e CO-EONG em relação à influência da participação no programa/projeto sobre a profissão.

TABELA 31 – Influência da participação no programa/projeto sobre a profissão dos sujeitos EE, EONG E CO-EE e CO-EONG

SUJEITO	SIM	NÃO	NÃO RESPONDEU
EE	4	5	1
EONG	2	7	0
CO-EE e CO-EONG	0	9	0
TOTAL	6	21	1

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato

GRÁFICO 30 - Percentual de sujeitos EE referente à influência da participação no programa/projeto sobre a profissão



Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

Dentre os dez sujeitos EE, 40% responderam afirmativamente sobre a influência na profissão, outros 50% declararam que não e 10% não responderam.

Os sujeitos mais jovens, com oito (8) ou nove (9) anos, por exemplo, revelaram-se bastante imaturos para falar sobre a profissão que desejam no futuro; parte deles ainda se inspira na ocupação dos pais que não estabelece relação com o conhecimento e aprendizado oriundos dos programas/projetos que participaram.

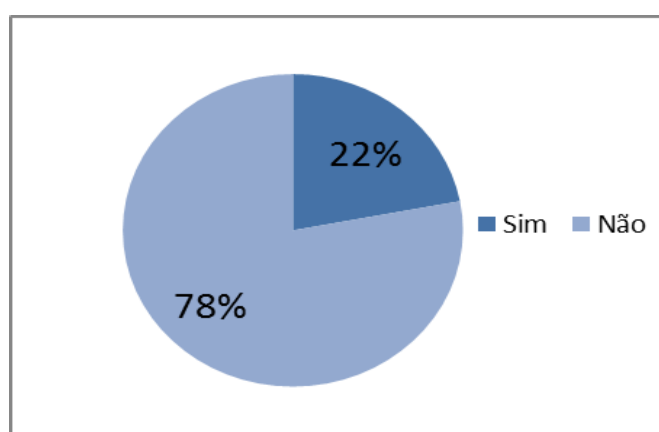
"Eu quero trabalhar, ter um emprego bom e estudar bastante até me formar. Eu quero trabalhar com empilhadeira, aquele negócio que ganha bastante". (EE 10).

Observa-se nesta fala a inconsistência entre a formação almejada com a profissão desejada.

Outro sujeito (EE 5), com 12 anos de idade, expressa incertezas na influência sobre a profissão: "Eu gostaria de fazer advocacia e depois me formar juíza e ser estilista. Antes disso eu queria ser professora; eu já pensava nisso antes do programa. Sempre falei que queria ser advogada, agora, professora foi depois do programa, porque eu achei legal como a professora Eliana faz".

Já o sujeito EE 3, com 14 anos, afirmou: "Eu queria ser bióloga marinha, porque eu acho uma profissão linda! Acho muito interessante! Acho que participar do projeto influenciou, porque tem tudo a ver com a natureza", referindo-se ao projeto de educação ambiental do qual participou.

GRÁFICO 31 - Percentual de sujeitos EONG referente à influência da participação no programa/projeto sobre a profissão



Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

Do total de sujeitos EONG, 22% afirmaram ter recebido influência na profissão, EONG 2 e EONG 6, ambos com 18 anos, o que evidencia que nesta fase da vida as aspirações profissionais são mais presentes.

O sujeito EONG 2 demonstrou clareza na definição da profissão e afirmou: "Acho que sim, porque eu fiz várias coisas lá que tinha que costurar e pela profissão que eu quero exercer, precisa bastante da costura. Eu quero ser *designer* de moda e me deu mais clareza para a profissão."

Já o sujeito EONG 6, embora tenha declarado a influência na profissão, apresenta incertezas em seu depoimento: "Quero voltar a trabalhar, mas ainda não tenho certeza do que quero fazer enquanto profissão, só sei que quero ter uma e isso foi depois de participar do Projeto Geração sem Dúvidas."

Os outros 78% restantes (com idade entre 28 e 71 anos) declararam que não houve influência na profissão, porque já a exerciam anteriormente ao programa/projeto.

GRÁFICO 32 - Percentual de sujeitos CO-EE e CO-EONG referente à influência da participação no programa/projeto sobre a profissão



Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

Dentre os sujeitos CO (CO-EE e CO-EONG), 100% responderam não ter tido influência na profissão, pois estavam com ela definida na ocasião da parceria entre a empresa e a organização envolvida no desenvolvimento do programa/projeto.

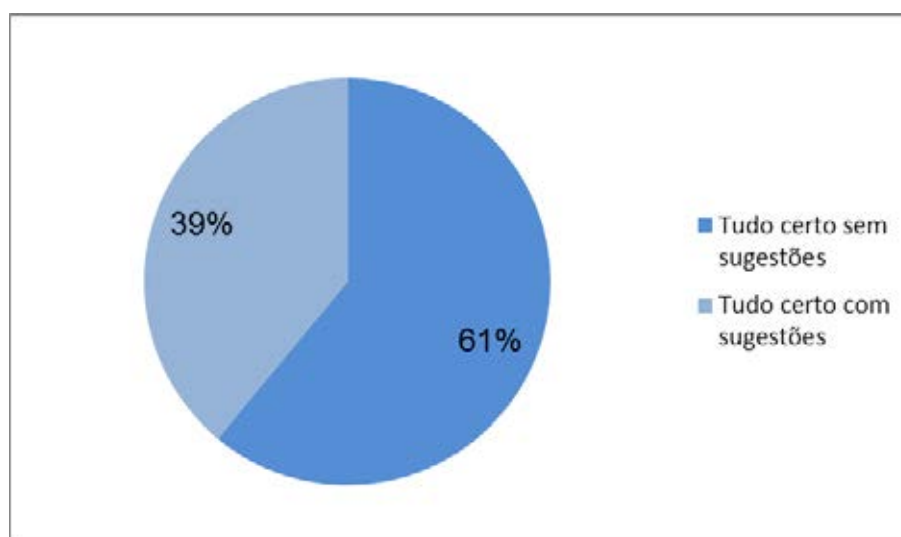
A Tabela 32 apresenta a opinião dos sujeitos EE, EONG e CO-EE e CO-EONG em relação as considerações do que está certo no desenvolvimento do programa/projeto, com e sem sugestões.

TABELA 32 – Número de sujeitos EE, EONG e CO-EE e CO-EONG que consideram que está tudo certo no desenvolvimento do programa/projeto

SUJEITO	SIM COM SUGESTÕES	SIM SEM SUGESTÕES	TOTAL
EE	5	5	10
EONG	5	4	9
CO-EE e CO-EONG	7	2	9
TOTAL	17	11	28

Fonte: Elaborada por Ana Lúcia Scagnolato

GRÁFICO 33 - Percentual de sujeitos que consideram que está tudo certo no programa/projeto com e sem sugestões



Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

Embora 100% dos sujeitos tenham considerado que está tudo certo nos programas/projetos desenvolvidos pela empresa, a maioria apresenta sugestões de melhorias, o que remete, novamente, à importância da revisão no modo de avaliação deste processo, de maneira mais efetiva.

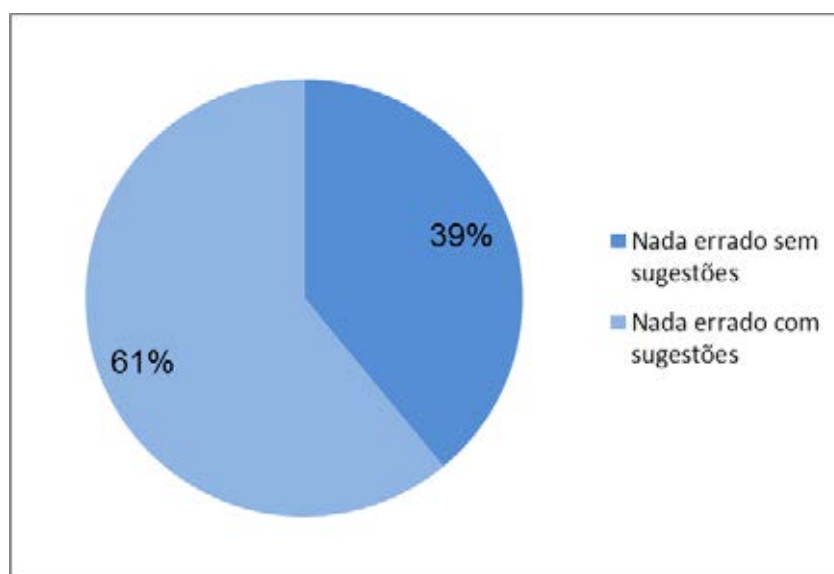
A Tabela 33 mostra o número de sujeitos que consideram que nada está errado no desenvolvimento de programas e projetos, porém também apresentam sugestões.

TABELA 33 – Número de sujeitos EE, EONG e CO-EE e CO-EONG que consideram que nada está errado no desenvolvimento do programa/projeto com e sem sugestões

SUJEITO	NADA ERRADO COM SUGESTÕES	NADA ERRADO SEM SUGESTÕES	TOTAL
EE	5	5	10
EONG	5	4	9
CO-EE e CO-EONG	7	2	9
TOTAL	17	11	28

Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

GRÁFICO 34 - Percentual de sujeitos que consideram que há nada errado no programa/projeto com e sem sugestões



Fonte: Elaborado por Ana Lúcia Scagnolato

O gráfico acima mostra que os sujeitos estão satisfeitos com os programas/projetos, e apesar de não considerarem nada errado, apresentam sugestões de melhoria.

2.2.3 As Falas dos Sujeitos

Importante destacar que todos os programas/projetos investigados para o presente trabalho incluem a fala dos coordenadores.

Arte na Comunidade

Trata-se de um projeto destinado a jovens e adultos, beneficiários de uma das entidades localizadas no entorno geográfico da empresa que desenvolve projetos próprios, alguns em parceria com a prefeitura municipal e também com a empresa. Os entrevistados do projeto são donas de casa, aposentadas, pessoas ainda estudantes do ensino médio.

Participar do projeto trouxe muita melhoria na minha qualidade de vida. Melhorou minha participação social, ampliou amizades, melhorou autoestima e ainda ajuda a presentear os amigos sem gastar muito. Muita melhoria mesmo. Nossa! Às vezes eu passo a noite sozinha e fico fazendo minhas coisinhas até bem tarde. Tudo o que eu faço, levo para o meu filho e minha nora, que moram em São Paulo. Meu filho valoriza muito tudo o que faço e fala: Nossa, que lindo! Ele me elogia bastante, e eu me sinto importantíssima, muito mesmo! Eu tenho um problema de saúde e não posso tomar medicamentos [...] tenho choque anafilático [...] Atualmente, eu não tomo nada, estou ótima! Não tenho colesterol alto, diabetes, não tenho coisa alguma. O projeto ajuda muito. Tanta gente vai ao médico, toma medicamentos e eu [...] me sinto ótima! Tenho vontade de fazer os trabalhos, ficar até uma, duas horas da manhã. É bom demais! (EONG 1).

Teve bastante importância, porque a gente fez novas amizades e além disso, o que a gente aprendeu é uma distração, principalmente para a cabeça. É coisa muito boa. Espero poder participar sempre. Eu gosto muito e vocês estão de parabéns! A empresa está de parabéns! (EONG 3).

Ah, sim, porque eu acho que é uma coisa boa, traz inovação e aprendizado para o futuro! (EONG 2).

Acredito que foi muito importante, porque teve boa participação e o pessoal se interessa muito; tanto é que esse ano, que está só começando, apareceu muita gente querendo saber quando recomeça. [...]. (CO-EONG 1).

Na visão dos sujeitos, o Projeto Arte na Comunidade foi importante e trouxe melhorias expressivas como autoestima, aprendizado e oportunidade de fazer novas amizades, impactando na qualidade de vida, saúde e inclusão social.

Os depoimentos revelam, de modo particular, o efeito positivo causado na vida do sujeito EONG 1, que frequenta o projeto desde sua implantação, em 2005, até o momento da entrevista, 2012. Expressou:

Mudei o meu modo de pensar depois que participei do projeto. Hoje eu acho que tenho capacidade e antes, que não servia para nada, a não ser para limpar a casa. Agora não, eu acho que sou capaz. Às vezes esqueço alguma coisa que aprendi, mas no dia seguinte eu me lembro de novo. Hoje eu acredito na minha capacidade e enfrento os

problemas de modo diferente, antes não. Nunca tinha tentado nada, não sabia. Eu acho que perdi muito tempo, deveria ter feito isso antes. Agora que estou descobrindo meus talentos. (EONG 1).

Os depoimentos acima, em especial do sujeito EONG 1, revelam de modo significativo a contribuição do projeto em diversos aspectos da vida do sujeito, como saúde, conhecimento, aprendizado e autoestima. Todos estes fatores juntos levam à motivação para viver condições diferentes de vida, no que se refere ao pertencimento à realidade, fazer novas amizades e se incluir socialmente.

Acreditar na própria capacidade é o caminho para enfrentar os problemas, fortalecer a autoestima e sentir motivação para buscar mudanças efetivas na vida.

A motivação para exercer outras atividades, a importância e a influência na profissão dos sujeitos também mereceu destaque:

Depois do projeto, me senti muito mais motivada a frequentar outras atividades. Eu me senti mais capacitada para todas as atividades. Antes eu não frequentava e, agora, eu participo do coral da igreja do meu bairro. Eu mesma fui pedir para participar, ninguém me chamou [...]. (EONG 1).

Houve influência sim, porque eu fiz várias atividades que necessitavam de costura, e pela profissão que eu quero exercer, precisa bastante da costura. Eu quero ser designer de moda, aí é necessário desenhar, costurar. Sim, me deu mais clareza para a profissão. (EONG 2).

Não houve mudança não. Todos eles foram muito bem aceitos e teve outros projetos que o pessoal participou e foram muito bem aceitos. (CO-EONG 1).

A fala de CO-EONG 1 revela subjetividade e não fornece elementos para identificar se a instituição se sentiu motivada, mesmo com a reformulação da pergunta pela pesquisadora.

Interessante ressaltar que este projeto foi implantado por solicitação da própria comunidade que identificou a carência deste serviço no bairro e o desejo de concretizá-lo, expresso por meio de avaliação de satisfação aplicada pela empresa junto aos beneficiários dos programas/projetos. Esta situação revela a consciência dos sujeitos de que, mais importante do que realizar programas/projetos na comunidade é considerar suas expectativas, desejos nem sempre atendidos, seja

em razão da insuficiência de serviços oferecidos pelas políticas públicas e mesmo pelos limites institucionais.

Os depoimentos abaixo demonstram que a instituição não teria condições de desenvolver este serviço na comunidade, embora seja oferecido pela prefeitura municipal em outros locais, não corresponde às expectativas dos sujeitos.

A instituição não tem recursos. Este serviço é oferecido pela Prefeitura, um dia por semana, toda semana. (CO-EONG 1).

Olha, é um pouquinho diferente. O tipo deles é mais aplicação em tecido. Trabalham só com isso. O que a gente fez até agora foi só isso daí. Não tem muita variedade. (EONG 3).

Ao serem questionados sobre os resultados decorrentes da implantação e a análise que fazem do projeto, os sujeitos expressam:

Todos esses projetos vieram a beneficiar as pessoas, então não vejo nada de errado. Só acho que as pessoas do bairro deveriam participar mais e não participam. [...]. Com certeza se o pessoal fosse mais interessado, teria mais participação. Nada está errado, nada precisa mudar. (CO-EONG 1).

Nossa Comunidade

Os participantes deste projeto referem-se a donas de casa, a mulheres que realizam serviços domésticos em domicílio alheios, têm filhos, crianças em idade escolar e buscam no projeto orientações sobre educação e formação infantil. Normalmente este projeto é oferecido à noite. Também faz parte do público pessoas com formação superior, pedagogos, que procuram fortalecer informações para o desempenho de suas funções. Também este projeto é sediado por entidade no entorno da empresa.

Passei a ajudar as pessoas da comunidade com os conhecimentos adquiridos, atendendo às pessoas que precisavam e me procuravam. Usei muitos dos conhecimentos na educação do meu filho e até hoje as pessoas da comunidade me procuram para tirar dúvidas. (EONG 4).

Teve muita importância, pois consegui ter mais assuntos relevantes para a formação das crianças, como professora, e saber orientar mais os pais e a comunidade. (EONG 5).

Conseguiu ampliar as atividades devido aos cursos, palestras que apareceram. Eu acredito que melhorou muito. Eu já sei de gente que veio até nos agradecer porque adquiriu bastante conhecimento das coisas. (CO-EONG 2).

Os depoimentos acima revelam o conhecimento como elemento forte para melhoria da qualidade de vida dos sujeitos, pois o projeto, implantado há mais de dez (10) anos na comunidade, ainda reflete positivamente nos participantes. Mas é preciso observar que ‘conhecimento’ não corresponde ao significado que os sujeitos atribuem. O termo fica mais apropriado ao que se refere à ‘informação’ tendo em vista a duração de doze meses dos programas/projetos que se repetem ao longo do tempo, mas, com outros públicos.

Além disso, adquirir informações mais aprofundadas sobre o cotidiano, a realidade vivida, a convivência, torna-se importante para que haja reflexões sobre as próprias atitudes e os impactos decorrentes. Na percepção do sujeito EONG 5, é preciso cuidar da formação das crianças tanto na escola como na família, para preservar e consolidar valores, ética e respeito.

Acho que beneficiou muito; foi bom por ser à noite. Só acho que as pessoas deveriam procurar mais este tipo de projeto, pois muitos pais e mães muitas vezes não aproveitam esta situação. [...] Às vezes a gente tem atitudes que não são corretas e com algumas palestras, explicações, a gente acaba modificando. Mesmo aquelas atitudes que não estão mais funcionando, acaba-se adaptando, recebendo novos conhecimentos para que tudo dê certo. Em uma das palestras que participei, o palestrante esclareceu, falou para as mães. Dá impacto para nós na educação, porque as crianças estão sendo consideradas como príncipes e princesinhas e não é bem assim. Tem regras, tem de ter conhecimento, respeito e considerar tudo isso no futuro. (EONG 5).

A falta de recursos financeiros, humanos e de mecanismos das organizações não governamentais, para conhecer e atuar na própria comunidade, aliada aos limites das políticas públicas locais, dificulta a execução de programas, projetos e ações que beneficiem a comunidade, conforme revelam os depoimentos.

Não, em primeiro lugar, nós não temos estrutura para pagar pessoas especializadas para fazer este tipo de trabalho. Então o trabalho da empresa para nós foi muito importante. [...] A comunidade passa a acreditar na gente, que está fazendo alguma coisa. Quando nós pegamos aqui, estava sem crédito nenhum. [...] Hoje, graças a Deus, está na segunda gestão e a gente vem passando para a comunidade

o nosso trabalho e a gente sente que eles estão acreditando. (CO-EONG 2).

Reconhece-se nos depoimentos que a iniciativa da empresa na comunidade é bem vista, fortalece o relacionamento entre as partes, agrega valor e credibilidade à gestão da organização não governamental, de modo a contribuir para o desenvolvimento social local.

Eu indicaria o projeto para outra instituição, porque tem qualidade. Não vejo necessidade de mudança, a gente só pede mais, que aconteçam mais cursos, mais palestras. Foi ótimo! Até agora foi ótimo! Nada errado, não precisa mudar. (CO-EONG 2).

Ah eu indicaria sim. Acho que só precisa fazer uma pesquisa com a comunidade para ver que assuntos ela necessita, o que está afetando a comunidade, para que a palestra seja bem aproveitada. (EONG 5).

O depoimento do sujeito EONG 5, acima descrito, expressa, de forma crítica, a importância de conhecer as expectativas e anseios do público ao qual são oferecidos os programas/projetos. A empresa realiza, como parte do processo de gestão social, diagnóstico participativo para verificar as principais demandas da comunidade em que atua, e aplica pesquisa que avalia o nível de interesse e satisfação dos beneficiários permitindo sugestões de ideias e novas propostas.

Considerando a fala desse sujeito fica aqui uma questão: até que ponto os programas/projetos corporativos têm efetivado os reais anseios da comunidade levando em conta a realidade do município, dos bairros e das demandas sociais? Há que se observar, no entanto, a necessidade de revisão das formas de avaliação, da elaboração das ações, pois, pode comprometer a participação das pessoas e a expansão de gestos individuais desintegrando a tão desejável democratização da informação.

Gestação sem Dúvidas

O público beneficiário deste projeto, também desenvolvido no entorno da empresa, refere-se a gestantes que buscam aprendizado sobre a própria

saúde e cuidados dos nascituros. A empresa contrata profissionais da área da saúde para ministrar o curso que é planejado em conjunto. Fazem parte deste projeto comemorações cívicas e festivas bem como distribuição de enxovais ao término das ações.

A explicação sobre o parto, a maneira dos temas me ajudou. É um direito da mulher fazer o curso de gestantes. A autoestima melhorou depois do parto e os conhecimentos ajudaram a superar a fase da gestação. Lá eles ensinaram a fazer de tudo. [...] Ensinavam bastante sobre a amamentação, 15 minutos de um lado, 15 minutos de outro. Eu consegui amamentar meu filho até seis meses de idade. Nossa! Ensinou bastante coisa, como trocar a criança, que eu não sabia, era nova. (EONG 6).

A autoestima melhorou, eu me senti mais mulher, porque é importante a gente aprender lá, se não fosse eles darem o conhecimento, eu não saberia e me sentiria uma inútil, porque muita coisa ali eu não sabia como fazer. (EONG 7).

Observa-se nesta fala o reconhecimento do direito da mulher gestante ao aprendizado na sua vida, especialmente pela fragilidade da situação.

O interesse manifesto, o aprendizado adquirido são expressivos na fala dos sujeitos, como destacado abaixo:

A gente sai na rua e o pessoal procura, pergunta sobre os cursos. Você vê o interesse e isso deixa a Associação mais motivada nos trabalhos. Acho que houve melhoria sim, porque desperta mais o conhecimento, até para conversar com outras pessoas que participam também do curso em outras áreas. O conhecimento deixa as pessoas mais espertas para fazerem outras coisas. (CO-EONG 3).

Esta fala revela-se conscientemente crítica e demonstra a importância de conhecer coisas novas do próprio cotidiano como forma de buscar mudanças efetivas no meio social. As instituições da comunidade, porém, nem sempre conseguem por si próprias, prover recursos que contribuam para este fim.

Eu acho que a instituição não teria condições de realizar este projeto de modo independente, porque aí se trata de uma questão de parceria, porque tem que ser pessoal mais profissional dessa área para dar mais explicação e tem a questão do espaço também que é importante e isso ajuda muito. Eu indicaria o projeto para outra instituição. A gente sempre indica porque o pessoal pergunta e fica feliz quando sabe. Todo mundo quer fazer parceria conosco, porque é bem elogiada a parceria e os cursos que são feitos. O pessoal

pergunta muito. Eu não faria nenhuma mudança no projeto. (CO-EONG 3).

A fala acima revela a dificuldade da instituição em executar o projeto de forma autônoma, por dois fatores: falta de recursos (humanos, materiais e financeiros), e de espaço para acolher as gestantes. A qualidade, resultante da ação integrada da empresa e comunidade, torna-se a justificativa do sujeito para sua indicação dos serviços oferecidos a outras instituições.

Pró-Voluntário

Trata-se de um programa destinado a públicos diversos tais como: crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos, pessoas com deficiências, portadores de necessidades especiais. Os voluntários se inscrevem na empresa, são avaliados, recebem treinamento e são encaminhados às entidades que sediam o programa. As entidades que sediam o projeto encontram-se no município, não especificamente no entorno da empresa.

Bom, eu acho que foi muito importante para a nossa instituição, porque nós precisávamos de um espaço para as reuniões com eles e trazermos também pessoas para darem estas palestras e, com isso, melhorar as perspectivas de vida deles, como também as dúvidas que eles tinham. Nós não tínhamos espaço. Agora, pelo menos, a gente está com o local que está acomodando a todos. Fora isso, agora nós temos também uma sala, deu pra gente contratar uma psicóloga, que vem e faz trabalhos com eles também. [...] Tem uma sala de costura que ficou adequada para os nossos assistidos. Enfim, não há alguma coisa a reclamar, foi tudo ok, sem problema nenhum. (CO-EONG 4).

Agora tem mais espaço, é mais arejado o local e tem mais recursos para o aprendizado do artesanato. Nunca tive conhecimento de nenhuma empresa que fizesse este tipo de trabalho. Houve melhoria na qualidade de vida, porque a saúde e as condições do espaço são mais adequadas. (EONG 8).

Ficou bem melhor para os frequentadores e para os voluntários. Melhorou em todos os aspectos. Nunca ouvi falar de nenhuma empresa que fizesse este serviço. (EONG 9).

Os depoimentos acima expressam mudanças significativas e de impacto positivo na instituição atendida pelo programa e permite, atualmente, a

realização de atividades não desenvolvidas anteriormente, em razão dos limites da organização, pautados na falta de recursos.

Não, não poderíamos. (pausa). A gente já estava tentando há muitos anos fazer esta reforma, mas a gente não conseguia, porque como nós somos uma entidade que não tem ajuda. (pausa). Nós temos apenas a Prefeitura que nos doa alimentos, alguma coisa sim, esporadicamente. Então nós não temos ajuda do governo. Para nós seria praticamente impossível, nos dias de hoje, conseguirmos esta reforma sem o auxílio das empresas. [...] Foram possíveis muitas melhorias na ampliação das atividades e oportunidades de participação dos assistidos. Além disso, a qualidade física do espaço mudou muito com a reforma, ampliando as instalações e condições de trabalho da instituição. (CO-EONG 4).

Por meio deste programa, percebe-se a mudança efetiva e de transformação na instituição e, portanto, na vida dos beneficiários, o que motivou ainda mais a entidade para a ampliação das atividades desenvolvidas.

Sim, motivou muito, porque nós não tínhamos como efetuar estas reuniões, estas palestras, trazer estas pessoas para tirarem dúvidas deles. Com estas palestras eles se entrosaram e começaram a participar mais, a saber o que está atrás da instituição. Então, para nós, foi muito importante e sem esta reforma a gente não conseguiria ter estas melhorias para a nossa entidade. Inclusive nós estamos com outros projetos de conseguir uma pessoa para aulas de computação, porque nós temos uma sala. Nós trabalhamos mensalmente, fazemos uma tarde de chá beneficente para arrecadação de fundos para nós. Sem esta reforma, nada seria possível, então isso está ajudando muito mesmo. [...] Claro que eu indicaria o programa para outra instituição, sem problema nenhum. Eu acho que a empresa foi uma grande parceira nossa e sempre esteve pronta a nos atender no que nós precisamos. E talvez, eu acho assim... Se houve alguma falha, não foi por falha da empresa e sim dos parceiros, que talvez tivessem outro serviço, era difícil. A gente entende, é complicado, mas eu indicaria totalmente para outra entidade. (CO-EONG 4).

Eu senti muita motivação, porque sem o apoio da instituição não seria possível para mim, sou sozinha e moro em casa alugada. (EONG 9).

As mudanças provocadas na entidade e nas condições de atendimento ao público beneficiário revelam impacto positivo evocando uma analogia de situação prévia e posterior ao desenvolvimento do programa. A oportunidade do aprendizado fica explícita e se revela como condição de direito para o exercício da cidadania.

Ver e Viver

Este projeto atende crianças de escolas públicas, Ensino Fundamental I, que mantém parceria público/privada com a empresa através da Secretaria Municipal da Educação. A prioridade volta-se às idades de seis (6) e sete (7) anos, tendo em vista a iniciação na educação formal e acuidade visual.

Foi importante participar do projeto para mim. Quando eu brincava com meu irmão pequeno, eu não enxergava os brinquedos que ficavam no chão e caía toda hora. Machucou meu irmãozinho. (EE 2).

O projeto é importante para as crianças que não têm acesso ao médico oftalmologista, tem esta preocupação. É difícil perceber a questão da visão, do aprendizado, perceber esta relação. Então eu acho extremamente importante participar deste projeto, para que as crianças tenham acesso ao médico, porque aqui o bairro é super complicado. Acho que é muito importante mesmo. (CO-EE 5).

Foi importante. A vista melhorou. Aqui na escola foi a primeira vez que participei, antes eu nunca tinha consultado um médico de vista. (EE 1).

Ela (a mãe) nunca tinha levado. A primeira vez foi aqui na escola. (EE 2).

As falas expressam a importância atribuída ao projeto pelos sujeitos, muito mais pela provisão de recursos imediatos e acesso a atendimento médico especializado, do que por mudanças significativas, de impacto positivo e perene na vida dos sujeitos. O primeiro atendimento dos sujeitos com médico oftalmologista revela condição de inclusão social. Para a instituição, porém, não foram sentidas mudanças significativas.

Não enxergo nenhuma mudança da instituição decorrente do projeto não. As crianças sempre que vão para consulta, com casos graves, voltam com uma necessidade imensa do uso de óculos, coisa que muda o dia a dia da criança, porque a gente percebe no dia seguinte que colocou os óculos, é outra criança! A gente começa a perceber melhora no caderno, no rendimento escolar, é importante. (CO-EE 5).

Melhorei nos estudos e no aprendizado. Eu ficava batendo nas coisas sem enxergar, aí quando eu ganhei os óculos, comecei a enxergar bem. (EE 1).

Nas tarefas de casa melhorou um pouco, no estudo fiquei bem, eu passei a enxergar melhor e aprender melhor. (EE 2).

A provisão de consultas e óculos não seria possível pela instituição, sem a participação da empresa neste processo, daí a importância atribuída pelo sujeito da pesquisa, conforme depoimento abaixo.

Não, a escola não tem condições de oferecer nada nem próximo disso. A gente vive essa situação com alguns alunos aí que eu já percebo que estão no primeiro ano, há dificuldade na visão e eu não consigo uma consulta médica, porque de novo, o bairro tem muito problema com esta parte de médicos. Médicos nunca param aqui no bairro, então a escola não tem a menor possibilidade de oferecer qualquer coisa próxima disso sem uma parceria. A única coisa que eu achava difícil era essa parte do pai estar levando na consulta. No ano passado, já resolveu. Nossa! Foi supertranquilo porque foram as escolas que acompanharam as crianças nas consultas. Então, a única coisa que teria de falar é essa coisa dos pais mesmo. Para nós, foi uma solução ótima, porque aqui, em 2010, foi supercomplicado, um monte de consulta tinha que remarcar, porque o pai não tinha passe de ônibus naquele dia, sabe? Ano passado, a gente conseguiu mandar todas as que estavam na lista e, já em 2010, teve criança que não foi atendida devido ao pai não levar, porque não tem dinheiro para pagar o transporte. Apenas desculpas para não levá-los. (CO-EE 5).

A fala acima revela questões sentidas no desenvolvimento do projeto, resolvidas em razão da intervenção da assistente social, gestora dos programas/projetos sociais que, ao acompanhá-los, avalia e aplica as devidas mudanças, quando necessárias. O processo de monitoramento de ações, metas e resultados garante mudanças positivas, melhoria contínua e satisfação dos beneficiários.

A falta de comprometimento dos pais para levar a criança ao atendimento oftalmológico, declarada pelo sujeito CO-EE 5, revela condição de extrema pobreza de acesso às condições mínimas de vida. Em especial o atendimento à saúde.

Em 2003, estudos do Instituto Pólis revelaram que a comunidade onde se localiza a referida escola foi apontada como a principal do município em situação de exclusão social. O enfoque a ser observado incide na melhoria da qualidade de vida das crianças tendo sido objeto de análise de outro mapeamento em 2010. Mas, alguns depoimentos retratam que não houve mudança estrutural para a instituição.

A fala de CO-EE 5 revela que a exclusão social ainda faz parte do cotidiano destes sujeitos, pois a falta de recurso financeiro para o transporte da

criança é relatada por pais de alunos de outras escolas atendidas. Diante disso, a prefeitura municipal, parceira da empresa, providenciou ônibus a todas as crianças do projeto, considerando os apontamentos da pesquisa de satisfação realizada pela empresa e compartilhada com os parceiros.

A instabilidade de médicos na comunidade também dificulta o acesso à consulta enquanto condição mínima de saúde.

Eu indicaria sim o projeto para outra instituição. A questão do enxergar bem, ter uma visão boa, interfere diretamente na aprendizagem, então, acho que é uma coisa que toda escola deveria ter. A gente tem muita criança que está iniciando a vida escolar... e ter a garantia que esta criança está enxergando é fundamental para este processo. [...] no ano passado, a gente teve retorno de todas as crianças, porque foram funcionários que acompanharam, porque quando o pai leva a gente não tem retorno e às vezes nem sabe explicar o que acontece. (CO-EE 5).

Sempre Sorrindo

O projeto, implantando em 2001, tem por objetivo diagnosticar e tratar problemas odontológicos em crianças do Ensino Fundamental I da rede pública, parceria estabelecida entre a Fundação da empresa, a Prefeitura Municipal e a Faculdade de Odontologia da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp). Ao longo do tempo houve recuo da Fundação (entre 2011 e 2012), mas, o projeto deu continuidade com os outros parceiros evidenciando benefícios aos munícipes e incorporando-o às políticas públicas locais. Torna-se importante esclarecer que à época da pesquisa (2012), a aluna pesquisadora ainda encontrou egressos que participaram da investigação, mesmo que a Fundação estivesse em estágio de rompimento da parceria.

Porque está cuidando da gente e, cada vez, a gente vai aprendendo mais. Na escola vai conhecendo coisas diferentes. Eu queria fazer qualquer coisa assim. Eu falava para o meu pai que eu ia ao dentista e gostava, que eu não queria faltar. (EE 9).

A questão da saúde bucal já é trabalhada em sala de aula, principalmente nos primeiros anos, que é quando a criança está entrando na escola. Tem algumas que ainda estão adquirindo o hábito de escovar os dentes, então isso é algo que é sempre trabalhado, um complemento em casa. (CO-EE 6).

Melhorou, porque meu dente doía bastante, aí a escola chamou e eu fui lá. O moço pôs uma massinha no meu dente, aí melhorou bastante. (EE 10).

Os depoimentos evidenciam que o projeto fez diferença na vida dos sujeitos, proporcionando melhorias no aprendizado, conhecimento, cuidado e solução de problema odontológico, o que o torna importante e necessário para os beneficiários. Em pesquisa de avaliação dos resultados, realizada pela Unicamp, em 2010, houve a constatação da diminuição da incidência de cárie decorrente do desenvolvimento do projeto no município e também de iniciativas do poder público local tais como aplicação de flúor na água, inclusão dos pais no processo, orientações e esclarecimentos sobre higiene e prevenção de doenças bucais, o que provocou mudança nas políticas públicas na cidade.

Acho que o projeto é importante para as crianças, para a escola em si não tem interferência, na verdade em alguns momentos para gente é difícil organizar tempo, funcionários, às vezes a gente pensa na questão da criança, que é a única oportunidade de tratamento dentário. A escola não teria condições de fazer este projeto, não tem gabinete odontológico na escola. (CO-EE 6).

Teve importância, porque o projeto faz ensinamento para todas as crianças saberem como é legal virem à escola e as mães fazerem matrícula para eles, porque tem algumas mães que não gostam de trazer os meninos na escola e deixam só em casa, no meio da rua, brincando de pipa. Isso aí é perigoso e os carros podem pegá-los. (EE 10).

Embora a fala de EE 10 não relate com objetividade a importância do projeto para sua vida, expressa elementos que caracterizam, de modo recorrente, as condições de vulnerabilidade e risco social das crianças. A não valorização do ensino por parte dos pais submete às crianças a condições de exclusão escolar e ao risco das ruas.

As melhorias na qualidade de vida dos sujeitos são claramente percebidas, conforme relato abaixo.

Ah sim, eu até conversei com uma agente de saúde do Programa de Saúde da Família e ela comentou que a questão da saúde bucal das crianças tem melhorado, porque o número de casos de cárie está diminuindo, então eu percebo que sim, que isso está melhorando que eles estão adquirindo hábitos dos cuidados com os dentes. Está melhorando! [...] O atendimento, a forma como é feito, de prestar esclarecimento aos pais. Se uma criança tira um dente, vem o

recadinho, tratou tal coisa, vem. Eu acho isso importante. [...] O acompanhamento daqueles que têm problema, é muito bom! Eles entram em contato com os pais, aquela criança fica lá, não deixa tratar porque tem medo, aí também os pais podem acompanhar aqueles que têm problema mais grave, fazem os encaminhamentos, então isso eu acho ótimo! Perfeito! E acho que as crianças são muito corajosas de irem sozinhas, sem os pais. [...] Em minha opinião a única coisa que está errada, é ter de tirar o aluno da sala de aula para o tratamento na Faculdade de Odontologia. Sempre há necessidade do acompanhamento de um funcionário da escola, o que acaba comprometendo a dinâmica escolar. O que poderia mudar é talvez contar com pessoas específicas para acompanhar as crianças, sem comprometer o quadro de professores e auxiliares da escola. (CO-EE 6).

Os depoimentos revelam satisfação em relação à metodologia do projeto e melhoria na vida dos sujeitos, mas, mostram também limites institucionais para o seu empreendimento, tanto por parte da instituição que sedia o projeto, como da empresa que o oferece. Uma das dificuldades, claramente expressa por CO-EE 6 é a fragilidade do projeto em não contemplar pessoas específicas para o acompanhamento das crianças da escola até a Faculdade de Odontologia, onde é realizado o tratamento. Esta situação suscita, por parte da empresa e demais parceiros (Prefeitura Municipal e Faculdade de Odontologia da Unicamp), reflexão e ação para a solução desta questão, que impacta negativamente na dinâmica escolar segundo depoimento do sujeito CO-EE 6.

Além disso, não são constatadas nas falas dos sujeitos, transformações e mudanças efetivas para além do atendimento imediato, do aprendizado, conhecimento e bem-estar.

Um Dia na Empresa

Este é um projeto que tem a finalidade de receber estudantes de Ensino Fundamental II, especificamente de 7º ano, nas instalações da empresa. As crianças são monitoradas por profissionais da organização como: analistas ambientais, técnicos de segurança do trabalho, assistente social, operadores de produção.

Teve muita importância, porque aprendi que todos juntos nós podemos ajudar a melhorar o planeta, fazendo boas ações para todos e não só na escola, mas nas casas e ruas. Eu aprendi a valorizar a água, essas coisas assim. (EE 3).

Foi importante porque a gente aprendeu a valorizar mais a água, não gastar sem necessidade, reutilizar. Depois do projeto, fiquei motivada a reutilizar a água da máquina [...] para lavar o abrigo. (EE 4).

É importante, porque além da criança conhecer o funcionamento de uma empresa, [...] começa a sentir o quanto é importante estudar para ver que o processo de fabricação das coisas está extremamente mecanizado. É uma forma de a criança contextualizar muitos dos conteúdos que trabalhamos aqui na escola. À época da visita na empresa, eu consegui vincular com os conteúdos que eu estava trabalhando em sala de aula. [...] e lá eles puderam contextualizar o quanto é importante trabalhar com resíduo, dar um destino para ele envolvendo toda a questão socioambiental. Foi muito interessante, é aula prática! Ao terminar a visita, um dos garotos falou: 'Ô dona, eu vou estudar, tá? Porque eu quero vir trabalhar aqui'. (CO-EE 7).

Os depoimentos expressam a importância do projeto para os sujeitos refletida na aquisição do conhecimento que gera o aprendizado e desperta a consciência para preservação dos recursos naturais, como a água, por exemplo.

Outra questão importante, apontada na fala de CO-EE 7, é revelada no depoimento do aluno ao qual ele se refere. A criança vislumbra, a partir do contato com a realidade, melhores condições de vida, por meio da educação. Idealiza um sonho e acredita que pode alcançá-lo. Aqueles que são impulsionados a conhecer situações diferentes de sua vivência cotidiana, podem despertar o desejo de mudança e a disposição para alcançá-la. Mesmo que a mudança seja imediata, se aprofundada a cada dia, em favor de uma vida mais saudável, ambiental e socialmente responsável poderá, dessa forma, passar do sonho à realidade.

Os depoimentos abaixo evidenciam que outras empresas do município oferecem também o mesmo projeto à comunidade. No entanto, há que se destacar o processo produtivo da ArcelorMittal levando em consideração a especificidade do seu produto, siderúrgico, o que amplia conhecimentos sobre reciclagem do aço. O aço, o único material por toda vida reciclável, encontra-se presente no cotidiano das pessoas através dos eletrodomésticos, veículos automotores, construção civil e, quando são descartados, requerem cuidados com o meio ambiente. O projeto proporciona este tipo de aprendizado.

Assim, olha, naquele momento lá da aula, é lógico que a gente via a aprendizagem com muito mais facilidade para o professor que está envolvido, é lógico. Você percebe que tem de sair da sala de aula, tem que mostrar outras realidades para estas crianças, principalmente hoje que tudo tira a atenção deles. Então isso aí é excelente, é fundamental! É nesse tipo de educação que eu acredito,

na vivência. Várias vivências. [...] A gente tem a Fíbria, que é a antiga Votorantin, que fazia também em parceria com a gente. A gente conseguia muitas visitas na Faber Castel, em São Carlos, abriam este espaço; e tem uma indústria aqui ao lado que fabrica papel a partir da sucata e eles abrem também este espaço para gente. Muito, muito bacana! (CO-EE 7).

Eu fui na Reipel, eles mostraram o processo de fabricação do papel e como eles utilizam a água para misturar. (EE 3).

Sobre a melhoria na qualidade de vida, o depoimento revela a reflexão do sujeito, evidenciando que esta só se concretiza quando há educação de qualidade, de modo a integrar o projeto ao conteúdo programático da escola.

[...]. Eu acho que para você ter uma melhoria na qualidade de vida hoje, você tem de ter educação de qualidade, é condição básica e eles têm o diferencial. [...] Tem que ser feito pela escola, a gente bate muito na questão da metodologia aqui e em práticas de todas as formas. (CO-EE 7).

Ao avaliar o projeto, explica:

A possibilidade, a abertura da empresa é legal para caramba, os enfoques também podem ser mantidos, a metodologia é muito bacana, [...] com recursos audiovisuais. Pode ser mantido tudo. [...] O aspecto facilitador é o transporte que vem na escola, faz toda a diferença. Sem isso aí não daria para gente participar. O que está errado é a restrição de atendimento ao público-alvo. (Atendimento de uma só série). Como sugestão de mudança, permitir às crianças visitarem as operações industriais. Foi bacana, foi superlegal, não mudaria não. (CO-EE 7).

A fala do sujeito acima apresenta sugestões para envolver alunos de outros anos e permitir visita às instalações industriais da fábrica. A programação anual da empresa contempla número limitado de participantes, planejado de acordo a disponibilidade de recursos. As diretrizes que orientam a política de saúde e segurança na empresa não permitem que menores de 14 anos adentrem as áreas industriais da unidade. O projeto, que é realizado especificamente para alunos de 7º ano, poderia também ser redirecionado para crianças do 8º ano tornando possível a visita industrial.

ArcelorMittal Cultural Mãe da Vida

O programa ArcelorMittal Cultural do qual deriva o projeto Mãe da Vida, sazonal que só acontece pontualmente quando apresentado formalmente por um proponente ao Ministério da Cultura, seja pessoa física e jurídica do setor público e privado, que solicita recursos da Fundação ArcelorMittal. Também é destinado a crianças do Ensino Fundamental I e II da rede pública e tem por objetivo desenvolver a consciência sobre preservação ambiental através de ações lúdicas, especificamente o teatro. A Fundação contrata profissional especializado.

Sabe, só não gostei de uma coisa no teatro, aquela fumaça de gelo seco. Assim (pausa) deu um negócio, então (pausa) tinha um cheiro meio esquisito (pausa). Falam que não tem cheiro, mas para mim deu dor de cabeça. Mas o resto está tudo bom. Eu gostei! (EE 7).

No teatro acho que foi muito assim, cansativo cantar aquelas musiquinhas (pausa), mas foi legal, a gente aprendeu bastante coisa, só foi muito infantil. Acho que deveriam mudar os personagens, fazer coisas mais legais. Eu achei que o teatro assim (pausa) devia ter mais, mais teatro para as pessoas aprenderem mais, porque eu achei legal! Explica bastante coisa e é divertido. (EE 8).

O direcionamento do espetáculo deveria ser para crianças maiores. Pelo conteúdo da peça, deveria ser direcionada às crianças de 1º a 5º ano. O foco do público-alvo precisaria mudar. (CO-EE 8).

Na visão dos sujeitos, o projeto não atendeu a expectativa do público-alvo, revelando inadequação do conteúdo à idade dos sujeitos, porém evidenciou, de forma explícita, oportunidade de inclusão social por meio da arte e cultura, relacionando-a como atividade escolar pontual sem impactos, sem melhoria expressiva na vida dos sujeitos, porém importante.

Foi importante sim, sem dúvida alguma, pelo movimento de saída das crianças da escola, a ida ao teatro. Teve muita gente que nunca pisou num teatro. Deste ponto de vista foi joia, (pausa), da inclusão mesmo, de estar num ambiente ligado à cultura, uma opção de cultura a mais, valeu! [...] Esse aí foi pontual e o vínculo foi com aquilo que eu disse. Olha gente, dentro das nossas atividades nós vamos assistir um teatro. Foi mais uma atividade. [...] Eu indicaria o projeto para outra instituição, mas destinaria mais ao ciclo I e fundamental pelo conteúdo. Eu particularmente achei fantástico! Em cima do que as crianças me disseram. (CO-EE 8).

Eu acho que teve importância, porque me deixou mais consciente do planeta Terra. Tem que cuidar mais e mudou meu pensamento sobre isso, porque eu não tinha muito conhecimento, apesar de todo mundo falar sobre isso. Eu tive esse conhecimento pela participação no projeto Mãe da Vida. (EE 7).

Eu acho que o projeto desperta as crianças, ajuda-as a entenderem melhor, a crescer já sabendo das coisas. [...]. Eu parei de tomar banho demorado, de jogar lixo na rua, na sarjeta, para fora do carro, essas coisas assim. (EE 8).

Os resultados da avaliação, realizada pela empresa com o público-alvo, confirmam que o conteúdo, a linguagem e a forma de abordagem do tema pelo projeto, teriam sido mais adequados às crianças de Ensino Fundamental I, porque revelam expressões, ações e teor infantis que não chegam a interessar a faixa etária de 12 a 16 anos, correspondente ao Ensino Fundamental II. Observa-se a importância do mesmo para as crianças de 6 a 11 anos, tendo em vista a expectativa pela atividade do teatro. Outro fator a ser destacado refere-se à motivação e formação da pessoa contratada para desenvolver o projeto. Neste caso ficam claros que o compromisso e a responsabilidade são partes integrantes de valores a serem transmitidos evitando o mero cumprimento quantitativo de beneficiários.

Prêmio ArcelorMittal de Meio Ambiente (PAMMA)

O programa tem como premissa estimular crianças e adolescentes do Ensino Fundamental I, através de atividade de desenho e, Ensino Fundamental II, atividade de redação, que retratam as reflexões sobre preservação ambiental desenvolvidas no seu decurso. Os próprios professores das escolas participantes são preparados por profissional contratado pela empresa por meio de cursos e oficinas temáticas. Importante enfatizar que o conteúdo desse programa foi incorporado às disciplinas curriculares das escolas públicas e privadas. Os trabalhos apresentados pelas crianças e adolescentes à empresa são submetidos à avaliação de banca julgadora, constituída por profissionais das áreas de artes e cultura, educação ambiental, publicidade e propaganda, pedagogia e artesãos. Após, os mesmos são classificados e premiados na instância municipal e concorrem à instância estadual.

Os depoimentos abaixo registram a importância da participação no projeto por conta do aprendizado e, conseqüentemente, dos valores gerados. Observa-se na fala dos sujeitos que ajuda na formação e na mudança de atitudes, tornando-os mais conscientes do dever de contribuir para a preservação e sustentabilidade ambiental.

Porque isso é bom, ensina as crianças a cuidar do meio ambiente, quando elas crescerem, serão adultas e saberão o que é certo e errado. [...] Olha, eu comecei a fazer brinquedo de papelão, plástico, papel... Eu fiz um foguete, só que daí dei para a minha prima, mas é muito bacana fazer isso. Aprendi. Assim você não gasta dinheiro para comprar um brinquedo. Daí eu também fiz para minha prima uma boneca, eu sei fazer vários brinquedos com isso aí, porque eu também aprendi em um livro que ensina a fazer brinquedos com papelão, plástico e papel. [...] Ficou uma coisa importante, ficou o sabão. A receitinha eu ainda tenho. Cuido da hortinha e também quando minha prima pede brinquedo, eu faço também [...]. Que nem esses dias foi sábado passado, minha família inteira, minha avó, todo mundo, nós saímos para fazer um piquenique, aí, meu primo, que não tem educação, jogou no chão todo o lixo. Quando todo mundo veio embora eu vi que o lixo estava jogado ali no chão, tirei tudo e joguei cada um no seu lugar. (EE 6).

Este depoimento esclarece que quando as demandas apreendem o conteúdo daquilo que está sendo transmitido, eles aplicam no cotidiano de forma integrada ao processo do ensino escolar. Abaixo outro sujeito evidencia:

A escola já se preocupa com temas e problemas ambientais, entre outros que afetam a sociedade, porém a estrutura desenvolvida neste projeto a respeito da sustentabilidade é bem completa e sólida. Trata-se de uma instituição educacional que desenvolve atividades que vão além dos conteúdos escolares, desenvolve valores e contribuem com o desenvolvimento global dos educandos. Tive uma experiência com os alunos a partir da seleção de textos sobre biodiversidade e sustentabilidade. Paralelo a isso, realizamos um estudo de temas de meio ambiente, como parte integrante do currículo da escola e ampliou o conhecimento deles. (CO-EE 9).

As reflexões sobre questões do meio ambiente são levadas à família pelos próprios sujeitos. Compartilham o que aprenderam e influenciam na tomada de novas atitudes. Conforme expressam as opiniões dos sujeitos, o exercício de pensar e agir coletivamente são fundamentais para alcançar respostas às questões sociais:

As ações acabaram se estendendo até a casa dos alunos, tanto no que se refere ao reaproveitamento, como também na produção, que acabou gerando economia em casa e mudança de atitudes. A cada ano que passa o projeto me surpreende pela ousadia e criatividade.

[...] Nada precisa mudar, o projeto caminha de maneira sólida e o seu desenvolvimento é adequado e pertinente à nossa realidade atual. Eu só ampliaria o projeto criando atividades nos centros comunitários dos bairros e pelas áreas centrais da na cidade, daria mais abrangência. (CO-EE 9).

Minha mãe passou a fazer sabão em casa depois que participou de uma oficina na escola, por meio do projeto. Há economia e menos poluição, porque o sabão caseiro não tem tantos componentes tóxicos. (EE 5).

Fala do Sujeito Representante da Empresa (RE)

O depoimento revela sua percepção em relação às políticas da empresa, às mudanças ocorridas na vida dos beneficiários e das instituições por meio do desenvolvimento dos programas e projetos sociais.

Referente às políticas corporativas, principalmente no contexto da Responsabilidade Social Empresarial, a fala revela que esta é entendida pela empresa como um dos componentes que a conduzem à sustentabilidade da organização, condição alcançada somente pela atuação integrada nos segmentos econômico, ambiental e social. A ação social estabelece relação direta com as comunidades no entorno da empresa o que proporciona desenvolvimento ao município tendo em vista o bem estar que provoca nas demandas. Reconhece-se no conteúdo da fala, a necessidade contínua de buscar melhoria à política corporativa como premissa para reflexão, análise e condução dos processos de gestão social.

A atuação da ArcelorMittal, em âmbito mundial, se baseia nos pilares da qualidade, liderança e sustentabilidade. Na prática, existe uma busca constante para se atingir os melhores resultados dentro destes três pilares. No pilar da sustentabilidade, a responsabilidade social é um elemento importante na qualificação da gestão e, conseqüentemente, na postura da empresa perante a sociedade. Sustentabilidade não é só fazer para os outros verem; é acreditar que está se fazendo da melhor maneira possível e buscar sempre melhorar. A relação com as comunidades é um vetor importante e é trabalhada de maneira muito séria no Brasil. Se não estamos ainda no melhor estágio possível na relação com as comunidades, estamos trabalhando fortemente para chegar lá. E a política da empresa neste campo é uma premissa para garantir a evolução deste trabalho. (RE).

Expressa que as mudanças ocorrem na vida dos beneficiários dos programas/projetos sociais corporativos, de forma imediata, em algumas situações, e em longo prazo em outras.

Obviamente a percepção das mudanças geradas pela ação está relacionada ao tipo de benefício oferecido. Os óculos para uma criança que nunca havia feito um exame oftalmológico e, portanto, não sabia que tinha uma deficiência visual, muda muito. Já para beneficiários de iniciativas que buscam alterações comportamentais, no longo prazo, podem ser mais demoradas. Mas, não temos dúvida, que são efetivamente significativas. No caso de uma instituição que acolheu os voluntários num mutirão e recebeu melhorias de infraestrutura há uma mudança imediata. Já numa escola que há vários anos recebe o Prêmio AM de Meio Ambiente, a mudança tende a ser mais gradativa. De uma maneira geral, não temos dúvida que elas ocorrem. (RE).

De acordo com sua percepção os programas/projetos e ações desenvolvidos pela empresa impactam na vida dos beneficiários, resultando em mudanças propositivas. Explica também as condições para o alcance destes resultados, evidenciando que a Responsabilidade Social Empresarial, compreendida como forma de gestão empresarial, deve ser exercida e compartilhada com outros atores sociais, igualmente importantes, e em consonância com as políticas públicas locais, visando o desenvolvimento sustentável da sociedade.

As ações impactam por meio da contribuição para o desenvolvimento das comunidades onde estamos presentes. Sabemos das limitações operacionais da empresa neste campo e também das restrições de recursos que temos. Por isso, a melhor maneira de agir, e é como fazemos, é aliar ao poder público e à sociedade civil organizada na busca de soluções para os problemas existentes em cada comunidade. Constatamos um impacto consistente das ações que empreendemos por meio de indicadores e monitoramentos que realizamos. O principal motivo dos bons resultados que alcançamos é fato de não fazermos as ações sozinhos. Estamos sempre alinhados com as políticas públicas definidas pelas instâncias que conhecem as necessidades de cada comunidade muito melhor do que a empresa. A empresa não faz para; faz com.

Apesar dos resultados satisfatórios alcançados, declara que é importante submeter às políticas corporativas à análise e revisão periódicas, por duas razões: a necessidade constante de melhoria dos processos de gestão e a evolução da dinâmica social.

Penso que sempre poderemos melhorar as políticas de atuação social. Por dois motivos: primeiramente porque temos em nosso DNA o modelo de gestão empresarial e por isso acreditamos e praticamos a melhoria contínua. Não há nada tão bom que não possa ser aperfeiçoado. Em segundo lugar, porque a sociedade é dinâmica e está sempre em evolução. E as políticas neste campo devem buscar sempre um alinhamento com a realidade social existente. Logo, devem ser sempre atualizadas.

2.3 Categorias Empíricas

As falas dos sujeitos egressos dos programas/projetos sociais submetidas à interpretação, incluindo as subjetividades inerentes ao ser humano, revelaram o seu modo de pensar, agir e fazer dos entrevistados, relacionado aos seguintes indicadores:

- Melhoria da qualidade de vida;
- Transformações positivas e continuadas em suas vidas.

Estes indicadores permitiram a formulação das categorias empíricas, com base nos seguintes questionamentos:

- Os programas/projetos sociais desenvolvidos pelas organizações empresariais contribuem para melhoria da qualidade de vida da população que atendem?
- As organizações empresariais desenvolvem metodologias, técnicas e instrumentais adequados para mensurar o impacto das ações no público-alvo?
- Até que ponto há entendimento entre expectativas e efeitos através de ações desenvolvidas junto às demandas beneficiárias?
- Elaboram condutas éticas que correspondam a valores agregados?

As análises correspondentes a esses questionamentos resultaram nas seguintes categorias empíricas:

Conflito correspondente à incerteza que expressam na avaliação dos programas/projetos que participaram, fundamentada na satisfação, na melhoria da qualidade de vida e, ao mesmo tempo, na sugestão de mudanças relevantes para o aprimoramento dos resultados do processo de gestão social.

Resistência à mudança percebida na postura conformista e

acomodada da população beneficiária dos programas/projetos, que resiste em manter os serviços oferecidos da forma que estão.

Distanciamento entre o resultado real e ideal dos programas/projetos sociais corporativos, que evidencia respostas pautadas em mudanças pontuais e não efetivas, em sua maioria.

Estas categorias devem ser entendidas como partes fundamentais, integradas entre si, que mostram expectativas e anseios dos sujeitos e revelam sua percepção em relação à participação nos programas e projetos sociais.

Na descrição dessas categorias, as falas dos sujeitos explicam o sentido atribuído.

2.3.1 Conflito

A gestão dos programas/projetos sociais da empresa compreende etapas como: diagnóstico participativo/análise da realidade, monitoramento das ações e avaliação de satisfação do público beneficiário. Os resultados desta última etapa evidenciam, em registros da empresa, nível de satisfação entre 97% e 99% nos últimos cinco anos, mesmo assim, observa-se na análise desta investigação, a necessidade de mudança para melhoria dos resultados. Ao mesmo tempo em que os sujeitos se mostram satisfeitos e acreditam que o programa/projeto ao qual participaram proporcionou melhoria na qualidade de vida, os depoimentos se revelam vazios de elementos concretos que garantam, de modo seguro e indubitável, o atendimento de suas expectativas.

Além disso, o conflito se revela nas respostas incertas e inseguras em relação à avaliação que fazem do programa/projeto ao qual participaram.

No teatro acho que foi muito assim, cansativo cantar aquelas musiquinhas, mas foi legal, a gente aprendeu bastante coisa, só foi muito infantil. Acho que deveriam mudar os personagens, fazer coisas mais legais. (EE 8).

O sujeito EE 7, ao participar de um programa com foco em educação ambiental, relatou que pensou em fazer o curso de biologia, em razão de sua participação no projeto.

Teve uma influência que era assim, acho que bióloga [...]. Cuidar das plantas, sabe? Da floresta [...].

Sobre o aprendizado escolar, EE 8 declara:

Acho que melhorou bastante, porque eu comecei a procurar mais na internet sobre medicina, essas coisas [...] e ciências foi mais legal também, a matéria ficou mais legal.

Ao tratar da participação do aluno no projeto Ver e Viver, o sujeito CO-EE 1 evidencia o aspecto saúde, com a seguinte declaração:

Ah, sem dúvida! As crianças sempre que vão para consulta, com uma necessidade imensa do uso dos óculos, coisa que muda o dia a dia da criança, porque a gente percebe no dia seguinte que colocou óculos, é outra criança! A gente começa a perceber melhora no caderno, rendimento melhor, é importante!

[...]

Eu acho que houve melhoria no aspecto de vida, porque a gente ficou bem mais tranquila, [...] Minha mãe mudou tudo em casa. Acho que mudança ocorreu mais para a área da saúde [...] eu tinha sinusite e minha mãe começou a clarear mais a casa, essas coisas, tirou um pouco da umidade, então daí eu sarei. (EE 5).

Dentre os sujeitos da pesquisa, 50% deles afirmaram que não há nada errado e, portanto, não consideraram necessárias mudanças, os demais 50% sugerem melhorias.

Eu achei que o teatro [...] devia ter mais, [...] para as pessoas aprenderem mais, porque eu achei legal! Explica bastante coisa e é divertido. (EE 8).

Sabe, só não gostei de uma coisa no teatro, aquela fumaça de gelo seco. Deu um negócio, tinha um cheiro meio esquisito. Falam que não tem cheiro, mas para mim deu dor de cabeça. O resto está tudo bom. Eu gostei! (EE 7).

Para mim está tudo ótimo, mas acho que as oficinas deveriam ser toda semana. Fale para eles (referindo-se aos diretores da empresa) que eu adoro as oficinas, o lanche. É tudo uma fábula! (EONG 1).

Entrar para a visita nas operações industriais. Foi bacana, foi super legal, não mudaria não. (CO-EE 3).

O conflito revela também falta de conhecimento dos sujeitos da pesquisa em relação aos programas/projetos desenvolvidos pela empresa.

Antes do seu desenvolvimento na comunidade, estes são apresentados em detalhes pela empresa ao coordenador da entidade que o sediará, na expectativa de que as informações sejam transmitidas ao público-alvo. O que se observa, no entanto, é que a comunicação entre empresa e beneficiário não se estabelece, pois este toma conhecimento do programa/projeto no momento em que participa. Se tivesse conhecimento prévio, participaria? Faria as mesmas sugestões de mudanças? Esta é mais uma condição que leva à reflexão sobre a forma de comunicação utilizada para estabelecer o diálogo entre empresa e comunidade, uma das partes interessadas que deve ter conhecimento das realizações corporativas que nela ocorrem e da metodologia usada para a execução de suas ações, programas/projetos.

A maioria das mudanças sugeridas pelos beneficiários dos programas/projetos empresariais aponta para o direcionamento de ações já previstas e executadas no processo de gestão da Responsabilidade Social Corporativa, o que reforça o desconhecimento por parte deles.

Envolver mais pessoas no projeto, na visita. (EE 4).

Eu mudaria. Tem que ser para todo mundo da escola, para todos verem que não é só a gente, que todo mundo visse o que tem que fazer na escola e não só uma série, aí ficaria melhor. (EE 5).

O Projeto Um Dia na ArcelorMittal recebe grupos de crianças/adolescentes para visita às instalações da empresa, com o máximo de 40 participantes, sem possibilidade de ampliar o atendimento por motivo de segurança do trabalho. No entanto, os coordenadores de escolas podem solicitar inscrições de outras turmas, tendo em vista que a programação é anual.

Com referência ao Prêmio ArcelorMittal de Meio Ambiente, o programa é oferecido a todas as escolas de ensino fundamental do município de Piracicaba, Rio das Pedras e Iracemápolis, cidades onde também existem atividades industriais da empresa.

Anualmente são convidadas aproximadamente 100 escolas, dentre as municipais, estaduais e particulares, totalizando aproximadamente 30 mil alunos. A participação e o número de alunos são definidos pela diretoria da instituição, pois demanda envolvimento dos educadores para trabalhar o tema em sala de aula, alinhado ao conteúdo programático escolar.

Então, eu acho que deveria ter mais novidade, muitas coisas diferentes do que a gente já fez, renovação por exemplo. (EONG 3).

Acho que tem poucas vagas para muitas mulheres gestantes. Às vezes elas querem fazer o curso. Como são 10 ou 15 moças, então se pudesse aumentar seria bom. Não sei se a empresa tem capacidade para isso, mas seria interessante. Muitas meninas reclamaram que não queriam ir por ter de ir a pé, se tivesse uma Van num ponto para pegar o pessoal, acho que ajudaria bastante, porque muitas vão a pé. Então, nesse sol quente, judia bastante! (EONG 7).

A pesquisa de interesse com a comunidade sugerida para o Projeto Nossa Comunidade já é realizada. A verificação dos interesses e expectativas dos beneficiários dos programas/projetos da empresa é uma ação prevista e executada no processo de gestão da Responsabilidade Social. Cada projeto conta com um formulário de avaliação de satisfação específico, no qual consta um campo para sugestões. Os resultados são avaliados e transformados em programação de atividades do ano subsequente de acordo com a opinião da maioria. Estes resultados permitem também a implantação de novas propostas oriundas destes registros.

Para aqueles que não participam dos programas/projetos da empresa, é realizado periodicamente diagnóstico participativo, com envolvimento dos presidentes dos centros comunitários. Como resultado deste processo, foram implantados dois projetos sociais em 2010, visando atender às comunidades.

A sugestão de ampliação da quantidade de vagas no Projeto Gestação sem Dúvidas é improcedente, pois a empresa disponibiliza anualmente 40 vagas, sendo preenchidas ao máximo, 50% deste número.

2.3.2 Resistência à Mudança

A fala dos sujeitos evidencia a ausência de análise crítica sobre os programas/projetos sociais oferecidos à comunidade. Há indisposição para refletir e buscar novas perspectivas.

Está tudo certo. As palestras, tudo o que acontece lá eu gosto demais, a única coisa errada é que deveria ser toda semana. Eu gostaria que as oficinas fossem mais frequentes. Para mim está ótimo! (EONG 1).

Expressam indisposição para refletir e pensar sobre as oportunidades. Ter liberdade para expressar opiniões é um caminho para o desenvolvimento, mas, a ausência de liberdade pode estar relacionada às condições sociais e econômicas e à própria privação do direito, embora esteja legalmente constituído. Mesmo considerando que nada está errado, sempre há o que melhorar.

Nada está errado, não mudaria nada, manteria como está. (EONG 6).

Eu acho que todo ano, todo mês deve ser mantido o mesmo artesanato. Eu acho que o ensino deles é bom. Não faria nada diferente. Para mim foi legal o que fizeram! (EONG 2).

Ah, não vejo necessidade de mudança, a gente só pede mais, que aconteçam mais cursos e palestras. Foi ótimo, até agora foi ótimo! (CO-EONG 4).

A fala de CO-EONG 4 demonstra satisfação pelo serviço oferecido e reforça a expectativa por mais atividades, evidenciando apenas o aspecto quantitativo e não qualitativo.

Participar dos programas/projetos sociais é uma condição de cidadania, pautada no direito, conforme apontam os depoimentos abaixo, mas também no dever e na responsabilidade de contribuir para a melhoria.

Não precisa de mudanças. Este é um dos principais projetos, é uma questão de saúde, cidadania [...].(CO-EONG 3).

Está tudo certo, porque o projeto é bom para todo mundo e todos têm o direito de fazer. Não mudaria nada. (EE 10).

Não vejo nada de errado no projeto, só acho que as pessoas do bairro deveriam participar mais e não participam. Com certeza se o pessoal fosse mais interessado, teria mais participação. (CO-EONG 1).

A percepção dos sujeitos mostra satisfação unânime, mas a fala de CO-EONG 1 evidencia contradição, quando se refere à falta de interesse de participar. Ora, se tudo está bom, por que não há a participação esperada? Remete mais uma vez, à reflexão sobre mudanças necessárias no processo de avaliação.

O atendimento, a forma como é feito o projeto estão certos, prestar esclarecimento aos pais. Se uma criança extrai um dente, vem o recadinho informando o procedimento realizado. Eu acho isso importante. O que eu sinto, sabe o que? É das crianças irem sozinhas. Eu penso [...] Nossa, como eles são corajosos! Acho que o

acompanhamento também é bom. Eles entram em contato com os pais sobre a criança que tem medo de tratar e não deixa, por exemplo. Aí os pais também podem acompanhar aqueles que têm problemas mais graves. Eu acho ótimo! Perfeito! (CO-EE 6).

A oportunidade de participar dos programas/projetos sociais desenvolvidos pelo poder público e iniciativa privada propicia melhores condições de saúde e qualidade de vida à população. Porém, esta não se torna condição única para o alcance destes resultados, é preciso que o público beneficiário reconheça a liberdade de avaliar de modo crítico os programas/projetos, se atendem suas expectativas, se estão certos, errados e que mudanças são necessárias.

Os depoimentos revelam a visão dos sujeitos em uma perspectiva de acomodação e conformismo, que não vislumbra mudanças e demonstra pouca criticidade em relação a propostas para melhoria.

Reconhecer a liberdade e o poder da crítica é importante passo para o desenvolvimento dos beneficiários e da própria comunidade onde estão situados. Alguns fatores, porém, contribuem para 'anestesiarem' a formação da consciência crítica, como a baixa escolaridade de parte dos sujeitos jovens e adultos (EONG) e a convivência das crianças e adolescentes (EE) com pais e responsáveis em igual condição.

2.3.3 Distanciamento entre o Resultado Real e Ideal dos Programas/Projetos Sociais

Foram muito significativas as observações dos sujeitos ao relatarem os efeitos que o programa/projeto, ao qual participaram, provocou em suas vidas, pois permitiram verificar que parte deles evidencia mudanças pontuais, imediatas. Outros efeitos mais duradouros, com impactos positivos, também são apontados.

Mudou muito a qualidade de vida e a ocupação do pessoal, de muitas mulheres que estavam aí sem saber o que fazer da vida e hoje participam disso aí com muito agrado. [...]. (CO-EONG 1).

Observa-se na fala acima a concepção da melhoria da qualidade de vida por um prisma limitado, baseado na possibilidade de ter uma ocupação. Ora, em que aspecto esta condição traz possibilidades de mudança efetiva na vida do sujeito?

Eu presenteio pessoas da minha família. São muitas coisas que a gente fez. [...]. Ensinei minha neta a fazer as coisas. Ela gostou. Aprendeu comigo a fazer guardanapo e outras coisas. (EONG 3).

O aprendizado exerce poder na vida dos beneficiários, porque com ele pode-se buscar outras perspectivas e oportunidades de vida. A sua transmissão a outras pessoas o torna perene. Mas em que aspecto vislumbra importantes transformações na vida dos sujeitos? Eles se utilizam deste aprendizado para buscar melhoria de vida? Como o fazem?

Os questionamentos revelam a ausência de uma metodologia de avaliação de impacto que permita conhecer e avaliar os efeitos causados pelos programas/projetos sociais.

O projeto ajudou no aprendizado. Existe relação entre saúde e educação. A gente precisa enxergar bem, estar bem alimentado para aprender. Toda essa questão da saúde interfere na aprendizagem, sempre agrega valor, não tanto quanto a gente gostaria, mas eu acho que sim. (CO-EE 5).

A importância do projeto na vida da criança beneficiária se apresenta como forma de mitigar obstáculos para o aprendizado escolar, segundo CO-EE 5. Sua fala evidencia, porém, que ainda faltam condições para tornar o resultado capaz de provocar mudanças mais profundas de vida.

Contribuiu para minha consciência de poder fazer coisas boas. Antes eu nunca tinha pensado nisso. [...]. Me ajudou a ter mais consciência do que é bom para o planeta. [...] Antes eu jogava lixo em qualquer lugar. Agora lá em casa compramos aquilo que joga lixo, cada um tem o seu. Antes eu misturava orgânico com plástico, metal e papel e isso muitas vezes causava um cheiro forte, ruim. Agora cada um tem seu lugarzinho. (EE 5).

Eu acho que na rua de casa teve melhoria [...] eles começaram a cuidar mais, sabe? Não deixam mais muito lixo na calçada, porque antes tinha bastante. Falei com a vizinha e ela começou a plantar árvores em seu quintal que é grande. (EE 6).

As falas de EE 5 e EE 6 mostram que participar do projeto foi importante para provocar mudança de atitudes nos participantes. Ações simples, porém de grande relevância, mas que também não provocam transformações efetivas em curto prazo.

Interfere bastante na autoestima da criança que está com todos os dentes pretos, sabe? Dente de leite ainda. [...] O próprio resultado dessa redução de cáries aponta isso, que eles estão aprendendo esses hábitos. (CO-EE 6).

É uma coisa que a gente vai avaliar de modo subjetivo, isso eu não sei te dizer. No momento não consigo me lembrar de alguma situação específica, mas é lógico que de uma forma ou outra tem influência. Como o nosso trabalho é a longo prazo, eu não sei te dizer. [...]. A curto prazo fica difícil de pontuar. (CO-EE 3).

Todos os depoimentos acima revelam que ocorrem mudanças na vida dos egressos dos programas/projetos sociais, porém pontuais, avaliadas de modo subjetivo e sem evidências de transformações efetivas.

O processo de gestão social dos programas/projetos corporativos compreende a avaliação como parte deste processo, mas ainda se dá de modo a mensurar somente a satisfação do público beneficiário.

Por ser um movimento relativamente novo no Brasil, demarcado historicamente nos anos de 1990, a Responsabilidade Social vem evoluindo e captando novas nuances, dentre elas, a avaliação de impacto social com o objetivo de verificar quais transformações efetivas ocorreram na vida dos beneficiários dos programas/projetos sociais.

Se por um lado, os sujeitos relatam a ocorrência de mudanças pontuais e pouco efetivas, de outro, são apontados importantes impactos positivos, de transformação perene na vida dos beneficiários identificados, no entanto, apenas por meio da presente investigação, pois não há, por parte da empresa, metodologia específica de mensuração dos impactos.

Eu tomava medicamentos para depressão e depois que comecei a participar das oficinas, deixei de tomar remédios e me curei. [...] Não sabia fazer nada. Nada, nada, nada. Lá (refere-se a São Paulo) a gente não tinha vontade e tinha bastante tempo, fui olhar, mas eu queria fazer as coisas impecáveis para meu filho, arrumar a casa, aqui não. [...]. Meu filho elogia bastante e fico muito feliz, nossa! Ele fala que fica mais despreocupado por eu morar aqui e fazer os meus trabalhos de artesanato do que ir a São Paulo. Aqui estou melhor, tenho mais amigos. [...] Todo mundo me conhece na escola (oficina de artesanato), me chama, buzina. É uma alegria só! É uma maravilha, antes das oficinas eu não tinha amigos, eu morava só em São Paulo. [...] Não quero mais voltar a São Paulo por causa das aulas. [...] Hoje eu acho que tenho capacidade, antes eu achava que não servia para nada. (EONG 1).

A fala de EONG 1 revela mudanças expressivas e transformações importantes nos aspectos da saúde, principalmente autoestima e participação nas decisões de seu cotidiano, que só foram possíveis por integrar-se no projeto Arte na Comunidade.

Mesmo com o crescente envolvimento da empresa na comunidade, há ainda carência de análises adequadas de avaliação. Na ArcelorMittal Piracicaba, as avaliações às quais são submetidos os programas/projetos corporativos se limitam à relatórios e formulários para medir a satisfação do público beneficiário. Aplicadas pela própria empresa, muitas vezes impedem que as opiniões dos participantes sejam expressas com fidedignidade.

Importante observar que a oportunidade da participação e do aprendizado é oferecida de igual forma aos beneficiários do projeto Arte na Comunidade, porém a maneira de se apropriar desta condição, frente ao objetivo de vida, faz diferença e modifica os resultados.

Tem pessoas que mudaram o modo de vida. Hoje elas usam o que aprenderam aqui, e fazem artesanatos justamente para vender e aumentar a renda da família. Já tiveram lucro com isso. (CO-EONG 1).

Outra mudança significativa se refere à condição da entidade, que tendo participado do Programa Pró-Voluntário, sofreu mudança efetiva com transformação social para a vida dos usuários atendidos. Serviços e recursos antes inexistentes passaram a fazer parte da rotina da instituição, como a criação de espaço para atendimento psicológico, aulas de informática e realização de eventos para angariar recursos financeiros.

A visão empreendedora da entidade permitiu que modificações imediatas fossem possíveis, sem deixar de vislumbrar, no entanto, perspectivas de mudanças futuras a partir das condições presentes. O espaço para realização de bingos com vistas à aquisição de recursos financeiros se apresenta como oportunidade efetiva e também de socialização.

Depois da participação no programa e reforma na instituição, conseguimos empreender projetos e ações há muito tempo idealizados, mas, não realizados porque não tínhamos recursos próprios. Agora há possibilidade de ministrar aulas de informática e espaço para atendimento psicológico, além da realização de bingos que angariam recursos para gente fazer mais e melhor. (CO-EONG 4).

A participação nos programas/projetos oferecidos pela empresa à comunidade assume maior relevância quando associada à consciência do dever de contribuir para melhorias perenes de vida e à forma de agir e fazer do beneficiário, o que se apresenta como uma interface do processo de cidadania.

Então, na hora que o médico falou da anemia, realmente eu estava com a doença e ele falou dos cuidados que precisava tomar e foi o que fiz. Houve muita melhoria na minha saúde, senão estaria anêmica até hoje. [...] A professora de música deu um CD para gente que ela tocava também. Ela explicou que acalmava o bebê, assim como a massagem para cólicas, com som de música. Aí eu falava assim: Isso aí é besteira. Acha que tem importância? E realmente teve, até hoje não me esqueço. (EONG 7).

Embora a realização do pré-natal seja uma condição exigida para a participação no Projeto Gestação sem Dúvidas, nem sempre esta proporciona às gestantes informações necessárias aos cuidados com a própria saúde e do recém-nascido. O compartilhamento de experiências com outras gestantes e a oportunidade de diálogo aberto com profissional especializado contribui para aprendizados e mudanças importantes. No entanto, o que se verifica é que não há, na empresa, metodologias de mensuração do impacto social causado na vida destas pessoas.

A criança vem chorando de dor de dente, da falta de consciência dos pais, sabe? De buscar um serviço de saúde que eles têm à disposição, mas não procuram. A gente resolve alguns dos problemas em sala de aula através desse projeto. [...] Interfere no aprendizado escolar, porque a gente tem caso de criança com dor de dente que não consegue prestar atenção na aula. (CO-EE 6).

O depoimento acima relata que o projeto se apresenta como uma solução imediata para questões que interferem no aprendizado escolar por meio do atendimento odontológico oferecido, mas, ao mesmo tempo, projeta condições que garantem melhoria efetiva da saúde bucal, por meio do ensinamento de hábitos adequados de saúde, higiene bucal e alimentação, não só aos beneficiários do projeto, mas, aos pais e educadores das escolas que o sediam e também frequentam.

Mais significativo que estancar a dor de dente é implantar valores sobre a importância e o cuidado com a saúde e higiene bucal. Os resultados obtidos por meio de metodologias específicas de avaliação de impacto apresentam

respostas para indicadores como melhoria do aprendizado escolar, redução da incidência de cáries e outras doenças bucais. O contexto evoca, mais uma vez, avanço no sistema de avaliação dos programas/projetos sociais corporativos, de modo a explicitar resultados das ações sociais da organização.

A percepção informal dos beneficiários dos programas/projetos, mesmo quando registrada formalmente, não garante a efetividade da mensuração dos resultados e impactos das ações sociais da empresa.

Esta é uma situação comum entre as empresas brasileiras. Segundo Peliano (2000), na região Sudeste do Brasil, constata-se que os resultados das ações para a comunidade não são avaliados. Apenas 12% das empresas declararam fazer avaliações documentadas, sendo que em 60% dos casos, o acompanhamento é feito pela própria empresa e nos outros 40% pela entidade executora das ações.

A evolução do modelo de Responsabilidade Social Corporativa, ainda vista como prática atual e ainda em construção suscita a revisão do processo de gestão, demandando atenção especial à avaliação, principalmente na definição de indicadores e critérios que garantam a clara compreensão e utilização destas informações pela empresa.

À medida que esta situação se concretiza, diminui o distanciamento entre o resultado real e ideal dos programas/projetos sociais e se assegura a mensuração dos impactos na comunidade, contribuindo para o redirecionamento das ações corporativas, se necessário.

CONCLUSÃO

Os estudos referentes aos impactos da prática da Responsabilidade Social Empresarial, ainda escassos, têm motivado instituições de ensino e pesquisa, estudiosos do tema, pesquisadores e profissionais de diferentes setores sociais à busca de respostas que possam contribuir para o desenvolvimento efetivo e duradouro dos resultados esperados pelos programas/projetos desenvolvidos, com vistas a mudanças na realidade de vida das demandas beneficiárias. De relevante abrangência, o tema remete à reflexão e entendimento da avaliação de impacto como forma de mensurar diferenças em cada situação, mudanças que se referem à melhoria efetiva na qualidade de vida.

O tema, no contexto dos objetivos do Grupo de Pesquisa Gestão Socioambiental e as Interfaces com as Expressões da Questão Social (GESTA), ligado ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, UNESP, Campus de Franca, no qual a autora se filiou, foi motivação para a realização da pesquisa na área. No âmbito da investigação aqui apresentada o objetivo geral volta-se a compreender para explicar o conjunto das ações sobre avaliação de impacto e, os específicos, aprofundar conhecimentos com relação às políticas inscritas no planejamento da empresa, tecer reflexões sobre as atividades desenvolvidas e analisar a representatividade das ações para aqueles que dela são parte integrante.

O Universo dos Programas e Projetos Sociais desenvolvidos pela Empresa e Fundação no município de Piracicaba permitiu desvelar o objeto de estudo focado na avaliação de impacto a partir da gestão corporativa.

Com o propósito de elucidar questões referentes ao tema foram elaborados alguns questionamentos que, por sua vez, geraram o pressuposto condutor da investigação para identificar as mudanças na vida dos participantes usuários dos programas/projetos sociais corporativos.

Teoricamente, o estudo buscou aprofundar conhecimento para explicar os conceitos relativos à Responsabilidade Social Corporativa e o processo de Avaliação de Impacto.

Os sujeitos, selecionados de acordo com os critérios estabelecidos, aceitaram, de forma unânime, a participar da investigação e cada um assinou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) em cumprimento a processo devidamente aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Faculdade de

Ciências Humanas e Sociais da UNESP, Campus Franca.

As entrevistas foram agendadas pela própria pesquisadora, diretamente com os sujeitos da pesquisa. O diálogo, estabelecido entre a pesquisadora e os entrevistados, foi aberto, com contato direto, face a face, possibilitando dirimir dúvidas, esclarecer pontos de vista sem, no entanto, interferir na fala dos entrevistados.

A pesquisa sobre o eixo teórico configurou-se também como meio imprescindível para estudo e reflexão do tema, permitindo análise, interpretação dos dados e leitura da realidade de forma crítica e questionadora.

O conjunto de informações referentes à realidade de investigação, ao perfil dos sujeitos e das instituições, bem como a fala deles, permitiram a produção do conhecimento de acordo com os objetivos prescritos pelo estudo.

Os sujeitos egressos incluem os coordenadores das ONGs, também provenientes dos programas/projetos sociais. A observação, no caso dos beneficiários, evidencia, após o desenvolvimento da presente pesquisa condição de vulnerabilidade e risco social, caracterizada por renda e escolaridade baixas, que, conseqüentemente, resultam no exercício de profissões que não requerem alto grau de escolaridade.

Quanto às falas dos sujeitos, de modo geral revelam que os programas/projetos sociais são importantes para melhoria da qualidade vida, provocam mudança de atitude a partir da aquisição do aprendizado, porém não incitam novas expectativas de vida que contribuam para superar a postura de acomodação, conformismo e disposição para refletir sobre mudanças mais efetivas.

Conhecer o perfil do público para o qual são desenvolvidos os programas/projetos sociais, suas expectativas e interesses constituiu-se no primeiro passo para a gestão social de qualidade, mas, é necessário o estímulo à participação ativa em todo o processo, do planejamento à avaliação, de modo a dar condições para o exercício da cidadania, pautada na liberdade de expressão.

As organizações privadas e outros atores sociais, como o Estado, as instituições e a sociedade civil organizada podem contribuir para a efetivação de mudanças na vida dos beneficiários de programas/projetos sociais, a partir do envolvimento e comprometimento com o público que atendem.

Para o assistente social, indubitavelmente, a Responsabilidade Social Corporativa expandiu as possibilidades de atuação e suscitou a criação de

um lugar único na divisão social e técnica do trabalho, configurando-se como oportunidade que requer profissionais preparados e tecnicamente habilitados para o exercício da Responsabilidade Social Corporativa.

Como forma de gestão, a Responsabilidade Social Corporativa precisa contar com metodologias de avaliação integrada ao processo que contempla as etapas de planejamento, execução e avaliação das ações sociais desenvolvidas.

As organizações empresariais, embora utilizem instrumentos de avaliação para mensurar os resultados econômicos e sociais, ainda estão muito longe de alcançar metodologias adequadas e exequíveis aos objetivos propostos, principalmente no que tange à esfera social, levando em conta tanto o cumprimento da função social inscrita na Constituição Federal de 1988 quanto à adesão ao movimento da Responsabilidade Social Empresarial.

O movimento da Responsabilidade Social suscita a compreensão da empresa socialmente responsável como empresa cidadã. Para Tachizawa (2006, p.85-86), há cinco estágios que identificam uma empresa como cidadã.

Estágio 1: a organização não assume responsabilidades perante a sociedade e não toma ações em relação ao exercício da cidadania. Não há promoção do comportamento ético.

Estágio 2: a organização reconhece os impactos causados por seus produtos, processos e instalações, apresentando algumas ações isoladas, no sentido de minimizá-los. Eventualmente, busca promover o comportamento ético.

Estágio 3: a organização está iniciando a sistematização de um processo de avaliação dos impactos de seus produtos, processos e instalações e exerce alguma liderança em questões de interesse da comunidade. Existe envolvimento das pessoas em esforços de desenvolvimento social.

Estágio 4: o processo de avaliação dos impactos dos produtos, processos e instalações está em fase de sistematização. A organização exerce liderança em questões de interesse da comunidade de diversas formas. O envolvimento das pessoas em esforços de desenvolvimento social é frequente. A organização promove o comportamento ético.

Estágio 5: o processo de avaliação dos impactos dos produtos, processos e instalações está sistematizado, buscando antecipar as questões públicas. A organização lidera questões de interesse da comunidade e do setor. O estímulo à participação das pessoas em esforços de desenvolvimento social é sistemático. Existem formas implementadas de avaliação e melhorias da atuação da organização no exercício da cidadania e no tratamento de suas responsabilidades públicas.

O *estágio 5* é o mais avançado e deve ser considerado como meta da organização. A exemplo do que ocorreu com a *ISO 9000*, de qualidade, e a *ISO 14000*, para meio ambiente, as certificações sociais surgiram há poucos anos nos Estados Unidos, com o objetivo de atestar que a organização, além de ter procedimentos internos corretos, participa de ações não lucrativas em áreas como cultura, assistência social, educação, saúde, ambientalismo e defesa de direitos. (TACHIZAWA, 2006, p. 86, grifo do autor).

Estratégias e diretrizes de atuação social, aliadas a um sistema de avaliação específico e à inclusão de todos os envolvidos (profissionais, beneficiários, executivos e demais *stakeholders*) conduzem a participação coletiva em todas as fases da gestão social.

Este processo requer conhecimento profundo da realidade de atuação que demanda ouvir o público beneficiário por meio do monitoramento das ações, avaliação de satisfação dos programas/projetos já existentes e de diagnóstico participativo para a implantação de novos, o que direciona a continuidade e o redirecionamento das ações a partir dos resultados apurados.

Submeter os programas/projetos à avaliação dos beneficiários implica na descoberta de questões e situações até então desconhecidas, subjetivas, no envolvimento conjunto e no espírito coletivo para buscar respostas e soluções.

Porém, a ausência de metodologias de avaliação mais específicas se apresenta como fator de comprometimento, que realmente faça diferença efetiva para alçar mudança na vida dos sujeitos, o que se revela em seus depoimentos.

Apesar da satisfação unânime dos beneficiários em participar dos programas/projetos sociais desenvolvidos pela empresa e do reconhecimento da importância que agregam às suas vidas, não foram observadas, na maioria dos sujeitos da pesquisa, mudanças significativas.

Dentre os sujeitos entrevistados poucos apontaram mudanças, a exemplo de um que relata a cura da depressão pela participação no Projeto Arte na Comunidade. E mudança na infraestrutura de uma entidade que gerou oportunidade de ampliação das atividades institucionais, de inclusão social e de geração de renda para a gestão da instituição, revelada por outro sujeito.

As falas dos sujeitos muitas vezes se deixam mascarar pelo fato da informação ser fornecida a um representante da empresa, deixando de mostrar fidedignidade e transparência esperadas. Apesar dos programas/projetos sociais evidenciarem bons resultados na vida dos beneficiários, embora de forma parcial,

são considerados importantes e apresentam alto nível de satisfação. Daí, a importância da ação interventiva do assistente social neste cenário no sentido de orientar para a análise crítica propositiva.

Os beneficiários precisam ter consciência que as mudanças e a concretização da participação ativa só ocorrem com o exercício do senso crítico, no sentido de pensar, tomar decisões, fazer parte dos processos sociais e agir para efetivar melhorias.

Considerando o caráter socioeducativo do Serviço Social e o compromisso da profissão com as classes sociais, é necessário que o assistente social estimule o pensar, agir e fazer de modo crítico incitando a participação dos beneficiários em todas as etapas do processo que, genericamente, incluem planejamento, desenvolvimento da ação, monitoramento e avaliação.

O conjunto desses fatores têm particularidades inerentes ao processo e, ao mesmo tempo, se integram para êxito e sucesso.

Do planejamento à avaliação, a pesquisa da realidade conduz o profissional ao conhecimento dos elementos constitutivos do campo de intervenção e das expectativas e anseios dos beneficiários dos programas/projetos. A atuação do assistente social é imprescindível na organização e mobilização dos envolvidos para a elaboração de diagnóstico participativo. A análise da conjuntura micro e macro política, a clareza dos indicadores para o direcionamento da ação e o alinhamento às políticas públicas locais se integram e agregam valor à elucidação da realidade interventiva.

Esta reflexão evidencia a importância do profissional de Serviço Social na gestão de programas/projetos sociais corporativos, como parte do processo da Responsabilidade Social Empresarial, que se apresenta cada vez mais como relevante fator de competitividade, na medida em que a empresa promove sua imagem, fortalece o relacionamento com a comunidade e os conceitos de cidadania, interna e externamente.

Participando de uma reunião interna na empresa a pesquisadora ouviu de um dos diretores: “Esta empresa traz em sua política, diretrizes, valores e princípios que orientam para a sua participação e contribuição nas causas sociais. Não se trata de querer ou não, se não estiver de acordo, o jeito é trabalhar em uma empresa que não comungue destes valores e princípios.” Este foi o depoimento do diretor da unidade, em 2012, para seus subordinados ao convocá-los para a

responsabilidade da participação em um dos programas sociais corporativos.

Mesmo considerando a Responsabilidade Social Corporativa como parte integrante da política de sustentabilidade da organização, ainda é possível ouvir os questionamentos de alguns funcionários: “Em tempos de crise, haverá continuidade dos programas/projetos sociais?” “Eles agregam algum valor à organização?”. Trata-se de uma minoria de pessoas, que embora recebam informações sobre os valores e princípios da organização, ainda insistem em acreditar que a empresa se sustentaria sem o desenvolvimento de programas/projetos sociais que, comprovadamente, contribuem com a melhoria na imagem, reputação e, principalmente, no desenvolvimento da comunidade onde está inserida.

Ora, não há como falar no conceito de sustentabilidade empresarial, sem considerar os aspectos econômico, ambiental e social.

A empresa que desenvolve ações, programas/projetos sociais e se limita a atribuir relevância ao desempenho econômico, avaliando resultados somente deste segmento, fica subordinada a um modelo superado de atuação social, pautado apenas no fazer por obrigação, de modo assistencialista e não estratégico.

Seguindo os preceitos da Responsabilidade Social, alinhados ao tripé da sustentabilidade (econômico-social-ambiental), a empresa precisa considerar importantes elementos analisados neste estudo para mudanças e reformulações da cultura que organiza a sua política.

Um deles refere-se ao direcionamento dos programas e projetos corporativos, de modo contundente, considerando as necessidades, expectativas e desejos do público-alvo para o alcance dos resultados. A leitura e análise crítica do cenário de atuação, realização de diagnóstico participativo, fortalecimento de diálogo entre a empresa e a comunidade e elaboração de metodologias exequíveis para o atendimento das demandas populacionais são ações inerentes à formação do assistente social e, portanto, ao exercício profissional. Este processo, realizado na empresa do município de Piracicaba, com a coordenação de profissional da área para a condução dos trabalhos da Responsabilidade Social, não se aplica em outros municípios nos quais os programas/projetos da organização são desenvolvidos.

Mesmo com esta importante condição na unidade de Piracicaba, a realidade expressa por meio da investigação, a necessidade de rever a gestão social, pois, ao mesmo tempo em que a satisfação dos beneficiários é certa e

unânime, revela incertezas, dúvidas, conflitos e desconhecimento tanto dos programas/projetos dos quais participaram como daqueles em desenvolvimento, o que indica que algo não está funcionando corretamente no processo da Responsabilidade Social da empresa.

Se a comunicação entre a empresa e a comunidade é parte do planejamento das ações sociais corporativas e se estabelece junto aos coordenadores das instituições que sediam os programas/projetos, qual a razão para o desconhecimento dos participantes? Este questionamento aponta para a necessidade de repensar o modo de comunicação entre a organização e o público-alvo. À medida que a empresa avança em práticas sociais, consideradas importantes para a gestão do próprio negócio, aumenta também sua responsabilidade para pensar, agir e promover transformações conjuntas. Não basta estabelecer planos, estratégias e diretrizes. É preciso provocar o compartilhamento de responsabilidades, de modo que se efetive a parceria com os atores sociais envolvidos na realidade em que está inserida e atua. Um dos princípios fundamentais da Responsabilidade Social Empresarial não se limita no fazer para a comunidade, mas, com a participação dela, o que representa disposição para buscar mudanças, e o próprio desenvolvimento.

Os resultados deste estudo evidenciaram, no entanto, que ao analisar os programas/projetos dos quais participam, os sujeitos o fazem sem criticidade, comprometimento e engajamento. Falta reconhecimento da liberdade e do poder de crítica, motivados, às vezes, pela situação de vulnerabilidade social, baixa escolaridade, renda econômica insuficiente e até pela privação dos serviços públicos e de assistência social.

Considerar a liberdade de expressão como principal fim e meio para o desenvolvimento implica o alcance da condição ideal de compreensão da capacidade humana de ação e oportunidade de mudança. Negar essa condição é assumir uma deficiência política que torna os participantes 'anestesiados'.

Esse processo evoca a atuação política dos organismos sociais locais, dentre eles, a empresa. Torna-se necessária revisão nas estratégias de relacionamento entre ela e a comunidade, no sentido de reforçar, ampliar e monitorar a participação efetiva dos beneficiários em todas as etapas do processo de planejamento como, também, estimular o envolvimento dos coordenadores das entidades sociais e instituições governamentais que sediam os programas/projetos

sociais (presidentes de associações de bairros, de ONGs, diretores de escolas públicas) para o desenvolvimento de ações conjuntas. Sem a participação dos principais envolvidos, não há fidedignidade na mensuração dos impactos dos programas/projetos, das ações sociais organizacionais e evidencia distanciamento entre os resultados reais e ideais dos efeitos na melhoria da qualidade de vida dos beneficiários.

Este estudo mostra efeitos pontuais de melhoria na qualidade de vida das demandas, mas, mostra também que não há efeito perene nem efetivo conforme expressam as falas dos sujeitos.

Em ambas as situações, observa-se a importância dos programas/projetos para melhoria da qualidade de vida, no entanto, não se constata novas expectativas nos beneficiários. Se foram importantes, por que não vislumbram perspectivas de mudança?

Embora o modelo de gestão social praticado pela empresa compreenda as etapas de planejamento, execução e avaliação das ações sociais desenvolvidas, ainda demanda aprimoramento, principalmente do sistema de avaliação, de modo que permita elucidar resultados de impactos através de metodologias exequíveis e aplicáveis à realidade de atuação. Esta condição suscita criação de indicadores e critérios que garantam a clara compreensão e utilização destas informações pela organização.

A dificuldade em conhecer os impactos da ação social corporativa pode estar relacionada à falta de visão estratégica da gestão organizacional, o que implica revisão da cultura que organiza as políticas de Responsabilidade Social Empresarial. As organizações empresariais ainda precisam avançar muito no que se refere à melhoria contínua desse processo.

Repensar a gestão social dos programas/projetos sociais corporativos, considerando a importância da avaliação, e em especial a de impacto social, imbuída de neutralidade e conhecimentos compartilhados entre todos os envolvidos constitui-se em real desafio.

A investigação sobre percepção dos erros e acertos e a análise da realidade apontam para outras questões que devem ser refletidas: a implantação de processo sistemático de avaliação de impacto, a fim de mensurar de modo mais efetivo os resultados dos programas/projetos desenvolvidos pela empresa na comunidade.

Conhecer os reais impactos da ação social empresarial, a motivação e o nível de envolvimento da empresa na comunidade torna-se a principal justificativa para avaliar os resultados dos programas/projetos.

A pesquisa contempla dois resultados esperados, um deles refere-se à socialização dos dados finais da pesquisa com os sujeitos da investigação, com responsáveis diretos pela empresa, professores e alunos do curso de Serviço Social e áreas afins, estimulando reflexões sobre as informações da pesquisa por meio de fóruns e debates, seminários, oficinas e reuniões.

O outro se refere a reflexões críticas sobre as ações corporativas e, principalmente, avaliação dos programas e projetos sociais com o setor responsável pela estrutura da organização empresarial para revisão e ampliação das políticas de Responsabilidade Social por ela desenvolvidas e, por que não dizer na alocação de recursos específicos para avaliação de impacto quer seja por meio de sua fundação empresarial e das unidades produtivas que incorporam a prática da Responsabilidade Social.

REFERÊNCIAS

ABREU, M. M.; CARDOSO, F.G. Mobilização social e práticas educativas. In: CFESS. (Org.). **Serviço Social: direitos e competências profissionais**. Brasília,DF: ABEPSS, 2009.

ADULIS, D. Como planejar a avaliação de um projeto social? **Revista do Terceiro Setor**, São Paulo, n. 4, p. 28-32, jun. 2002.

AGUILAR, M. J.; ANDER-EGG, E. **Avaliação de serviços e programas sociais**. Petrópolis: Vozes, 1994.

ARMANI, D. **Como elaborar projetos?** Guia prático para elaboração e gestão de projetos sociais. Porto Alegre: Tomo, 2002.

ASHLEY, P. A. (Coord.). **Ética e responsabilidade social nos negócios**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

BAPTISTA, M. V. **Planejamento social: intencionalidade e instrumentação**. 2. ed. São Paulo: Veras, 2002.

BARBIERI, J. C. O local e o global na implantação do desenvolvimento sustentável. In: CABRAL, A.; COELHO, L. (Org.). **Mundo em transformação: caminhos para o desenvolvimento sustentável**. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

BARREIRA, M. C. R. N. **Avaliação participativa de programas sociais**. 2. ed. São Paulo: Veras; Lisboa: CPIHTS, 2002.

_____.; CARVALHO, M. do C. B. de C. **Tendências e perspectivas na avaliação de políticas e programas sociais**. São Paulo: Ed. IEE/PUC-SP, 2001.

BEHRING; E. R.; SANTOS, S. M. de M. Questão social e direitos. CFESS. (Org.). **Serviço Social: direitos e competências profissionais**. Brasília, DF: ABEPSS, 2009.

BOBBIO, N. **Igualdade e liberdade**. Tradução de Nelson Coutinho. 3. ed. Rio de Janeiro: Ediouro, 1997.

_____. **Elogio da serenidade e outros escritos morais**. Tradução de Aurélio Nogueira. São Paulo: Ed. UNESP, 2002.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. **Diário Oficial da União**, Poder Legislativo, Brasília, DF, 5 out. 1988. Anexo. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 15 jan. 2013.

_____. Constituição da República Federativa do Brasil de 1967. **Diário Oficial da União**, Poder Legislativo, Brasília, DF, 24 jan. 1967. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao67.htm>. Acesso em: 15 jan. 2012.

BRASIL. Constituição da Política do Império do Brasil, elaborada por um Conselho de Estado e outorgada pelo Imperador D. Pedro I, em 25.03.1824. **Coleção das leis do Império do Brasil de 1824**. p. 7. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/Ccivil_03/Constituicao/Constituicao24.htm> Acesso em: 19 jan. 2012.

_____. Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil de 24 de fevereiro de 1891. **Diário Oficial da União**, Poder Legislativo, Brasília, DF, 24 fev. 1891. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Constituicao91.htm>. Acesso em: 15 jan. 2012.

_____. Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil de 16 de julho de 1934. **Diário Oficial da União**, Poder Legislativo, Brasília, DF, 16 jul. 1934. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao34.htm>. Acesso em: 15 jan. 2012.

_____. Constituição dos Estados Unidos do Brasil, de 10 de novembro de 1937. **Diário Oficial da União**, Poder Legislativo, Brasília, DF, 10 nov. 1937. Disponível em: <http://bd.camara.gov.br/bd/bitstream/handle/bdcamara/1765/constituicao_1937_texto.pdf?sequence=6>. Acesso em: 15 jan. 2012.

_____. Constituição dos Estados Unidos do Brasil de 18 de setembro de 1946. **Diário Oficial da União**, Poder Legislativo, Brasília, DF, 19 set. 1946. Disponível em: <http://bd.camara.leg.br/bd/bitstream/handle/bdcamara/3884/constituicao_1946_texto.pdf?sequence=1>. Acesso em: 15 jan. 2012.

_____. **Política Nacional de Assistência Social**. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome: Secretaria Nacional de Assistência Social, 2004.

_____. Lei n. 6.404 de 15 de dezembro de 1976. Dispõe sobre as sociedades por ações. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 17 dez. 1976. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6404consol.htm>. Acesso em: 15 jan. 2012.

BREVIDELLI, S. R. A função social da empresa: olhares, sonhos e possibilidades. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 5, n. 43, jul. 2000. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/1152/a-funcao-social-da-empresa>>. Acesso em: 31 jan. 2011.

BIRD, F.; GRIESSE, M. A. (Org.) **Responsabilidades sociais**: práticas de empresas internacionais na América Latina. Piracicaba: Ed. Unimep, 2007.

BORBA, E. R. de L.; BORSA, L. R.; ANDREATTA, R. **Terceiro setor**: responsabilidade social e voluntariado. Curitiba: Champagnat, 2001.

CABRAL, A.; COELHO, L. (Org.). **Mundo em transformação**: caminhos para o desenvolvimento sustentável. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

CAMPOS, E. (Org.). **Sociologia da burocracia**. 4. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

CANO, I. **Introdução à avaliação de programas sociais**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2006.

CARDOSO, F. G. Questão social: fenômeno vinculado à histórica luta de classes e determinante básico do Serviço Social como profissão. **Ser Social**, Brasília, DF, n. 6, p. 79-94, jan./jun. 2000.

CARVALHO, M. C. B. Avaliação de projetos sociais. In: ÁVILA, C. M. **Gestão de projetos sociais**. 3. ed. São Paulo: Associação de Apoio ao Programa de Capacitação Solidária, 2001. (Gestores sociais).

CASTRO, L. S. **Função social da empresa no código civil de 2002**. Franca. Disponível em: <[http://www.francaunesp.br/Liliane Socorro de Castro](http://www.francaunesp.br/Liliane_Socorro_de_Castro)> Acesso em: 31 jan. 2011.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1978.

CESAR, M. J. **Empresa cidadã**: uma estratégia de hegemonia. São Paulo:, Cortez, 2008.

CHIANCA, T.; MARINO, E.; SCHIESARI, L. **Desenvolvendo a cultura de avaliação em organizações da sociedade civil**. São Paulo: Global, 2001.

CHIOCHETTA, J. C.; HATAKEYAMA, K.; LEITE, M. L. G. Evolução histórica da indústria brasileira: desafios, oportunidades e formas de gestão. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENSINO DE ENGENHARIA, 1., 2004, Brasília, DF. **Anais...** Brasília, DF: COBENGE, 2004.

CNPq. Diretório dos Grupos de Pesquisa no Brasil. **Grupo Gesta**: Gestão socioambiental e interface com a questão social. Disponível em: <[http://plsq11.cnpq.br/buscaoperacional/barradetalhegrupo.jsp? grupo=03306108 E1MHO2](http://plsq11.cnpq.br/buscaoperacional/barradetalhegrupo.jsp?grupo=03306108E1MHO2)>. Acesso em: 12 jan. 2011.

COHEN, E.; FRANCO, R. **Avaliação de projetos sociais**. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

CORTELLA, M. S. **Qual é a sua obra?** inquietações positivas sobre gestão, liderança e ética. São Paulo: Vozes, 2007.

COSAC, C. M. D.; MAIA, M. A. **Trabalho de iniciação científica**: normas, estrutura, estética. Franca: Ed. UNESP/FHDSS, 2007.

_____. **Trabalho de iniciação científica**: normas, estrutura, estética. Franca. Ed. UNESP, 2007.

COSAC, C. M. D. **As práticas profissionais dos assistentes sociais: dimensão interventiva na agroindústria canavieira - região de Ribeirão Preto**. 1998. 257 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Faculdade de História, Direito e Serviço Social, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Franca, 1998.

COSTA, J. B. A.; MACEDO, N. A. W. P. de. Poder público local e políticas públicas: algumas considerações sobre avaliação. In: JORNADA INTERNACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS, 2., 2005, São Luís. **Anais...** São Luís-MA: Universidade Federal do Maranhão, 2005.

COUTINHO, J. Desmistificando o “terceiro setor”. **Revista Espaço Acadêmico**, São Paulo, ano 3, n. 25, p. 1-4. jun. 2003. Resenha.

CREMA, P. H. A função social da empresa. **Artigo.com**. Disponível em: <<http://www.artigos.com/artigos/comunicados-de-imprensa-press-releases/empresas/a-funcao-social-da-empresa-14221/artigo/#.UvEPqbRmPfU>>. Acesso em: 2 maio 2011.

CRUZ, C.; RIBEIRO, U. **Metodologia científica: teoria e prática**. 2. ed. Rio de Janeiro: Axcel Books do Brasil Editora, 2004.

D’AMBROSIO, D.; MELLO, P. C. A responsabilidade que dá retorno social. **Gazeta Mercantil**, São Paulo, 10 nov. 1998, p. c-8.

DIMENSTEIN, G. **O cidadão de papel: a infância e os direitos humanos no Brasil**. São Paulo: Ática, 1998.

FERNANDES, R. C. Os movimentos da sociedade civil organizada. In: UNIETHOS. **Educação para a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável: despertamento para a ação**. mod. 1. São Paulo: UNIETHOS, 2004.

FISCHER, R. M.; BOSE, M.; LIN, F. K. Redes sociais: novos arranjos para a sustentabilidade. In: CABRAL, A; COELHO, L. (Orgs.). **Mundo em transformação: caminhos para o desenvolvimento sustentável**. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

FURTADO, Celso. **O mito do desenvolvimento econômico**. 3. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1974.

_____. **Formação econômica do Brasil**. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

_____. **Projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

IDEIA SUSTENTÁVEL: Para quem quer liderar uma nova economia. São Paulo, ano 9, n. 34, dez. 2013.

INOJOSA, R. M. Redes de compromisso social. **RAP**, Rio de Janeiro, v. 33, n. 5, p. 115-141, set./out. 1999.

PÓLIS. Instituto de Estudos e Formação e Assessoria em Políticas Sociais. **Revisão do Plano Diretor de Desenvolvimento de Piracicaba**: Relatório I – Leitura técnica e participativa. Piracicaba: Prefeitura Municipal de Piracicaba/IPPLAP, 2003.

JOSÉ FILHO; M.; DALBERIO, O. (Org.) **Desafios da pesquisa**. Franca: Ed. Unesp-FHDSS, 2006.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

_____. **Técnicas de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MARINO, E. **Manual de avaliação de projetos sociais**. 2. ed. São Paulo: Saraiva; Instituto Ayrton Senna, 2003.

MARX, K.; ENGELS, F. **Obras escolhidas**. São Paulo: Alfa-Ômega, 1980. v.1.

MELO NETO, F. P.; FROES, C. **Responsabilidade social e cidadania empresarial: a administração do terceiro setor**. 2. ed. São Paulo: Quality Mark, 2001.

MENEGASSO, M. E. Responsabilidade social das empresas: um desafio para o Serviço Social. **Katálysis**, Florianópolis, n. 5, p. 63-71, jul./dez. 2004.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

_____. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 12. ed. São Paulo: Hucitec, 2010.

MONTAÑO, C. **Terceiro setor e questão social: crítica ao padrão emergente de intervenção social**. São Paulo: Cortez, 2002.

MUITO além da filantropia. **Revista Destaque**. Hortolândia, ano 5, n. 16, p. 50. set. 2004.

OLIVEIRA, C. R. **História do trabalho**. 2. ed. São Paulo: Ática, 1991.

OLIVEIRA, J. A. Responsabilidade social em pequenas e médias empresas. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 24, n. 4, p. 203-210, out./dez. 1984.

PÁDUA, E. M. M. de. **Metodologia de pesquisa: abordagem teórico-prática**. Campinas-SP: Papyrus, 1996 (Coleção Magistério: Formação e trabalho pedagógico).

PALERMO, C. E. C. A função social da empresa e o novo código civil. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 8, n. 62, 1 fev. 2003. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/3763>>. Acesso em: 31 jan. 2011.

PELIANO, Anna Maria T. Medeiros. **A iniciativa privada e o espírito público: um retrato da ação social das empresas no Sudeste brasileiro.** Brasília: Instituto de Pesquisa Aplicada (IPEA), 2000.

PIMENTEL, R. C. (Org.). **Estado, economia, trabalho e sociedade: o mosaico de uma nação.** Franca: Ed. Unifran, 2010.

PROUDHON, P. J. **O que é a propriedade.** São Paulo: Martins Fontes, 1988.

RAICHELLIS, R. O trabalho do assistente social na esfera estatal. In: CFESS. (Org.). **Serviço Social: direitos e competências profissionais.** Brasília-DF: ABEPSS, 2009.

RAPOSO, R. Avaliação de ações sociais: uma abordagem estratégica. In: ÁVILA, C. M. (Coord.). **Gestão de projetos sociais.** 3. ed. São Paulo: Associação de Apoio ao Programa Capacitação Solidária, 2001. (Gestores sociais).

REIS, L. G. C. **Avaliação de projetos como instrumento de gestão.** Disponível em: <http://www.rits.org.br/gestao/ge_tmessant_nov99.cfm> Acesso em: 28 jan. 2011.

RICHARDSON, R. J. e col. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1989.

RICO, E. M. (Org.). **Avaliação de políticas sociais: uma questão em debate.** 4. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

ROCHA, F. F. **A função social da propriedade privada e o movimento da responsabilidade social empresarial. 2010.** Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) - Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Franca, 2010.

RODRIGUES, M. C. P. **Ação social das empresas privadas: como avaliar resultados? a metodologia EP2ASE.** Rio de Janeiro: FGV, 2005.

ROMANELLI, F. Programas da Belgo atendem 62 mil pessoas. **Jornal de Piracicaba,** Piracicaba. 25 dez. 2004.

_____. Empresa também investe em cultura. **Jornal de Piracicaba,** Piracicaba, 25 dez. 2004.

SACHS, I. **Dilemas e desafios para o desenvolvimento sustentável no Brasil.** Rio de Janeiro: Garamond, 2007.

SCHWARTZ, E.; NOGUEIRA, V. M. R. Exclusão social: a desigualdade do século XX. **Ser Social,** Brasília-DF, n. 6, p. 95-118, jan./jun. 2000.

SEABRA, G. de F. **Pesquisa científica: o método em questão.** Brasília-DF: Universidade de Brasília, 2001.

SEN, A. **Desenvolvimento como liberdade.** Tradução Laura Teixeira Motta. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

SERRA, Rose M. S. **Crise de materialidade no Serviço Social**: repercussões no mercado profissional. São Paulo: Cortez Editora, 2000. 200p.

SILVA, M. O. S. (Org.) **Avaliação de políticas e programas sociais**: teoria e prática. São Paulo: Veras, 2001.

TACHIZAWA, T. **Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa**: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

_____. **Gestão ambiental e sustentabilidade social corporativa**: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

TELES, G. F. S. **A função social da empresa**. 2005. Disponível em: <<http://blog.newtonpaiva.br/direito/wp-content/uploads/2012/08/PDF-D13-03.pdf>> Acesso em: 31 jan. 2011.

TELES, V. S. Questão social: afinal do que se trata? **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 10, n.4, p.85-95, out./dez.1996.

TEODÓSIO, A. dos S. de S. No “olho do furacão” das alianças intersetoriais: o público e o privado na agenda social brasileira. In: CABRAL, A; COELHO, L. (Org.). **Mundo em transformação**: caminhos para o desenvolvimento sustentável. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

TEIXEIRA, J. B. Formulação, administração e execução de políticas públicas. CFESS. (Org.). **Serviço Social**: direitos e competências profissionais. Brasília, DF: ABEPSS, 2009.

TRANSFORMING tomorrow. Pela Responsabilidade Corporativa. **Revista Boldspirit**: ArcelorMittal, Brasília, DF, ed. 3. p. 14, jul. 2008.

VAITMAN, J.; RODRIGUES, R. W. S.; SOUSA, R. P. S. **O sistema de avaliação e monitoramento das políticas sociais e programas sociais**: a experiência do ministério do desenvolvimento social e combate à fome no Brasil. Brasília, DF: UNESCO. 2006.

VALARELLI, L. L. **Indicadores de resultados de projetos sociais**. Disponível em: <http://www.cbn.org.br/redemi/download/indicadores_resultados_projetos_sociais.pdf> Acesso em: 4 fev. 2011.

YAZBEK, M. C.; MARTINELLI, M.L.; RAICHELIS, R. O. Serviço Social brasileiro em movimento: fortalecendo a profissão na defesa dos direitos. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, ano 29, n. 95, p. 5-32, esp. 2008.

WORTHEN, B. R.; SANDERS, J.R.; FITZPATRICK, J. L. **Avaliação de programas**: concepções e práticas. São Paulo: Gente : Edusp, 2004.

APÊNDICES

**APÊNDICE A – Egressos - Público-Alvo de Programas e Projetos Sociais em
Escolas de Ensino Fundamental**

PROGRAMA/PROJETO que frequentou: _____

INSTITUIÇÃO: _____

Endereço: _____

Bairro: _____

Perfil

Idade: _____

Data de Nascimento: ___/___/___

Escolaridade _____

Continua estudando? (...) Sim (...) Não

Onde – Nome da Escola: _____

Bairro: _____ Cidade: _____

Ano: _____

Matrícula: Ensino Fundamental _____ Ensino Médio _____

Exerce alguma outra atividade? () Sim () Não

Qual? _____

Com remuneração? () Sim () Não

Local de moradia: _____

Endereço: _____

Rua: _____

Bairro: _____

Cidade: _____

LEVANTAMENTO SÓCIO-FAMILIAR

Nº	Nomes	Relação Familiar	Idade	Escolar.	Profissão	Renda Individual	Perca pita
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
Total							

Participar do programa/projeto teve importância em sua vida?

() Sim () Não

Por quê? _____

Você encontrou no município os serviços que o projeto te ofereceu?

() Sim. Quais? _____

() Não.? Explique: _____

Depois de participar do programa/projeto, você sentiu motivação para buscar novos projetos de vida?

() Sim. Explique: _____

() Não. Por que? _____

Houve melhoria na sua qualidade de vida?

() Sim. Explique: _____

() Não. Por que? _____

Assinale os campos abaixo e atribua de 1 a 10 o grau de melhoria.

Melhoria	Assinale com um "X"	Grau de Melhoria de 1 a 10
Saúde		
Aprendizado escolar		
Geração ou aumento de renda familiar		
Conhecimentos/Habilidades		
Consciência dos direitos/Cidadania		
Valores		
Autoestima		
Mudança de atitudes		

APÊNDICE B – Egressos - Público-Alvo de Programas e Projetos em Organização Não Governamental (ONG)

PROGRAMA/PROJETO que frequentou: _____

INSTITUIÇÃO: _____

Perfil

Idade: _____

Data de Nascimento: ___/___/___

Escolaridade _____

Profissão: _____

Exerce alguma outra atividade? () Sim () Não

Qual? _____

Com remuneração? () Sim () Não

Local de moradia:

Rua: _____

Bairro: _____

LEVANTAMENTO SÓCIO-FAMILIAR

Nº	Nomes	Relação Familiar	Idade	Escolar.	Profissão	Renda Individual	Per capita
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
Total							

Participar do programa/projeto teve importância em sua vida?

() Sim () Não

Por quê? _____

Você encontrou no município os serviços que o projeto te ofereceu?

() Sim. Quais? _____

() Não.? Explique: _____

Depois de participar do programa/projeto, você se sentiu motivação para buscar novos projetos de vida?

() Sim. Explique: _____

() Não. Por quê? _____

Houve melhoria na sua qualidade de vida?

() Sim. Explique: _____

() Não. Por quê? _____

Assinale os campos abaixo e atribua de 1 a 10 o grau de melhoria.

Melhoria	Assinale com um "X"	Grau de Melhoria de 1 a 10
Saúde		
Aprendizado escolar		
Geração ou aumento de renda familiar		
Conhecimentos/Habilidades		
Consciência dos direitos/Cidadania		
Valores		
Autoestima		
Mudança de atitudes		

APÊNDICE C - Perfil da Instituição - Coordenadores**PROGRAMA/PROJETO:** _____**INSTITUIÇÃO:** _____**Perfil**

Nome da instituição: _____

Data da fundação: _____

Público-alvo: _____

Tipo: () Organização Não Governamental () Escola

Número de funcionários: _____

Número de voluntários (se houver): _____

Constituição organizacional

Nº	Funcionário	Cargo	Formação	Escolaridade	Tempo
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
Total					

Atividades Oferecidas e Público-Alvo

O programa/projeto foi importante para a instituição?

() Sim () Não

Por quê? _____

O atendimento oferecido pelo programa/projeto poderia ser feito exclusivamente pela instituição?

() Sim () Não

Por quê? _____

O programa/projeto motivou a instituição a ampliar as atividades oferecidas?

() Sim. Quais? _____

() Não. Por quê? _____

Houve melhora na qualidade de vida do público beneficiário?

() Sim. Explique: _____

() Não. Por quê? _____

Se sim, em quais aspectos? Assinale os campos abaixo e atribua de 1 a 10 o grau de melhoria.

Melhoria	Assinale com um "X"	Grau de Melhoria de 1 a 10
Saúde		
Aprendizado escolar		
Geração ou aumento de renda familiar		
Conhecimentos/Habilidades		
Consciência dos direitos/Cidadania		
Valores		
Autoestima		
Mudança de atitudes		

Você faria alguma mudança no projeto?

() Sim. Quais? _____

() Não. Por quê? _____

Você indicaria o projeto para outra instituição?

() Sim () Não

Por quê? _____

APÊNDICE D - Sujeitos

A participação no programa/projeto influenciou da escolha da sua profissão?

Por quê? _____

Em sua opinião, o que está certo no desenvolvimento do projeto?

O que está errado? Por quê?

O que precisa mudar?

ANEXOS

Anexo A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

NOME DO PARTICIPANTE: Ana Lúcia Scagnolato
 DATA DE NASCIMENTO: 11/04/67 IDADE: 47
 DOCUMENTO DE IDENTIDADE: TIPO: SSP Nº 17.070.530-4 SEXO: M () F (x)
 ENDEREÇO: Rua das Sesmarias, 232
 BAIRRO: – Nova Piracicaba CIDADE: Piracicaba ESTADO: SP
 CEP: 13.405-269 FONE: (19) 3301-16321

Eu, Ana Lúcia Scagnolato declaro, para os devidos fins ter sido informado verbalmente e por escrito, de forma suficiente a respeito da pesquisa: **(O Serviço Social e a Avaliação de Impacto na gestão de programas e Projetos Sociais Empresariais)**. O projeto de pesquisa será conduzido por **(Ana Lúcia Scagnolato)**, do **(Programa de Pós-Graduação em Serviço Social)**, orientado pelo Prof (a). Dr(a) **(Claudia Maria Daher Cosac)**, pertencente ao quadro *docente* **(Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho – Faculdade de Ciências Humanas e Sociais)**. Estou ciente de que este material será utilizado para apresentação de: **(Tese,)** observando os princípios éticos da pesquisa científica e seguindo procedimentos de sigilo e discrição. (Compreender a questão da Responsabilidade Social Empresarial para explicar os impactos provocados no público-alvo beneficiário dos programas e projetos sociais desenvolvidos pela organização empresarial, sob gestão do Serviço Social, através por meio do processo de avaliação). Fui esclarecido sobre os propósitos da pesquisa, os procedimentos que serão utilizados e riscos e a garantia do anonimato e de esclarecimentos constantes, além de ter o meu direito assegurado de interromper a minha participação no momento que achar necessário.

Franca, de de .

Assinatura do participante

Pesquisador Responsável
 Nome: Ana Lúcia Scagnolato
 Endereço: Rua das Sesmarias, 232
 Tel: (019) 3301-1631
 E-mail: ana.leme@arcelormittal.com.br

Orientador
 Prof. ^(a) Dr. ^(a) Claudia Maria Daher Cosac
 Endereço: Rua Garibaldi, 806 apto 501 Ribeirão Preto-SP
 Tel: 016-3234-1615
 E-mail:claudiacosac@hotmail.com

(Obs: Documento assinado em 03 (três) vias)