

Responsabilidade Social Universitária, uma ferramenta para a consolidação da imagem institucional: o caso UNIFRA.



Trabalho Final de Administração – Curso de Administração – UNIFRA.
Preparado pela acadêmica Mariana Baldissera
Orientadora: Greice de Bem Noro

Destinado exclusivamente ao estudo e discussão em classe, sendo proibida a sua utilização ou reprodução em qualquer outra forma.
Direitos reservados Curso de Administração - UNIFRA

RESUMO

O compromisso social corrobora com as empresas como agentes de promoção social, favorecendo uma relação de maior confiabilidade e credibilidade entre a empresa e os diferentes públicos ligados a ela. Sendo assim, a responsabilidade social tem se tornado uma das principais ferramentas para auxiliar na construção de imagem organizacional. Este estudo partiu do objetivo de identificar as ações sociais desenvolvidas por uma Instituição de Ensino Superior do interior do estado do Rio Grande de Sul, e a influência destas na consolidação de sua imagem institucional. Neste contexto, partiu-se de uma pesquisa de natureza quali-quantitativa, de caráter exploratório e descritivo. Os resultados da presente pesquisa mostraram que a Instituição estudada tem plena consciência de que a prática de ações sociais é uma maneira de estar bem tanto perante a comunidade acadêmica quanto com a comunidade em geral, e desta forma, visa cumprir com seu papel no que diz respeito a construção da cidadania, almejando a solidificação de sua imagem.

1. INTRODUÇÃO

No atual ambiente as organizações são constantemente questionadas com relação à postura social que devem assumir, ou seja, torna-se cada vez mais evidente a necessidade de adoção por parte das organizações de ações que visem reafirmar uma conduta transparente e ética. O tema da responsabilidade social, no entanto, é bastante novo para a realidade brasileira, além de ser um tema de muita amplitude em sua natureza. No Brasil, a responsabilidade social somente nos últimos dez anos começou a ser incorporada ao dia-a-dia das organizações, carecendo ainda de uma definição mais precisa e amplamente aceita pelos profissionais da área e empresários.

Nos anos de 1990, o conceito de responsabilidade social evoluiu com as teorias que propõem, efetivamente na realização do negócio, obrigações para com os outros segmentos, além dos acionistas e clientes, como a teoria dos *stakeholders*, em uma perspectiva deontológica (HANASHIRO et. al. 2007). A responsabilidade social na concepção dos mesmos autores poderá seguir tanto uma ética teleológica altruísta quanto deontológica, pois ambas refletem um conjunto de intenções e ações que, diferentemente da ética teleológica egoística, extrapolam os próprios interesses. Neste contexto, o compromisso social corrobora as empresas como agentes de promoção social, favorecendo uma relação de maior confiabilidade e credibilidade entre a empresa e os diferentes públicos ligados a ela, sejam funcionários, clientes, comunidade, governo, imprensa, etc.

A exemplo da empresa, que precisou superar o enfoque filantrópico do investimento

social para entender a si mesma em função do novo paradigma da responsabilidade social, a universidade precisa tratar de superar o enfoque da “projeção social e extensão universitária” como “apêndices” bem intencionados de sua função central de formação estudantil e produção de conhecimentos, a fim de poder atender ao que de fato está a exigir a Responsabilidade Social Universitária (VALLAEYS, 2006). Nos últimos anos, cresceu em importância a Responsabilidade Social Universitária (RSU) nos diferentes âmbitos acadêmicos, dada sua contribuição para a formação de estudantes e comunidades socialmente responsáveis (WAGENBERG, 2006). Segundo o mesmo autor, a Responsabilidade Social Universitária exige, a partir de uma visão holística, a articulação das diversas partes da instituição, em um projeto de promoção social de princípios éticos e de desenvolvimento social equitativo e sustentável, com vistas à produção e transmissão de saberes responsável e à formação de profissionais cidadãos igualmente responsáveis.

Tendo em vista o desenvolvimento de ações sociais pelas organizações, no intuito da construção de sua imagem perante a sociedade, a presente pesquisa teve como objetivo geral identificar as ações sociais que estão sendo desenvolvidas pela Unifra que possam auxiliar na consolidação de sua imagem institucional. Com o intuito de atingir o objetivo geral e a sua complementação de acordo com as etapas consecutivas, os objetivos específicos deste estudo são: identificar através da análise documental do Balanço Social da instituição e de entrevista com a Pró-Reitora de Administração da instituição, quais as ações sociais praticadas pela mesma; realizar uma pesquisa com os acadêmicos e profissionais do curso de Administração da Instituição visando identificar o conhecimento, bem como o posicionamento dos mesmos frente às ações sociais desenvolvidas pela Unifra. A partir dos resultados obtidos, pretende-se estruturar uma visão crítica acerca da utilização e dos benefícios do uso de ações soais relacionadas para a consolidação da imagem da instituição.

A importância de se estudar a imagem de uma instituição está no fato de que ela interfere diretamente no relacionamento da organização com os públicos do seu ambiente. A qualidade real de uma instituição é determinada pela maneira como as pessoas percebem a mesma, ou seja, o diferencial de uma instituição não precisa estar no serviço enquanto tal, mas sim na mente dos seus *stakeholders* (KOTLER, 2000). Mais ainda, é possível perceber, de acordo com a bibliografia levantada, que a imagem de uma organização reflete significativamente na sua sustentabilidade por ser parte indissociável do processo de gestão de uma marca. Uma marca forte também é construída por meio das ações de

responsabilidade social de uma instituição. No caso de Instituições de Ensino Superior (IES), estas ações têm reflexos positivos sobre a comunidade onde elas atuam e podem gerar, também, o interesse por parte de profissionais qualificados. Desta forma, uma organização com bons profissionais e um processo de gestão eficiente e eficaz, passa a oferecer serviços de maior qualidade, intensifica a sua produção científica e incrementa a sua representatividade para com a sociedade. A partir deste quadro, incita-se, também, o interesse do grupo de alunos ingressantes e o conseqüente incremento no número de inscritos nos processos de vestibular, o que pode atribuir um maior grau de dificuldade para o ingresso na IES e, portanto, exigir uma preparação mais sólida por parte do vestibulando. Ao final desta cadeia, pode-se inferir que o fortalecimento das IES em seu quadro de responsabilidade social poderá interferir positivamente nas avaliações externas, como é o caso do ENADE e o SINAES.

O significado da imagem para uma instituição e sua administração paira na relevância de todas as suas atitudes sociais, tendo em vista que, a força da imagem de uma instituição está relacionada diretamente com a consistência e coerência entre o seu discurso e suas ações.

O CENTRO UNIVERSITÁRIO FRANCISCANO

O Centro Universitário Franciscano - UNIFRA – é uma instituição de ensino superior criada em 1998. Originou-se da fusão de duas instituições existentes em Santa Maria desde 1955: a Faculdade Imaculada Conceição - FIC – e a Faculdade de Enfermagem Nossa Senhora Medianeira – FACEM. A UNIFRA completa, em 2007, 49 (quarenta e nove) anos de atuação no ensino superior. As faculdades Franciscanas iniciaram uma fase de crescimento pelo aumento de cursos de graduação e de pós-graduação *lato sensu*, ampliação de espaço físico, atualização do acervo bibliográfico, de laboratórios pedagógicos, implantação do plano de carreira docente, entre outros, o que possibilitou à Instituição a transformação das Faculdades Franciscanas em Centro Universitário.

O Centro universitário Franciscano conduz de forma consciente, crítica e planejada o futuro da Instituição, atento aos elementos essenciais do seu Plano de Desenvolvimento em que se destacam, principalmente, a missão, as metas e os objetivos institucionais. Para tanto, oferece à comunidade acadêmica trinta cursos de graduação em cinco grandes áreas de conhecimento, cujas propostas curriculares vão ao encontro dos atuais eixos norteadores das diretrizes nacionais, em que as atuais concepções de ensino, pesquisa e extensão pautam o entendimento de um trabalho planejado e socializado entre os integrantes da comunidade acadêmica.

O Centro Universitário Franciscano concebe-se e organiza-se, como instituição educacional de produção e divulgação do conhecimento, de promoção da cultura e de contribuição no desenvolvimento técnico-científico e social, em consonância com a filosofia franciscana e a legislação educacional em vigor. Tem como política empenhar-se pela valorização da pessoa humana, entendida esta como um ser em relação com a sociedade e com o seu semelhante, tendo como fundamento o diálogo fraterno, crítico-criativo, em vista de uma educação que colabore com a promoção da fraternidade e solidariedade. Assim, sua missão, visão e objetivos, têm por finalidade: (a) educar cidadãos oferecendo um lugar permanente para o aprendizado superior e a busca da verdade e justiça pelo exercício da ética e do rigor científico em todas as atividades; (b) contribuir na formação de pessoas capacitadas a exercer sua profissão com dignidade e competência, contribuindo efetivamente para o desenvolvimento humano e a construção da paz; (c) promover a educação de qualidade, contribuindo para a formação de profissionais críticos, capazes de se inserirem na sociedade para mudá-la; (d) produzir e divulgar o conhecimento em suas diferentes formas e aplicações, orientado para a preservação da vida, mantendo uma estreita relação de responsabilidade e compromisso com a sociedade; (e) desempenhar a função prospectiva de percepção e análise das tendências da sociedade, exercendo um papel preventivo de colaboração, estabelecendo proximidade entre o que a Instituição realizada e o que a sociedade espera.

O Centro universitário Franciscano tem como princípios norteadores: (a) Cultura de justiça, paz e fraternidade; (b) Fortalecimento da subjetividade na descoberta dos valores pessoais e institucionais; (c) Discernimento para o novo e a mudança; (d) Competência profissional qualificada; (e) Ética nas relações internas e externas; (f) Compromisso com a auto-sustentação; (g) Compromisso com a geração do conhecimento; (h) Compromisso com o desenvolvimento humano e o bem-estar social; (i) Atitudes de reverência ao ser humano e à natureza; (j) Tecnologia a serviço da cultura e da vida; (k) Respeito à história da Organização e; (l) Presença fraterna inspiradora de confiança e de paz.

AÇÕES SOCIAIS DA INSTITUIÇÃO

Partindo-se do objetivo identificar as ações sociais que estão sendo desenvolvidas pela Instituição utilizou-se da análise do seu Balanço Social, bem como de entrevistas semi estruturadas com a Pró Reitoria de Administração da Instituição, responsável pelas informações pertinentes à pesquisa, visando identificar as ações sociais praticadas pela organização, bem como seus reais motivos.

Com base na análise do Balanço Social da Instituição, no quadro abaixo se encontram relacionadas os principais projetos sociais realizados pela Unifra de acordo com o seu Balanço Social de 2005. Neste contexto, de acordo com os dados obtidos na presente pesquisa, os principais projetos Sociais Internos na Instituição podem ser mais bem descritos como sendo: (1) Programas de capacitação dos Recursos Humanos: A Scalifra-ZN desenvolve programas de capacitação dos recursos humanos para qualificar profissionais comprometidos com o projeto institucional. A qualificação de pessoas motivadas e integradas é preocupação permanente em vista da integração dos recursos humanos à filosofia institucional. Estas capacitações se dão através de seminários de gestão escolar, semanas pedagógicas, seminários administrativos, formação de lideranças, planejamento estratégico e congressos; (2) Assistência Educacional: É desenvolvida de acordo com o caráter filantrópico da Instituição, em vista da promoção humana, sem discriminação de condição econômica, cultural, de crença e racial. Visa auxiliar alunos no decorrer de sua vida acadêmica na instituição e; (3) Auxílio – Creche: É um investimento destinado à creche, estabelecido em acordo coletivo das categorias pertinentes, beneficiando mães (funcionárias) com filhos em idade de até 4 anos.

No que tange os Projetos Sociais Externos, pode-se destacar:

1. Projetos Ambientais: (a) Fórum Socioambiental do Bairro Perpétuo Socorro: São realizadas trilhas ambientais no bairro, envolvendo discussões com a comunidade acerca da área de proteção ambiental. No diagnóstico do patrimônio ambiental do bairro, foram obtidas imagens do satélite, a fim de realizar o mapeamento e a organização do mesmo, com utilização do GPS, e mobilização da comunidade quanto à preservação do meio ambiente. (b) Bacia Hidrográfica Vacacaí e Vacacaí-Mirim: O projeto surgiu em vista do conflito ambiental gerado pelo uso dos recursos hídricos da bacia hidrográfica destes rios. Estão sendo desenvolvidas ações de cuidado ao meio ambiente por docentes e acadêmicos do curso de Engenharia Ambiental da Unifra.
2. Projetos Sociais: (a) Projetos de Proteção Social: Estes projetos destinam-se a mães de baixa renda, às crianças e adolescentes de risco social e tem por objetivo promover a inclusão social e auto-estima dos participantes do programa. O alcance dessa iniciativa pode ser mensurado pela inclusão social do usuário e pela participação na defesa de seus direitos; (b) Projeto PROVILAR: Atende a crianças e adolescentes em situação de risco social,

realizando atividades lúdicas, pedagógicas e de socialização; (c) Projeto Vida: Oferece às crianças da Vila Schirmer – Santa Maria, educação formal, visto que as mesmas são provenientes de famílias em situação de vulnerabilidade social. Disponibiliza material didático e recursos pedagógicos para o desenvolvimento de aprendizagem, incentiva a solidariedade e desenvolve o senso crítico e reflexivo.

3. Construção da Cidadania: (a) Alfabetização Digital: Propicia o conhecimento de informativa para 50 crianças e adolescentes em situação de risco social da Aldeia SOS, vinculadas ao Centro Social da Aldeia de Santa Maria-RS; (b) Informática para egresso da FASE/RS: A Unifra oferece aos adolescentes egressos da FASE/RS e a seus familiares aprendizagem de microinformática. Além de proporcionar conhecimento digital, o programa tem por finalidade a sociabilização do egresso; (c) Comunidade Remanescente de Quilombos: Oportuniza à comunidade quilombo apoio à valorização de seus direitos fundamentais: educação, cultura, emprego, saúde, terra, a fim de instrumentalizar, social e judicialmente, o seu reconhecimento como comunidade quilombola; (d) Atendimento ao idoso: O trabalho oferece às pessoas idosas atividades que favorecem seu bem-estar no convívio social; (e) Programa de Nutrição: Programa de educação em saúde para manipuladores de merenda escolar, realizado em escolas de rede estadual em Santa Maria-RS. Nesse programa é feita orientação nutricional e controle de peso com a finalidade de prevenção de doenças cardiovasculares em crianças, adolescentes e jovens com sobrepeso. São feitas avaliações qualitativas e quantitativas dos hábitos alimentares, monitorados pelo programa DIET Win, e consultas às crianças e adolescentes, atendidos pelo projeto Samaf; (f) Atendimento Psicológico: É oferecido a crianças, adolescentes, jovens e adultos para a melhoria da qualidade de vida. O trabalho destacou-se pelo atendimento individual e em grupo, intercâmbio com especialistas, estudos de caso e supervisão, em conjunto com os profissionais da área e; (g) Atendimento a Gestantes: Tem como objetivo orientar a futura mãe quanto aos cuidados durante o período da gravidez. É incentivado os benefícios do aleitamento materno para o desenvolvimento nutricional, odontológico e fonoaudiológico da criança. Tem também a finalidade de investigar e orientar sobre o risco de doenças sexualmente transmissíveis.

4. Práticas Contábeis: Prestação de assessoria técnico-contábil para micro empresas e entidades assistenciais, objetivando solucionar problemas contábeis, ampliar o conhecimento e qualificar a gestão.
5. Práticas Jurídicas: O curso de Direito da Unifra presta serviços à comunidade pelo seu atendimento jurídico e social. Estudantes do curso de ciências jurídicas prestam orientação à comunidade sobre os assuntos de Direito, através de assistência jurídica gratuita na área civil e criminal.
6. Programas Culturais: (a) Grupo de danças gaúchas: A Unifra apóia e incentiva projetos artístico-culturais, desenvolvidos pelas escolas mantidas, como exemplo, pode-se citar o Grupo de Danças Gaúchas da Unifra; (b) Projeto FESTIFRAN: Incentiva a criação artístico-cultural dos alunos da Escola franciscana Nossa Senhora de Fátima, de Brasília-DF.

De acordo com entrevista realizada com a Pró-Reitora de Administração da Instituição, a Unifra tem plena consciência de que praticar ações sociais é uma maneira de estar bem tanto com seus alunos e funcionários, como com a comunidade em geral, por este motivo, a instituição tem como um de seus grandes objetivos, além de proporcionar ensino de qualidade à todos os seus acadêmicos, proporcionar melhor qualidade de vida à comunidade que a cerca, através das ações sociais que pratica.

Segundo a entrevistada, as ações sociais são muito importantes para a imagem da instituição, pois elas promovem uma grande integração entre a comunidade e a Unifra, levando desta forma, satisfação tanto para quem está sendo ajudado quanto para quem se propõe a ajudar. A grande importância que se percebe neste tipo de atividade promovida pela Unifra, é de a instituição cumprir com seu papel no que diz respeito a construção da cidadania.

A inclusão da responsabilidade social como uma das dez dimensões de avaliação das Instituições de Ensino Superior (IES) acarretou em um aprimoramento das questões que já estavam sendo elaboradas pela Unifra. No entanto, como a instituição já possuía estas ações sociais bem definidas e muito bem estruturadas, não existiu a necessidade de grandes alterações e sim aconteceram algumas pequenas reestruturações no Projeto Político Institucional (PPI) da mesma, para se adaptar às novas exigências.

POSICIONAMENTO E CONHECIMENTO QUANTO AS AÇÕES SOCIAIS DESENVOLVIDAS PELA UNIFRA

Tendo em vista o objetivo de identificar o conhecimento, bem como o posicionamento dos alunos e professores do curso de administração,

frente às ações sociais desenvolvidas pela Unifra, um questionário foi desenvolvido com base nas ações sociais desenvolvidas pela Unifra e aplicado a 186 alunos e professores do curso de administração. Fizeram parte da amostra pesquisada, 186 acadêmicos do curso de administração da Instituição e dentre os pesquisados 55,4 % eram do sexo feminino e 44,6 % do sexo masculino, com idade entre 15 e 30 anos, divididos de forma estratificada nos 8 semestres do curso.

Com base nos dados obtidos, pode identificar o nível de importância, que os pesquisados atribuíram às ações de responsabilidade social do Centro Universitário Franciscano. De acordo com os dados, para a grande maioria das ações sociais descritas no questionário recebeu média, 4,5. Isto significa que as ações foram consideradas muito importantes pelos respondentes da pesquisa. Pode-se dizer que as ações que receberam as maiores notas foram a de assistência educacional, o programa de nutrição, o atendimento psicológico, dentre outras. Com estas informações, pode-se afirmar que, de acordo com os pesquisados, todas as ações sociais são importantes, cada uma com sua finalidade e seu alcance.

Posteriormente pode-se evidenciar o nível de conhecimento dos pesquisados para com as ações de responsabilidade social do Centro Universitário Franciscano. De acordo com os dados levantados, pode-se perceber que a grande maioria dos respondentes da pesquisa, não tem conhecimento das ações sociais promovidas pela Instituição. Observou-se que as ações sociais mais conhecidas pelos respondentes, são as de assistência educacional, práticas jurídicas e contábeis. Observou-se que, este fato provavelmente se dê por estas práticas serem efetuadas no complexo educacional ao qual o curso de Administração está inserido. As demais ações sociais descritas na tabela são quase que totalmente desconhecidas pelos pesquisados, o que pode ser confirmado quando observadas as variáveis 11B e 14B, nas quais todos os respondentes da pesquisa marcaram não saber da existência de tais ações.

Posteriormente buscou-se identificar em que nível os pesquisados acreditam que as ações de responsabilidade social podem influenciar na imagem de uma organização. Conforme os dados, 47,6% dos respondentes afirmam que as ações sociais têm uma influência muito alta na imagem de uma organização, e outros 45,9% dizem ser alta esta influência. Neste contexto, pode-se destacar que, quanto mais ações sociais a organização praticar e divulgar, seja no meio acadêmico, ou na comunidade em geral, melhor e mais sólida será a sua imagem perante este público, na opinião dos pesquisados.

Também se buscou identificar que nota os participantes da pesquisa dariam para as ações sociais realizadas pela UNIFRA. Neste

ponto, 51,4% do total de pessoas que responderam ao questionário, deram às ações sociais notas entre 8,0 e 10,0; ou seja, notas consideradas muito altas. Além disso, 39,2% dos respondentes deram notas entre 6,0 e 7,0. Poucas foram as pessoas que se mostraram insatisfeitas ou muito insatisfeitas, atribuindo notas entre 1,0 e 5,0 para as ações sociais da Instituição, chegando a um percentual pouco expressivo. Isto significa que a maior parte dos respondentes mostrou-se muito satisfeita com as ações sociais realizadas pela Instituição, apesar de não ter grande conhecimento a respeito das mesmas.

CONCLUSÃO

Tendo em vista o desenvolvimento de ações sociais pelas organizações, no intuito da construção de sua imagem perante a sociedade, este estudo teve como principal objetivo identificar as ações sociais que estão sendo desenvolvidas pela Unifra que possam auxiliar na consolidação de sua imagem institucional.

Para alcançar o objetivo geral, procurou-se identificar através da análise documental do Balanço Social da instituição e de entrevista realizada com a Pró-Reitoria de Administração da mesma, quais as ações sociais praticadas por esta. A Unifra tem plena consciência de que a prática de ações sociais é uma maneira de estar bem tanto com seus alunos e funcionários, como com a comunidade que a cerca, cumprindo assim, com seu papel no que diz respeito a construção da cidadania.

Realizou-se também, uma pesquisa com os acadêmicos e profissionais do curso de Administração da Instituição visando identificar o conhecimento, bem como o posicionamento dos mesmos frente às ações sociais desenvolvidas pela Unifra. Pôde-se perceber que, de acordo com os alunos e professores da instituição, todas as ações sociais são muito importantes, cada uma com sua finalidade e seu alcance. Segundo os pesquisados, quanto mais ações sociais a organização praticar e divulgar, seja no meio acadêmico, ou na comunidade em geral, melhor e mais sólida será a sua imagem perante o público que a cerca.

A partir dos resultados obtidos, pode-se utilizar como sugestão à Instituição Unifra, que continue realizando ações sociais com a mesma consciência que tem desempenhado. Porém, a mesma pode divulgá-las com maior ênfase, tanto no meio acadêmico, quanto para a comunidade em geral, dando assim, maior oportunidade para possíveis interessados em participar das mesmas e utilizando-se destas como, por exemplo, o marketing social para a organização. Isto pode trazer grandes vantagens para a instituição, atraindo maior número de estudantes e de profissionais capacitados para a mesma. Pode-se sugerir também, que outros acadêmicos utilizem este tema como objeto de futuros estudos, a fim

de obter maiores informações a respeito e proporcionar outras sugestões à Instituição Unifra e às demais Instituições de Ensino Superior de Santa Maria.