

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS**

Mariana Xavier Thedy

**As contribuições da Responsabilidade Social na Unidade Básica
de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros sob a perspectiva de seus
colaboradores**

Orientadora: Prof^a.Dra. Elaine Di Diego Antunes

**Porto Alegre
2006**

Mariana Xavier Thedy

As contribuições da Responsabilidade Social na Unidade Básica de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros sob a perspectiva de seus colaboradores

**Trabalho de Conclusão do Curso
de Graduação em Administração
de Empresas**

Orientadora: Prof^a.Dra. Elaine Di Diego Antunes

**Porto Alegre
2006**

Mariana Xavier Thedy

As contribuições da Responsabilidade Social na Unidade Básica de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros sob a perspectiva de seus colaboradores

Trabalho de Conclusão de Curso para obtenção do grau de Bacharelado em Administração de Empresas na Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Conceito final:

Aprovado em ____ de _____ de 2006.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dra. Elaine Di Diego Antunes – UFRGS

Prof. Dr. Luís Felipe M. do Nascimento – UFRGS

AGRADECIMENTOS

A minha orientadora, **ELAINE DI DIEGO ANTUNES**, referência em determinação e sabedoria.

A todos os colaboradores da **ASSOCIAÇÃO HOSPITALAR MOINHOS DE VENTO**, que de alguma forma contribuíram para este estudo; especialmente aos **COLABORADORES e GESTORES** da Unidade Básica de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros, pela receptividade e confiança.

A minha mãe, **ZAIDA EMÍLIA XAVIER THEDY**, pelo incansável companheirismo.

A meu pai, **RAUL CEZAR VASCONCELLOS THEDY**, pelo apoio e dedicação incondicional.

A meu querido **GUSTAVO**, pela compreensão e carinho.

Aos **AMIGOS**, pela paciência ao meu momento de vida.

RESUMO

O tema Responsabilidade Social Empresarial está cada vez mais na pauta do dia no mundo dos negócios. As empresas tentam buscar oportunidades nessa área, pois o consumidor pressiona o comportamento ético nas organizações e valoriza ações socialmente responsáveis. A Associação Hospitalar Moinhos de Vento é uma organização que apresenta suas ações de Responsabilidade Social, anualmente, através do seu Balanço Social e também no *website* da empresa. Dessa maneira, este trabalho busca identificar e analisar as contribuições de um Projeto Externo do Hospital - a Unidade Básica de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros, sob a perspectiva do seu público interno – os colaboradores. Para isso, há um referencial teórico acerca do tema em que se abordam os conceitos, os benefícios, os desafios e as justificativas da Responsabilidade Social. O estudo ainda apresenta os resultados obtidos, que se mostram satisfatórios em muitos aspectos (por exemplo, a melhoria da qualidade de vida da comunidade), porém ainda constata-se possibilidades a melhorar (como as ações voltadas para o público interno). Há depoimentos a respeito do tema e do trabalho desenvolvido que demonstram o quanto a Responsabilidade Social da AHMV tem contribuído, em especial, para com a sociedade.

Palavras-Chave: Responsabilidade Social, desafios da Responsabilidade Social, justificativas para Responsabilidade Social, Ilha Grande dos Marinheiros, projetos sociais, contribuições da Responsabilidade Social.

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Filantropia e Responsabilidade Social _____	20
FIGURA 2: Responsabilidade Social Interna X Responsabilidade Social Externa _____	23
1 APRESENTAÇÃO _____	8
1.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA _____	9
1.2 ASSOCIAÇÃO HOSPITALAR MOINHOS DE VENTO _____	12
1.2.1 Unidade Básica de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros _____	14
1.3 OBJETIVOS DA PESQUISA _____	16
1.3.1 Objetivo Geral _____	16
1.3.2 Objetivos Específicos _____	17
1.4 JUSTIFICATIVA _____	17
2 REVISÃO TEÓRICA _____	19
2.1 RESPONSABILIDADE SOCIAL _____	19
2.1.1 Indicadores Ethos de Responsabilidade Social _____	26
2.2 BENEFÍCIOS E DESAFIOS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL _____	29
2.3 JUSTIFICANDO A RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL _____	34
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS _____	41
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA _____	41
3.2 PARTICIPANTES DO ESTUDO _____	42
3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS _____	43
3.4 TÉCNICAS DE TRATAMENTO E ANÁLISE _____	44
3.5 LIMITAÇÕES DA PESQUISA _____	45
4 RESULTADOS DA PESQUISA _____	47
4.1 CONCEITUAÇÕES _____	47
4.2 RESPONSABILIDADE SOCIAL INTERNA _____	51
4.2.1 A posição dos gestores sobre a Responsabilidade Social Interna _____	51
4.2.2 A posição dos demais colaboradores sobre a Responsabilidade Social Interna _____	53
4.3 RESPONSABILIDADE SOCIAL EXTERNA _____	56
4.3.1 Unidade Básica de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros _____	58
4.3.2 As Parcerias _____	61
4.3.3 A Comunidade Ilha Grande dos Marinheiros _____	62

4.4	MELHORIAS NA UNIDADE DE SAÚDE ILHA GRANDE DOS MARINHEIROS	65
4.5	BENEFICIADOS COM A RESPONSABILIDADE SOCIAL	68
4.6	CONTRAS E DESVANTAGENS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL	71
4.7	JUSTIFICATIVAS PARA ADOTAR PRÁTICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	75
4.8	VALORES ENVOLVIDOS	79
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	84
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
	ANEXOS	91
	ANEXO A - Parte do Balanço Social AHMV 2005	92
	ANEXO B – Roteiro de Entrevista para Gestores	102
	ANEXO C - Roteiro de Entrevista para Colaboradores	103
	ANEXO D - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	104

1 APRESENTAÇÃO

O presente estudo se propõe a identificar e analisar as contribuições das ações de Responsabilidade Social desenvolvidas pela Associação Hospitalar Moinhos de Vento (AHMV) sob a perspectiva de seus colaboradores (gestores e demais colaboradores). Para isso, foi escolhido um projeto socialmente responsável do Hospital – a Unidade Básica de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros, e um grupo de interesse – seus colaboradores.

O tema Responsabilidade Social está na pauta do dia, e cada vez mais são os debates acerca do tema em diferentes instituições. Será um modismo? Será um conceito que veio para ficar? Bem, compreender o significado da responsabilidade social, suas razões, seus benefícios, seus contras e enfim, sua essência, pode ser um exercício difícil. Isso se explica pelos diferentes usos e perspectivas das diversas empresas que se dizem ser socialmente responsáveis. Portanto, estudar a responsabilidade social, através de exemplos, possibilitará a convergência de conceitos, o entendimento dos projetos na área e a verificação de trabalhos responsáveis ou irresponsáveis.

Dessa maneira, este estudo tem a pretensão de apresentar ao leitor um projeto social externo do Hospital sob a ótica de seu público interno, ou seja, os colaboradores que atuam neste projeto. Assim, além de permitir melhor conhecimento sobre o trabalho desenvolvido, irá proporcionar uma profunda reflexão de gestores e colaboradores a respeito dos seus próprios atos nas ações de responsabilidade social. Por fim, ainda poderá motivar o Hospital para práticas contínuas nessa área ou para a busca de soluções aos possíveis problemas.

Nas próximas páginas, apresenta-se a definição do problema e a problemática, os objetivos - geral e específicos e a justificativa do estudo. Após, é desenvolvida a Revisão Teórica. E então, os Procedimentos Metodológicos, Resultados da Pesquisa e Considerações Finais.

1.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

O final do século XX aponta grandes transformações e mudanças nas mais diferentes áreas da sociedade. Há um crescente processo de integração econômica, social e cultural ocorrendo no mundo. O avanço da tecnologia diminui as distâncias e facilita as trocas entre países. A liberação econômica, as privatizações, as revoluções nos meios de comunicação e informação configuram a nova ordem mundial. Por outro lado, há um aumento das desigualdades sociais, do empobrecimento, do desemprego, das crises financeiras, da deterioração do meio-ambiente e, assim sendo, há a impossibilidade de se atingir o desenvolvimento sustentável. Seriam essas as contradições do capitalismo? Na era do mundo globalizado, as pessoas nunca estiveram tão desunidas e individualistas.

O Estado, principal provedor de serviços sociais à população, já não cumpre mais esse papel. A sua soberania foi sendo fragmentada pela globalização e conseqüentes privatizações. Setores estratégicos do governo como petróleo, meios de comunicação, energia elétrica, entre outros foram desmantelados. Os interesses privados ultrapassam a barreira do Estado, ou melhor, ultrapassam o interesse público. Agora, a sua função está mais em regular o bem estar social do que promovê-lo.

Entre 20 a 25% da população brasileira, cerca de 36 milhões de pessoas, vivem em estado de absoluta carência social e sem as condições mínimas de uma vida saudável (MELO NETO e FROES, 1999). São sofrimentos, humilhações e carências que afligem determinadas pessoas caracterizando, assim, os problemas sociais; como a desigualdade de renda, o analfabetismo, a baixa qualidade do ensino público, o aumento da violência, o alto número de crianças e adolescentes que trabalham, entre outros. É nesse contexto que as organizações entram na sociedade para atender determinadas carências e obterem algum tipo de retorno.

Dessa forma, as empresas estão se atentando para o fato de que não basta apenas prover empregos, pagar os impostos e obter lucro. É preciso ir além, buscando oportunidades na área da Responsabilidade Social e contribuindo com melhorias nas condições de vida da sociedade. Este é um tema bastante discutido na atualidade, e

que parece já ter um consenso; o de que a sociedade espera um comportamento ético e responsável das organizações. Agir desta maneira exige cuidados e superação de desafios. Os recursos, tais como modelos de balanço social, relatórios de sustentabilidade, normas e certificações devem ser usados de maneira correta para não prejudicar a imagem da organização. Investir demais em responsabilidade social externa e não cuidar do ser humano dentro da empresa pode ser perigoso. Usar práticas de assistencialismo ou filantropia também. Portanto, verifica-se que a responsabilidade social ainda tem muito a contribuir com empresas e sociedade.

Entretanto, Alessio (2004) levanta uma questão muito relevante. Será que as empresas estão realmente preocupadas frente à gravidade dos problemas sociais e dispostas a assumirem um compromisso com a sociedade, ou estão apenas interessadas nos benefícios econômicos e privados do próprio negócio? Saber identificar e diferenciar tais práticas é crucial para que o tema ganhe ainda mais espaço.

O consumidor valoriza a empresa socialmente responsável e pressiona o comportamento ético nas organizações, que devem preocupar-se tanto com seu público interno quanto externo. A organização deve estar comprometida com todos os públicos que possuem algum interesse nela, agindo de forma consciente. É assim que se constrói uma sociedade mais justa e livre, pois há a preocupação com uma causa maior que é o ser humano. Logo, a responsabilidade social pode estar vinculada ao alcance de metas e objetivos, explicando assim, a eficácia organizacional, como explica Serpa (2005):

A eficácia é hoje um importante fator de avaliação de empresas e uma meta para a maioria dos gestores (Kraft e Singhapakdi, 1991). Entretanto, trata-se de um fator que envolve vários critérios. Para Walton e Dawson (2001) a escolha dos critérios para se atingir a eficácia organizacional reflete os valores e preferências de quem faz esta escolha. Diferentes grupos, tais como gestores, fornecedores, consumidores, etc, enfatizam diferentes perspectivas para se avaliar a eficácia de uma empresa (SERPA, 2005, p.04)¹.

Entretanto, não se pode deixar que a responsabilidade social de uma empresa se torne a irresponsabilidade de uma comunidade inteira. A sociedade deve ter um

¹ Extraído do XXIX ENANPAD, 2005.

olhar crítico para saber diferenciar tais práticas. Para isso, cita-se os exemplos de Cattani (2003, p.10), a seguir:

Os exemplos revelam, por vezes, articulações esdrúxulas: indústrias poluidoras pagando a recuperação da pracinha infantil; a indústria responsável pela existência de centenas de trabalhadores com doenças profissionais, financiando a quadra de esportes do clube local; a emissora de televisão que presta um desserviço à cultura 18 horas por dia, contribuindo para a restauração do centro histórico...²

Portanto, um estudo abordando a responsabilidade social no campo da eficácia organizacional, sob o ponto de vista dos grupos, pode refletir como uma organização lida com esses aspectos, quais os critérios escolhidos e ainda ajuda na reflexão sobre os erros e acertos nessa área. Procurar saber o que esses diferentes grupos pensam pode trazer informações valiosas para os gestores desta empresa. Todo gestor deseja a eficácia da empresa, porém, é preciso observar como isso é possível e qual a conduta a ser tomada. A responsabilidade social pode ser uma das guias nesse objetivo, vai depender se a empresa assim deseja.

A Associação Hospitalar Moinhos de Vento possui diversos projetos socialmente responsáveis conforme Balanço Social da empresa, e descritas a seguir. A Unidade Básica de Saúde (UBS) Ilha Grande dos Marinheiros é uma dessas ações e, assim sendo, foi o projeto escolhido para o presente estudo. A partir de práticas como essa da AHMV, relevantes reflexões acerca do tema podem surgir. Tendo em vista a busca da excelência na prestação de serviços através de seus colaboradores, os projetos desenvolvidos pelo Hospital têm muito a contribuir para todos os envolvidos com a organização. Portanto, o problema que embasa o estudo nessa empresa é: **como os colaboradores da Unidade Básica de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros vêem a responsabilidade social e qual a sua contribuição na sociedade?**

Diante desse contexto, percebe-se o ambiente complexo e competitivo em que as organizações estão inseridas. Logo, também se observa a difícil questão que as empresas socialmente responsáveis terão de resolver, ou seja, responder perante a

² Extraído do XXVI ANPED, 2003.

sociedade seus atos e assumi-los de maneira ética. Demonstrando assim, se suas ações são ou não, realmente responsáveis.

1.2 ASSOCIAÇÃO HOSPITALAR MOINHOS DE VENTO

A Associação Hospitalar Moinhos de Vento busca a contínua excelência em qualidade por meio de práticas que favoreçam o bem-estar do ser humano. Esse bem estar se relaciona tanto às pessoas que compõem a sua equipe quanto às pessoas da sua comunidade. A organização acredita que responsabilidade social e o comportamento ético são a marca de sua criação e existência (*site: www.hmv.org.br* acesso 20 abr. 2006). O compromisso com o Desenvolvimento Humano Integral é uma estratégia que visa a promoção da qualidade de vida através de cinco esferas interdependentes da Assistência Integral e Responsabilidade Social: saúde, educação, proteção social, relação sustentável com o ambiente e gestão social.

O Hospital acredita que seus colaboradores são o seu maior patrimônio. Segundo o Balanço Social da empresa (2004), a busca de diferenciação pela excelência de serviços prestados só é possível pela dedicação e comprometimento de cada funcionário que, pelo trabalho de cada dia, faz a excelência do hospital.

A busca pela qualidade gera resultados positivos tanto para a organização como também para os próprios colaboradores. A AHMV aderiu ao Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP), em 1994. Em 1997, surge o Programa 5S na instituição. Em 1999, é instituído o setor Garantia da Qualidade. Em 2001, é implantado o PAMQ - Programa de Auditoria para a Melhoria da Qualidade - que, por meio do treinamento de um grupo de colaboradores para auditoria interna, passou a avaliar as Unidades Gerenciais Básicas do Hospital. Essa iniciativa aumentou o envolvimento e o comprometimento das lideranças e dos colaboradores para a prática desse método de gestão. E em 2002, o Hospital Moinhos de Vento conquistou sua certificação internacional. A busca pela melhoria contínua também incentivou a formação de Círculos de Controle de Qualidade (CCQs), comprometendo os colaboradores com a análise dos problemas e das dificuldades encontradas no trabalho e com a busca das

melhores soluções. (*site*: www.hmv.org.br acesso 20 abr. 2006). Em 2005, foi iniciada na instituição a metodologia da qualidade chamada Seis Sigma, onde os erros ou anomalias de um processo são analisados estatisticamente. O número de erros permitidos é de três em cada milhão de procedimentos/oportunidades (BALANÇO SOCIAL, 2005).

Além da preocupação com o público interno há a preocupação com a comunidade. O Projeto Saúde Restinga e Extremo-Sul desenvolvido pela AHMV, em convênio com a Secretaria Municipal de Saúde de Porto Alegre, assumiu o Pronto-Atendimento Saúde Restinga. Além de atendimentos, é proporcionado à população educação quanto a questões de saúde por meio do atendimento individual dos pacientes pela equipe de enfermagem no acolhimento. A Unidade Básica de Saúde Morro da Cruz, atuando desde Abril de 1998, conta com nutricionista, assistente social, médico de família, pediatra, cirurgião dentista, auxiliar de consultório dentário, enfermeira, técnicos de enfermagem, auxiliares administrativos e auxiliar de serviços gerais. O convênio se dá com a Secretaria Estadual da Saúde, por meio do Centro de Saúde Escola Murialdo. As ações priorizam a promoção, proteção e recuperação da saúde, de forma integral e contínua, além de campo de formação em saúde coletiva.

A Unidade Básica de Saúde Ilha da Pintada, com início em julho de 2004, possui os mesmos profissionais da Unidade do Morro da Cruz, porém o convênio se dá com a Prefeitura de Porto Alegre. O trabalho é desenvolvido de acordo com a estratégia do Programa de Saúde da Família, que tem como princípios de orientação a ética, a dignidade, a valorização, a fortificação das comunidades e a atenção integral e humanizada, que se viabilizam por meio de uma prática interdisciplinar e intersetorial, visando o enfrentamento das necessidades de saúde da população. A Unidade Básica de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros, com início das atividades em julho de 2004, conta com uma equipe de profissionais igual à unidade da Ilha da Pintada e o trabalho é semelhante ao desta unidade. O território sob responsabilidade compreende 1.400 famílias das Ilhas Pavão, Grande dos Marinheiros e Flores, além de Ilhas menores do Delta do Jacuí. (*site*: www.hmv.org.br acesso 20 abr. 2006).

O Projeto Núcleo Mama Porto Alegre, criado em 2003, em parceria com o Instituto da Mama e com a Secretaria Municipal da Saúde, é responsável pelo atendimento de milhares de mulheres. Além das consultas, podem ser realizados exames, cirurgias, acompanhamento e monitoramento para a prevenção do câncer de mama. O Núcleo Mama Porto Alegre também promove atividades sócio-educativas (oficinas, campanhas e capacitações) e orientação e apoio sócio-familiar.

A Associação Hospitalar Moinhos de Vento e a Comunidade Evangélica de Porto Alegre possuem um convênio que beneficia as entidades educacionais Casa da Criança Bom Samaritano, Centro Infantil Eugênia Conte e Casa da Criança Alvorada. O Hospital também presta assistência gratuita à Associação Liga do Amparo aos Necessitados (Alan). Mensalmente, são destinados à comunidade e à Alan produtos alimentícios nas quantidades correspondentes às necessidades protéicas de crianças na faixa etária pré-escolar. Além disso, a instituição presta assistência médica, de enfermagem e de nutrição preventiva às 762 crianças de famílias de baixa renda atendidas pelas entidades (BALANÇO SOCIAL AHMV, 2005).

Os projetos desenvolvidos em parceria com órgãos do governo ou outras instituições mostra a intenção de tornar essas comunidades melhores. O trabalho desenvolvido no bairro Restinga de Porto Alegre com o Pronto-Atendimento, o projeto de Atenção Primária à Saúde e Desenvolvimento Local Sustentável no Morro da Cruz e no Arquipélago do Guaíba oferecem a prestação de serviços de saúde, higiene, educação e saneamento. Além disso, a preocupação com o público interno demonstra o interesse da organização em ter um corpo funcional comprometido e motivado. Programas de melhoria na qualidade de vida, benefícios, capacitação e desenvolvimento, reconhecimento e gestão por competências estão disponíveis aos colaboradores. Porém, é preciso saber se essas práticas beneficiam a todos.

1.2.1 Unidade Básica de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros

Na Unidade Básica de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros são desenvolvidas as seguintes atividades, de acordo com o Balanço Social da AHMV 2005:

1.2.1.1 Atenção à Saúde

- Atendimentos nas áreas de Nutrição, Odontologia e Enfermagem para a comunidade;
- Avaliação e encaminhamento para atendimentos médicos;
- Campanhas de vacinação para a imunização da população conforme programas do Ministério da Saúde;
- Coleta de material para exames citopatológicos que buscam a prevenção do câncer de colo de útero;
- Visitas domiciliares com equipe multiprofissional para atendimento, orientação e prevenção, além de desenvolver programa de orientação sobre Planejamento Familiar com fornecimento de anticoncepcionais orais, inserção de DIU, distribuição de preservativos e realização de atividades nas escolas, orientações nos grupos e divulgação dos métodos contraceptivos;
- Atendimento e acompanhamento psicossocial de famílias que buscam planejamento familiar e esclarecimentos sobre métodos anticoncepcionais para os interessados em evitar a gravidez não planejada;

1.2.1.2 Educação

- Realização de atividades educativas em diversas áreas em escolas e instituições da comunidade;
- Convênio com a UFRGS, Universidade La Salle e Santa Casa de Porto Alegre para estágios nas áreas de Medicina, Enfermagem e Nutrição;
- Campanhas desenvolvidas com mães de crianças em risco nutricional através de palestras informativas e debates;

- Formação de grupos de apoio com temas como: antitabagismo; dependência de substâncias químicas; patologias como asma, hipertensão, obesidade e diabetes; alimentação saudável (Nutrição), e gestação;

1.2.1.3 Gestão Social

- Desenvolvimento da Gestão Social de políticas públicas por meio de uma Rede de Articulação Integrada. A Rede garantirá a representação do governo, comunidade, instituições e empresas privadas, possibilitando o acesso dos usuários para que conheçam e exerçam seus direitos de cidadãos;

1.2.1.4 Proteção Social

- Passeios recreativos e culturais, debates em diversas áreas, principalmente para o enfrentamento da desigualdade de gerações, voltados para idosos;
- Festa de Natal e Dia das Crianças com atividades recreativas, distribuição de lanches e presentes para as crianças;
- Semana comemorativa ao Dia da Mulher com atividades voltadas às mulheres da comunidade.

Estas ações são objeto de estudo da pesquisa. Demonstram o trabalho desenvolvido na UBS Ilha Grande dos Marinheiros e se mostram de acordo com os objetivos expostos abaixo.

1.3 OBJETIVOS DA PESQUISA

1.3.1 Objetivo Geral

- Identificar e analisar as contribuições das ações de Responsabilidade Social desenvolvidas pela Associação Hospitalar Moinhos de Vento, na Unidade de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros, sob a perspectiva de seus colaboradores.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Conceituar a Responsabilidade Social, segundo a opinião dos gestores vinculados à UBS Ilha Grande dos Marinheiros e demais colaboradores da Unidade.
- Identificar e avaliar os benefícios e contras/desafios dos projetos sociais e das práticas de Responsabilidade Social, segundo a visão dos gestores e demais colaboradores da Unidade.
- Apontar justificativas para o desenvolvimento (ou não) da Responsabilidade Social na visão de gestores e colaboradores da Unidade.
- Identificar e caracterizar os valores organizacionais percebidos pelos gestores e colaboradores que influenciam o desenvolvimento de ações socialmente responsáveis.
- Propor ações que permitam ao Hospital otimizar os resultados das ações sociais internas e externas.

1.4 JUSTIFICATIVA

As desigualdades sociais e a carência das comunidades chamam a atenção das empresas, dos consumidores, dos funcionários, do governo e de todo o restante da sociedade brasileira. Qualquer empresa seja ela grande ou pequena, pode praticar a responsabilidade social empresarial e, também, obter retorno com essa atitude. Entretanto, algumas podem, e fazem mais do que outras.

Estudar a responsabilidade social dentro de uma empresa que possui práticas socialmente responsáveis sob a perspectiva de seus colaboradores irá permitir que se conheça melhor o trabalho desenvolvido, que se reflita sobre o assunto e ainda, incentivará outras empresas a fazer o mesmo.

O estudo é importante para o Hospital na medida em que identifica como os colaboradores estão atuando na busca da eficácia organizacional através da realização

de seus trabalhos na área da responsabilidade social. Proporciona uma reflexão profunda para os colaboradores, pois será através dos resultados obtidos que será analisada a viabilidade do trabalho e sua contribuição para a sociedade.

A comunidade também se beneficia tendo em vista que, obtendo os resultados, ou o Hospital, possivelmente, motivar-se-á ainda mais para a realização de práticas contínuas nessa área ou buscará soluções para os possíveis problemas.

Além disso, acredita-se ser esta, uma oportunidade para o desenvolvimento do presente estudo acadêmico, onde haverá a possibilidade de relacionar a teoria estudada com a prática de uma empresa. Assim, pretende-se contribuir para a academia dando suporte ao tema da responsabilidade social, além de dar embasamento a outros possíveis estudos na área.

2 REVISÃO TEÓRICA

Este capítulo tem por finalidade informar ao leitor a respeito do tema - Responsabilidade Social. Para isso são apresentados o conceito, partindo da temática proposta, e as contribuições para o meio organizacional.

Conhecer o conceito de Responsabilidade Social é o ponto de partida para este estudo. Através dele será possível compreender as práticas adotadas por empresas, nesta área. Assim, primeiramente, são apresentados os conceitos relacionados ao tema e alguns indicadores utilizados para medir as ações sociais. Em seguida, são abordados os benefícios e os desafios da Responsabilidade Social. E finalmente, as justificativas das empresas para adotarem práticas socialmente responsáveis.

2.1 RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Responsabilidade Social Empresarial está sendo amplamente estudada e discutida na atualidade, porém, ainda não se encontrou um consenso final a respeito do seu conceito. A intenção dos consumidores em pressionar as organizações a terem comportamentos ético e responsável é conhecida, o que permite crer que as organizações estão realmente tentando agir de formas ética e socialmente responsável.

Para Melo Neto e Froes (2001, p.26), “a responsabilidade social é um estágio mais avançado no exercício da cidadania corporativa, que possui sua origem na prática de ações filantrópicas”. Empresários, bem sucedidos em seus negócios, decidiram retribuir à sociedade parte dos ganhos que obtiveram em suas empresas. Tal comportamento reflete uma vocação para a benevolência, um ato de caridade para com o próximo. Foi assim que surgiram as entidades filantrópicas em busca de recursos desses empresários filantropos. A filantropia é praticada através de ações e atitudes individuais dos empresários.

Os autores prosseguem afirmando que a responsabilidade social tem a ver com a consciência social e o dever cívico. A ação não é individual, reflete a ação de uma empresa em prol da cidadania. Assim, a empresa que a pratica, também exerce a

cidadania empresarial. A responsabilidade social busca estimular o desenvolvimento do cidadão e fomentar a cidadania individual e coletiva. Exigem periodicidade, método e sistematização e, principalmente, gerenciamento efetivo e a auto-sustentabilidade de grandes e pequenas comunidades (MELO NETO e FROES, 2001).

A Figura 1 aponta as diferenças entre filantropia e responsabilidade social.

Filantropia	Responsabilidade Social
Ação individual e voluntária	Ação coletiva
Fomento da caridade	Fomento da cidadania
Base assistencialista	Base estratégica
Restrita a empresários filantrópicos e abnegados	Extensiva a todos
Prescinde de gerenciamento	Demanda gerenciamento
Decisão individual	Decisão consensual

FIGURA 1: Filantropia e Responsabilidade Social

Fonte: MELO NETO, F. P; FROES, C. **Gestão da Responsabilidade Social Corporativa: o caso brasileiro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001, p.28.

Para Azambuja (apud Tenório, 2004)³, o ato de filantropia é voluntário, circunstancial e se esgota em si mesmo, podendo ainda, criar expectativas que não venham a ocorrer. Portanto, se faz necessário analisar se as empresas estão realmente sendo responsáveis ou praticando o assistencialismo.

O conceito de responsabilidade social, para Melo Neto e Froes (1999), está em decidir participar mais diretamente das ações comunitárias onde a empresa esteja inserida, contribuir para a melhoria de possíveis danos ao meio ambiente e apoiar o

³ AZAMBUJA, Marcos. *O Brasil e a cidadania empresarial*. Valor Econômico, Rio de Janeiro, 20 abr. 2001. Disponível em: <http://www.valoronline.com.br/>. Acesso em 23 mar. 2002.

desenvolvimento desta comunidade. Além disso, a empresa deve investir no bem estar de seus funcionários, criando um ambiente de trabalho saudável, com comunicações transparentes, proporcionando retorno aos acionistas e sinergia com os parceiros e assegurando a satisfação dos seus clientes ou consumidores.

Para Fischer (2002), o conceito de responsabilidade social corporativa ainda não se firmou na prática das organizações, talvez, pelo seu forte componente ético. Muitas empresas possuem a intenção de realizar ações sociais responsáveis, porém, acabam apenas realizando ações esporádicas de cunho assistencialista. Fischer afirma:

O conceito da responsabilidade social empresarial ou corporativa, que é cunhado, no âmbito da teoria das organizações, como uma das funções organizacionais a serem administradas, no fluxo das relações e interações, que se estabelecem entre os sistemas empresariais específicos e o sistema social mais amplo (FISCHER, 2002, p.75).

Todavia, Fischer (2002) aponta uma saída para as empresas praticarem a responsabilidade social – a construção de alianças estratégicas intersetoriais que visam a parceria em busca de ações sociais. É um processo que pode trazer bons resultados tanto para as empresas privadas, organizações do Terceiro Setor ou órgãos públicos, pois possibilita transformações nas decisões que provavelmente farão essas parcerias se manterem. Porém, articular a ação de diferentes organizações não é nada simples e se torna um desafio de gestão.

Mcintosh (2001) estranha o fato das empresas serem responsabilizadas financeira e legalmente e, somente agora exista um movimento para responsabilizá-las por suas ações sociais e ambientais. Porém, não se descarta a constatação de que muitas empresas não cumprem nem mesmo suas obrigações legais. O que leva a pensar que quanto mais irresponsável uma organização for quanto aos aspectos legais e financeiros, mais irresponsável será com suas práticas sociais e ambientais.

Melo Neto e Froes (2001) sugerem que as empresas devem retribuir à sociedade, através de ações socialmente responsáveis, ao consumo dos recursos naturais de propriedade da humanidade, ao consumo dos capitais financeiros e tecnológicos, ao uso da capacidade de trabalho das pessoas desta sociedade e, ainda, ao apoio que recebe do Estado, fruto da mobilização da sociedade. Assim, a sociedade

se restitui de recursos através de ações sociais voltadas especificamente à solução de problemas que afligem esta comunidade.

Entretanto, de nada adianta uma empresa possuir boas ações sociais focadas à comunidade se não possuir uma boa gestão de responsabilidade social interna. Para adquirir o *status* de empresa-cidadã é necessário atuar nas duas dimensões de responsabilidade social – interna e externa.

A gestão de responsabilidade social interna compreende os programas de contratação, seleção e manutenção de pessoal, benefícios voltados para a participação nos resultados e atendimento de dependentes. A empresa deve motivar seus funcionários, criar ótimos ambientes de trabalho e contribuir para a qualidade de vida de seus funcionários e dependentes. Podendo também, estender ações aos funcionários de empresas contratadas, terceirizadas, fornecedores e parceiras (Melo Neto e Froes, 1999).

Da mesma maneira, Srour (2003) afirma que não basta a empresa oferecer os benefícios tradicionais e obrigatórios, mas também os benefícios sociais, tais como: planos de saúde extensivos aos familiares dos funcionários, tíquetes de refeição e transporte fretado, liberdade para que os próprios funcionários definam seus horários de trabalhos (quando for possível trabalhar em casa), empréstimos de dinheiro sem burocracia em situações emergenciais, instalação de creche, escola, restaurante e academia de ginástica perto do local de trabalho, fornecimento de serviços que facilitem a vida dos trabalhadores – lavanderia, cabeleireiro, conserto de roupas, especialistas de pequenos consertos em casa e etc, serviço de assistência psicológica em casos de crises conjugais ou filhos envolvidos com drogas, salas de reunião e repouso, ginástica laboral, Universidade corporativa e palestras sobre qualidade de vida, estímulo ao trabalho voluntário e espaços para concertos e atividades ao ar livre. Esses benefícios visam a equilibrar trabalho e família, tornando a vida dos profissionais mais produtiva e melhor.

Além disso, Melo Neto e Froes (1999) prosseguem apontando as ações de responsabilidade social externa, onde o foco é a comunidade. Podem ser doações de

produtos, equipamentos e materiais em geral, transferência de recursos em regime de parceria para órgãos públicos e ONG's, prestação de recursos voluntários pelos funcionários da empresa, aplicação de recursos para a melhoria do meio ambiente, geração de empregos, patrocínios e investimentos em projetos da própria empresa.

A Figura 2 resume as diferenças entre a Responsabilidade Social Interna e a Responsabilidade Social Externa.

	RESPONSABILIDADE SOCIAL INTERNA	RESPONSABILIDADE SOCIAL EXTERNA
FOCO	PÚBLICO INTERNO (empregados e seus dependentes)	COMUNIDADE
ÁREAS DE ATUAÇÃO	EDUCAÇÃO SALÁRIOS E BENEFÍCIOS ASSISTÊNCIA MÉDICA, SOCIAL E ODONTOLÓGICA	EDUCAÇÃO SAÚDE ASSISTÊNCIA SOCIAL ECOLOGIA
INSTRUMENTOS	PROGRAMAS DE RH PLANOS DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR	DOAÇÕES PROGRAMAS DE VOLUNTARIADO PARCERIAS PROGRAMAS E PROJETOS SOCIAIS
TIPO DE RETORNO	RETORNO DE PRODUTIVIDADE RETORNO AOS ACIONISTAS	RETORNO SOCIAL PROPRIAMENTE DITO RETORNO DE IMAGEM RETORNO PUBLICITÁRIO RETORNO AOS ACIONISTAS

FIGURA 2: Responsabilidade Social Interna X Responsabilidade Social Externa

Fonte: MELO NETO e F. P; FROES, C. **Responsabilidade Social & Cidadania Empresarial: a administração do terceiro setor**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999, p.89.

Bruno e Ursini (2005)⁴ afirmam que as ações de responsabilidade social devem, necessariamente, ter o compromisso efetivo de todos os níveis hierárquicos da

⁴ Tarcila Reis Ursini é Gerente de Pesquisa do Uniethos e Giuliana Ortega Bruno é Coordenadora de Pesquisa do Uniethos.

Extraído do artigo *A Gestão para a Responsabilidade Social Desenvolvimento Sustentável*. Publicado na Revista da Fundação de Apoio à Tecnologia, edição Jun/Jul/Ago 2005.

empresa, de forma permanente e estruturada. E identificam o compromisso do público interno como a tradução da qualidade da inserção do tema na cultura organizacional. Muitas vezes, a alta direção está comprometida com a responsabilidade social, mas não encontra mecanismos para fazer com que seu público interno assimile este conceito e mude sua postura. As autoras ainda propõem a educação como fator de mudança, onde as empresas provocariam momentos de formação sobre o tema da responsabilidade social convidando seus públicos de interesse a refletirem sobre sua atuação em relação a essas questões (*site: www.uniethos.org.br* acesso 08 jun. 2006).

Jaramillo e Angel (apud Ashley, 2002, p.07)⁵ conceituam responsabilidade social como “um compromisso que a empresa tem com o desenvolvimento, bem-estar, e melhoramento da qualidade de vida dos empregados, suas famílias e comunidade em geral”. Afirmando ser esta uma abordagem mais atual e possuir certo consenso em relação à sua utilização, pois se baseia em diversas áreas de atuação do negócio da empresa.

Araújo (2004) observa que a responsabilidade social deve se basear no comprometimento com uma nova estética social, onde o coletivo e o individual se comunicam, a diversidade e a homogeneidade também e a complexidade se sobrepõe à simplificação. É preciso que se veja a responsabilidade social como a qualidade que exige que se responda integralmente pelos próprios atos, assumindo-os. Dessa forma, as organizações devem se dar conta de que esses atos, em diferentes graus, incidem sobre o fazer ou ser social (ARAÚJO, 2004). Vai além do presente ou futuro imediato, é preciso levar muito longe o olhar, para se chegar na existência da humanidade (RUSS apud Araújo⁶, 1999).

Ashley (2002, p.20) comenta que a evolução do conceito de responsabilidade social chega a conclusão de que a empresa socialmente responsável é “aquela que está atenta para lidar com as expectativas de seus *stakeholders* atuais e futuros, na visão mais radical de sociedade sustentável”. Propõe-se uma orientação estratégica

⁵ JARAMILLO e ANGEL, 1996, p.60.

⁶ RUSS, Jacqueline. *O pensamento ético contemporâneo*. São Paulo: Paulus, 1999.

voltada para seus *stakeholders*, onde há de se considerar os aspectos sociais, políticos, ambientais e legais que estão presentes na relação empresa e públicos interessados.

Peter Drucker (apud Ashley, 2002)⁷ ressalta o fato de ser justamente em função da empresa ser bem-sucedida que aumenta a necessidade de praticar ações socialmente responsáveis, a fim de buscar a diminuição dos problemas sociais. A responsabilidade social é um fator importante para que as empresas mantenham a sua sustentabilidade (DRUCKER, apud Ashley, 2002).

A definição do conceito pode envolver um caráter de obrigatoriedade ou vontade própria da empresa, conforme apontado por Alessio (2004). Churchill e Peter (apud Alessio, 2004, p.66)⁸ observam que a responsabilidade social “é um termo usado para descrever as obrigações de uma empresa com a sociedade” ou segundo Daft (apud Alessio, 2004, p.66)⁹, “é a obrigação da administração de tomar decisões e ações que irão contribuir para o bem-estar e os interesses da sociedade e da organização”. Já, Nichels e Woods (apud Alessio, 2004, p.66)¹⁰ afirmam que a responsabilidade social “é a idéia de que uma organização deveria olhar além de seus próprios interesses e dar uma contribuição para a sociedade”. Assim, essa última definição:

delega um caráter altruísta à empresa, de atendimento a interesses maiores, relacionando investimentos em melhorias para a comunidade, proteção do meio ambiente e direito dos consumidores. Mas esses investimentos se justificariam por uma questão mercadológica: os lucros que poderiam advir no longo prazo, devido à melhoria da imagem da empresa perante a sociedade, mesmo que em curto espaço de tempo, esses investimentos representassem custos à empresa (NICHELS e WOODS apud Alessio, 2004, p. 66).

O portal da responsabilidade social, criado para contribuir para um Brasil socialmente mais justo, identifica quatro características fundamentais para o conceito do tema. A primeira define a pluralidade, o que significa a prestação de contas aos funcionários, à mídia, ao governo, ao setor não-governamental e ambiental e às

⁷ DRUCKER, Peter F. *Fator Humano e Desempenho: O melhor de Peter F. Drucker sobre administração*. São Paulo: Pioneira, 1981. Tradução de Carlos Afonso Malferrari.

⁸ CHURCHIL, Gilbert A.; PETER, J. Paul. *Marketing: criando valor para os clientes*. São Paulo: Saraiva, 2000.

⁹ DAFT, Richard L. *Administração*. Rio de Janeiro: LCT, 1999.

¹⁰ NICHELS, William G.; WOODS, Mariah Burk. *Marketing: relacionamento, qualidade, valor*. Rio de Janeiro: LCT, 1999.

comunidades com que opera. Ainda pressupõe a inclusão de novos parceiros sociais e um diálogo mais participativo em busca da mudança de comportamento e maior legitimidade social. Ser distributiva, essa é a segunda característica. Ou seja, se aplica a todos os integrantes da cadeia produtiva e ao longo de todo e qualquer processo. A sustentabilidade vem a seguir, descrevendo uma atitude responsável em relação à sociedade e ao meio ambiente. A postura sustentável possibilita prevenção de riscos para as gerações futuras. Finalmente, a transparência mostra que aos poucos as empresas são obrigadas a divulgar suas performances social e ambiental, os impactos de suas atividades e as medidas de prevenção de acidentes (*site: www.responsabilidadesocial.com acesso 10 jun. 2006*)¹¹.

Para o Instituto Ethos, o conceito de responsabilidade social empresarial está em saber ouvir os interesses das diferentes partes ou *stakeholders* (acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente) e conseguir inseri-los no planejamento de suas atividades, buscando atender às demandas de todos, não apenas dos acionistas ou proprietários. Segundo o Instituto, essa é a forma como as empresas deveriam conduzir seus negócios para serem co-responsáveis pelo desenvolvimento social (*site: www.ethos.org.br acesso 21 mai. 2006*).

2.1.1 Indicadores Ethos de Responsabilidade Social

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social é uma associação de empresas, sem fins lucrativos, criada com a missão de mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável. Assim as empresas se tornam parceiras na construção de uma sociedade sustentável e mais justa (*site: www.ethos.org.br acesso 21 mai. 2006*).

Na sua visão, um comportamento ético e socialmente responsável faz com que as organizações adquiram o respeito das pessoas e das comunidades que são

¹¹ Extraído do portal da Responsabilidade Social. Disponível em: <http://www.responsabilidadesocial.com/institucional/institucional_view.php?id=1> Acesso: 10 jun. 2006.

atingidas por suas atividades, ao mesmo tempo em que são gratificadas com o reconhecimento e o engajamento de seus colaboradores e a preferência dos consumidores (*site*: www.ethos.org.br acesso 21 mai. 2006).

Os Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial são uma ferramenta de aprendizado e avaliação da gestão levando em conta desde as ações de responsabilidade social empresarial até o planejamento estratégico, passando pelo monitoramento e desempenho geral da empresa. Os indicadores, segundo o *website* do Instituto Ethos, são:

- Valores, Transparência e Governança: identifica quais valores e princípios éticos formam a base da cultura de uma empresa, orientando sua conduta e fundamentando sua missão social.
- Público Interno: indica o dever de não se limitar a respeitar os direitos dos trabalhadores consolidados na legislação, mas ir além e investir no desenvolvimento pessoal e profissional de seus empregados e na melhoria das condições de trabalho.
- Meio Ambiente: avalia como a empresa se relaciona com o meio ambiente, os impactos de diferentes tipos e intensidades. Uma empresa ambientalmente responsável deve identificar estes impactos, buscando minimizar aqueles que são negativos e amplificar os positivos.
- Fornecedores: demonstra a maneira que empresa se relaciona com seus fornecedores e parceiros, se cumpre os contratos estabelecidos e se trabalha pelo aprimoramento de suas relações de parceria. Cabe à empresa transmitir os valores de seu código de conduta, evitar conflitos e valorizar a livre concorrência.
- Consumidores e Clientes: relaciona a responsabilidade social da empresa com os desejos dos seus clientes e consumidores, ou seja, indica se os produtos e serviços são confiáveis e não causam riscos às pessoas.
- Comunidade: aponta o investimento realizado pela empresa em ações que tragam benefícios para a comunidade. Além de trazer benefícios para o ambiente

interno e na percepção dos clientes, ajuda no desenvolvimento e nas melhorias sociais daquele local.

- Governo e Sociedade: avalia o relacionamento da empresa de forma ética e responsável com os poderes públicos, visando a constante melhoria das condições sociais e políticas do país. O comportamento esperado é de que empresas e governos sejam transparentes para a sociedade, acionistas, empregados, clientes, fornecedores e distribuidores.

Através desses indicadores as organizações têm a possibilidade de saber se estão no caminho certo ou não. O Instituto Ethos acredita ser fundamental a existência de uma consciência global, onde todos tenham como meta a preservação do meio ambiente e do patrimônio cultural, a promoção dos direitos humanos e a construção de uma sociedade economicamente próspera e socialmente justa (*site*: www.ethos.org.br acesso 21 mai. 2006).

As empresas que adotam práticas responsáveis perante a sociedade são “poderosas agentes de mudança para, juntamente com os Estados e a sociedade civil, construir um mundo melhor”. Além do mais, o comportamento ético e responsável nas ações e relações com os diversos públicos contribuem para o desenvolvimento de pessoas, comunidade e meio ambiente, fazem com que todos tenham respeito pela empresa, bem como o reconhecimento dos consumidores e o engajamento de seus colaboradores (*site*: www.ethos.org.br acesso 21 mai. 2006).

Para finalizar, é relevante conceituar apenas a palavra responsabilidade. De acordo com o dicionário virtual (*site*: www.priberam.pt acesso 10 jun. 2006), responsabilidade possui os seguintes significados, dentre outros:

- qualidade do que é responsável;
- obrigação de responder por certos atos próprios ou alheios ou por alguma coisa que lhe foi confiada.

Assim, esse simples conceito acerca de apenas uma das duas palavras que compõem o tema, já demonstra que a responsabilidade social é algo sério, pois envolve a “obrigação de empresas responderem por seus atos” (*site: www.priberam.pt acesso 10 jun. 2006*) sejam eles positivos ou negativos. Quando se agrega a palavra social, verifica-se que essa obrigação é para com as pessoas de uma sociedade. Portanto, espera-se que as empresas cada vez mais sejam capazes de reconhecer seus impactos sociais, ambientais e econômicos e a partir disso, construam suas ações de responsabilidade social com seus diferentes públicos de interesse.

2.2 BENEFÍCIOS E DESAFIOS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

A organização que consegue usar de forma inteligente práticas de responsabilidade social tem muito a se beneficiar com isso. As vantagens não são apenas para a empresa, mas para todos os envolvidos com ela. Do contrário, não enxergar as oportunidades dessas práticas pode levar a organização a perder respeito e credibilidade perante os mesmos envolvidos.

Segundo Melo Neto e Froes (2001, p.95), a “responsabilidade social, assumida de forma consistente e inteligente pela empresa, pode contribuir de forma decisiva para a sustentabilidade e o desempenho empresarial”. O primeiro ponto destacado é em relação ao “clima de maior simpatia” para a imagem da empresa, demonstrado através da conquista de uma imagem corporativa de consciência social comprometida com a busca de soluções para os problemas sociais. Logicamente que, essas soluções têm que funcionar, para que os consumidores e demais interessados possam adquirir a simpatia com a empresa.

Os principais benefícios das ações sociais, apontados por Melo Neto e Froes (2001), são:

- ganho de imagem corporativa;
- popularidade de seus dirigentes, sobressaindo-se como líderes empresariais;

- maior apoio, motivação, lealdade e comprometimento de funcionários e parceiros;
- melhor relacionamento com governo;
- vantagens competitivas, como fortalecimento da marca e publicidade, e,
- maior fidelidade dos clientes atuais e maior possibilidade de conquistar novos clientes.

Para o presidente da Fundação Abrinq, O. Grajew (apud Melo Neto e Froes, 2001) tão importante quanto o preço e a qualidade dos produtos, é o investimento na área social. O maior benefício apontado por ele está no reforço da imagem empresarial, e conseqüentemente, na maior visibilidade para a empresa¹². O mesmo afirmam o representante do Fundo das Nações Unidas para a Infância - UNICEF no Brasil, Agop Kayayan e o presidente da Federação das Indústrias do Estado de São Paulo – FIESP, Carlos Eduardo Moreira Ferreira (apud Melo Neto e Froes, 1999)¹³.

As ações de responsabilidade social bem conduzidas garantem destaque da organização na sociedade frente aos consumidores, fornecedores, concorrentes, governo e cidadãos. É um destaque que fortalece a imagem empresarial e sujeita a organização a poucos riscos, pois já se conhece a intenção dos *stakeholders* em valorizar essas práticas (MELO NETO e FROES, 2001).

Calsing (2004)¹⁴ cita outros benefícios além daqueles já citados por Melo Neto e Froes (2001), são eles:

- sustentabilidade nos negócios;

¹² Mayrink, José. “Empresas investem na ação social”, Jornal do Brasil, 28 de dezembro de 1997.

¹³ Malta, C. Bueno. “Empresas incentivam projetos para crianças”, Gazeta Mercantil, 23 de novembro de 1997.

¹⁴ Elizeu Francisco Calsing é coordenador da Unidade de Pesquisa, Avaliação e Desenvolvimento do Departamento Nacional do SESI – Serviço de Indústria Social. Extraído do artigo *Gestão da Responsabilidade Social Empresarial*. Conferência Internacional de Gestão Social – Anais... Porto Alegre, 2004, 48 – 56 p.

- melhor desempenho empresarial;
- maior lucratividade;
- obtenção de selos e certificações, e,
- valorização do trabalhador pela sua importância no processo produtivo.

Os benefícios acima citados se tornam desafios na medida em que as organizações não conseguem envolver seus colaboradores de forma apaixonada na gestão de mudanças, em que não mobilizam as pessoas por inteiro, com sua inteligência, determinação, angústias e intuição. A empresa precisa propiciar essa entrega de seus colaboradores, pois assim se atingirá um empreendimento duradouro e efetivamente responsável (CALSSING, 2004). O autor ainda aponta o que diversos estudiosos do assunto já perceberam - a responsabilidade social como um fator de competitividade. A empresa que irá prosperar no futuro é aquela que consegue estabelecer uma nova relação capital e trabalho, transformando ganhos de produtividade em ganhos ou benefícios sociais para seus funcionários e sua comunidade. É se preocupar com a mesma intensidade de preço e qualidade com a questão social, construindo um parâmetro pelo qual se pode aferir a eficácia da organização, beneficiando todos os *stakeholders* (CALSSING, 2004).

Ricardo Young, presidente do UniEthos¹⁵, destaca pesquisas que, como o estudo Criando Valor¹⁶, revelam os benefícios tangíveis que foram alcançados por empresas que escolheram o caminho da sustentabilidade, como redução de custos, melhora de produtividade, crescimento de receitas, acesso a mercados e capitais, melhora no processo ambiental e gestão de recursos humanos. Também são listados ganhos intangíveis, como valorização da imagem institucional, maior lealdade do consumidor,

¹⁵ UniEthos – Educação para a Responsabilidade Social e o Desenvolvimento Sustentável, é uma instituição sem fins lucrativos voltada à pesquisa, produção de conhecimento, instrumentalização e capacitação para o meio empresarial e acadêmico nos temas Responsabilidade Social e Desenvolvimento Sustentável.

¹⁶ O estudo Criando Valor tem por objetivo destacar os benefícios e riscos de negócios resultantes de melhorias sociais e ambientais, tomando por base 240 casos de empresas da África, Ásia, América Latina, Europa Central e Europa Ocidental.

maior capacidade de atrair e manter talentos, capacidade de adaptação, longevidade e diminuição de conflitos (*site: www.uniethos.org.br acesso 01 jun. 2006*)¹⁷.

O principal desafio que Young aponta é o de balancear o gerenciamento dos negócios atendendo às exigências de competitividade, com baixos custos e alto padrão de qualidade, e ainda, contemplando também a sociedade. A conscientização dos gestores e o preparo dos profissionais para atuar nesse cenário são vitais para que o discurso e a conscientização crescente do empresariado possam ser traduzidos em efetiva assimilação da gestão socialmente responsável, internalizada e estruturada nas empresas (*site: www.uniethos.org.br acesso 01 jun. 2006*).

Porém, Araújo (2004) lembra que as empresas não devem se deixar levar por pressões, sejam quais forem, para incrementarem práticas de responsabilidade social, pois assim, correm o risco de deixar em segundo plano o sucesso econômico da empresa. Desta forma, estariam menos aptas para desempenhar seu papel básico no desenvolvimento social e ainda, não suportariam tais práticas.

Araújo (2004) observa que o comportamento ético facilita e solidifica os laços de parceria empresarial, com diversos *stakeholders*. Isso se explica pelo respeito conquistado através da ética, porque mostra valores que humanizam e, sendo a empresa um grupo humano, beneficia a si mesma e a sociedade em que está inserida.

De acordo com Tanya Rothgiesser¹⁸ (2005), consolidar um “modelo próprio de responsabilidade social” demanda grandes investimentos da empresa. Entretanto, esses investimentos não são apenas financeiros, há de se considerar também, atitude, desejo de mudança e consciência de cidadania (*site: www.responsabilidadesocial.com acesso 05 jun 2006*).

As exigências são compromisso com a modernidade, compromisso com seus parceiros de negócios em uma estratégia que incorpore o interesse articulado

¹⁷ Extraído do artigo *Gestão da responsabilidade social e do desenvolvimento sustentável*, 2005.

¹⁸ Tanya Rothgiesser é Coordenadora da Comissão de Responsabilidade Social e Assuntos do Terceiro Setor do Conselho Regional de Administração/RJ. Membro do Grupo Técnico de Responsabilidade Social da Associação Brasileira de Recursos Humanos/RJ. Membro do Conselho Consultivo do Programa de Voluntariado “Líder-Solidário” do SEBRAE/RJ. Membro do Grupo de Trabalho do Instituto ETHOS para a Norma Internacional de Responsabilidade Social Empresarial ISO 26000.

de todos em direção à sustentabilidade, ou seja, sobre sólido tripé: fortalecimento dos negócios, com equidade social e com qualidade ambiental. Por quê? Porque sem a consideração harmônica destes fatores nos processos de tomada de decisão empresarial não há, no cenário internacional, mais marca ou negócio que se mantenha perene e lucrativo ([site: www.responsabilidadesocial.com](http://www.responsabilidadesocial.com) acesso 05 jun 2006).

O Guia de Sustentabilidade e Cidadania Corporativa da Revista Amanhã (2005) observa a distinção fundamental entre projetos realmente responsáveis e projetos puramente dirigidos para a valorização da imagem da empresa. A diferença é que o objetivo da empresa socialmente responsável não é simplesmente alavancar negócios e vendas com a divulgação de uma imagem positiva junto ao consumidor, mas de fato estar comprometida e preocupada com questões éticas, desenvolvimento econômico e melhoria da qualidade de vida.

Por isso, Ashley (2002, p.36) sugere desafios às empresas socialmente responsáveis. São eles: “a avaliação de desempenho, a responsabilidade social e a transparência organizacional”. O primeiro desafio inclui a avaliação quanto a aspectos ambientais (responsabilidade ambiental), econômico (responsabilidade societária, financeira, comercial e fiscal) e sociais (ação social da empresa e responsabilidades trabalhista e previdenciária). O segundo desafio sugere a descentralização do debate sobre a responsabilidade social, passando a novas medidas, como:

- buscar responsabilidade social de todas as pessoas, organismos e instituições nas decisões e ações da sociedade;
- considerar o poder de compra e consumo como fomentador da responsabilidade social nos negócios;
- educação, em todos os níveis e meios, para uma sociedade sustentável, proporcionando a consciência de vivermos em uma rede de complexidade com múltiplos e simultâneos fatores antecedentes e resultantes.

O último desafio indica que a empresa deverá ter normas, princípios e valores assumidos e praticados no dia-a-dia com seus *stakeholders*. Só assim, as empresas construirão relações de confiança, terão normas de conduta, incentivarão e adotarão

parcerias de valores mútuos e tomarão decisões empresariais considerando os aspectos ambientais, econômicos e sociais (ASHLEY, 2002).

Costa e Carvalho (2006) também apontam desafios. Os autores estudam as construções discursivas de dirigentes e altos executivos de empresas brasileiras para a (re)produção de relações sociais na esfera da responsabilidade social. Os autores afirmam que:

Assume-se, outrossim, que as propriedades estruturais exibidas pelas práticas de ações socialmente responsáveis podem contribuir para a investigação de possíveis vínculos que evidenciem as relações de poder existentes entre os projetos e ações sociais desenvolvidos e implementados por organizações privadas, e processos de atribuição de legitimidade ao papel social do empresário, de sua riqueza, de seu patrimônio e de seus lucros (COSTA e CARVALHO, 2006, p.04).

Seguindo este pensamento, é relevante ressaltar a importância da construção discursiva da responsabilidade social empresarial que confirmam práticas estruturais de relações de poder que legitimam e institucionalizam as organizações (COSTA e CARVALHO, 2006)¹⁹.

Finalmente, verifica-se a quantidade de benefícios e oportunidades que a responsabilidade social propicia às empresas. Porém é necessário que se construa uma gestão capaz de envolver todos os *stakeholders* em busca da superação dos diversos desafios aqui apontados.

2.3 JUSTIFICANDO A RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

Tenório (2004) afirma existirem vários elementos que podem motivar as organizações a praticarem ações de responsabilidade social, destacando três maneiras disso ocorrer: por pressões externas, pela forma instrumental ou por questões de princípios.

Começando pelas pressões externas, o autor afirma:

¹⁹ Extraído do IV Eneo, 2006. COSTA, Alessandra Mello da; CARVALHO, José Luis Felício dos Santos. *O Discurso da Responsabilidade Social Empresarial no Brasil Sob a Perspectiva da Teoria da Estruturação*, 2006.

As pressões externas se referem às legislações ambientais, aos movimentos dos consumidores, à atuação dos sindicatos em busca da elevação dos padrões trabalhistas, às exigências dos consumidores e às reivindicações das comunidades afetadas pelas atividades industriais. A própria globalização exerce forte pressão para a prática da responsabilidade social corporativa (TENÓRIO, 2004, p.33).

Azambuja (apud Tenório, 2004)²⁰ afirma que a maioria dos países em desenvolvimento ainda não está totalmente pronta para essas práticas. Ele aponta a globalização como fator de agravamento das desigualdades sociais, em função da racionalização da atividade econômica, da privatização de ativos produtivos e da busca de competitividade. Isso seria uma justificativa de natureza econômica, representada por empresas oriundas de países desenvolvidos que competem em desvantagem no mercado internacional com empresas oriundas de países em desenvolvimento, por apresentarem custos sociais, trabalhistas e ambientais mais elevados que os de suas concorrentes. Assim, Azambuja (apud Tenório, 2004)²⁰ finaliza concluindo que se faz necessário observar padrões sociais, trabalhistas e ambientais mínimos no comércio internacional.

A forma instrumental é citada a seguir:

Outro fato que justifica a prática de ações sociais por parte das empresas é a forma instrumental, como meio de obtenção de algum tipo de benefício ou vantagem. A natureza do benefício não precisa ser necessariamente econômica, e as vantagens podem se traduzir, entre outras, no aumento da preferência do consumidor e no fortalecimento da imagem da empresa (TENÓRIO, 2004, p.34).

Tenório (2004, p.34) aponta o incentivo fiscal como forma de benefício concedido pelos governos; destina-se à promoção do "equilíbrio do desenvolvimento sócio-econômico entre as diferentes regiões do país" (art. 151, inciso I da Constituição Federal). Como exemplo, Tenório (2004) cita a Lei 9.440/97, que se aplica exclusivamente às empresas instaladas ou que venham a se instalar nas regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste, e que sejam montadoras e fabricantes de veículos automotores; e a Lei Rouanet (8.313/91), que autoriza patrocínios e doações de pessoas jurídicas em projetos de natureza cultural.

²⁰ AZAMBUJA, Marcos. *O Brasil e a cidadania empresarial*. Valor Econômico, Rio de Janeiro, 20 abr. 2001. Disponível em: <http://www.valoronline.com.br/>. Acesso em 23 mar. 2002.

Nos dois casos observados por Tenório (2004) as empresas obtêm redução ou isenção da carga tributária por determinado período, com o objetivo de promover o desenvolvimento da comunidade local e como forma de incentivo às atividades culturais e esportivas da região. Para o autor, as organizações utilizam-se de recursos públicos para a promoção de sua imagem.

As abordagens de pressões externas e instrumental são vistas por Tenório (2004) de forma a não garantir a continuidade de investimentos sociais a longo prazo.

Como consequência, se houver diminuição das pressões das comunidades em relação às questões ambientais, sociais ou trabalhistas ou se as leis de incentivos fiscais forem revogadas, as empresas poderão diminuir o montante de investimentos destinados a essas áreas (TENÓRIO, 2004, p.35).

Por fim, há a justificativa motivada por questões de princípios. Sob o ponto de vista de Grajew (apud Tenório, 2004)²¹ é dessa maneira que a organização deve se motivar para praticar a responsabilidade social, já que considera todas as relações da empresa, suas práticas e políticas. Também é importante levar em conta o momento pelo qual a empresa está passando, pois são em épocas de crises e incertezas que se verifica a responsabilidade social como uma estratégia, testando o real compromisso dos dirigentes com os valores da empresa (TENÓRIO, 2004).

Quando a responsabilidade social corporativa é motivada por questões de princípios, o risco de descontinuidade dos investimentos sociais são reduzidos, pois esses valores estão inseridos na cultura da empresa, orientando todas as suas ações e norteando as relações com fornecedores, clientes, governo, acionistas, meio ambiente, comunidades, entre outros (TENÓRIO, 2004, p. 35).

Empresas que ainda não compreenderam o verdadeiro sentido das práticas de ações sociais correm os riscos de perder sua credibilidade e distorcer o entendimento por parte da sociedade sobre a cultura da responsabilidade social. As decisões devem ser tomadas de forma ética, e não como vantagens ou desvantagens de curto prazo para empresa, sindicatos, partidos políticos, governantes e etc. (GRAJEW apud Tenório, 2004)²¹.

²¹ GRAJEW, Oded. *O futuro está em nossas mãos*. Guia para fazer o bem. Revista Veja, São Paulo, n.51, p30, dez. 2001^a.

Da mesma forma, há autores que questionam a justificativa das ações sociais, como Antunes (2006), da seguinte maneira:

Entretanto, as empresas, ao longo do tempo, assim como Dorian Gray descobriram a importância das “boas ações” e, menos inescrupulosas que o nosso jovem não estão preocupadas com os corpos que recebem os resultados das suas atitudes, com os trabalhadores, com o “quadro” que é deformado ao longo do tempo. Ao contrário, sua virtude está em saber explorar estas “boas ações” praticadas e expô-las diante da sociedade como um todo, em fazer o seu marketing, ainda que sejam elas realizadas com um trejeito hipócrita, em nome da vaidade organizacional e, principalmente, da sua própria manutenção dentro do sistema capitalista de produção (ANTUNES, 2006, p.04)²².

Logo, agir de maneira socialmente responsável, por questões de princípios faz com que a empresa tenha menos riscos referentes a greves, contingências ambientais e fiscais e vinculação da imagem da empresa a escândalos. No longo prazo, “a lógica da responsabilidade social corporativa demonstra que essas ações são fundamentais para o negócio e para o sucesso da organização” (GRAJEW apud Tenório, 2004)²³.

Segundo o presidente do UniEthos, a responsabilidade social empresarial estimulou muitas empresas a adotar tais práticas sem nenhum planejamento estratégico por ser um fator de competitividade. Outras, simplesmente adotaram em seus discursos conceitos de responsabilidade social, esquecendo-se de ao menos revisar sua história e valores. Assim, ainda não foi possível avançar para novos modelos de gestão e obtenção de resultados concretos na gestão da Responsabilidade Social Empresarial (*site: www.uniethos.org.br* acesso 01 jun. 2006)²⁴.

À medida que os *stakeholders* têm mais acesso às informações sobre a empresa e sobre sustentabilidade, as expectativas em relação às mesmas tendem a aumentar, com a exigência de mais responsabilidade e transparência em suas ações (*site: www.uniethos.org.br* acesso 01 jun. 2006).

²² Extraído do IV Eneo, 2006. ANTUNES, Elaine Di Diego Antunes. *O Retrato de Dorian Gray: Corpos Resultantes da Irresponsabilidade Organizacional*, 2006.

Ensaio que tem como objetivo discutir sobre a propaganda responsabilidade social empresarial. Para ilustração, foi utilizado o romance de Oscar Wilde, *O retrato de Dorian Gray*, de modo a mostrar a construção de uma imagem que nem sempre é refletida no espelho...

²³ GRAJEW, Oded. *O futuro está em nossas mãos*. Guia para fazer o bem. Revista Veja, São Paulo, n.51, p30, dez. 2001a.

²⁴ Extraído do artigo *Gestão da responsabilidade social e do desenvolvimento sustentável*, 2005.

Entretanto, nesse constante aprimoramento das práticas empresariais, existem organizações que já conseguiram implantar a responsabilidade social estando próximas da excelência (*site*: www.ethos.org.br acesso 01 jun. 2006).

Melo Neto e Froes (2001) justificam a responsabilidade social através da relação desempenho da empresa e consumo de recursos que pertencem à sociedade. Quando as organizações usufruem dos recursos da sociedade, elas adquirem uma dívida social para com esta sociedade/humanidade. É através dos recursos da sociedade como, tecnologia, mão-de-obra, capital, meio ambiente e etc, que as empresas se viabilizam, portanto, nada mais “certo, justo e necessário” do que oferecer algo em troca (MELO NETO e FROES, 2001).

O raciocínio lógico é simples: se a empresa obtém recursos da sociedade, é seu dever restituí-los não apenas sob a forma de produtos e serviços comercializados, mas, principalmente, através de ações sociais voltadas para a solução de problemas sociais que afligem esta sociedade (MELO NETO e FROES, 2001, p.27).

Segundo Ashley (2002), há princípios éticos e valores morais e culturais norteando as ações e práticas das empresas, e assim, a maneira como a responsabilidade social é concebida pela empresa.

Ashley (2002) conceitua responsabilidades éticas como atividades, práticas, políticas e comportamentos esperados ou proibidos pelos membros da sociedade. Essas responsabilidades éticas correspondem a valores morais específicos, que dizem respeito a crenças pessoais sobre comportamento eticamente correto ou incorreto, tanto por parte do próprio indivíduo quanto com relação aos outros (ASHLEY, 2002). A autora aponta uma visão de negócios que deve ser feita de maneira ética, obedecendo aos valores morais cada vez mais aceitos em todo o mundo.

Considerando-se que a empresa está em um contexto sociocultural mais amplo, é possível compreender como as empresas estão concebendo e pondo em prática sua responsabilidade social perante todos os seus *stakeholders*. Então, os valores culturais também são analisados por Ashley (2002, p.55), os quais são definidos por “significados e regras de interpretação da realidade, estruturas cognitivas e simbólicas que determinam o contexto no qual o ser humano, sendo sempre um ser social, pensa

e age”. Portanto, a responsabilidade social, tem como noções básicas os valores éticos e culturais e a moralidade. Cada vez mais as empresas sentem a necessidade de agir de maneira correta para com o próximo, sendo esse próximo todo os públicos possíveis de uma empresa, a sociedade ou a nação em que se insere (ASHLEY, 2002).

O presidente da Corporate Transitions Internacional, empresa especializada em processos de transformação, Victor Pinedo, acredita que empresas éticas se tornam carinhosas e cuidadosas (PINEDO, 2003). Há nessas organizações um cuidado maior dos funcionários em relação a todos os interessados nessa empresa. O que leva a um fechamento do ciclo da empresa, onde ela se torna verdadeiramente orgânica e transparente (PINEDO, 2003). Segundo Pinedo (2003), uma organização ética é uma organização integrada, onde as pessoas vivem no mais alto grau de seus valores em direção a seus propósitos. Porém, o que as organizações precisam realmente, é descobrir e aplicar o que suas declarações de missão, visão e valores propõem, e a partir disso, se tornarem organizações éticas e integradas.

Para Srour (1998) e Moreira (2002) (apud Canopf, Passador e Passador, 2005)²⁵, a responsabilidade social é uma questão ética que envolve todos os indivíduos da empresa. Apenas um novo nome para a prática do bom, do certo, que sempre valeu e continua valendo nas relações humanas, sejam estas empresariais ou não.

A partir desse contexto, cabe às empresas decidirem o caminho que as conduzirão para chegar em práticas socialmente responsáveis, pois já se sabe das oportunidades oferecidas pela responsabilidade social e seus benefícios. Portanto, para se enfrentar o dilema da sociedade capitalista contemporânea, que é o de conjugar mercado e cidadania, a literatura já apontou as práticas de gestão social. E confirma: “Talvez essa seja a solução capitalista, sua humanização concreta” (ARAMBURÚ e ANTUNES, 2004, p.14) ²⁶.

²⁵ SROUR, Robert Henry. Poder, cultura e ética nas organizações. 8ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
MOREIRA, Joaquim Manhães. *A ética empresarial no Brasil*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

²⁶Extraído do I EnAPG, 2004. ARAMBURÚ, Juliane Viégas; ANTUNES, Elaine Di Diego. *A Gestão Social no Sul do País: a relação entre as práticas de gestão em diferentes setores e o exercício da cidadania organizacional*. Anais... Rio de Janeiro: ANPAD, 2004.

Diante dos conceitos abordados, justificativas, benefícios e desafios, percebe-se os diferentes pontos de vista dos autores. Porém, há de se afirmar que todos convergem para um mesmo pensamento, e todos vêem a responsabilidade social em benefício da empresa, se realmente feita de maneira comprometida. Assim, para fins de cumprir os requisitos deste estudo, adotar-se-á o conceito de Responsabilidade Social conforme proposto pelo Instituto ETHOS de Responsabilidade Social. Ou seja, o conceito de responsabilidade social empresarial está em saber ouvir os interesses das diferentes partes ou *stakeholders* (acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente) e conseguir inseri-los no planejamento de suas atividades, buscando atender às demandas de todos, não apenas dos acionistas ou proprietários.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo tem por objetivo informar o leitor dos procedimentos metodológicos que foram utilizados na realização deste trabalho. Primeiro são apresentados o delineamento da pesquisa e os participantes do Estudo. Depois, são apresentadas as técnicas de coleta de dados, a análise dos mesmos e por fim, as limitações do estudo.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

O presente estudo tem por objetivo identificar e analisar as contribuições das ações de Responsabilidade Social na UBS Ilha Grande dos Marinheiros. Assim, pretendeu-se estabelecer uma relação entre as seguintes variáveis: conceito sobre o tema, prós e contras dos projetos sociais e das práticas de Responsabilidade Social Interna, justificativas e valores organizacionais, tudo através da percepção de gestores e demais colaboradores.

O critério utilizado para a escolha da empresa foi possuir o prêmio Responsabilidade Social do Rio Grande do Sul, da Assembléia Legislativa nos anos de 2003, 2004 e 2005. Este prêmio homenageia anualmente, aqueles que se destacam nas práticas sociais e de preservação ao meio ambiente. O Hospital também conquistou, em 2004, o Prêmio David Capistrano da política Nacional de Humanização, do Ministério da Saúde. Este prêmio foi merecido pelo Programa Humaniza SUS, realizado na Ilha Grande dos Marinheiros e na Ilha da Pintada. Também, os prêmios e o balanço social são indicativos de que a empresa se preocupa com questões socialmente responsáveis (BALANÇO SOCIAL AHMV, 2005).

A fim de cumprir os objetivos propostos e conforme definição de Gil (1994) classifica-se este trabalho como uma pesquisa de caráter exploratório-descritivo. Segundo Gil (1994), as pesquisas exploratórias têm como finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. Para o autor, pesquisas exploratórias possuem o objetivo de proporcionar uma visão geral, de tipo aproximativo, em relação a determinado fato. Quanto às pesquisas descritivas, Gil

(1994) coloca que seu objetivo primordial é descrever as características de determinada população ou fenômeno ou estabelecimento de relações entre variáveis, o que se encaixa com os objetivos do presente estudo.

Finalmente, a pesquisa apresenta abordagem qualitativa, pois responde a questões muito particulares, se preocupando com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Dessa maneira, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis (MINAYO,1999).

3.2 PARTICIPANTES DO ESTUDO

Levando em consideração as práticas de Responsabilidade Social Interna e Externa, o estudo é delimitado por um dos projetos sociais do Hospital. A escolha foi baseada no Prêmio David Capistrano da política Nacional de Humanização, que homenageou as UBS da Ilha Grande dos Marinheiros e Ilha Pintada. Assim, de acordo com os números de atendimentos, programas educacionais, consultas, procedimentos, entre outros, das duas Unidades, escolheu-se a que apresentou melhores resultados nos anos de 2004 e 2005, conforme Balanço Social destes anos. Portanto, a partir de um projeto externo da organização, serão analisadas as percepções dos colaboradores do projeto e suas contribuições para a sociedade. Dessa forma os participantes do Estudo são:

- Gestores do Hospital vinculados ao Projeto da Unidade Básica de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros, e,
- Demais colaboradores da Unidade Básica de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros: nutricionista, assistente social, médico de família, pediatra, cirurgião dentista, auxiliar de consultório dentário, enfermeira, técnicos de enfermagem, auxiliares administrativos, agentes comunitários de saúde e auxiliar de serviços gerais,

A UBS Ilha Grande dos Marinheiros possui quatro cargos de gestores. Há o Superintendente Assistencial, o Supervisor Assistencial, o Coordenador das Unidades

de Atenção Primária e o Líder da UBS Ilha Grande dos Marinheiros. Para a realização da presente pesquisa foram realizadas um total de 9 entrevistas, divididas da seguinte maneira: 2 gestores e 7 colaboradores.

3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Laville e Dionne (1999) sugerem que são inúmeras as pessoas empenhadas em contribuir para pesquisas em ciências humanas. Assim, a pesquisa conta com o conhecimento e informações dos participantes do estudo. As técnicas de coletas de dados utilizadas nesta pesquisa são:

- entrevistas semi-estruturadas com os gestores e colaboradores,
- observação direta dos atendimentos prestados à comunidade na UBS da Ilha Grande dos Marinheiros, e,
- utilização de documentos institucionais disponibilizados pelo Hospital – balanço social, programas desenvolvidos, revistas e *website*.

Gil (1994) observa que a entrevista possibilita a obtenção de diversos dados da vida social. Além disso, o autor coloca que esses dados podem ser obtidos em profundidade. Selltiz et al (apud Gil, 1994)²⁷ afirma que a entrevista obtém informações acerca do que as pessoas “sabem, crêem, esperam, sentem ou desejam, pretendem fazer, fazem ou fizeram, bem como acerca das suas explicações ou razões a respeito das coisas precedentes”.

Conforme Yin (2001), é aconselhado o uso de um gravador (desde que o entrevistado não se oponha), pois pode haver alguns problemas como preconceito, memória fraca e articulação pobre e imprecisa.

“A observação constitui elemento fundamental para a pesquisa” (GIL, 1994, p.104). O autor coloca que a observação tem como principal vantagem, em relação a

²⁷ SELLTIZ, Claire et al. Métodos de Pesquisa nas relações sociais. São Paulo: Herder, 1967.

outras técnicas, a percepção direta dos fatos, sem qualquer intermediação. Dessa forma, a subjetividade, que permeia toda a pesquisa social, tende a ser reduzida (GIL, 1994). Porém, o autor chama atenção para o inconveniente desta técnica de coleta de dados – as alterações de comportamento em função da presença do pesquisador. Entretanto, tendo em vista o local a ser pesquisado, uma unidade de saúde, este obstáculo pode ser facilmente superado através da simples inserção da pesquisadora, entre os pacientes que aguardavam, na recepção da Unidade. Para isso, Richardson (1999) recomenda que a situação do observador e seus objetivos sejam esclarecidos, assegurando a veracidade e evitando problemas futuros. O que foi feito desde o início.

Por fim, Gil (1994) observa que a utilização de documentos é uma fonte rica de investigação social. Portanto, foram consultados, também, os documentos institucionais disponibilizados pelo Hospital.

3.4 TÉCNICAS DE TRATAMENTO E ANÁLISE

Para o tratamento e interpretação dos dados foi utilizada a análise de conteúdo. Através das informações obtidas com a resposta dos entrevistados foi possível relacioná-las com a literatura apresentada e assim, atingir os objetivos desta pesquisa. A observação direta também é analisada pelo seu conteúdo, ou seja, por aquilo que foi observado em relação ao comportamento das pessoas envolvidas. A utilização de documentos da empresa é bastante relevante, já que possui a perspectiva da organização, principalmente a de seus gestores.

O Quadro 1 sintetiza os objetivos, as técnicas de coletas de dados e as técnicas de tratamento de análise.

QUADRO 1: Síntese do Método de pesquisa

Objetivos Específicos	Participantes	Técnicas de coleta	Técnicas de Análise
Conceituar a Responsabilidade Social, segundo a opinião dos gestores e demais colaboradores da UBS Ilha Grande dos	Gestores e colaboradores da UBS Ilha Grande dos	Entrevista	Análise do conteúdo

Marinheiros	Marinheiros		
Identificar e avaliar os benefícios e contras - desafios da Responsabilidade Social, segundo a visão dos gestores e demais colaboradores da Unidade	Gestores e colaboradores da UBS Ilha Grande dos Marinheiros	Entrevista e observação direta	Análise do conteúdo
Apontar justificativas para o desenvolvimento (ou não) da Responsabilidade Social na visão de gestores e colaboradores da Unidade	Gestores e colaboradores da UBS Ilha Grande dos Marinheiros	Entrevista	Análise do conteúdo
Identificar e caracterizar os valores organizacionais percebidos pelos gestores e colaboradores que influenciam o desenvolvimento de ações socialmente responsáveis	Gestores e colaboradores da UBS Ilha Grande dos Marinheiros	Entrevista e observação direta	Análise do conteúdo
Propor ações que permitam ao Hospital aperfeiçoar os resultados das ações sociais internas e externas			Análise dos dados obtidos

Para a finalização do estudo se faz uma análise de todos os dados coletados a fim de relacionar as diferentes percepções dos participantes da pesquisa. Dessa maneira, também é possível refletir acerca das possibilidades de aperfeiçoamento das ações socialmente responsáveis desenvolvidas pelo Hospital.

3.5 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

O estudo apresenta algumas limitações que devem ser salientadas. A primeira delas é o fato de o tema estar ainda em construção e, portanto, não haver conceitos bem definidos sobre o assunto. Outro ponto é a questão da abordagem, já que se limita apenas ao ponto de vista dos colaboradores e gestores, sendo que seria mais interessante uma discussão conjuntamente com a comunidade. E ainda, a questão das entrevistas terem sido realizadas de acordo com o critério da acessibilidade; o que poderia ter corroborado com o processo de validação do estudo caso tivesse sido

realizado com todos os profissionais envolvidos no Projeto UBS Ilha Grande dos Marinheiros.

4 RESULTADOS DA PESQUISA

Buscar-se-á a partir deste capítulo analisar as contribuições da Responsabilidade Social, na perspectiva dos gestores e colaboradores, da Unidade Básica de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros. Para isso, serão descritas as afirmações dos entrevistados a respeito de conceitos sobre o tema, os benefícios e contras – desafios, as justificativas, os valores envolvidos e ainda as melhorias no processo como um todo. Isso será realizado à luz da teoria estudada, salientando os fatores positivos e propondo ações que aperfeiçoem essas práticas.

4.1 CONCEITUAÇÕES

Esta parte do estudo tem por finalidade cumprir o objetivo proposto de conceituar a responsabilidade social segundo a opinião dos gestores vinculados à UBS Ilha Grande dos Marinheiros e demais colaboradores da Unidade. Sendo que este conceito engloba tanto os aspectos internos quanto externos das ações. Dessa maneira, inicia-se com o conceito, passando pelas ações para os colaboradores e a seguir, os projetos externos.

Primeiramente, é relevante lembrar o conceito de Responsabilidade Social adotado para este estudo. Responsabilidade Social Empresarial está em saber ouvir os interesses das diferentes partes ou *stakeholders* (acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente) e conseguir inseri-los no planejamento de suas atividades, buscando atender às demandas de todos, não apenas dos acionistas ou proprietários (*site*: www.ethos.org.br acesso 21 mai. 2006).

Através das respostas obtidas com as entrevistas foi possível verificar que o conceito de Responsabilidade Social para os colaboradores da Unidade Básica de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros está muito mais focado para a comunidade em que atuam e para o lado social do que para os diversos públicos de interesse. Mais da metade dos entrevistados, incluindo os gestores dos projetos externos vêm a

Responsabilidade Social com o foco na comunidade e/ou sociedade, como pode ser observado através do seguinte quadro demonstrativo:

Quadro 2: Síntese das afirmações de 7 dos 9 entrevistados.

E1	É a Responsabilidade Social de indivíduos de toda a equipe em relação à comunidade que se trabalha.
E2	Espécie de núcleo que envolve várias coisas: parte profissional e técnica, qualidade de vida, inclusão social... que tem relação com a parte das pessoas – o quanto elas se propõe a melhorar a sociedade como um todo.
E4	Hum... Responsabilidade Social. Bom, quê que eu acho que é aqui pra gente? São as ações que envolvem exatamente o lado social, que não se detém tanto em saúde, mas em ajudar a melhorar o bem-estar da comunidade em geral.
E5	Eu acho que é fazer esse trabalho aqui que a gente faz, esse trabalho básico aqui, né. Esse atendimento primário que a gente faz aqui, né, no posto de saúde do PSF (Programa de Saúde da Família), né, que é a nossa função básica. ... É fazer esse trabalho preventivo junto a essa população super carente...
E7	Então, a responsabilidade social, na minha avaliação, ela traz no seu conceito, né... uma empresa que é responsável socialmente. Que tenha compromissos, preocupações, né, de... relacionamento dentro da sua missão, né... não esquecendo as repercussões dessas ações e, muitas vezes, podendo contribuir para a melhoria da sociedade. Essas empresas vão... tá tentando, né, de alguma forma proporcionar melhoria de qualidade de vida para alguns setores da sociedade.
E8	Responsabilidade Social, assim, tem uma grande confusão, assim que às vezes, as pessoas confundem responsabilidade social com Assistência Social. Acho que a responsabilidade social é, assim, de cada um. As pessoas, assim, cada um de nós tem a sua responsabilidade, né, com o outro. ... dentro do Moinhos isso fica visível, né, nessas áreas que a gente consegue realmente fazer um serviço em prol da comunidade, né, a gente consegue ter um retorno.

Assim, observa-se que há uma tendência dos gestores e da maioria dos colaboradores conceituarem a Responsabilidade Social como uma ação em benefício

da comunidade ou ampliando o conceito para a sociedade. Especialmente referente aos colaboradores, percebe-se que estes possuem uma preocupação muito forte com a comunidade, pois em todas as entrevistas era visível o quanto eles tinham a falar sobre essa temática. Além disso, há convergência para as respostas “melhora da qualidade de vida, bem-estar e melhora da comunidade/sociedade”. Os gestores também enfocam a comunidade, porém, um deles agrega a seguinte questão: “relacionamento dentro da sua missão”, demonstrando que o Hospital prega a Responsabilidade Social na própria missão da empresa.

Este fato pode ser observado através da análise do Balanço Social (2005) como é descrito na afirmação abaixo:

Pelo exposto, acredita-se que a nossa história deve ser lembrada a partir do exemplo de um grupo de alemães que pretendia responsabilizar-se, em 1912, pela saúde e bem-estar de seus compatriotas e descendentes e que hoje projeta sua responsabilidade social sobre o conjunto da comunidade porto-alegrense e gaúcha.

Sendo assim, é aconselhável que estes colaboradores ampliem seus conceitos, chegando a conclusões como estas, respondidas pelos outros dois colaboradores, iniciando pelo E3:

Os conceitos responsabilidade social e assistência social são diferentes.

Talvez eu não saiba te explicar, né, bem. Mas eu vou te dizer a minha percepção, assim. Então é tudo que a instituição faz não só visando a assistência social em si, mas, por exemplo, né, quando ela cuida do seu lixo, quando ela cuida da questão do meio ambiente, quando ela cuida do fornecedor que ela compra, que tem um caráter, assim, de cuidar, ah..., o “ciclo do bem”, né.

... que promova o bem-estar das comunidades.

Então, não sei se eu tô dizendo o conceito certo, mas responsabilidade social é isso, é a instituição tendo essa visão, seja lá na sede da AHMV, na Restinga, no Morro da Cruz, no Núcleo Mama ou aqui, que a gente tenha essa visão do todo, né? De todos os parceiros que a gente traga, que sejam assim da corrente do bem, olhando toda essa inclusão social que a gente possa fazer, né, através da responsabilidade social.

O assistencialismo não te dá autonomia, ele fica assim, como a gente brinca – as famílias de programa, né, ele não responsabiliza.

E seguindo com o E6:

Bom, a responsabilidade social é uma filosofia da empresa, né... é uma adesão voluntária, ... que tem que perpassar por todos os setores da empresa

E extra empresa, assim, desde o comprador, o cliente, o colaborador, pra quem tu vende o produto.

Então, a responsabilidade social, ela tem que se sentir em todos, ela é um eixo transversal em todos os setores da empresa, em tudo que envolve a empresa.

Comparando estas afirmações com o conceito adotado nota-se que a Responsabilidade Social não está apenas na comunidade em que atuam ou na sociedade, mas em todos os setores que envolvem a empresa ou o chamado “ciclo do bem”. Ressaltando a relação com fornecedores, meio ambiente, colaboradores, cliente e sem esquecer, a comunidade. Outros autores, citados no capítulo Revisão Teórica, também apontam a relação com os *stakeholders*, são eles Melo Neto e Froes (2001), Jaramillo e Angel (1996) e Ashley (2002). Cabe ressaltar que os indicadores Ethos de Responsabilidade Social também apontam todos os envolvidos com a organização, são eles: Valores, Transparência e Governança, Público Interno, Meio Ambiente, Fornecedores, Consumidores e Clientes, Comunidade e Governo e Sociedade.

Fato de extrema importância é o papel desempenhado pelos colaboradores E3 e E6. Além das suas funções técnicas, como profissionais da área da saúde, ainda assumem a responsabilidade por decisões importantes dentro dos Projetos Sociais. Dessa maneira, não são apenas colaboradores da Unidade, mas também pessoas engajadas nesses projetos e com certo poder de decisão sobre eles, mesmo que não legitimado.

Por último, salienta-se a afirmação de um dos gestores e do colaborador E3, em que apontam a diferença entre o assistencialismo e a responsabilidade social. Sendo que o colaborador E3 aborda o assunto diversas vezes em sua entrevista, conforme pode ser visto nos subitens seguintes. Lembrando a citação de Azambuja (apud Tenório, 2004)²⁸ “o ato de filantropia é voluntário, circunstancial e se esgota em si mesmo, podendo ainda, criar expectativas que não venham a ocorrer” e mais, a de Melo Neto e Froes (2001, p.26):

a responsabilidade social é um estágio mais avançado no exercício da cidadania corporativa, que possui sua origem na prática de ações filantrópicas... tal comportamento reflete uma vocação para a benevolência, um ato de

²⁸ AZAMBUJA, Marcos. *O Brasil e a cidadania empresarial*. Valor Econômico, Rio de Janeiro, 20 abr. 2001. Disponível em: <http://www.valoronline.com.br/>. Acesso em 23 mar. 2002.

caridade para com o próximo... a filantropia é praticada através de ações e atitudes individuais dos empresários.

Através desses conceitos conclui-se que há o conhecimento dessas diferenças, pelo menos por 2 entrevistados e ainda, esse conhecimento pertence a duas pessoas bastante influentes e importantes dentro desses projetos do Hospital. O que falta, é a disseminação disso aos demais envolvidos no Projeto, bem como a disseminação do conceito completo de Responsabilidade Social em si.

4.2 RESPONSABILIDADE SOCIAL INTERNA

Os resultados sobre a responsabilidade social interna apontam que essa parte da Responsabilidade Social precisa ser melhor trabalhada com seus colaboradores em geral. Apenas 3 colaboradores conhecem, em primeiro lugar, o que é responsabilidade social interna, entre eles está o gestor E7 e os colaboradores E3 e E6, ou seja, os mesmos colaboradores da Unidade que definem o tema conforme o conceito adotado nesse estudo. Para que os demais colaboradores pudessem responder sobre as práticas internas, foi necessário, antes, conceituá-las.

As três questões mais abordadas foram: as capacitações e treinamentos realizados pelo Hospital, o fato de Hospital se preocupar com os colaboradores e a melhoria do nível salarial dos colaboradores da Unidade. Para uma compreensão mais fácil, as respostas foram divididas pelo critério gestores e demais colaboradores da Unidade.

4.2.1 A posição dos gestores sobre a Responsabilidade Social Interna

Através das afirmações dos gestores, nota-se que os gestores possuem opiniões divergentes. O gestor E7 demonstra uma visão mais ampliada e muita preocupação com os colaboradores da Unidade.

Bom, nós da AHMV, nós temos a (...) até é marca nossa, desde a sua criação, essa preocupação... com o olhar sempre voltado para o seu colaborador.

Especificamente nas Ilhas... a preocupação principal é que eles tenham um bom ambiente de trabalho

Porque isso? Porque a atividade deles é muito desgastante, estressante muitas vezes. Existe uma atuação que é constantemente envolvida com o problema das pessoas. E isso traz uma série de problemas que tem tudo a ver com saúde. Então, os colaboradores, ao se defrontarem com esses problemas diariamente, isso requer uma (...) preparação, principalmente psicológica, enfim, de estarem bem para poderem ajudar as pessoas... a gente tá lá, a gente tá conversando... eles têm intervalo de almoço, né, nós fornecemos alimentação pra eles lá... a gente trabalha com apoio, principalmente do setor aqui de desenvolvimento humano do Hospital em relação a (...) até algumas dificuldades que eles tenham, né, internos na equipe... apesar da gente entender que, muitas vezes, o dia-a-dia é complicado, mas nos aspectos realmente relacionados à saúde mental a gente tem essa preocupação...

Então, alimentação, transporte, um bom ambiente de trabalho, uma estrutura adequada de trabalho, né...

Já o gestor E8 se detém em treinamentos, capacitações e integrações, conforme esta parte de seu depoimento:

A gente tem todo um programa de treinamento, né, a gente dá todo o treinamento para os usuários, assim como a gente disponibiliza horários pra quem quer estudar, crescimento... A gente dá capacitação pra essas pessoas poderem cuidar de outras pessoas.

A gente faz integração (...) tem treinamentos aqui no Hospital Moinhos de Vento, né, a gente procura levar esse treinamento pra eles lá se eles não conseguem vir até aqui.

O conceito de Responsabilidade Social Interna, como abordado anteriormente por Melo Neto e Froes (1999, p.89), compreende:

... os programas de contratação, seleção e manutenção de pessoal, benefícios voltados para a participação nos resultados e atendimento de dependentes. A empresa deve motivar seus funcionários, criar ótimos ambientes de trabalho e contribuir para a qualidade de vida de seus funcionários e dependentes.

Os autores também conceituam afirmam que empresa deve investir no bem estar de seus funcionários, criando um ambiente de trabalho saudável, com comunicações transparentes, proporcionando retorno aos acionistas e sinergia com os parceiros e assegurando a satisfação dos seus clientes ou consumidores (MELO NETO e FROES, 1999).

Desta maneira, observa-se que não há uma convergência para a opinião dos gestores. O gestor E7, ao contrário do gestor E8, não aborda a questão das capacitações, treinamentos e integração, porém, aborda o fato de ser importante bom ambiente de trabalho, benefícios e compreende o local onde estão atuando estes

trabalhadores – a comunidade da Ilha Grande dos Marinheiros. Estes pontos são positivos dentro da análise. Remuneração e Qualidade de Vida não são mencionados por nenhum dos gestores. Sugere-se aqui que isto seja revisto pelo Hospital urgentemente. Assim como é aconselhável que os gestores troquem informações e cheguem a um denominador comum para, disseminar e ensinar a seus colaboradores que as práticas internas também possuem conceitos definidos e são cruciais para a construção de bons projetos de Responsabilidade Social.

4.2.2 A posição dos demais colaboradores sobre a Responsabilidade Social Interna

Os colaboradores E3 e E6 sabiam sobre o conceito responsabilidade social interna. Porém, as opiniões também foram divergentes, sendo que uma abordagem aponta o que deve melhorar além do que está bom e a outra, mais uma vez a questão dos treinamentos.

O colaborador E3, afirma:

Hoje, um profissional enfermeiro que entra no Moinhos de Vento não tem o mesmo salário que aqui... a gente entende assim, ó, que essas área da responsabilidade social do Hospital, elas são (...) mais importantes. Porque estar lá, no ar-condicionado, naquele ambiente bonito, chique, que a gente adora, né, é muito mais fácil do que estar aqui trabalhando com a miséria absoluta, fazendo a promoção da saúde, interagindo com a comunidade... então, eu vejo que os colaboradores da assistência social, da responsabilidade social, eles não recebem ainda o que merecem, tá. Então, portanto, a gente acredita que esse movimento vai acontecer e que a gente vai, né, ter se não os salários melhores, pelo menos iguais, né, aos que tão lá, bonitos e perfumados, com nível "A", né.

A gente tem plano de saúde, a gente tem salário de 15 em 15 dias, a gente todos os benefícios... né, mas o que eu vejo, né (...) é o além. Isso eu não consigo enxergar, isso não existe. Então, eu acredito que, à medida que o Hospital, a gente espera que o Hospital valorize e faça as atitudes pra gente que tá aqui na ponta, né, porque gosta, porque acredita.

No depoimento acima, verifica-se a semelhança da opinião do colaborador E3 com um dos indicadores Ethos de Responsabilidade Social, o Público Interno - que indica o dever de não se limitar a respeitar os direitos dos trabalhadores consolidados na legislação, mas ir além e investir no desenvolvimento pessoal e profissional de seus empregados e na melhoria das condições de trabalho. Porém, será que a empresa

possui um bom programa de salários e benefícios para os colaboradores das ações externas?

O colaborador E6, diz:

Eu acho que o Hospital tem bastante treinamentos, né. Ele tem setores pra dentro da psicologia, pra estar ouvindo, existe sempre uma transparência sobre as atitudes da empresa.

Existe todo um apoio também para que o funcionário consiga se escolarizar mais.

Essa não é uma política para uma unidade, isso é a política da empresa para os seus colaboradores independente donde eles estejam.

O Balanço Social AHMV (2005) aborda a questão do Plano de Saúde – FAZ (Fundação de Amparo Social) que garante aos colaboradores e seus familiares assistência médica, odontológica, psicológica, entre outros. Além disso, há o Centro de Atenção à Saúde (CAS) que é um ambulatório multiprofissional para tratar o indivíduo levando em conta toda a sua integralidade.

O Quadro 3 sintetiza a opinião dos demais colaboradores, que necessitaram de explicações sobre o assunto para responder ao questionamento.

Quadro 3: Síntese das demais afirmações.

E1	Poderia melhorar nível salarial, poderia melhorar benefícios.
E2	Por ser um trabalho tão especial, muito tem a ser melhorado! Eu acho que tinha que melhorar o salário de todo mundo... acho que todo mundo tinha que ser um pouco mais valorizado. Até porque... é um ambiente bastante difícil e muitas vezes a gente acaba agregando o problema dessa comunidade, e tu tem que saber trabalhar isso, sabe? ... seria uma forma de premiar a equipe.
E4	Bem, eu não sei, mas eu acho que o Hospital se preocupa com... como é que a gente tá se sentindo aqui dentro. Eu acho que é uma empresa, né... uma instituição que a gente tem orgulho de trabalhar... Por exemplo, a gente tem acompanhamento com psicólogo, a gente tem atividades ... em grupo para melhorar a convivência dentro da equipe. Quando a gente tem algum problema ... a gente tenta resolver em reuniões, conversa assim, com os nossos coordenadores que são de lá, né.

	Eu acho que seria mais ou menos isso aí, né? Se preocupar com o nosso bem-estar como ser humano, não só fazendo parte de uma engrenagem.
E5	<p>Hum... temos... por exemplo, capacitação... então, a gente é escalado pra participar desse evento, né, que tem no Hospital. Muitos cursos de capacitação.</p> <p>O Hospital nos beneficia com várias coisas, né ... O Moinhos é uma empresa muito boa, né. E tem... exemplo, fim do ano tem festa, eles nos dão presente, homenageiam os funcionários com tempo. A cada cinco anos tu ganha aumento de salário, ganha gratificação, né. Dez anos tu ganha prêmio, né. Então, sempre o Hospital nessa parte, aí, é ótimo.</p>
E9	<p>Eu acho super injusto... todos os salários aqui dentro. Mas isso é uma coisa que a gente já vem discutindo porque é totalmente injusto... agora que o Hospital recebeu filantropia, isso vai mudar.</p> <p>Cursos, capacitações... a gente tem que fazer, mesmo que a gente não queira.</p> <p>Mas eu acho que a gente tem que criar algumas coisas assim... uma semana, um evento, alguma coisa pra poder divulgar trabalhos ... se perde a oportunidade de fazer muitos trabalhos... então, a gente tá tentando ver se a gente tem como organizar lá no Hospital, sei lá, uma semana da saúde, onde se possa convidar o Conceição pra poder divulgar o trabalho daqui, o trabalho lá do Conceição, que o Hospital veja também, né. Tem muita gente que não sabe o que acontece aqui.</p>

O depoimento dos colaboradores E3 e E9 denunciam o programa de salários adotado pelo Hospital, que paga maiores salários aos trabalhadores do Hospital na sede – na Rua Ramiro Barcelos. E são reforçados pelas afirmações dos colaboradores E1 e E2 quando dizem que os níveis salariais deveriam melhorar. Aqui, é preciso reavaliar questões como: é correto pregar a valorização do funcionário e discriminar salários em “projetos externos” e “sede do Hospital”? Será que o colaborador que está trabalhando com a miséria absoluta, fazendo a promoção da saúde, interagindo com uma comunidade carente não deveria ser mais valorizado do que o que está num ambiente bonito, chique, com ar-condicionado e interagindo com pessoas de uma classe social mais elevada?

Capacitações, treinamentos, integrações, festas para colaboradores e comunidade são indiscutíveis, pois demonstram realmente o “olhar para o colaborador” sem exceções. Assim como a assistência integral em relação ao dia-a-dia das atividades no posto, conforme o relato dos entrevistados E4 e E5. Porém, cabe

salientar que o colaborador E4 é uma pessoa muito delicada e generosa e que acima de tudo demonstra afeto pelo que faz, possuindo um vínculo muito forte com a comunidade. O colaborador E5, há bastante tempo na empresa, também demonstrou bastante preocupação com a comunidade e ainda mais, com o grau de satisfação dos usuários.

Além disso, outro fator importante é o fornecimento das refeições pelo Hospital. Assim como há o almoço para os colaboradores da sede, há o almoço para os colaboradores das Unidades. O posto fecha ao meio-dia e há intervalo de uma hora para almoço e descanso. Porém, devido ao tamanho do Posto, não há espaço para descanso e lazer, assim como sugerem Melo Neto e Froes (1999).

Entende-se o fato de não ser possível proporcionar aos colaboradores “benefícios sociais” apontados por Srour (2003), tais como: instalação de creche, escola, restaurante e academia de ginástica perto do local de trabalho, lavanderia, cabeleireiro, conserto de roupas, especialistas de pequenos consertos em casa e etc, devido à comunidade onde a Unidade está inserida. Planos de saúde extensivos aos familiares dos funcionários, serviço de assistência psicológica, fornecimento de refeição e palestras sobre qualidade de vida foram citados. Porém, o Hospital poderia investir nos seguintes benefícios inexistentes, ainda: salas de reunião e repouso, ginástica laboral, atividades ao ar livre (de lazer) e transporte fretado.

Portanto, sugere-se a revisão do Plano de Cargos e Salários da AHMV, pois a responsabilidade social interna compreende o “algo mais”, pressupondo que questões de salários e benefícios tradicionais estão correspondendo às expectativas dos funcionários. A questão dos espaços de lazer, que será abordada no subitem 4.4. E outro benefício que ajudaria muito na qualidade de vida dos colaboradores é o transporte próprio do Hospital, proporcionando conforto e despreocupações em relação à segurança, como citado anteriormente.

4.3 RESPONSABILIDADE SOCIAL EXTERNA

Sobre as ações de Responsabilidade Social Externa questionou-se aos gestores sobre todos Projetos do Hospital, incluindo a UBS Ilha Grande dos Marinheiros, a fim de compreender como funcionam e qual o tratamento dispensado a cada um deles. Aos demais colaboradores o foco foi a Unidade de estudo. Dessa maneira, o objetivo está em verificar o conceito de Responsabilidade Social Externa através das ações desenvolvidas, além de contribuir para o entendimento do trabalho desenvolvido na Ilha Grande dos Marinheiros.

A análise de conteúdo das entrevistas com gestores revela os diversos projetos que o Hospital apresenta. Foram citados:

- as Unidades de Atenção Primária à Saúde, como a Ilha da Pintada, Ilhas das Flores e a própria Ilha dos Marinheiros, “que são formadas por equipes de profissionais... médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, nutricionista, assistente social, agentes comunitários de saúde, dentista... que atuam diariamente, 8 horas por dia, com uma atuação voltada para um território definido;
- o Pronto Atendimento da Restinga, que está “dentro de um projeto inicial lá de trabalhar todo um distrito em desenvolvimento. Tem a previsão de construção de um hospital...”;
- o Núcleo Mama Porto Alegre, que é uma pesquisa que atende 10.000 mulheres cadastradas para um programa de rastreamento do câncer. O objetivo maior é descobrir por que o Rio Grande do Sul possui um dos maiores índices de câncer do País;
- as escolas de educação ou creches, onde além da prevenção de saúde e educação, há também o fornecimento de alimentos;
- o Projeto Habitat para as Ilhas projeto para desenvolvimento – “para dar escolas para essas pessoas, ta fazendo capacitação pra eles, pra ter captação de renda, pra eles conseguirem um trabalho ...” ou “tem essa preocupação em trazer uma melhoria para a habitação, mas junto com ele o desenvolvimento integral daquela comunidade”, e

- a atenção dispensada ao meio ambiente, como pode ser exemplificada no Parque Moinhos de Vento e na Praça Júlio de Castilhos, além dos sistemas de tratamento de esgoto instalados na Ilhas.

Assim, pode verifica-se que os gestores possuem o conhecimento e estão de fato envolvidos nos projetos externos. Bem como afirmam Melo Neto e Froes (1999), a responsabilidade social externa está em decidir participar mais diretamente das ações comunitárias onde a empresa esteja inserida, contribuir para a melhoria de possíveis danos ao meio ambiente e apoiar o desenvolvimento desta comunidade. Ressalta-se a verificação do indicador Ethos de Responsabilidade Social Meio Ambiente, que avalia como a empresa se relaciona com o meio ambiente, os impactos de diferentes tipos e intensidades. O cuidado com parques e praças e, principalmente, as usinas de tratamento de esgoto e o Projeto Habitat são os exemplos. Portanto, as ações estão realmente comprometidas com a comunidade e meio ambiente e isso pode ser visto também, através do relato dos demais colaboradores, a seguir.

4.3.1 Unidade Básica de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros

Os depoimentos dos colaboradores explicam como funciona a Unidade Básica de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros, o trabalho desenvolvido pela equipe e a percepção dos próprios colaboradores.

Quadro 4: Síntese do trabalho desenvolvido pela equipe na Unidade.

E1	<p>Como nós somos um Programa de Saúde da Família... nós trabalhamos dentro da Unidade de Saúde fazendo os atendimentos diários e nós trabalhamos fora, onde nós trabalhamos com agentes comunitários de saúde que fazem a visita mensal nas famílias da sua micro área. São quatro micro áreas (200 famílias por micro área) – quatro Agentes de Saúde.</p> <p>Todo mês eles passam nas casas, escutam a história do paciente e a situação dele... o agente comunitário traz aqui pra nós, pra equipe e juntos a gente define assim: se esse paciente é prioridade, tem que ter atendimento melhor, se tem que ter atenção, tem que ser encaminhado à nutricionista, à assistente social, ao médico, ao pediatra...</p>
----	--

E3	<p>Antes, eles vinham às quatro horas da manhã, pegavam ficha, eram vinte atendimentos e era isso. Hoje, a gente tem que fazer o acolhimento (todos são atendidos). Todos são cadastrados, território fechado... mas o quê que de verdade acontece. A nossa Unidade é bonita, aqui não tem lazer, a água não existe, aqui é caminhão-pipa. Então, essa comunidade, muitas vezes, vem na nossa Unidade por cultura, porque gosta de vir aqui porque tem banheiro, porque tem um lugar bonito, limpo, arrumado.</p> <p>Então, quando a gente vê assim, começa a olhar a comunidade fora desse mundo de curativos, de ta ali, aprontar pra fazer o curativo, a injeção, a vacina, a consulta... abre os nossos horizontes pra sentir qual é a real necessidade ... pra tá promovendo essa saúde aqui. Então, Programa de Saúde de Família é isso, tem que estar com o pé no barro mesmo, trocando, sabendo o que as instituições fazem. Como a gente responsabiliza, encaminha eles para serem autônomos, né. A gente é um facilitador, a gente tem o potencial de informação. O que é que a gente tem que entender aqui? Que a gente não chega com a teoria e verdade prontas porque não funciona, né. Então, é um trabalho que ele é a médio e longo prazo né, mas a gente já tem muito resultado bacana...</p>
E5	<p>Outro trabalho que a gente faz é grupos que a gente realiza. Grupos de hipertenso, diabéticos, uma prevenção. Tem o grupo da asma.</p> <p>Então, aqui é meio que um ponto de encontro, né, que eles, às vezes, até se esquecem que “pô, vim no posto...” mas chama eles ali: tá, qual é o problema? “Ah, não sei”.</p> <p>Aí, começa a puxar outros assuntos, né. Eles tão com dor de cabeça, chega ali já não é mais aquilo, né. Então, acho que é um local, assim, que eles gostam de vir. Tanto que tá sempre cheio, né... mas tu vai ver mesmo, precisando mesmo, é um ou dois ...</p>
E7	<p>Dentro da missão, nós trabalhamos, então, na Responsabilidade Social com cinco eixos que marcam, vamos dizer assim, os nossos projetos, são eles, então, os cinco eixos: saúde, educação, proteção social, gestão social e meio-ambiente. Então, todos eles se interligam e balizam o trabalho das equipes.</p> <p>O atendimento é voltado pra família de forma integral. E aí, ta dentro do (...) eixo saúde, nós trabalhamos com os preceitos do SUS, né, e os princípios, principalmente universalidade, integralidade e equidade. E a nossa preocupação, realmente, é proporcionar melhoria de qualidade de vida... as ações que são realizadas, elas procuram ter uma interação com as comunidades porque nós atuamos fortemente na prevenção e na promoção de saúde, né.</p>

E9	<p>Bom, assim, ó, quando a gente chegou aqui, uma das primeiras coisas que a gente fez foi identificar, assim, por exemplo, o quê que a gente tem que trabalhar nesse tipo de comunidade.</p> <p>E daí, a gente começou a trabalhar dessa forma, fazer grupo de planejamento familiar, vindo pra assistente social, enfermeira... A gente fez assim, um diagnóstico da comunidade. Um deles foi a questão da desnutrição, outro foi da gestação na adolescência, outro é de violência, que é uma coisa que a gente ainda ta trabalhando que é a questão das drogas, do álcool, da violência não só urbana, mas estrutural, também relacionada com a própria família, né.</p>
----	--

Sucintamente, o Quadro 4 explica o trabalho desenvolvido na Unidade pelos próprios colaboradores e gestores. Todos os participantes falaram de seu trabalho com muito orgulho e sentindo-se importantes por cuidar de uma comunidade tão carente, que quase nada tem. Observa-se que a equipe pratica ações socialmente responsáveis, e que isso é uma característica do Hospital.

O indicador Ethos de Responsabilidade Social relacionado aqui é a Comunidade. Este indicador aponta o investimento realizado pela empresa em ações que tragam benefícios para a comunidade. Além de ser trazer benefícios para o ambiente interno e na percepção dos clientes, ajuda no desenvolvimento e nas melhorias sociais daquele local (site: www.ethos.org.br acesso 21 mai. 2006). Comparando a prática da Unidade com a teoria estudada, é possível verificar semelhanças. É visível a melhoria do atendimento com a chegada dos recursos humanos do Moinhos de Vento, pois todos que chegam no Posto são atendidos. Os atendimentos domiciliares também cuidam da comunidade e ainda auxiliam na prevenção e promoção de saúde. Fica claro, nos relatos, que a idéia é ajudar as pessoas da comunidade a “andarem com suas próprias pernas”, para que tenham hábitos de higiene, aprendam uma atividade, procurem um emprego, e possam assim, ter uma vida digna. E é assim que o indicador Consumidores e Clientes é atingido, pois relaciona a responsabilidade social da empresa com os desejos dos seus clientes, ou seja, indica se os serviços são confiáveis e não causam riscos às pessoas (site: www.ethos.org.br acesso 21 mai. 2006).

O depoimento de um dos colaboradores (não é possível mencionar o número do entrevistado para não haver identificações) demonstra a relação profissional paciente que está muito presente na equipe:

Tentar, além da doença, a gente promover uma melhoria na qualidade de vida mesmo, né, como ser humano, trabalhando com alguma coisa realmente que goste, que faça eles felizes, realizando a pessoa.

Eu acho até que eu dei um outro enfoque pra minha profissão na minha vida e eu nem sei se eu quero mudar esse enfoque. Porque eu tenho a impressão que é o lado mais bonito mesmo da minha profissão.

Aqui tem um peso tão maior pra eles e é uma coisa que ta tão adormecida, que essas pessoas tem tanto problemas...

Na minha área específica de dentista, a gente tenta conseguir doações de escovinha de dente, de creme dental pra que as crianças realizem a higiene oral depois da merenda na escola, né. Então, às vezes, a Prefeitura não consegue dar conta de tooodas as demandas dos postos da cidade pra fornecer as escovinhas e aí, a gente consegue através da Instituição do Hospital. A gente vai nas escolas, conversa com as crianças, faz palestras ... eu consigo através do Hospital uns modelos pra tornar mais interessante como é que eles vão aprender a escovar... de tempo em tempo a gente troca, né.

Outras coisas que não tem a ver com a nossa área. Por exemplo, no Natal todo mundo se mobiliza pra dar presentes pras crianças,... fazer cachorro-quente, suco... ou então, já teve alguns eventos grandes mesmo, que a gente faz na escola, que a gente traz, sei lá, apresentação de cachorros adestrados... corte de cabelo ... a gente está pensando em fazer coisas pra ensinar uma profissão pra eles, né, pra tipo (...) eles verem de uma outra maneira a realidade deles...

4.3.2 As Parcerias

A parceria da AHMV e da Prefeitura de Porto Alegre foi bastante salientada nas entrevistas. Todos os participantes demonstraram bom relacionamento com todos os parceiros. Especialmente, a parceria feita com a Prefeitura, já que é um convênio com a Prefeitura de Porto Alegre. Também foram relatadas as parcerias com a cooperativa que existe dentro da comunidade, com a escola, e com os Maristas. Os depoimentos dos colaboradores E5, E3 e E2, respectivamente, remetem às parcerias, conforme segue:

... o pessoal do Clube de Mães, o pessoal aqui da creche mesmo que a gente tem essas parcerias, os Maristas que a gente tem essas parcerias. Se a gente não conseguisse essas parcerias seria difícil.

Por exemplo, tem a reunião da rede comunitária que acontece toda quarta-feira de manhã, que vão todas as entidades, as lideranças, que é um espaço onde a gente troca, onde a gente treina e faz a intersectorialidade, né.

É muito frustrante quando tu dá um tratamento e tu sabe que ele não tem condições de comprar a medicação e eu também não tenho. E daí, não é culpa do Prefeito, não é culpa do Moinhos, não é culpa de ninguém ... é toda uma questão social do país que não tem condições de lidar com isso no momento ...

O grupo Gerdau foi lembrado em todas as vezes que algum colaborador mencionou a Unidade Básica de Saúde Ilha da Pintada, pois o prédio foi construído pelo Grupo. Esta Unidade é referência em termos de estrutura física, pois possui áreas bem definidas, para atendimento e para os funcionários. Como pode ser constatado no depoimento abaixo, do colaborador E5, além de outros.

Não sei se tu conhece lá na Pintada, lá, que lá foi o grupo Gerdau que ajudou bastante lá na construção do novo posto lá, né. É muito bonito, né, diz que é um posto assim que é uma maravilha, né.

Fischer (2002) aponta a construção de alianças estratégicas intersetoriais que visam à parceria em busca de ações sociais. É um processo que pode trazer bons resultados tanto para as empresas privadas, organizações do Terceiro Setor ou órgãos públicos, pois possibilita transformações nas decisões que provavelmente farão essas parcerias se manterem. Porém, articular a ação de diferentes organizações não é nada simples e se torna um desafio de gestão (FISCHER, 2002). A teoria estudada foi constada na relação da Unidade com diferentes parcerias. Este é um ponto muito importante, pois como a autora coloca, a construção de alianças estratégicas traz bons resultados, se bem administrada, como é citado pelo colaborador E3 e E6, respectivamente.

A gente entende que é um país desigual, que enquanto não tiver políticos, né, em rede, não só do governo, né, que não olhe pro seu umbigo, pras suas coisas, mas a questão como um todo.

É uma comunidade que tava, até dois anos atrás sendo atendida por funcionários da Secretaria da Saúde. Então, que houve assim, toda uma resistência em entrar uma empresa, uma parceria, eles não sabiam exatamente como isso iria se dar... acho que isso, hoje, já tá muito transparente, muito claro, de que é uma parceria e que os direitos todos são mantidos, quanto ao atendimento... qualidade do atendimento, né. Então, eu acho que hoje, a relação é de muita confiança e de parceria com a comunidade também.

4.3.3 A Comunidade Ilha Grande dos Marinheiros

A análise de conteúdo das entrevistas permite traçar-se um perfil da comunidade e usuários da Unidade. Dessa maneira, será possível compreender o porquê da relação paciente/profissional ser tão acentuada e, mais adiante, os valores que estão envolvidos no dia-a-dia dos profissionais.

Todos os colaboradores falaram muito a respeito da comunidade. Durante as entrevistas percebeu-se o quanto eles queriam contar sobre a comunidade e a satisfação de trabalhar para pessoas daquela realidade. Portanto, apresentam-se, a seguir, alguns dos diversos relatos que explicam como vivem os moradores da Ilha Grande dos Marinheiros:

Essa Unidade, uma das coisas que interessantes que todo mundo já notou isso, que isso aqui meio que se criou um centro quase de convivência diária dessas pessoas. Porque tu imagina uma condição de casas de alguns deles, muitos dormem quatro pessoas numa cama só, uma casa cheia de buracos, ratos passando, várias pessoas com mordida de rato, eles têm que separar o lixo dentro de casa, com bebês, essas coisas todas. Então assim, chega num ambiente limpo, onde têm pessoas pra atender, te acolher, sem te cobrar nada... quê que tu vai fazer? Tu vai pra lá! (COLABORADOR E2).

É uma comunidade difícil, é uma comunidade carente, é uma comunidade que tem uma escolaridade muito baixa. São na sua maioria catadores de lixo, né... trabalham com a separação basicamente do lixo, eles chamam a reciclagem, né. Na verdade, eles separam o papel do papelão, a lata do plástico pra vender, né... não existe uma renda fixa... quem tá doente não consegue buscar o material pra vender. Então, essa instabilidade também (COLABORADOR E6).

O ambiente deles fica... é rato, é sujeira, o cavalo tá ali junto, muitas vezes o cavalo tá tomando água da mesma água que eles tomam. A maioria das casas não tem banheiro... É bem complicado. Pra explicar alguma coisa pra eles tem que ter paciência, pra ensinar, pra repetir, tu tem que ir lá e mostrar pra ele tentar entrar no ambiente dele... porque se não, ele tá sempre doente dentro do Posto (GESTOR E8).

Aqui a gente atende mais o pessoal ao redor, mas tem lugares aí que tem que ir de barco né. É tão longe o negócio... a área, né, de extensão é tão longa, né, que tem que ir de carroça... já fizemos visitas de carroça, até! ... Dia de chuva, pra gente transitar é um caos, é difícil, né (COLABORADOR E5).

É difícil até da gente acreditar que nós no Rio Grande do Sul, um Estado que tem aí, por indicadores, né, qualidade de vida destacada, né. E aqui em Porto Alegre nós temos uma situação ainda de pessoas que moram nessas condições (GESTOR E7).

A violência é um problema sério da comunidade, que muitas vezes, atrapalha o trabalho da equipe. Pode ser constatado através do depoimento do colaborador E9, abaixo:

Claro que têm pessoas agressivas, até por uma questão de cultura, de aprendizado ou não-aprendizado, né... tu tem que... tu acaba tendo que entender a forma deles se expressarem.

E eu acho que hoje, assim, a questão mais importante aqui... que não só eu vejo, mas que a equipe toda vê, é a questão da violência. Não em relação a nós, mas em relação a eles mesmos, que é a violência relacionada com o uso de drogas, crack ... é mais barato, o vício é mais rápido, né.

Além do álcool que já existe, né. Então, isso tudo vem junto com a violência porque gera tráfico, gera falta de dinheiro, gera a dependência, né. A gente começou a fazer aqui mesmo... com pacientes que têm uma estrutura mínima... a desintoxicação ambulatorial. E já têm pacientes que já têm respondido. Poucos ainda, mas esses poucos já causam uma coisa tão... Então, isso é uma questão que agora a gente tá tentando, tá tentando ver como é que a gente vai trabalhar isso, porque envolve saúde mental, envolve medicação, envolve... tu pode trazer a família toda. Então, a gente começou a fazer uma notificação através de uma notificação que existe, da Prefeitura. Pra poder levantar esse tipo de questão, assim...

Além disso, também foram abordadas sugestões para um melhor atendimento e proximidade com a comunidade.

O quanto a gente ainda precisa trabalhar com a questão da inclusão dos adolescentes e das crianças... o quanto as crianças estão se drogando nas Ilhas ... como é que a gente encara esse planejamento familiar, né, se muitas vezes, pra elas aqui, estar gestante é status? Porque aí, ela tem acesso à pré-natal, ela tem entrada livre na Unidade de Saúde, ela é alguém – que antes ela não era, né (COLABORADOR E3).

Além de tu dar esse encaminhamento que ele precisa, tu abre uma janela de outras coisas, de outras expectativas. Uma proposta é... um painel onde colocaria propostas de emprego ... (COLABORADOR E2).

Por fim, salienta-se a satisfação dos colaboradores em trabalhar na UBS Ilha Grande dos Marinheiros, através de 2 exemplos:

No início, quando nos contrataram... sempre foi deixado muito claro que era uma comunidade muito carente e que o “algo a mais” é muito necessário. Tua empresa não te contrata pra tu dar um abraço, pra tu levar um carinho, pra tu fazer isso... ela até espera isso de ti, mas isso vai depender muito do colaborador. E essa equipe ela tem esse perfil, tu entende?... Porque tu recebe muito também da comunidade. Se a pessoa não tiver isso, ela não aguenta aqui, porque é um ambiente muito (...) emergente... uma realidade muito crítica e muito crua e muito difícil (COLABORADOR E2).

Então assim, eu vejo muita satisfação, assim. E tu vê, por exemplo, uma criança que tu fez pré-natal da mãe e a criança tá vindo aqui e tu vê a criança bem, crescendo saudável... a criança vem te diz um (...) sei lá, te dá um abraço, te faz um carinho, alguma coisa assim... é super bom. Ainda mais hoje que tu convive assim, com uma coisa muito... superficial, assim... desse tipo de relação, assim, ainda mais profissional (COLABORADOR E9).

Com o diagnóstico da comunidade observa-se o quão importante é o trabalho desenvolvido pelos colaboradores da Unidade e como estão comprometidos com a comunidade. Da mesma forma, os gestores também conhecem esta realidade e se mostram preocupados com os moradores da Ilha. Portanto, em relação à comunidade, constata-se que o Hospital pratica boas ações e parcerias.

4.4 MELHORIAS NA UNIDADE DE SAÚDE ILHA GRANDE DOS MARINHEIROS

As ações de Responsabilidade Social devem estar em contínuas adaptações para ser possível a sua otimização. Assim, as melhorias na Unidade têm como objetivo fornecer ao Hospital as necessidades ainda não atendidas dos colaboradores na sua própria visão.

Aumentar o posto fisicamente foi a resposta encontrada de 8 dos 9 entrevistados. Esse fator melhoraria o ambiente, o trabalho da equipe, os grupos e principalmente, a qualidade de vida dos colaboradores durante o expediente. Este fato está estritamente ligado à responsabilidade social interna, pois, dessa maneira, os colaboradores teriam um lugar para almoçar todos juntos, descansar, fazer uma leitura, reuniões, enfim, melhorar o ambiente de trabalho. É relevante observar que o prédio foi uma conquista da comunidade construído pela Prefeitura. Porém, não isenta o Hospital de buscar medidas para a conquista de um prédio semelhante ao da Unidade da Ilha da Pintada, bastante citado nos depoimentos. E isso já está sendo pensado pelos gestores, como pode ser visto a seguir.

Quadro 5: Síntese das melhorias na Unidade de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros

E1	Têm coisas a melhorar, mas aí foge um pouquinho da nossa responsabilidade, de toda a equipe. Acho que já tem a ver com atitudes fora da empresa, do governo e tal.
E2	Eu acho que a condição física poderia ser melhorada, espaço físico pra que a gente pudesse trabalhar com outros profissionais, com pessoal estudante... Talvez aumentar a equipe, aumentar espaço físico, talvez melhorar algumas coisas assim, mas com certeza.

E3	<p>A nossa Unidade é uma unidade que não foi construída por nós, que foi uma conquista da comunidade pelo orçamento participativo... diferente da Ilha da Pintada.</p> <p>Então, qual é a lógica do PSF? É a gente sair mais pra comunidade, né. Mas o que é que a gente tem que melhorar aqui? A gente já tem os grupos, já tem, mas a gente tem que estar mais na rua e menos aqui no ambulatório, fazer mais o coletivo e menos o individual. Mas então, nisso a gente tem que avançar.</p> <p>Como é que a gente educa pra dizer assim: olha, a gente tá de porta aberta, mas assim, o válido é a gente fazer todos os grupos que eles queiram – diabéticos, hipertensos, obesos, gestantes, adolescentes – que a gente não tem muito acesso... a gente ainda não aprendeu como atraí-los. Então, tem muito pra... muita troca, muita coisa pra aprender ainda aqui, né.</p>
E4	<p>Eu acho que se a gente conseguisse, no caso, ter um prédio maior, da gente conseguir comportar mais coisas.</p> <p>Tem um médico que, à princípio, pelas necessidades parece que a gente não consegue dar muita conta, né? Então, às vezes, se sente um pouco assim, parece que se tivesse mais profissionais, talvez andasse melhor, né.</p>
E5	<p>Aqui a gente tem esse problema de sala, realmente, aqui acabou ficando pequeno aqui o espaço, né... não sei o quê que os caras pensaram (...) olha o tamanho dessa sala aqui! É pequena demais, né, não tem espaço pra botar uma mesa e uma maca! Até a gente comenta com o nosso coordenador, realmente, o que falta aqui é mesmo espaço.</p>
E6	<p>O tamanho da Unidade, hoje, é muuuuuito pequeno. Nós não temos uma sala adequada pra fazer o grupo ali dentro. Falta a parte interna dos funcionários, seria melhor que nós tivéssemos uma cozinha melhor, um local melhor para fazermos as refeições.</p> <p>Como no atendimento, na relação. Isso sempre a gente vai ter no que crescer, no que melhorar.</p>
E7	<p>Nós entendemos que as necessidades das pessoas que moram lá, pra que a gente consiga dar um retorno melhor, aí precisaria ampliar aquela Unidade.</p> <p>Mas como melhorar na (...) no atendimento, na estrutura, realmente, eu acho que a gente, nós estamos pensando em ampliação daquela unidade. Mas isso é projeto, né, isso requer recursos, enfim, que a gente vai buscando.</p>
E8	<p>A gente começa por uma unidade maior. A nossa Unidade é uma unidade que já veio pronta, né.</p>

A gente poderia tá dando um conforto melhor para os funcionários. A gente não tem uma área, assim, pra que eles possam ter um momento de lazer... eles não conseguem, por exemplo, sentar numa mesa e todos eles fazerem a refeição juntos, né. Que já é diferente da Pintada...

A gente poderia estar construindo, ter um lugar pra gente fazer os grupos. Hoje o pessoal assim: ah! Tem que fazer um grupo; eles têm que sair fora da Unidade pra fazer esse grupo. Eles fazem na creche, na COPAL, nas cooperativas que tem na ilha, né.

Entretanto, sabe-se que o aumento do posto é algo bastante complexo, já que há a parceria da administração pública – Prefeitura, com a administração privada – AHMV, sendo que aquela é responsável pelo prédio e esta pelos recursos humanos. Porém, salienta-se que o Hospital já está atento a essa questão e possui projetos para mais esta conquista. Com o aumento da estrutura física da Unidade, seria possível aumentar a equipe, pois como se observa nos relatos acima, há uma grande necessidade dos usuários; e o aumento da equipe proporcionaria melhor atendimento e menos desgaste para os colaboradores da Unidade.

O colaborador E9, além de citar a falta de espaço físico, levantou questões importantes, mas que nenhum outro colaborador ou gestor abordou – a localização e a segurança, conforme demonstrado a seguir:

A gente tem dificuldade de estar localizado numa área que... se a ponte subir e tiver alguém aqui que tenha uma parada... não tem material nenhum pra fazer a ressuscitação... vai ter que esperar... e o paciente vai à óbito, com certeza.

A gente fica, às vezes, meio com medo pela falta de segurança. Digamos que alguém entre aqui armado? Tu vai ligar pra quem? Não tem polícia aqui. Então são questões assim, de organização, de estrutura que precisam ser melhores pensadas... mas por essas pessoas que tenham condições de fazer alguma coisa, né. Eu pensar nisso...

A Ilha Grande dos Marinheiros é uma das ilhas do Delta do Jacuí, e para chegar lá é necessário cruzar a ponte da cidade. Se a ponte estiver aberta por algum motivo não há o que fazer, mas esperar. Assim, em situações de emergência, como as descritas no depoimento, também não há o que fazer. Como não pensaram nesse assunto, ainda? Não há polícia por perto, caso haja algum assalto, entre algum usuário descontrolado, haja algum tipo de violência... Dessa forma, propõe-se que os gestores do Hospital discutam essas questões ou levem essas informações às pessoas que, de

fato, possam contribuir com melhorias tanto para os colaboradores quanto para a comunidade.

Este colaborador ainda coloca que se houvesse outros equipamentos à disposição, o trabalho mais eficiente. O entrevistado E9 afirma:

Eu acho que faltam alguns materiais assim, essenciais ainda, principalmente... que tu pudesse, por exemplo, dar um direcionamento melhor. Vou te dar um exemplo: têm muitos pacientes que vêm com lesão de pele. Tu desconfia que pudesse ser um melanoma, que é um tipo de câncer de pele. Tu tem que encaminhar pra um lugar, marcar via telefone e pode demorar meses... quando tu poderias chegar ali e fazer uma biópsia, aqui mesmo, mandar pro laboratório, tu já tem o resultado, já encaminhar direto... pra tratar o câncer e tal. É uma coisa barata, mas que ainda falta estrutura, assim, pra organizar melhor.

Então, além da questão segurança e localização, há a falta de equipamentos mais avançados. Portanto, esses assuntos deveriam ser colocados em pauta nas reuniões dos Projetos Sociais do Hospital.

4.5 BENEFICIADOS COM A RESPONSABILIDADE SOCIAL

A fim de cumprir o objetivo de identificar e avaliar os benefícios das práticas de Responsabilidade Social, segundo a visão dos gestores e demais colaboradores da Unidade, buscar-se-á o levantamento das afirmações dos entrevistados acerca de suas percepções sobre o assunto.

Através da análise de conteúdo das entrevistas referente aos benefícios e beneficiados da Responsabilidade Social identifica-se, mais uma vez, o quanto a equipe e gestores se preocupam com a comunidade. Todos os entrevistados citaram a comunidade em suas respostas. Porém, também apareceram outras afirmações relevantes.

A primeira delas é o fato de os gestores responderem apenas com o foco na comunidade. “As comunidades que nós nos relacionamos... Na Restinga, 100.000 pessoas... Núcleo Mama, 10.000 mulheres...” ou então, “É a comunidade da própria Ilha dos Marinheiros, eles são uma comunidade fechada, né”. Nota-se que as afirmações estão focadas na comunidade, tanto a da Ilha Grande como as de outros projetos

externos do Hospital. Nenhum dos gestores se lembrou dos benefícios para a própria empresa, para os colaboradores, para a Prefeitura, enfim, para os stakeholders do processo todo. Apenas um dos colaboradores da Unidade concorda com o pensamento dos gestores, salientando a comunidade como o “maior” beneficiado, porém, desenvolveu sua resposta baseado apenas nos usuários e suas condições: “Eu acho que os maiores beneficiários são, realmente, a população, né”.

Por outro lado, os resultados apontam que os demais colaboradores percebem mais benefícios envolvidos do que somente os disponibilizados à comunidade. Percebe-se que as respostas consideram muitas das dimensões abordadas por Melo Neto e Froes (2001), tais como: o “clima de maior simpatia” para a imagem da empresa, maior apoio, motivação, lealdade e comprometimento de funcionários e parceiros e melhor relacionamento com governo. Além do mais, os ganhos intangíveis, maior lealdade do consumidor, maior capacidade de atrair e manter talentos, capacidade de adaptação, longevidade e diminuição de conflitos citados pelo presidente do UniEthos também são observados nas afirmações. A maioria dos colaboradores cita a empresa como beneficiada, os colaboradores e a Prefeitura. E ainda, segundo relatos se observa que todos (relacionando-se a toda a sociedade) saem ganhando com essas práticas.

Quadro 6: Síntese dos beneficiados na perspectiva da maioria dos colaboradores da Unidade

E1	Em primeiro lugar, eu acho que quem tem que ser beneficiado é o usuário, né, que é a população. ... Mas eu acho que o maior, assim, cada um assim dentro da sua responsabilidade, tanto o usuário, quanto o profissional, quanto a empresa. Porque a empresa vai muito pros resultados.
E2	Todo e qualquer resultado, ele vai refletir sobre todos, tá. Tanto os colaboradores que estão aqui, quanto os pacientes né, os clientes, quanto os gestores – dos dois lados – os gestores da administração pública e gestores da administração particular, o Moinhos de Vento e a Prefeitura de Porto Alegre.
E3	É quando a gente começa a “corrente do bem”. Eu acho que é o ambiente como um todo, é a comunidade, as famílias, as instituições. Eu acho que responsabilidade é tudo que tu possa tá fazendo tanto pela instituição como na tua vida e que proteja um pouco melhor esse meio-ambiente, que às vezes a gente olha e parece que

	ta tudo perdido, né?
E4	<p>Eu acho que todo mundo. Eles (da comunidade) nem se fala, né, porque eles não vão ter só um posto de saúde aqui dentro, vão ter pessoas que estão comprometidas com muito mais do que com a saúde deles.</p> <p>Mas eu acho que a gente também sai ganhando por causa do retorno, né. Quem é que não vai olhar com bons olhos os profissionais que participam desse processo, né?</p> <p>As instituições que estão envolvidas, acho que é todo mundo mesmo. Acho que é a Prefeitura, acho que é o Hospital, acho que é a gente como profissional, a realização pessoal de cada um e a comunidade nem se fala, assim.</p>
E6	<p>Tem que ser todo mundo, né. Na responsabilidade social, assim como ela passa por todos, né (...) ela é uma linha transversal em todos os setores, ela tem que beneficiar a todos. Desde o colaborador, a quem a gente presta serviço – a comunidade como um todo, a associação como um todo.</p> <p>... o meio-ambiente...</p>
E9	<p>Eu acho assim, ó, todo mundo!...Tem a questão da satisfação, mas também de gerar emprego. Tanto pro pessoal que não é daqui...tanto pro pessoal que é aqui da Ilha, né, que são os agentes de saúde.</p> <p>A comunidade porque passa a ter alguém ou uma equipe que começa a se preocupar não só com a questão doença, mas com a questão saúde.</p> <p>A sociedade, né, porque de certa forma isso aqui é uma doença da sociedade. Então a sociedade passa a ganhar porque passa a existir uma melhoria na condição de vida desse paciente... A gente ta tentando trabalhar já pra poder introduzir essas pessoas no campo de trabalho porque é uma maneira que eles vão se inserir na sociedade, né.</p> <p>O Hospital passa a ganhar, né, por questões filantrópicas e outras...</p> <p>A Prefeitura porque além de fazer um convênio, tem talvez, um sistema mais estruturado... coordenando isso.</p>

Outro aspecto que chama a atenção é o fato dos colaboradores E3 e E6 serem os únicos a lembrarem do meio-ambiente. Salienta-se que são os mesmos que apresentaram conceitos mais completos sobre outros aspectos, como conceito, práticas internas e melhorias.

Sendo assim, considera-se importante que os gestores ampliem suas percepções quanto aos benefícios da Responsabilidade Social, pois a sua visão é uma visão míope. Apesar de os colaboradores terem seus conceitos voltados para a comunidade, eles conseguem perceber que essas práticas beneficiam a todos e não apenas à comunidade. Nesse sentido, também é preciso cuidar para que a responsabilidade social do Hospital não transmita a impressão de que a comunidade é a sua razão de existir. Já que, de fato, todos, de alguma forma, se beneficiam com a melhoria desta comunidade.

4.6 CONTRAS E DESVANTAGENS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Os desafios e/ou contras das ações socialmente responsáveis são identificados e avaliados, através da análise de conteúdo, para descobrir qual a perspectiva dos gestores e demais colaboradores da Unidade.

Através da análise dos dados coletados sobre os contras ou aspectos que poderiam prejudicar a empresa pode-se notar que a maioria, quase que absoluta dos entrevistados, não consegue perceber tais aspectos. Talvez, isso se deva ao fato de que a empresa foca muito a comunidade e transmite para os colaboradores o quanto eles são importantes para os usuários. O depoimento de um dos colaboradores demonstra essa relação.

Porque a gente tem esse envolvimento assim (com a comunidade), eu acho que é isso aí. Quando a gente tem esse valor bem forte, assim, que é,... bem (...), eu acho que o hospital trabalha muito bem isso com a gente, fica nos cobrando muito, tipo, é uma lavagem cerebral, eles ficam te falando aquilo tantas vezes, que tu começa a defender aquela bandeira ali como se fosse a coisa mais importante mesmo que tu tá fazendo ali dentro (COLABORADOR E4).

Conforme citado na revisão de literatura, Calsing (2004) afirma que os benefícios proporcionados pela Responsabilidade Social tornam-se desafios na medida em que a empresa não consegue envolver seus colaboradores de forma apaixonada na gestão de mudanças e não mobiliza as pessoas por inteiro, com sua inteligência, determinação, angústias e intuição. Assim, não seria possível um empreendimento

duradouro e efetivamente responsável. O autor observa que a organização precisa propiciar essa entrega de seus colaboradores. Comparando com as análises de conteúdo é possível identificar que o Hospital consegue envolver seus colaboradores da mesma forma apontada por Calsing (2004). E, através das entrevistas e também das percepções das características dos entrevistados, essa entrega aparece em inúmeras respostas. A maioria dos colaboradores e gestores demonstra orgulho em relação ao seu trabalho e não percebe contras ou desvantagens.

Outra comparação com a literatura estudada ocorre através da observação do Guia de Sustentabilidade e Cidadania Corporativa da Revista Amanhã (2005) quando distingue projetos realmente responsáveis de projetos puramente dirigidos para a valorização da imagem da empresa - a diferença é que o objetivo da empresa socialmente responsável não é simplesmente alavancar negócios e vendas com a divulgação de uma imagem positiva junto ao consumidor, mas de fato estar comprometida e preocupada com questões éticas, desenvolvimento econômico e melhoria da qualidade de vida. Pois, em nenhum momento, de qualquer uma das 9 entrevistas, foi citado o assunto “imagem da empresa”. A seguir são apresentadas as respostas de um gestor e de 4 colaboradores, em que é viável identificar as questões acima abordadas.

Quadro 7: Síntese dos contras – desafios de 5 das 9 afirmações.

E2	Não, não identifico.
E4	Não, não consigo ver nada que vá contra... (pausa) ... eu tenho medo do meu conceito ser muito puro, assim, não ser muito politizado em relação a isso aí.
E5	Não... acho que não tem nada assim de tão importante, alguma coisa que seja tão forte, né. A maioria é sempre a favor, né?
E6	Não! Não, nunca!
E8	Não, acho que não. Acho que a empresa só tem a crescer e acho que isso, assim, a gente só pode se orgulhar de poder estar ajudando alguém. ... a gente poderia ajudar muito mais, e outras pessoas poderiam ajudar mais, e talvez mudasse

um pouco a realidade dessas pessoas.

Contudo, há alguns desafios abordados pelos demais colaboradores e pelo outro gestor. Mesmo assim, apenas 2 colaboradores vêem contras ou aspectos que possam prejudicar a organização, os outros 2 salientam que não há contras – desvantagens, apesar de admitirem haver pontos a serem melhor administrados. Esses pontos foram identificados no desafio sugerido por Ashley (2002), onde a autora afirma que a empresa deverá ter normas, princípios e valores assumidos e praticados no dia-a-dia com seus *stakeholders*. Só assim, as empresas construirão relações de confiança, terão normas de conduta, incentivarão e adotarão parcerias de valores mútuos e tomarão decisões empresariais considerando os aspectos ambientais, econômicos e sociais. As citações abaixo remetem a este desafio.

O gestor E7 constata:

Não tem, na minha avaliação, algum tipo de contra. Mas a verdade é que a sociedade, ela precisa da participação de todos pra que tenha uma integração, né, principalmente com o poder público, né, o terceiro setor, enfim, tudo isso precisa estar integrado pra poder contribuir, né.

O colaborador E1 afirma:

Fica difícil mostrar resultado assim, em relação à responsabilidade social devido às condições dessa população, e que nem tudo depende da nossa equipe, nem tudo depende da empresa, entende? Então, eu acho que fica um pouquinho a desejar assim, as condições que essa população vive.

O que demonstra que os colaboradores entendem que a empresa não é a única responsável. Para um resultado completo é realmente necessário o envolvimento de todos, governo, equipe, comunidade, Hospital. Portanto, mais uma vez, as parcerias.

O colaborador E3 complementa da seguinte forma:

Na verdade assim, contra... eu não vejo.

Às vezes tem o conflito de interesses entre (...) né, eu sempre brinco que a Organização Mundial do Comércio manda na Organização Mundial da Saúde, né. Tem coisas que fogem um pouco.

O que eu vejo é uma confusão de conceitos, né. O que falta é informação entre nós mesmos, sobre conceitos de responsabilidade social, que são confusos.

O Moinhos sofreu muito preconceito, porque era exatamente isso – “você estão aqui por filantropia”. Bem, se a gente tem nossas obrigações por

filantropia, porque é que a gente não pode construir esse bem da nossa melhor maneira? Fazendo uma responsabilidade social séria, né, cada vez mais importante pra todos os envolvidos, né?

Bolsa Família é importante? É. Mas não é ficar esperando pelo governo a vida inteira, né?

Mais uma vez o colaborador E3 apontou afirmações que remetem à literaturatura encontrada, além do fator parcerias e *stakeholders*, que neste caso, mostra um lado negativo, de conflito de interesses, que vai de encontro ao pensamento de Ashley (2002). Há também, a questão da falta de informação sobre os conceitos em si. O que explica, por exemplo, a falta de conhecimento dos colaboradores e gestores de um conceito mais ampliado de Responsabilidade Social, não apenas focado na comunidade, como identificado no subitem 4.1, ou, até mesmo, a falta de conhecimento sobre o conceito de Responsabilidade Social Interna, conforme subitem 4.2. O que levaria a instituição a práticas um pouco distorcidas de responsabilidade social, já que a responsabilidade social engloba tanto o lado externo quanto o interno. O assistencialismo novamente é citado por este colaborador, e agora, há o questionamento quanto às instituições filantrópicas, que possuem isenções de impostos ou recebem incentivos para praticar a filantropia. Segundo o colaborador E3 “se a gente tem nossas obrigações por filantropia, porque é que a gente não pode construir esse bem da nossa melhor maneira?”. É como Melo Neto e Froes (2001) explicam a origem da responsabilidade social quando afirmam ser um estágio mais avançado no exercício da cidadania corporativa, que possui sua origem na prática de ações filantrópicas. Da mesma forma, o colaborador condena práticas como o Bolsa-Família do Governo Federal, que não faz com que o beneficiado “pense em trabalhar, em desenvolver algum tipo de melhora pra si próprio, pra família...” como pode ser visto no relato do colaborador E9.

Algumas (coisas) sim. Principalmente a forma paternalista, assistencialista... que não tem muito a ver com as nossas práticas, assim, mas que a gente acaba tendo que fazer, por exemplo, a questão do bolsa-família, bolsa-escola, bolsa-não sei o que... não cria um incentivo direto pra que essas pessoas, por exemplo, pensem em trabalhar, em desenvolver algum tipo de melhora pra si próprio, pra família... é uma coisa que a gente tem que seguir porque é uma coisa que vem de cima, né. Não é nem da Prefeitura, nem do Hospital, é muito mais, é governo federal.

Eu acho que a questão assim, de receber (...), não é que não se possa dar, mas eu acho que tudo de graça... principalmente a questão da medicação, de

fazer exame – ah, eu perdi o exame, vou lá e faço de novo... Isso é uma coisa que não se tem muito critério, assim, e eu acho que deveria ter mais... mas isso é uma questão de SUS já, não é nem questão nossa... que é ótimo, é maravilhoso, mas que tu não tem... se tu tivesse condições financeiras, de tu manter isso... não existe.

E tu acaba dando medicação, às vezes, tu acaba favorecendo pessoas que, né... mas por uma questão de lei essas pessoas tem direito.

Portanto, pode-se concluir que os gestores e a maioria dos gestores não percebe contras relacionados a essas práticas. Alguns apontam desafios das parcerias e outros condenam as práticas assistencialistas, demonstrando que os colaboradores em geral estão envolvidos com a causa maior de seu trabalho, ou seja, a melhoria e o bem-estar da comunidade onde atuam.

4.7 JUSTIFICATIVAS PARA ADOPTAR PRÁTICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

A partir da análise do conjunto das entrevistas, percebe-se o que pensam gestores e colaboradores da Unidade a respeito dos motivos que levam o Hospital Moinhos de Vento a realizar projetos sociais, como a UBS Ilha Grande dos Marinheiros. Assim, pretende-se cumprir com mais um dos objetivos deste estudo.

Dentre as opiniões dos colaboradores em geral observa-se que a justificativa mais apontada foi a questão da filantropia, porém não no sentido assistencialista, de ações individualistas e que se esgotam em si mesmo, mas como afirma Tenório (2004) no sentido de obter algum benefício em troca. O autor a explica a justificativa instrumental:

Outro fato que justifica a prática de ações sociais por parte das empresas é a forma instrumental, como meio de obtenção de algum tipo de benefício ou vantagem. A natureza do benefício não precisa ser necessariamente econômica, e as vantagens podem se traduzir, entre outras, no aumento da preferência do consumidor e no fortalecimento da imagem da empresa (TENÓRIO, 2004, p.34).

Cabe também, descrever o que são instituições filantrópicas, segundo a Lei nº 9.732 - de 11 de dezembro de 1998. Instituições Filantrópicas são “entidades sem fins lucrativos educacionais e as que atendem ao Sistema Único de Saúde, mas que não pratiquem de forma exclusiva e gratuita atendimento a pessoas carentes em especial a

crianças, adolescentes, idosos e portadores de deficiência²⁹. O tipo de benefício obtido é a isenção fiscal. Há de se ter atenção especial a essa forma de justificativa, pois como o próprio Tenório (2004) ressalta, esse tipo de abordagem não garante a continuidade investimentos sociais a longo prazo.

Como conseqüência, se houver diminuição das pressões das comunidades em relação às questões ambientais, sociais ou trabalhistas ou se as leis de incentivos fiscais forem revogadas, as empresas poderão diminuir o montante de investimentos destinados a essas áreas (TENÓRIO, 2004, p.35).

O segundo motivo mais apontado foi o de ser uma preocupação do Hospital, algo que está na sua missão desde a sua criação. O Balanço Social (2005) mostra o porquê de sua criação, como pode ser visto a seguir:

Em 17 de outubro de 1912, a Assembléia Geral da Liga das Sociedades Germânicas do Rio Grande do Sul, fundada em 1886, aprova por unanimidade o plano de construir um hospital para os alemães e teuto-brasileiros (BALANÇO SOCIAL AHMV, 2005).

Conforme afirma Tenório (2004) é dessa maneira que a organização deve se motivar para praticar a responsabilidade social, já que considera todas as relações da empresa, suas práticas e políticas. O Quadro 8 sintetiza as principais afirmações das entrevistas sobre o assunto justificativas.

Quadro 8: Síntese das justificativas para a Responsabilidade Social na perspectiva dos colaboradores em geral

E1	<p>Eu acho que a empresa, o Hospital Moinhos de Vento, é sem dúvida, uma empresa muito boa, um hospital de referência no Rio Grande do Sul.</p> <p>... Eles resolveram entrar com essas parcerias, com a Prefeitura, com as Universidades e enfim, fazer a parte deles.</p>
E2	<p>Ah! (...) Tem muitos motivos envolvidos, né... lógico que a gente não consegue identificar todos...Quê que eu identifico? O hospital faria essa parceria, eu acho que por dois motivos: é um hospital de renome já internacional, já trabalha uma qualidade dentro do seu meio de sobrevivência, digamos de parte particular. O quê que faltaria desse hospital para se adequar a esse mundo globalizado e todas as outras empresas como Gerdau... como outras... pra se tornar cada vez uma empresa mais, não poderosa mas mais qualificada na prestação de serviços?</p>

²⁹ Extraído do site DATAPREV.

Disponível em: <http://www010.dataprev.gov.br/sislex/paginas/42/1998/9732.htm> > Acesso: 14 out. 2006.

	<p>Responsabilidade Social! Com certeza!</p> <p>Também tem uma parte financeira, de abatimento de impostos... a gente também não pode ser ingênuo achando que não vai ter nenhum benefício pra empresa.</p>
E3	<p>Na verdade o hospital alemão, ele surgiu pra dar conta de uma comunidade excluída, que eram os alemães no tempo da guerra, que não tinham um lugar pra ser atendidos. Então, o espírito do hospital nasce com isso... Na verdade teve, né, seus altos e baixos. Muitas vezes com visão de filantropia, um pouco errada, né... o hospital sempre fez isso, mas ele nunca organizou muito, nunca contou muito isso.</p> <p>Bom então, a justificativa, né: sim, é pra cumprir com as nossas obrigações de filantropia, mas à medida que nasce pela percepção da nossa superintendente... todos os projetos que a gente tem, é porque a gente teve uma liderança que acreditou.</p> <p>Mas então, a gente pára para refletir a nossa instituição, e aí? Como é que a gente tá fazendo esse negócio, né (...) vamos fazer como tem que ser feito.</p>
E4	<p>Eu sou suspeita porque eu sou orgulhosa de fazer parte da instituição, do Hospital... eu penso que seja pela mesma razão que ele se preocupe conosco. Então, o comprometimento que eu vejo do hospital com a gente em todos os sentidos, assim, no sentido das festas de fim de ano, que ele reúne todos os colaboradores num churrasco... e (...)me parece que isso é um traço de conduta, já que vem de anos.</p> <p>... E às vezes a gente, por exemplo, é convidado para ir assistir uma palestra de um Sr. Que tem lá... esse mesmo pastor que vai lá no quarto das pessoas no hospital, ele foi convidado pra falar pra nós, não sei quantas vezes... e aí, ele passa uma coisa assim... me parece que é um traço deles também. É algo da tradição mesmo.</p>
E5	<p>A idéia inicial era, né, filantropia. Com o intuito, sei lá, de ganhar algum incentivo, assim, pra comprar maquinário, comprar coisas pro hospital, material caro, né. Então, eles tinham, meio que outra coisa, assim, é realmente o senso, aquela coisa da responsabilidade social mesmo. Teu dever como cidadão e como instituição... .isso assim, ta tão absorvido que a gente não pensa.</p> <p>Ganhavam isenção, né, dos governos. Claro que... na realidade, claro que o hospital não (...) empresa nenhuma, né, o pessoal até ajuda, mas de uma hora pra outra o Hospital Moinhos de Vento, um hospital que atende, claro, mas particular, de uma hora pra outra virar bonzinho...</p>
E6	<p>Eu acho que tá dentro da missão da AHMV. O hospital, ele já foi criado para atender uma população que era excluída, que era discriminada, de alemães que não conseguiam nem se</p>

	comunicar por não saber a língua. Então, ta dentro da tradição do hospital.
E7	<p>... tá dentro da missão do hospital, ta dentro do (...) ah (...) da sua criação, desde que foi concebido como instituição, preocupado realmente com a comunidade, né.</p> <p>E se implantou as Unidades, principalmente, nas Ilhas, porque... ãh... se conhecia e se sabia das necessidades daquelas pessoas, de melhorias de serviços lá. E muitas vezes, o poder público, eles não têm os recursos necessários para ofertar melhorias, assim, em todos os setores e todas as instâncias necessárias. Então, bom, as parcerias se dão justamente por causa disso.</p>
E8	<p>Tem duas coisas, né. A gente tem a questão da filantropia, que o hospital é uma instituição filantrópica e a gente tem que fazer isso pra usar, né, esse direito de que se tu tem um benefício, tu tem que realmente fazer o teu dever. E outra coisa, assim, é realmente o senso, aquela coisa da responsabilidade social mesmo. Teu dever como cidadão e não como instituição... isso assim, ta tão absorvido que a gente não pensa assim: ah! A gente ta fazendo isso porque é um dever da instituição. A gente faz por um dever de cidadão, né. E toda equipe, assim, tem isso, né.</p> <p>Então, eu acho que, hoje mesmo que o Moinhos – olha, não é mais filantrópico – a gente, com certeza, a gente estaria mantendo os projetos, continuaria mantendo como uma questão, assim, de responsabilidade social. Tanto que a própria missão do Moinhos, né, ela fala na responsabilidade social.</p>
E9	<p>Tiveram dois momentos. No primeiro momento... era a questão da filantropia. O Hospital gostaria de ser um hospital filantrópico e daí precisava desse tipo de serviço pra poder ganhar esse título. A questão entidade é a questão da filantropia.</p> <p>Só que quando saiu uma história assim (...) de que o Hospital... que talvez não fosse receber a filantropia (...) quem comandava o Hospital numa dessas reuniões... disse: “Não, mesmo a gente não ganhando a filantropia, a gente vai continuar realizando esse serviço social... é uma questão de quem tava lá na administração achar que deveria prestar algum tipo de serviço pra comunidade.</p>

Um dos gestores admite a questão da filantropia e ao mesmo tempo afirma que a responsabilidade social é algo da missão. Comparando com a literatura, percebe-se as duas formas de orientar esses projetos, tanto a instrumental quanto a motivada por questões de princípios. E, em alguns relatos, é possível verificar que, se algum dia o hospital perder a filantropia, ele continuaria com os mesmos projeto, bancando-os. O que parece ser um indício de que a administração faz um trabalho sério e se preocupa

com as comunidades onde atua. Por fim, é aconselhável que o Hospital deixasse claro a seus colaboradores, principalmente aos que atuam diretamente nos projetos sociais, o porquê de realizarem essas ações. E assim, assumir e divulgar dentro da empresa seus atos de responsabilidade social.

4.8 VALORES ENVOLVIDOS

Identificar os valores envolvidos nessas práticas revela como os colaboradores em geral se envolvem nas ações e quais as contribuições para a comunidade e para eles próprios. Em virtude de as respostas dos gestores terem sido semelhantes, primeiro, são apresentados os seus relatos, dos gestores E7 e E8, respectivamente.

Respeito ao ser humano, assistência integral, qualidade, alianças, preservação da história da instituição, formação e capacitação, espiritualidade, cidadania, autosustentabilidade – a gente precisa ser mantida, as pessoas precisam de continuidade. Preservação da natureza, valorização profissional, disciplina, organização, limpeza.

Esses valores todos da AHMV, eles estão inseridos nos nossos projetos, não tenha dúvida, assim. Isto é constantemente exercido e destacado.

Eu acho que a nossa área tá envolvida, praticamente, em todos os valores, né. Porque se tu for ver, ó: respeito ao ser humano, assistência integral – se alguma coisa, assim, chega no limite da instituição, a gente entra por fora com a assistente social, tentando ajeitar, encaminhar, que realmente esse paciente tenha toda a assistência, né. As alianças, preservação da história, formação e capacitação – tem vários cursos, assim, (para a comunidade) não na Marinheiros ainda, mas vai chegar na Marinheiros... em dois anos é pouco. Cidadania, autosustentabilidade, preservação da natureza, valorização profissional, disciplina, organização, limpeza.

É importante salientar que os valores descritos pelos gestores são os valores que guiam a instituição toda. Sendo que na sala onde foi realizada a entrevista havia um “quadrinho” contendo esses valores. Dessa maneira, é possível constatar que há uma preocupação com as pessoas envolvidas no Projeto, porém, a resposta foi dada sob a forma de leitura e não como os demais colaboradores o fizeram, pensando nas diversas relações presentes em suas ações cotidianas. O Quadro 9 demonstra os valores dos demais colaboradores da Unidade.

Quadro 9: Síntese dos valores citados pelos colaboradores da Unidade

E1	<p>Não sei. A gente se sente responsável pela população. Não tanto pela empresa, mas porque são vidas, são famílias, são pessoas que tem o posto de saúde como referência pra tudo.</p>
E2	<p>... é uma coisa que a gente, meio que pode dizer de cada um, assim, de sentimento, o quê que a gente propõe. A idéia é dar a chance de ter, de viver melhor.</p>
E3	<p>Talvez eu seja muito utópica, né, mas assim: os valores é a gente querer um mundo melhor, exercer a cidadania, proporcionar através de nosso conhecimento, benefícios pra comunidade, com uma simples informação, né, que elas vão decidir o que vão fazer com isso.</p> <p>É a gente, primeiro, estar vendo, né, que por trás de qualquer coisa é um ser humano que ta ali. Que tem o direito humano a ter, né, ter saúde, educação, moradia, atendimento.</p> <p>É a gente participar pra um mundo melhor através, seja assim, da nossa relação com todas as outras instituições, somando esforços, não sendo essa coisa pontual – eu dou isso, tu dá aquilo. Mas como a gente trabalha em rede pra autonomia dessa comunidade, né.</p> <p>... É lutar por um Brasil menos desigual..</p>
E4	<p>Porque a gente tem esse envolvimento assim, eu acho que é isso aí. Quando a gente tem esse valor bem forte, assim, que é,... bem (...), eu acho que o hospital trabalha muito bem isso com a gente, fica nos cobrando muito, tipo, é uma lavagem cerebral, eles ficam te falando aquilo tantas vezes, que tu começa a defender aquela bandeira ali como se fosse a coisa mais importante mesmo que tu ta fazendo ali dentro.</p> <p>É o respeito que o paciente tem em relação a gente. É o respeito que a gente consegue transformar em relação ao paciente, assim, a maneira de trabalhar que nos realiza a cada dia, né. Nos faz sentir um profissional melhor, diferenciado.</p> <p>Se a gente tem falta de algum material e a Prefeitura não tá conseguindo fornecer, a gente tem como pedir pro Hospital.... o Hospital agiliza... não pode parar...não posso deixar o paciente desamparado. Quem vai se envolver nesse processo, não sei (...) às vezes faz parte do processo eu pegar o meu carro e ir em algum lugar buscar alguma coisa... Mas isso é uma coisa que eu faço com gosto, que o Hospital providencia com gosto, que a Prefeitura se envolve no que pode. A gente vê que eles também têm um olhar, né. Então, é uma coisa que só pode despertar bons sentimentos, tanto na gente... e o paciente que vai ver – pô, lá eles tão sempre funcionando, tão sempre atendendo a gente com carinho, tão cobrando outras coisas da gente, tão preocupados... às vezes a consulta se transforma até numa consulta de psicólogo!</p>
E5	<p>E o pessoal, eu acho que de um modo geral a gente tá conseguindo conquistar eles, sabe. Tá o pessoal da Prefeitura há quantos anos aí, né. Sei lá, acho que uns vinte anos. Sabe a gente</p>

	<p>entrando, a gente percebeu que a gente teve, assim, um pouco de rejeição, uma certa rejeição, no começo. Mas depois a gente foi tentando (...) tentando conquistar eles. Se a gente começasse do zero, mas não, já tinha uma equipe, eles tiveram que tirar essa equipe (...) a mudança, né?</p>
E6	<p>Eu acho que antes de mais nada de cidadania. De que a gente tá aqui pra contribuir com alguma coisa além do simples ato profissional, né. Nós temos uma responsabilidade frente ao outro, frente a nós mesmos, frente ao meio-ambiente; e nós temos como influir nesse todo, né, no todo que nos envolve. Porque na responsabilidade social a gente acaba incutindo isso pros atos da vida diária também. Não sei se respondi direito (...).</p> <p>É uma transformação, né. Tu transforma, tu te transforma e ajuda a transformar. A ter outra visão de qualidade de vida, não só da comunidade, mas tu acaba te inserindo nisso tudo, né. É uma transformação de uma posição. Eu acho isso muito legal!</p>
E9	<p>Eu acho que a questão da cidadania existe, principalmente quando se trabalha com a questão das entidades (parcerias) aqui dentro...</p> <p>Depois que tu começa a trabalhar e tu começa a conhecer algumas pessoas, tu começa a ver que elas não são “bicho” e que são pessoas, às vezes, algumas parecidas contigo... (eu sou do interior).... ou que são meio parecidas com pessoas que tu conhece. E muitos que trabalham aqui, que tu tem a impressão... parece que tu lembra de algumas coisas que tu tinha. Então... existe... tu sente carinho por algumas pessoas, tu cria uma amizade... que tu envolve até o teu passado...sabe? E é super bom assim. Porque no início, assim, tu acha... só tem marginal aqui... e quando tu começa a conversar com as pessoas... e não dá para dizer que é uma coisa de cidadania, não é... é de coração mesmo.</p> <p>Sabe, tu tá te envolvendo e tu tá te preocupando... e isso começa a te dar satisfação, principalmente quando eles voltam e dizem: “olha funcionou, não sei o que...eu melhorei, eu consegui...” Tanto da minha parte quanto do resto da equipe. Isso com certeza.</p>

Através das respostas obtidas e com a análise de conteúdo nota-se que os colaboradores da Unidade, em primeiro lugar, apontam como valores os sentimentos relacionados ao ser humano e o quanto eles se propõem a contribuir para uma melhora da comunidade. Dessa maneira, fica claro o envolvimento que há entre a equipe e a comunidade, além do envolvimento dos gestores também. Envolvimento este, totalmente voluntário, conforme se constata nos relatos. Assim, é possível relacionar com a afirmação de Nichels e Woods (1999) quando afirmam que a responsabilidade social “é a idéia de que uma organização deveria olhar além de seus próprios

interesses e dar uma contribuição para a sociedade”. Ao contrário de Churchill e Peter (2000) e Daft (1999), pois observam que a responsabilidade social é um ato obrigatório das empresas para com a sociedade (apud ALESSIO, 2004)³⁰. Sendo assim, cabe relembrar as palavras de Nichels e Woods (1999) ao afirmarem que a voluntariedade da responsabilidade social

delega um caráter altruísta à empresa, de atendimento a interesses maiores, relacionando investimentos em melhorias para a comunidade, proteção do meio ambiente e direito dos consumidores (apud ALESSIO, 2004, p. 66).

A AHMV possui esse caráter altruísta afirmado por Nichels e Woods (1999), pois como se verifica no Balanço Social (2005) da empresa,

Esse papel transformador, gerador de mudanças e potencialmente motivador para iniciativas justas socialmente, nos tornam seres humanos melhores e profissionais mais completos, com a consciência de que está em nossas mãos a opção de não sermos indiferentes com o Planeta.

Principalmente nos dá o direito de acreditarmos, mais do que nunca, em nossos ideais e partir em busca da concretização dos sonhos em favor da humanidade.

É por tudo isso que a Associação Hospitalar Moinhos de Vento tem, em seus princípios, a bandeira da Solidariedade herdada pelos seus fundadores, parte do fundamento estratégico de nossa Responsabilidade Comunitária e Social.

Diretor Conselheiro Presidente (BALANÇO SOCIAL AHMV, 2005).

Entretanto, um dos colaboradores apontou o sentimento de culpa como um dos sentimentos envolvidos na relação dos colaboradores e gestores com as ações praticadas. O depoimento do colaborador não questiona o envolvimento ou comprometimento da equipe, mas aponta o motivo pelo qual “algumas pessoas” se envolvem tanto nos projetos.

Tem um sentimento que é indireto, principalmente, assim, eu acho que em relação à sociedade, que é um sentimento de CULPA! Ninguém vai te dizer isso. É o pessoal (...) ah, não, vamos modificar, vamos fazer, vamos, vamos... sem ser cobrado por isso. Então acho que assim, indiretamente tem um sentimento de culpa em relação a algumas pessoas (colaborador da Unidade).

³⁰ NICHELS, William G.; WOODS, Mariah Burk. *Marketing: relacionamento, qualidade, valor*. Rio de Janeiro: LCT, 1999.

CHURCHIL, Gilbert A.; PETER, J. Paul. *Marketing: criando valor para os clientes*. São Paulo: Saraiva, 2000.

DAFT, Richard L. *Administração*. Rio de Janeiro: LCT, 1999.

Porém, mesmo que haja o sentimento de culpa, compreende-se que as pessoas, como seres humanos, se sintam de tal forma e queiram mudar a realidade da sociedade onde estão inseridas. E, talvez, o Hospital tenha conseguido colocar as pessoas certas para o trabalho na UBS Ilha Grande dos Marinheiros, pois na realização deste estudo foi possível constatar o quanto elas se sentem socialmente responsáveis por uma melhora na qualidade de vida da comunidade em questão. Ao ampliarem seu conceito de responsabilidade social, essa preocupação irá se estender aos demais envolvidos no processo todo, pois irão perceber que a Responsabilidade Social busca atender às necessidades de todos os *stakeholders*. E assim, constatarão o quanto são importantes nesse processo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema Responsabilidade Social, bastante discutido na atualidade, ainda não possui um conceito definido, porém, ficou evidente, através da revisão da literatura, que o consenso a seu respeito engloba todas as pessoas envolvidas nessas ações ou que, de alguma forma, são atingidas (ou beneficiadas) por elas. O assunto possibilita muitas discussões devido à complexidade de se compreender um projeto social. Entender os motivos, justificativas, beneficiados, prejudicados, valores envolvidos e etc. pode revelar se uma empresa é, de fato, socialmente responsável.

Diante disso, o objetivo desta pesquisa de caráter exploratório-descritivo, foi o de identificar e analisar as contribuições das ações de Responsabilidade Social na UBS Ilha Grande dos Marinheiros. Para isso foram investigadas as variáveis citadas acima. E assim, chegou-se às seguintes conclusões:

- A maioria dos colaboradores em geral conceitua responsabilidade social com o foco na comunidade. Na maioria das vezes os conceitos envolveram “bem-estar da comunidade”, “melhoria da qualidade de vida das pessoas”, “um serviço em prol da comunidade”, ou até, “é este serviço, que a gente faz aqui”. Dessa maneira, observa-se que seria interessante que os colaboradores e gestores ampliassem seu conceito a fim de chegarem à percepção de que a responsabilidade social está em saber ouvir os interesses das diferentes partes, sejam elas, acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo ou meio ambiente. Já que, como salientado diversas vezes, de nada adianta atuar fortemente na comunidade, se outros *stakeholders* não estão sendo ouvidos, ou ainda, se os atuantes nos projetos externos nem mesmo conhecem os conceitos daquilo que fazem. Porém, constata-se que a equipe da UBS Ilha Grande dos Marinheiros realiza um ótimo trabalho com a comunidade.

- Quanto às ações internas, verificou-se que o Hospital preocupa-se muito com as capacitações e integração dos colaboradores. Os gestores compreendem que a comunidade em que atuam é bastante carente e complicada. Porém, os colaboradores deste projeto recebem menores salários do que os que trabalham na sede (Ramiro

Barcelos). Apesar disso, alguns colaboradores afirmaram que Hospital se preocupa com eles. Diante disso, fica a sugestão de rever o Plano de Cargos e Salários da AHMV e de disponibilizar transporte próprio do Hospital para aqueles que atuam no Delta do Jacuí.

- A parte das ações externas é inquestionável. Tanto gestores quanto colaboradores possuem conhecimento e estão de fato envolvidos nos projetos externos. Ressalta-se o fato de atuarem em uma comunidade muito carente, em que os moradores são catadores e separadores de lixo. Sendo o ambiente deles bastante precário, onde não há, nem mesmo, água encanada. Portanto, as ações externas demonstram-se responsáveis e sociais, não há dúvidas.

- A melhoria mais sugerida pelos colaboradores em geral é o aumento do posto fisicamente. A Unidade é muito pequena e realmente, não atende às necessidades da comunidade. Entretanto, sabe-se da dificuldade em ampliar a Unidade, tendo em vista que a parceria se dá com a Prefeitura de Porto Alegre e é ela a responsável pelo prédio. Mesmo assim, sugere-se ao Hospital que procure a Prefeitura ou outras parcerias para a construção de um posto maior ou ampliação do mesmo.

- A comunidade mais uma vez aparece em destaque quando o assunto é beneficiados com a responsabilidade social. Os gestores percebem somente a comunidade como beneficiada, sendo que seria recomendável ampliar sua visão para os demais envolvidos, assim como os colaboradores da Unidade, pois estes observam que a comunidade é maior beneficiada, porém conseguem perceber que essas práticas beneficiam a outros *stakeholders*.

- Em relação aos desafios e contras da responsabilidade social conclui-se que os colaboradores em geral não percebem situações que possam prejudicar a empresa. A empresa conseguiu envolver seus colaboradores de forma apaixonada na gestão de mudanças mobilizando-os por inteiro, com inteligência, determinação, angústias e intuição. A empresa conseguiu colocar os trabalhadores certos para este projeto na comunidade da Ilha Grande dos Marinheiros, pois é visível o envolvimento de todos. Porém, alguns pontos foram salientados como desafios a serem superados, tais como:

a integração de todos os setores para uma maior contribuição e algumas ações assistencialistas como o Bolsa-Família, por exemplo, ou a possibilidade de fazer exames pelo SUS sem controle algum.

- A justificativa mais apontada foi a questão da filantropia, porém não no sentido assistencialista, de ações individualistas e que se esgotam em si mesmo, mas no sentido de obter algum benefício em troca. E neste caso, os benefícios são isenções fiscais. Ou seja, o Hospital deve realizar ações socialmente responsáveis para obter esses benefícios fiscais. O segundo motivo mais apontado foi o de ser uma preocupação do Hospital, algo que está na sua missão desde a sua criação, e assim, conforme a literatura apresentada, é que deve ser a justificativa para tais ações.

- Os gestores relataram os valores que envolvem a instituição toda, aqueles traçados pela administração e que guiam o trabalho de qualquer colaborador dentro do Hospital. Os colaboradores da Unidade apontam os sentimentos relacionados ao ser humano e o quanto eles se propõem a contribuir para uma melhora da comunidade. O sentimento de culpa foi citado por uma pessoa, o que é totalmente compreensível visto que as pessoas, como seres humanos, sentem vontade de mudar a sociedade, agindo como podem na comunidade onde atuam. Mais uma vez, observa-se que o Hospital colocou as pessoas certas para o trabalho na UBS Ilha Grande dos Marinheiros, pois na realização deste estudo foi possível constatar o quanto elas se sentem socialmente responsáveis por uma melhora na qualidade de vida da comunidade em questão. Ao ampliarem seu conceito de responsabilidade social, essa preocupação irá se estender aos demais envolvidos no processo todo, pois irão perceber que a Responsabilidade Social busca atender às necessidades de todos os *stakeholders*. E assim, constatarão o quanto, também, são importantes nesse processo.

Diante das constatações acima, surgem questionamentos relevantes, como: qual o verdadeiro sentido das práticas de responsabilidade social? Por que a AHMV não divulga suas ações, mesmo entre os demais colaboradores do Hospital? E ainda, qual a relação entre gestores e colaboradores, visto que muitos dos colaboradores possuem poder, mesmo que não legitimado?

Por fim, ressalta-se que o presente estudo pretendeu analisar a responsabilidade social sob a perspectiva dos colaboradores da UBS Ilha Grande dos Marinheiros, sem a intenção de verificar o que é certo ou não, mas as percepções dos envolvidos que realizam diariamente a árdua tarefa de cuidar de uma comunidade tão peculiar. Sendo assim, visou-se verificar as contribuições da Responsabilidade Social e, portanto, levantar aspectos que possam ajudar na discussão sobre o assunto. E ainda, buscou-se propor ações que aperfeiçoem os projetos do Hospital e permitam “construir o bem da melhor maneira possível, fazendo uma responsabilidade social séria cada vez mais importante pra todos os envolvidos”, conforme afirmou o colaborador E3 em sua entrevista.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AHMV – Associação Hospitalar Moinhos de Vento. Disponível em:
<<http://www.hmv.org.br>>

ALESSIO, Rosemeri. **Responsabilidade social das empresas no Brasil: reprodução de postura ou novos rumos?** Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004.

ARAÚJO, Margarete Panerai. **Responsabilidade Social como ferramenta de política social e empresarial.** Novo Hamburgo: Feevale, 2004.

ASHLEY, Patrícia. **Ética e Responsabilidade Social nos Negócios.** São Paulo: Saraiva, 2002.

BALANÇO SOCIAL, 2004. Hospital Moinhos de Vento.

BALANÇO SOCIAL, 2005. Hospital Moinhos de Vento.

BRUNO, Giuliana ortaga; URSINI, Tarcila Reis Ursini. **A Gestão para a Responsabilidade Social Desenvolvimento Sustentável.** Edição: Jun/Jul/Ago 2005. Disponível em:
<http://www.uniethos.org.br/_Uniethos/Documents/RevistaFAT03_ethos.pdf> Acesso em: 08 jun. 2006.

CANOPF, Liliâne; PASSADOR, Cláudia Souza; PASSADOR, João Luiz. **Apontamentos sobre a Responsabilidade Social no ENANPAD: a construção de um conceito?** In: Encontro anual da ANPAD, XXIX, 2005, Brasília. Anais... Brasília: ANPAD, 2005, 16 p.

CATTANI, Antônio Davi. **As desigualdades ampliadas e a construção de alternativas.** In: Encontro anual da ANPED, XXVI, 2003, Porto Alegre. Anais... Porto Alegre: ANPED, 2003, 15 p.

Conferência Internacional de Gestão Social – Porto Alegre, 2004. **A Gestão Social Comentada, Avaliada e Construída por todos nós - ANAIS.** Porto Alegre: SESI, 2004, 48 – 56 p.

DATAPREV. Disponível em:
<<http://www.dataprev.gov.br>>

DICIONÁRIO VIRTUAL. Disponível em:
<<http://www.priberam.pt>>

Encontro de Administração Pública e Governança – I EnAPG. Rio de Janeiro, 2004. **Resumo dos trabalhos do EnAPG**. Anais... Rio de Janeiro: ANPAD, I, 2004. CD-ROM.

Encontro Nacional de Estudos Organizacionais – IV EnEO. Porto Alegre, 2006. **Resumo dos trabalhos do EnEO**. Anais... Porto Alegre: ANPAD, IV, 2006. CD-ROM.

FISCHER, Rosa Maria. **O Desafio da Colaboração – Práticas de Responsabilidade Social entre Empresas e Terceiro Setor**. São Paulo: Gente, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1994.

Guia de Sustentabilidade e Cidadania Corporativa da Revista Amanhã, 2005.

INSTITUTO ETHOS. Disponível em:
<<http://www.ethos.org.br>>

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A Construção do Saber**. Porto Alegre: UFMG, 1999.

MCINTOSH, M. et al. **Cidadania Corporativa: estratégias bem-sucedidas para empresas responsáveis**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2001.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa Social**. Rio de Janeiro: Vozes, 1999.

NETO, Francisco de Melo; FROES, César. **Gestão da Responsabilidade Social Corporativa: o caso brasileiro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

NETO, Francisco de Melo; FROES, César. **Responsabilidade social & cidadania empresarial: a administração do terceiro setor**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1999.

PINEDO, Victor. **Ética e valores nas empresas: em direção às corporações éticas**. In: Instituto Ethos Reflexão. São Paulo, 2003.

PORTAL DA RESPONSABILIDADE SOCIAL. Disponível em:
<<http://www.responsabilidadesocial.com>>

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social – Métodos e Técnicas**: São Paulo, Atlas, 1999.

ROTHGIESSER, Tanya. **Quem é socialmente responsável?** Edição: 35 Ano: 02 ISSN: 1677-4949. Disponível em:
<http://www.responsabilidadesocial.com/article/article_view.php?id=423> Acesso em: 05 jun. 2006.

SERPA, Daniela Abrantes Ferreira. **Ética e Responsabilidade Social Corporativa são Realmente Importantes? Um Estudo de Caso com Futuros e Atuais Gestores de Empresas.** In: Encontro anual da ANPAD, XXIX, 2005, Brasília. Anais... Brasília: ANPAD, ANO, 14 p.

SROUR, Robert Henry. **Ética empresarial: a gestão da reputação.** Rio de Janeiro: Campus, 2003.

TENÓRIO, Fernando Guilherme (Org.). **Responsabilidade Social Empresarial – Teoria e Prática.** Rio de Janeiro: FGV, 2004.

UNIETHOS – Educação para a Responsabilidade Social e o Desenvolvimento Sustentável. Disponível em:
<<http://www.uniethos.org.br>>

VIEIRA, Milene Costa. **Voluntariado da Marcopolo: uma leitura associando comprometimento, valores pessoais e habilidades desenvolvidas.** Porto Alegre. 2004. 85 p.

WERLANG, Patrícia. **O papel do gestor de recursos humanos na construção da responsabilidade social empresarial.** Trabalho de conclusão do Curso de Especialização em Gestão Estratégica de Recursos Humanos, Escola de Administração, UFRGS, Porto Alegre, 2002, 36 – 41p.

YIN, Robert. **Estudo de Caso: planejamento e métodos.** Porto Alegre: Bookman, 2001.

YOUNG, Ricardo. **Gestão da responsabilidade social e do desenvolvimento sustentável.** 2005. Disponível em:
<<http://www.uniethos.org.br/DesktopDefault.aspx?TabID=3888&Alias=uniethos&Lang=pt-BR>> Acesso: em 01 jun. 2006.

ANEXOS

ANEXO A – PARTE DO BALANÇO SOCIAL AHMV 2005.

Balanço Social 2005



Valores

- Respeito ao Ser Humano
 - Assistência Integral®
 - Qualidade
 - Alianças
 - Preservação da história
- Formação e capacitação
 - Espiritualidade
 - Cidadania
- Auto-sustentabilidade
- Preservação da natureza
- Valorização profissional
 - Disciplina
- Organização e limpeza

Visão

“Ser reconhecida internacionalmente como uma organização de saúde com excelência, especialmente nas áreas de Cardiologia, Oncologia, Neurologia e Neurocirurgia, Ortopedia, Traumatologia e Medicina Materno-Infantil.”

Missão

Promover a saúde e a qualidade de vida das pessoas, praticando a excelência em Medicina por meio da Assistência Integral®.

Associação Hospitalar Moinhos de Vento: amor e dedicação

Em 17 de outubro de 1912, a Assembléia Geral da Liga das Sociedades Germânicas do Rio Grande do Sul, fundada em 1886, aprova por unanimidade o plano de construir um hospital para os alemães e teuto-brasileiros. Muitos dos presentes à Assembléia possuíam acentuado prestígio, adquirido na indústria, no comércio, nas atividades liberais e de ensino. Nas suas entidades sociais e igrejas, promoviam e participavam de atividades culturais, esportivas e religiosas.

Faltava-lhes, todavia, um lugar de atendimento hospitalar. A situação favorável dos participantes da Assembléia Geral dava-lhes condições de fazer um empreendimento que melhorasse as condições de vida da comunidade. Eles pensavam num hospital moderno e nos compatriotas menos favorecidos, os habitantes da periferia de Porto Alegre e do interior do estado. Sentiam-se responsáveis pelo elevado número de mortes nos partos e pela falta de assistência aos enfermos.

A Liga das Sociedades Germânicas encontrou apoio na Ordem Auxiliadora de Senhoras para o Estrangeiro, entidade fundada em 1908 pela Igreja Evangélica Luterana da Alemanha, que doou o valor necessário à compra do terreno na rua Ramiro Barcelos.

No dia 14 de junho de 1914, lançava-se a pedra fundamental do Hospital Alemão, na presença de grande número de pessoas, autoridades, seus representantes, sociedades alemãs, médicos, pastores, professores e público em geral. A construção do edifício interrompeu-se com a Primeira Guerra Mundial, e foi reiniciada em 1924. No final da edificação, sete diaconisas, enfermeiras alemãs, chegavam a Porto Alegre com a tarefa de organizar o Hospital, sob o comando de Sophie Zinck, a primeira madre superiora da Instituição. Depois de pouco tempo, eram dezoito as irmãs que cuidavam da administração completa do Hospital: Portaria, Centro Cirúrgico, Raio X, Enfermaria, Cozinha e demais setores.



Em 2 de outubro de 1927, após as cerimônias religiosas, luterana e católica, e as apresentações dos corais das respectivas igrejas, centenas de pessoas participaram da solenidade de inauguração do Hospital Alemão. No mesmo ano, criou-se o Curso de Enfermagem do Hospital Alemão, responsável pela formação das enfermeiras nos padrões de assistência das *schwestern*, e pelo preparo de enfermeiras e parteiras destinadas ao trabalho nas cidades e nos núcleos coloniais carentes de atendimento. Nos primeiros oito anos, o Curso de Enfermagem qualificou e diplomou sessenta e três enfermeiras competentes para o atendimento hospitalar e domiciliar. Todos os custos dessa formação dependiam do Hospital Alemão.

Apesar de ser um hospital geral, os procedimentos bem sucedidos nos partos e nos cuidados com os bebês revelaram logo uma das importantes vocações da Instituição. A Maternidade e o Berçário foram ampliados em 1937, quando o Hospital Alemão tornava-se uma importante referência no atendimento às gestantes e aos recém-nascidos.

Em 1942, sob as tensões do Estado Novo e da entrada do Brasil na Segunda Guerra Mundial, a mantenedora do Hospital alterou o estatuto vigente. Entre outros aspectos, além da mudança do nome do Hospital Alemão para Hospital Moinhos de Vento, a reforma estatutária de 1942 alterou a denominação da mantenedora para Associação para a Manutenção do Hospital Moinhos de Vento.

Na década de 1950, o Hospital foi ampliado. Modernizaram-se a Contabilidade, as dependências sanitárias e acomodações das enfermeiras e alunas da Escola de Enfermagem, e construiu-se uma

Capela Ecumênica. O prédio inaugurado em 1927 modificava-se. Em 1967, inaugurou-se com muita alegria o moderno Centro Cirúrgico e Obstétrico, cujas salas de cirurgia surpreenderam os médicos pelas dimensões inexistentes na época.



O crescimento do Hospital Moinhos de Vento exigiu investimentos na capacitação pessoal, com a criação do Departamento de Recursos Humanos, ao mesmo tempo em que a comunidade de diaconisas e funcionários participava de cursos de atualização, congressos, palestras, conferências, viagens de estudos no Brasil e no exterior. No final da década de 1970, a dedicação exclusiva das diaconisas na Enfermagem, Farmácia, Nutrição, Hospedagem, Limpeza e parte da Administração tornou-se insuficiente diante da extensão das tarefas. Iniciou-se o processo de substituição gradual das irmãs, previsto pela Associação para a Manutenção do Hospital e pela Igreja de Confissão Luterana no Brasil.

Para manter a excelência dos serviços, a estrutura administrativa tornou-se mais complexa. Nas décadas de 1970 e 1980 acorreram novas ampliações da área física, treinaram-se novas equipes de trabalho e credenciaram-se centenas de médicos. Em 1987, quando o Hospital Moinhos de Vento completou 60 anos, os administradores optaram por realizar um inventário de seu patrimônio físico, técnico e cultural. Através da criação do Grupo Padrão foram obtidos os dados necessários para uma avaliação da caminhada de seis décadas e para pensar o futuro. Os investimentos daí decorrentes marcam a década de 1990 e representam uma integração constante com o Corpo Clínico. Em 1991, implanta-se o Projeto de Assistência Integral que visava a substituição do modelo de cuidado por tarefa pelo método de cuidado integral. Em pouco tempo a Assistência Integral produz uma ambientação hospitalar diferente.

Os compromissos sociais do Hospital Moinhos de Vento, reservados inicialmente ao atendimento hospitalar da comunidade rio-grandense e aos funcionários, ampliam-se de tal maneira que se torna necessário defini-los através de uma série de programas sociais, interagindo mais amplamente com a comunidade.

A formação do Grupo de Planejamento Estratégico, na década de 1990, conduziu a Diretoria, os superintendentes e os consultores contratados à formulação da Missão, da Visão e dos valores da Instituição. Em 1994, o Hospital Moinhos de Vento aderiu ao Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade e, em 1995, criou a Fundação de Amparo Social, cujo objetivo é dar atendimento adequado à sua comunidade, através de um Plano de Saúde e do conceito da autogestão e da qualidade.

Os médicos acompanharam o avanço tecnológico e renovaram as suas capacidades por intermédio da constante especialização, participando de eventos nacionais e internacionais e sugerindo a compra de equipamentos e a renovação dos procedimentos clínicos e hospitalares.

Em 1998, nasce a Unidade Básica de Saúde Morro da Cruz, projeto em parceria com o Centro de Saúde Escola Murialdo, da Secretaria Estadual de Saúde. Através dela, leva-se a Assistência Integral à comunidade do Morro da Cruz, promove-se visitas domiciliares, programas de saúde da mulher, palestras, oficinas e cursos, por meio da atuação de médicos residentes, de estagiários da Enfermagem e da Nutrição e dos programas Pra Crescer e Pra Nenê.

A Associação Hospitalar Moinhos de Vento mantém seus antigos programas de assistência filantrópica (assistência hospitalar, diagnóstica, educacional, comunitária e social): Escola de Enfermagem (1927), Creche Werner Schuwchow (1984), quatro creches na grande Porto Alegre em parceria com a Comunidade Evangélica (1992) e colaboração com a Parceiros Voluntários (1998).

A inauguração em 2003 do Instituto de Educação e Pesquisa – IEP abriu um novo capítulo na construção da identidade social do Hospital, ao colocar em destaque a sua vocação histórica no campo da educação e abrir caminho para o desenvolvimento de pesquisas que coloquem a instituição em condição de destaque no campo da saúde pública e no desenvolvimento científico e tecnológico aplicado à atenção em saúde. Ainda em 2003, o Hospital Moinhos de Vento inaugurou o Núcleo Mama Porto Alegre. Em espaço locado no Hospital Parque Belém, tem a intenção de acompanhar gratuitamente dez mil mulheres, durante dez anos, qualificando e humanizando o atendimento, através de níveis elevados de qualidade assistencial, além de incidir nas estratégias de rastreamento e prevenção do câncer de mama, junto ao SUS e à Saúde Suplementar.

A formulação em parceria e aprovação pelo Poder Público Municipal de Porto Alegre do Projeto Saúde Restinga/Extremo Sul abriu, em 2004, com o início das atividades junto ao Pronto Atendimento Restinga, um novo envolvimento do Hospital com projetos de atenção em saúde de base populacional. A repercussão desse empreendimento continua mostrando a forma como a Instituição se apresenta e se perfila frente às necessidades da população, e é reconhecido por ela, agregando valor à sua imagem social. Com o mesmo alcance, desde julho de 2004, concretizou-se a adesão do Hospital ao Programa de Saúde Família, cobrindo as necessidades das populações das Ilhas do Delta do Jacuí, em Porto Alegre. Através desses projetos, duas áreas de grande fragilidade social do Município de Porto Alegre recebem diariamente o atendimento qualificado do Hospital Moinhos de Vento. Pelo exposto, acredita-se que a nossa história deve ser lembrada a partir do exemplo de um grupo de alemães que pretendia responsabilizar-se, em 1912, pela saúde e bem-estar de seus compatriotas e descendentes e que hoje projeta sua responsabilidade social sobre o conjunto da comunidade porto-alegrense e gaúcha.



Os desafios da gestão social e da Qualidade



João Polanczyk
Superintendente Executivo

Muitos desafios estiveram projetados durante 2005 na vida desta Instituição, que se renova de forma admirável ao longo dos anos. Novas tecnologias foram agregadas, muitas conquistas e a

preocupação permanente com a profissionalização dos colaboradores e com a manutenção da excelência dos serviços.

No entanto, foi o exercício da responsabilidade social que marcou as conquistas de 2005, assim como o fez em outros anos, ao longo da trajetória da Associação Hospitalar Moinhos de Vento. É este caráter que a faz buscar, sempre e cada vez mais, o melhor em toda a cadeia de relacionamentos que se estabelecem no atendimento aos pacientes e na projeção de suas ações na comunidade. Uma qualidade de atenção que envolve cuidado, carinho e responsabilidade.

Para este trinômio estão voltados todos os projetos e iniciativas. Da gestão com resultados e disciplina à busca de processos operacionais e administrativos mais eficientes e eficazes, não há dia em que o coração desta Instituição não se adeque, reestruture e modernize no compasso de mudanças. Não transformações pura e simplesmente, mas dentro de um conceito de real responsabilidade social que envolve valores de respeito à liberdade, solidariedade e cidadania, entre outros.

Quando a Associação Hospitalar Moinhos de Vento trabalha para continuar sendo referência na prestação dos serviços de saúde, caminha igualmente para novos modelos de gestão, capazes de conduzi-la a metas de auto-sustentabilidade. Acredito estar aí o conceito mais puro de transformação social. Trata-se de exercer uma administração de tal forma que esteja em todos a cultura do bem servir através da prática da Assistência Integral® e de uma Medicina de excelência, que se importa com seu bem mais precioso: o Ser Humano. É dessa argila que são moldadas as instituições perenes.

Ao integrar, a partir de meados do ano, a Direção desta Instituição, festejo a oportunidade de pulsar no mesmo ritmo deste imenso coração chamado Associação Hospitalar Moinhos de Vento. Ao lado dos mais de dois mil colaboradores, estaremos caminhando para um futuro de maiores realizações e numa atuação baseada nos princípios éticos elevados de busca de qualidade nas relações, na promoção da qualidade de vida e da saúde, no atendimento e em tudo o que representa os compromissos desta Instituição, no passado e no presente, com o bem-estar da comunidade.

Clínica Pastoral Ecumênica

Respeito aos valores do paciente, eliminação de preconceitos e consideração com a individualidade são os objetivos da Clínica Pastoral Ecumênica da Associação Hospitalar Moinhos de Vento, que atua com visitação diária, valorização e apoio à equipe multidisciplinar e empatia ao ser humano.

Toda esta obra é reconhecida não só através de premiações, mas em relatos, gestos e olhares agradecidos de pacientes, Corpo Clínico e colaboradores.



Uma perspectiva socialmente responsável



Bernardete Weber
Superintendente Assistencial

No contexto da Assistência Social e com a perspectiva socialmente responsável, a Associação Hospital Moinhos de Vento envolve ações efetivas de proteção social que resultem em melhoria da qualidade de vida das pessoas, balizadas em valores humanos. Para isso, é de fundamental importância conhecer as necessidades da comunidade e as suas possibilidades de interagir, e ser agente no processo de transformação, considerando sempre a conformidade com a política Nacional de Assistência Social.

A Associação Hospital Moinhos de Vento fez uma opção compromissada com o desenvolvimento social ao alinhar suas ações a partir de projetos afinados com a comunidade em que está inserida. Este caminho tem aperfeiçoamentos constantes.

Direcionamos as nossas ações de inclusão social com um olhar solidário e fraterno para as necessidades das pessoas, com um pressuposto de integralidade do Ser e seu meio.

É fundamental conhecer o real habitat da população, e, de forma cooperativa e com co-participação, desdobrar os projetos articuladamente, para que contemplem a realidade local da comunidade e promovam a gestão social integrada e participativa.

O foco na saúde, enquanto uma atitude de cuidado, no meio ambiente, na educação, nas ações que promovam a proteção social, é a nossa postura para a busca da transformação social, promovendo a condição humana com respeito e amor ao próximo.

Trabalhar para a redução da morbi-mortalidade infantil, cuidar da saúde das mamas das mulheres e orientar para os riscos de gravidez na adolescência, promovendo constantemente a qualidade de vida, têm centrado grande esforço da equipe dos projetos sociais.

Integração de projetos de forma articulada pode ser exemplificado com o projeto Habitat para as Ilhas, onde todos os atores sociais entram em cena com o mesmo espírito: o de criar caminhos efetivos de intervenção na realidade local, usando não somente a habitação mas a atitude de um habitar digno.

Um olhar para a população da Ilha Grande dos Marinheiros denuncia exclusão social, violação dos Direitos Humanos, evidenciada na condição das moradias e seu entorno. É neste contexto que um

grupo de 40 atores e instituições, de diferentes áreas de atuação, Habitat para a Humanidade Brasil, Governo do Estado do Rio Grande do Sul,

Ministério Público, Prefeitura Municipal de Porto Alegre, Fundação Gerdau, Colégio Pastor Dohms, Irmãos Maristas, Associação de moradores, empresas privadas e mais de uma dezena de pessoas físicas estão engajados numa força tarefa chamada Projeto Habitat para as Ilhas, aliando-se para mudar esta realidade com perseverança, amor ao próximo e respeito à vida, diz Bernardete Weber.

Redução das doenças e aumento na qualidade de vida – UBS Ilha Grande dos Marinheiros

Cátia Aparecida Dias de Souza está fazendo o pré-natal de seu terceiro filho na Unidade Básica de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros (a 10 quilômetros do centro de Porto Alegre), um prédio construído pela Prefeitura e que é mantido há dois anos por uma equipe de Saúde da Família da Associação Hospitalar Moinhos de Vento. Moradora da Ilha do Pavão, ela não se preocupa com o trajeto razoavelmente longo que precisa fazer em busca do atendimento. Na Unidade, ela recebe orientação sobre o parto e sobre cuidados para evitar doenças respiratórias dos outros filhos, que constituem dois dos programas desenvolvidos pela equipe.

O convênio se dá com a Prefeitura de Porto Alegre. O território abrangido compreende as Ilhas do Pavão, Grande dos Marinheiros e Flores, além de Ilhas menores do Delta do Jacuí, onde vivem 1.146 famílias. São realizadas consultas individuais, vacinas, procedimentos, visitas domiciliares e atividades coletivas de educação em saúde.

O médico de família Samuel Bastiani, que atende Cátia, já viu situações críticas envolvendo a fragilidade social da população das Ilhas, algo difícil de acreditar, se alguém lhe contasse antes de ir trabalhar naquela unidade. Com carinho, ele vai conversando com as mães, orientando, ensinando cuidados na higiene das crianças e como curar doenças que acabam se agravando pela falta de saneamento.

Mas a presença da Associação Hospitalar Moinhos de Vento começou a mudar aos poucos a história da saúde da população das Ilhas, oferecendo atendimento gratuito de acordo com as políticas públicas de saúde. É crescente a participação desta comunidade na promoção de ações que respondam às reais necessidades, visando à inclusão e ao acesso aos serviços e projetos sócio-assistenciais, com intenso foco nas situações de risco. Na Unidade de Saúde, um programa de orientação sobre a gravidez na adolescência e sobre o melhor momento para se ter filhos reduziu em mais da metade o número de gestantes. “Em janeiro de 2005 chegamos a ter 91 gestantes, sendo que de 70% a 80% delas tinha menos de 23 anos”, observa Samuel.

Outra preocupação foi com o grande número de crianças com problemas respiratórios, causados pela umidade, pela proximidade do rio Guaíba, pelo vento sul do inverno e pelo convívio próximo a lixões. O pessoal da enfermagem foi treinado para instruir as mães e demais familiares para a prevenção das crises de asma e demais doenças respiratórias. Os agentes de saúde foram nas casas onde as crianças tinham crises freqüentes, orientando sobre a reciclagem adequada de lixo e hábitos de higiene.



Por sua vez, a assistente social Miriam Domingues Kollinger destaca a qualidade do atendimento que possibilita às mulheres o acesso a programas excelentes como à prevenção do câncer de mama em parceria com o Núcleo Mama Porto Alegre, também mantido pela Associação Hospitalar Moinhos de Vento. Em 2005 também começou a ser delineado um programa, com o apoio da Pontifícia Universidade Católica (PUCRS), sobre prevenção do câncer de colo uterino.

Ainda em 2005, o Hospital Moinhos de Vento, preocupado com a preservação do meio ambiente, instalou o sistema de tratamento de esgoto ecológico nesta Unidade, na forma de mini-usina, tal qual realizado na Ilha da Pintada.



“Não poderia deixar de elogiar e agradecer a competência da doutora Mirela que, além de nos atender muito bem, providenciou um médico para dar continuidade ao atendimento, já que estávamos completamente desamparados numa sexta-feira de fevereiro. Durante três horas fiquei aguardando o meu pai e me impressionei com a eficiência da recepcionista, que atendeu muito bem as pessoas que ali chegavam e não deixava de ajudar aqueles que ligavam para a emergência”

Benjamin Belem Mattar

Um Olhar para o Colaborador

Um programa anual de integração e de qualidade de vida dá origem à realização de eventos mensais em que o foco é o colaborador. Em 2005 foram realizadas diversas atividades educativas e associativas. O programa Um Olhar para o Colaborador teve a coordenação da Gerência de Recursos Humanos, por meio da área de Capacitação e Desenvolvimento, envolvendo psicólogos e pedagogos, entre outros técnicos da Instituição.

Colaborador Padrão

Valdery Osvaldo Vaghetti, da Unidade de Gerência Básica Suprimentos, funcionário há 19 anos, é o Colaborador Padrão Excelência Hospital Moinhos de Vento 2005, uma premiação que reconhece os colaboradores que se destacam por suas qualidades e profissionalismo. O título de melhor torcida ficou com a equipe “Os Incríveis”, representando as áreas de Recursos Humanos e Qualidade.

O objetivo do Programa é identificar, dentre as 36 Unidades Gerenciais Básicas (UGBs), os colaboradores que se destacam em qualidade pessoal e profissional, sendo exemplos de respeito, confiança e facilidade de relacionamento.

Anualmente, por meio de eleição ou consenso, cada setor escolhe o seu representante, que passa por uma avaliação sobre conhecimento da Instituição, devendo obter sete como nota mínima. Os aprovados são encaminhados para uma eleição geral, com direito à campanha e torcida organizada. O escolhido é revelado no encerramento da Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho (SIPAT). Durante todo o ano seguinte, ele representará os funcionários e a Instituição em diferentes eventos internos e externos.

Diretor esportivo da Associação dos Funcionários do Hospital e integrante do grupo de teatro, Valdery é uma figura popular e foi consensado na sua UGB. E não é para menos: ele tem tanto orgulho de integrar a Associação Hospitalar Moinhos de Vento que salienta que graças a ela criou uma família, filhos e se tornou uma pessoa melhor.



ANEXO B - ENTREVISTA

Roteiro para Entrevista com Gestores

Perguntas para os gestores vinculados ao Projeto da Unidade Básica de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros

- ✓ Nome
- ✓ Cargo
- ✓ Tempo de empresa
- ✓ Escolaridade

1. Como você conceitua Responsabilidade Social?
2. Quais são as práticas de Responsabilidade Social voltadas para os colaboradores?
3. Quais são as ações de Responsabilidade Social externas do Hospital? Como elas funcionam?
4. Quem se beneficia com a Responsabilidade Social? E Por quê?
5. Quais os contras das práticas de Responsabilidade Social? Ou algo que possa prejudicar...?
6. O que poderia ser melhorado na Unidade de Saúde ilha Grande dos marinheiros, para a comunidade e para vocês também?
7. Quais as justificativas para essas ações (tanto internas quanto externas)?
8. Que valores organizacionais estão envolvidos nas práticas de ações socialmente responsáveis?

ANEXO C - ENTREVISTA

Roteiro para Entrevista com Colaboradores

Perguntas para os colaboradores da Unidade Básica de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros

- ✓ Nome
- ✓ Cargo
- ✓ Tempo de empresa
- ✓ Escolaridade

1. Como você conceitua Responsabilidade Social?
2. Quais são as práticas de responsabilidade social que você identifica voltadas para os colaboradores?
3. Qual a sua opinião em relação aos projetos sociais externos, como a UBS Ilha Grande dos Marinheiros? Como funciona a UBS Ilha Grande dos Marinheiros?
4. O que poderia ser melhorado na Unidade de Saúde ilha Grande dos marinheiros, para a comunidade?
5. Quem se beneficia com a Responsabilidade Social? E Por quê?
6. E, os contras das práticas de Responsabilidade Social? Ou algo que possa prejudicar...?
7. Na sua opinião, quais são as justificativas para essas ações?
8. Que valores organizacionais você acredita estarem envolvidos nas práticas de ações socialmente responsáveis?

ANEXO D - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

O presente Termo tem por finalidade fornecer todas as informações relevantes da pesquisa para que o participante possa ter o CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO de que autoriza sua participação voluntária no estudo. Para isso, seguem as informações quanto à natureza do projeto e seus procedimentos; o potencial de riscos, os benefícios e as alternativas; a forma como a confidencialidade será abordada e a natureza voluntária da pesquisa.

✓ Natureza do Projeto de Pesquisa

Este projeto envolve uma PESQUISA de natureza exploratório-descritivo e têm como finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, tendo em vista, a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudo posteriores (GIL, 1999).

A pesquisadora é estudante do curso de Administração de Empresas na Universidade federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Seu nome é Mariana Xavier Thedy. Quaisquer dúvidas que possam vir a surgir quanto a esta pesquisa, podem ser solucionadas com a pesquisadora através dos telefones (51) 91337577 ou (51) 32226915.

O estudo visa a realização do Trabalho de Conclusão de Curso na UFRGS. Seu objetivo é identificar e analisar as contribuições da Responsabilidade Social desenvolvidas pela Associação Hospitalar Moinhos de Vento, na perspectiva de seus colaboradores.

A coleta de dados será feita através de entrevistas com os colaboradores da Unidade Básica de Saúde Ilha Grande dos Marinheiros (Nutricionista, Assistente Social, Médico de Família, Pediatra, Cirurgião Dentista, Auxiliar de Consultório Dentário, Enfermeira, Técnicos de Enfermagem, Auxiliares Administrativos, Agentes Comunitários de Saúde e Auxiliar de Serviços Gerais) e os com os gestores vinculados a este Projeto (UBS Ilha Grande dos Marinheiros) que assim consentirem. Se houver a concordância do entrevistado, será usado um gravador na realização da entrevista.

Também será feita a observação direta no local pela pesquisadora, a fim de conhecer melhor o trabalho realizado.

✓ Procedimentos do Estudo

A duração da pesquisa será de 01 de agosto de 2006 até 05 de novembro de 2006.

O tratamento dispensado aos dados coletados será análise dos conteúdos, tanto para as entrevistas quanto para a observação direta.

✓ Benefícios e danos dos procedimentos

O estudo pode trazer benefícios para o Hospital na medida em que identifica como seus colaboradores/gestores estão atuando na busca da eficácia organizacional através da realização de seus trabalhos na área da Responsabilidade Social. Proporciona uma reflexão profunda aos participantes, pois será através dos resultados obtidos que se saberá se o trabalho realmente proporciona alguma contribuição para a sociedade.

A comunidade também se beneficia tendo em vista que, obtendo os resultados, ou o Hospital irá motivar-se ainda mais para a realização de práticas contínuas nessa área ou buscar soluções para os possíveis problemas.

A pesquisa não oferece riscos ou danos aos participantes.

Todos os custos são por conta da pesquisadora.

O nome dos colaboradores da Unidade não serão revelados. Somente o conteúdo da entrevista, assim, não será possível saber quem falou determinada frase. Serão usadas as expressões "Sujeito A", "Sujeito B", e assim por diante. Para os GESTORES, serão usados os cargos para identificação na análise de conteúdos. Serão usadas as expressões "Superintendente Assistencial" e/ou "Supervisora Assistencial", e/ou "Coordenador das Unidades de Atenção Primária" e/ou "Líder da UBS Ilha Grande dos Marinheiros". Não serão identificados os cargos dos colaboradores da Unidade.

O resultado da pesquisa será divulgado aos participantes e quem mais desejar, nos moldes deste Termo.

✓ Procedimentos para manter a confidencialidade

A única pessoa a utilizar as informações coletadas nas entrevistas é a pesquisadora. Mesmo assim, na análise de conteúdo não será divulgado o nome do colaborador da Unidade. Somente os cargos de gestores vinculados ao Projeto.

✓ Garantias e Contratos para as informações

O participante tem a livre escolha de participar da pesquisa, é um ato voluntário dele mesmo.

Pode o participante se recusar ou retirar seu consentimento em qualquer momento sem nenhum tipo de penalidade.

O participante terá todo o atendimento no caso de qualquer evento associado à pesquisa. Também terá resposta a qualquer pergunta ou informação extra.

Em caso de informações sobre a pesquisa e sobre os direitos dos participantes envolvidos ou problemas decorrentes da pesquisa, favor contatar _____ - Coordenador do Comitê de Ética em Pesquisa do HMV através do telefone (__) _____.

Após ler o presente Termo, eu _____ declaro o consentimento livre e esclarecido em aceitar participar da pesquisa de Mariana Xavier Thedy.

Eu, _____, aceito o uso de gravador na entrevista.

Porto Alegre, ____ de _____ de 2006.