

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

Alexandre Teixeira Pereira

**RESPONSABILIDADE SOCIAL: UM ESTUDO NO DEPARTAMENTO
MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTOS (DMAE) – DO MUNICÍPIO DE
PORTO ALEGRE**

Sapucaia do Sul, RS
2018

Alexandre Teixeira Pereira

**RESPONSABILIDADE SOCIAL: UM ESTUDO NO DEPARTAMENTO MUNICIPAL
DE ÁGUA E ESGOTOS (DMAE) – DO MUNICÍPIO DE PORTO ALEGRE**

Artigo apresentado ao Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal (EaD), da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Especialista em Gestão Pública Municipal**.

Orientador: Prof. Dr. Roberto Schoproni Bichueti

Sapucaia do Sul, RS
2018

Alexandre Teixeira Pereira

**RESPONSABILIDADE SOCIAL: UM ESTUDO NO DEPARTAMENTO MUNICIPAL
DE ÁGUA E ESGOTOS (DMAE) – DO MUNICÍPIO DE PORTO ALEGRE**

Artigo apresentado ao Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal (EaD), da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Especialista em Gestão Pública Municipal**.

Aprovada em 13 de Julho de 2018:

Roberto Schoproni Bichueti, Prof. Dr. (UFSM)
(Presidente/Orientadora)

Gean Carlos Tomazzoni, Prof. Ms. (UFSM)

Rita de Cássia Trindade dos Santos, Prof^ª. Ms^a (FTAM)

Sapucaia do Sul, RS
2018

RESPONSABILIDADE SOCIAL: UM ESTUDO NO DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTOS (DMAE)–DO MUNICÍPIO DE PORTO ALEGRE

SOCIAL RESPONSIBILITY: A STUDY IN THE MUNICIPAL DEPARTMENT OF WATER AND SEWAGE (DMAE)–THE MUNICIPALITY OF PORTO ALEGRE

Alexandre Teixeira Pereira¹

RESUMO

Este trabalho tem com objetivo identificar o entendimento sobre responsabilidade social do público interno do Departamento Municipal de Água e Esgotos – DMAE de Porto Alegre-RS, destacando a importância da organização pública como articuladora social das questões socioambientais frente à responsabilidade social e sua gestão social. A verificação do público ocorreu de acordo com embasamentos teóricos e através de uma pesquisa de campo. A coleta de dados permitiu avaliar o entendimento e expectativas do tema responsabilidade social nas organizações públicas e que a educação social é fator determinante para que se atinjam tais objetivos. Verificou-se, também, que não existe maior clareza por parte dos colaboradores quanto à responsabilidade social praticada pela instituição, existindo assim, oportunidades para o envolvimento destes nessas atividades, visto que manifestam interesse em participar de iniciativas dessa natureza.

Palavras-chave: Responsabilidade Social; Organização Pública; Articuladora Social; Gestão Social; Educação Social.

ABSTRACT

This paper aims to identify the understanding of social responsibility of the internal public of the Municipal Department of Water and Sewage - DMAE of Porto Alegre-RS, highlighting the importance of public organization as a social articulator of social and environmental issues facing social responsibility and its social management. Audience verification took place according to theoretical underpinnings and through field research. The data collection allowed to evaluate the understanding and expectations of the theme social responsibility in public organizations and that social education is a determining factor for achieving these objectives. It was also verified that there is no greater clarity on the part of the collaborators regarding the social responsibility practiced by the institution, thus, there are opportunities for their involvement in these activities, since they show interest in participating in initiatives of this nature.

Keywords: *Social Responsibility; Public Organization; Social Articulator; Social Management; Social Education.*

¹ Possui graduação em Administração pela Instituição Educacional São Judas Tadeu – Faculdades Integradas, Porto Alegre/RS, Pós-Graduação de Gestão Pública Municipal em andamento pela UFSM em EAD no polo de Sapucaia do Sul e atualmente é servidor público de nível superior - Analista Administrador - no Estado do Rio Grande do Sul, lotado em Porto Alegre. E-mail: alexandreatp@yahoo.com.br

1INTRODUÇÃO

As transformações mais marcantes da pós globalização tratam das questões ambientais e sociais, obrigando as organizações públicas a integrarem programas de gestão, num movimento de estratégia e adaptação.

Surge, nesse contexto, a responsabilidade social, cuja relevância do tema tem feito a sociedade pensar sobre o que consumir, como consumir e de como fazer o descarte dos resíduos. Sustentabilidade passa a ser palavra chave para governabilidade das organizações públicas, para realizar e prestar serviço com qualidade e respeitando o meio ambiente e a sociedade segundo Instituto Ethos(2018).

Segundo Araujo (2006) o histórico e evolução da responsabilidade social no Brasil não diferem muito do que ocorreu a nível mundial. Um primeiro fator que surgiu foi à consciência mais acentuada da necessidade de mudanças em relação ao social, que ocorreu em torno de 1970 com o surgimento das Organizações Não-Governamentais e sua expansão. A partir dos anos 90 se tornou prática em algumas organizações a divulgação dos chamados balanços sociais. Balanços estes que demonstram as atividades e investimentos sociais realizadas por estas. Logo em seguida, em 1995, surgiu o Grupo de Institutos Fundações e Empresas (GIFE), considerada pioneira em abordar o tema cidadania e responsabilidade social empresarial no país. No Brasil, a responsabilidade social se destacou a partir da década de 80 com a regulamentação e criação de entidades com finalidade de cunho social, mas foi em 1998 com o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, uma associação de empresas com o objetivo de disseminar a prática da responsabilidade social nas organizações empresariais brasileiras, através de um processo de avaliação e aperfeiçoamento contínuo nas áreas de valores e transparência, público interno, meio ambiente, fornecedores, consumidores e clientes, comunidade, governo e sociedade, que o termo despontou e se tornou referência entre os empresários com relação às causas sociais e sua prática através de publicações, experiências, programas e eventos para os interessados com a temática, a ideia da responsabilidade social passou a ser abraçada e incentivada pelo setor público com a criação de prêmios de responsabilidade social concedidos anualmente, promovendo assim as ações sociais, como exemplo tem o prêmio responsabilidade social da Assembleia legislativa do Estado do Rio Grande do Sul.

A responsabilidade social nas organizações públicas está fazendo com que as elas mudem sua forma de pensar e conduzir a sua gestão. Percebemos que se trata de um fenômeno que permeia por uma atitude ética e socialmente responsável nas suas relações com

a comunidade, seus funcionários, fornecedores, clientes, redes governamentais e meio ambiente. Uma organização pública, por princípio, já presta serviços sociais. Contudo mesmo nestas organizações a prática da responsabilidade social é um desafio neste cenário.

Mudanças são a marcas do tempo. O ritmo e a qualidade das mudanças impõem uma nova mentalidade e novos valores. Dentre as principais mudanças tem-se gestão da responsabilidade social e a gestão ambiental como novos desafios organizacionais.

Na chamada sociedade dos holofotes as empresas são chamadas a participar ativamente das soluções em termos de inclusão social e de criar condições e desenvolver programas e projetos de gestão de responsabilidade social empresarial.

Cabe ressaltar que a linha que separa uma ação filantrópica ou de caridade de um projeto social ainda é muito tênue. O que dizer de uma organização que pela sua natureza já exerce uma função social como é o caso do DMAE, portanto, sendo a responsabilidade social um desafio presente, surge a seguinte indagação: Qual é o entendimento sobre o alcance da responsabilidade social que os colaboradores possuem de uma organização que exerce uma função social?

Com base nesses questionamentos, o presente trabalho tem como objetivo identificar o entendimento sobre responsabilidade social do público interno do Departamento Municipal de Água e Esgotos – DMAE de Porto Alegre-RS, destacando a importância da organização pública com articuladora social das questões socioambientais frente à responsabilidade social e sua gestão social.

Tem-se em mente que o gerenciamento e o desenvolvimento de programas e projetos de gestão social são de fundamental importância para organizações públicas que queiram praticar a responsabilidade social, tema presente hoje na sociedade que vive envolta com problemas socioeconômicos e ambientais. O DMAE, como autarquia municipal da prefeitura de Porto Alegre, busca excelência na prestação de serviços públicos, sendo mais digna da importância de seu papel social em relação aos seus consumidores, mas como percorrer esse caminho, como fazer isso, como chegar lá e é esta a proposta desse estudo de pesquisa.

O preço da água tratada é formado pelo custo operacional agregado por mais uma margem de investimento. Isso forma o preço. Como é uma autarquia municipal (instituição pública), não visa lucro nem recolhe tributos. O usuário só pagará sobre o serviço que utilizou, sem nenhum imposto ou outra medida de caráter fiscal. Como instituição que não visa o lucro e prestadora de serviços públicos para a sociedade, nada mais adequado que

fomentar a prática de seus princípios, visando à inclusão social, preceito esse que faz parte da responsabilidade social nas organizações públicas, objetivo desse estudo de pesquisa.

A seriedade deste tema está relacionada com a importância que as organizações públicas representam para a sociedade como meio de desenvolvimento social. Ampliar metodologias e processos que atinjam esses objetivos que beneficiem a sociedade através de benefícios sociais e ambientais que gerem uma nova realidade para a organização pública, que passa a ser vista como uma organização que pensa no futuro de seus consumidores, proporcionando a manutenção de boas condições de qualidade de vida.

Para este estudo de pesquisa foi escolhido o Departamento Municipal de Água e Esgotos (DMAE) - autarquia pública da Prefeitura Municipal de Porto Alegre que presta serviços essenciais, como abastecimento de água potável e saneamento de esgoto à população de Porto Alegre. É considerado o maior prestador de serviços de saneamento, em âmbito municipal, do Rio Grande do Sul e tem por finalidade o planejamento, a execução e a fiscalização de todas as atividades concernentes à construção, melhoramento, ampliação, exploração e conservação dos serviços de água e esgotos, bem como defender da poluição os cursos de água do município. A matéria-prima do DMAE é a água, que se constitui no seu principal produto. As principais atividades do departamento são atender os serviços de abastecimento de água, realizando a captação, tratamento e distribuição de água potável à população; coletar, tratar e dar destino final ao esgoto sanitário; defender da poluição os cursos d'água do município; planejar, executar e fiscalizar todas as atividades referentes à construção, melhoramento, ampliação e conservação dos serviços de água e esgoto da capital. O DMAE mantém relações éticas com seus *stakeholders* e abertos canais de comunicação, tendo como política ressarcir os eventuais danos resultantes de suas atividades diárias, como inundações de água e esgoto, acidentes em buracos nas vias públicas, entre outros. Para fortalecer a transparência nas suas relações com os usuários, nas unidades de tratamento de água, esgoto e pesquisa realiza-se a política de “portas abertas”, sendo permitida a visita pública orientada às instalações conforme DMAE (2018).

O DMAE se relaciona com a população de Porto Alegre sempre atento às suas principais necessidades e procurando ofertar serviços públicos de qualidade a preços módicos. Considerando esse compromisso, a Instituição agrega aos seus serviços a disseminação de conceitos e informações relacionados ao abastecimento e aos cuidados com o esgoto, uso racional da água, preservação de mananciais e educação ambiental.

O DMAE tem como missão prestar, universalmente, serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com garantia de qualidade e de modicidade tarifária, contribuindo para uma gestão sustentável dos recursos hídricos, sendo social e ambientalmente responsável conforme DMAE (2018).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Responsabilidade Social nas organizações públicas e empresariais é ainda um conceito que se encontra em discussão e debates. Segundo Ashley (2005, p. 47), “[...] é aquela que esta atenta para lidar com as expectativas de seus *stakeholders* atuais e futuros, na visão mais radical de sociedade sustentável.” Com isso ela evoluiu de acordo com Rosemeri Alessio (2004), de uma noção assistencialista e filantrópica para uma forma de gestão empresarial econômica e estratégica com foco no desenvolvimento global sustentável nas suas dimensões econômicas, sociais e ambientais.

A responsabilidade social cresce em importância quanto a sua definição holística e alguns autores expressão essa posição:

Segundo Alessio (2004) a responsabilidade social e o papel das organizações no desenvolvimento da sociedade têm ganhado em importância e cada vez mais tem sido discutida em função das grandes diferenças sociais observadas em razão do grande desenvolvimento econômico e financeiro.

Conforme Araujo (2006) a responsabilidade social é tema recente, polêmico e dinâmico dado a sua seriedade, pois envolve desde a geração de riquezas e lucros para as organizações com uma visão simplificada, até a implementação de ações sociais no planejamento dos negócios em contexto abrangente e complexo.

A responsabilidade social esta passando de ações com base no filantropismo e evoluindo para ser agente dos anseios sociais nos planos de negócios das corporações empresariais e de alguns setores da administração pública - empresas públicas, sociedades de economia mista, autarquias, fundações etc..., com a prática do desenvolvimento sustentável. Devido a sua importância é um conceito em evolução e que tem que ser construído com todos os setores da sociedade.

A gestão da responsabilidade social segundo Melo Neto (2001) integra elementos sociais e ambientais que não necessariamente estão contidos na legislação, mas que atendam as expectativas da sociedade em relação à empresa. A sociedade globalizada não enxerga

mais as organizações somente como uma entidade com personalidade jurídica definida e sim como uma entidade individual que define certas características intrínsecas ao sujeito, que na verdade de fato são os anseios inerentes da mesma. Dentro dessa ótica as organizações públicas e as privadas além de ter responsabilidades e obrigações legítimas perante seus acionistas e a sociedade, também seriam responsáveis pelos impactos sociais e ambientais ocasionados pelas suas atividades.

A gestão da responsabilidade social surgiu nos anos 90 como substituta da gestão tradicional centrada somente nos interesses e expectativas dos acionistas, passando assim para a gestão com enfoque nos *stakeholders*, ou seja, todos os grupos e indivíduos que sejam afetados por suas atividades, os quais são, os acionistas, os empregados, fornecedores, os parceiros de negócios, os clientes e as comunidades nas quais estão inseridas as organizações públicas e empresariais. Essas mudanças ocorreram segundo Ashley (2005) como forma de se adaptarem ao mercado cada vez mais exigente, global e mutante, fazendo assim surgir elementos novos que tem que serem avaliados durante o processo de gestão e planejamento, tais como ecologia, ética e cidadania, que darão rumo às atitudes e práticas das organizações perante o mercado.

A Gestão Social é também conhecida e chamada por Gestão em Responsabilidade Social. Conforme Zarpelon (2006), o conceito de Responsabilidade Social vem alcançando maior espaço nas organizações e, com isso, surge a ideia de Gestão Social, voltada para o gerenciamento e para a prática nas organizações de ações de cunho social. Segundo Zarpelon (2006, p.61):

Chama-se Gestão Social ao conjunto do processo composto pela prática do levantamento dos problemas relativos a: meio social, estabelecimento de indicadores, análise, elaboração de estratégias, levantamento de recursos, tomada de ação, verificação da eficácia e constante gerenciamento destes, visando equacionar os problemas e agregar benefício promovendo a equidade, com base nos princípios e na filosofia da Responsabilidade Social.

Como já há muito tempo tornou-se praticamente impossível o gerenciamento somente do Estado, dentro de suas atribuições constitucionais, em possibilitar uma garantia de qualidade de vida minimamente decente, faz-se necessário que esta responsabilidade seja dividida com outros setores, através de parcerias com a sociedade e com as organizações. Dentro dessa ótica vemos espaço para que o Estado também possa ter uma ação mais proativa em relação aos seus *stakeholders*, além daquilo que é estabelecido por lei. O trabalho de gestão social pode trazer benefícios para ambas às partes envolvidas nesse processo. As organizações que visam aumentar a qualidade de vida da sociedade na qual estão inseridas

estão garantindo o desenvolvimento do cidadão e de suas gerações futuras através da sustentabilidade, passando a ser reconhecidas como “Organizações Inteligentes” e eficazes, em virtude dos benefícios que trazem para a sociedade e para elas próprias. O Estado, por sua vez, acaba por ter suas ações multiplicadas e profissionalizadas pelas organizações cuja visão de trabalho é em muitos casos mais eficiente e voltada para resultados, o que apoia o crescimento geral da sociedade, e com ações proativas de responsabilidade social o estado pode obter o mesmo resultado que outras organizações tiveram.

O desenvolvimento sustentável faz parte do calendário mundial globalizado não somente como meio fomentador dos fatores socioambientais, mas como preceito que esta relacionada com a própria sobrevivência da organização. Segundo Alessio (2004, p.138) “Logo, desenvolvimento econômico e desenvolvimento sustentável devem complementar-se e são condições para haver desenvolvimento humano e social, que promova justiça e maior nível de bem-estar social.” Com isso as organizações devem mudar de uma postura de espectador e parte colaboradora da situação econômica e socioambiental atual, para uma postura proativa em relação a responsabilidade social.

As pessoas são o principal ativo de uma organização, pois a moderna gestão de pessoas reconhece como o principal recurso de uma organização capaz de fazer a diferença, como são capazes de transformar dados em informações estratégicas que servirão de suporte dentro do planejamento estratégico de uma organização. Com isso as pessoas reúnem três aspectos fundamentais:

- As pessoas como seres humanos: dotados de personalidade próprias, profundamente diferentes entre si, possuidores de conhecimentos, habilidades, etc.
- As pessoas como ativadoras inteligentes de recursos organizacionais: as pessoas como fonte de impulso próprio que dinamiza a organização e não como agentes passivos, inertes e estáticos.
- As pessoas como parceiras da organização: as pessoas fazem investimentos na empresa como esforço, dedicação, responsabilidade, riscos, etc. na expectativa de colher retornos desses investimentos como maiores salários, carreira, elogios, etc. (ARAÚJO, 2006, p. 81).

As organizações só podem prosperar e serem bem sucedidas com o auxílio de seus parceiros principalmente seus empregados, pois perceberam que eles são peças chaves no desenvolvimento e otimização dos recursos da organização com vista aos resultados almejados.

A Gestão de pessoas tem objetivos variados que devem contribuir para que a empresa atinja seus resultados e que devemos:

- Dar condições para que a organização alcance os seus objetivos e realizar a sua missão, através das pessoas;
 - Criar diferenciais de competitividade;
 - Disponibilizar para a empresa, colaboradores motivados e preparados para os desafios organizacionais;
 - Propiciar um ambiente de trabalho que promova a auto-realização e satisfação dos colaboradores no trabalho;
 - Promover a qualidade de vida no trabalho;
 - Administrar a mudança e os conflitos;
 - Manter políticas e éticas e comportamento socialmente responsável.
- (ARAUJO, 2006, p.81).

Dentro desse contexto fica claro que o capital humano é peça importante e fundamental para o sucesso de qualquer programa de responsabilidade social empresarial. Para funcionar é necessário que as pessoas tenham como perfil ser socialmente responsável além de acreditarem em valores e posturas e serem éticos.

A área de gestão de pessoas nas organizações é de vital importância para gerir o capital humano como forma de se atingir os programas de responsabilidade social. E a valorização do capital humano como parceiro dessas iniciativas o tornando-o corresponsável na realização dessas atividades socioambientais que são fundamentais para a sociedade que carece de tais ações.

A educação social é fator determinante para que se atinjam os objetivos da prática da responsabilidade social que segundo Zarpelon (2006, p. 60) “através o processo de educação e conscientização social, desperta-se o anseio de agir com responsabilidade social.”

Conforme Zarpelon (2006) é imprescindível a criação de projetos sociais pela educação social através de organizações públicas ou privadas e anunciando-as perante a comunidade.

Segundo Dias (2008) no mundo globalizado e integrado novos problemas e novas realidades vêm à tona em todos os campos - social, econômico, cultural etc. Novas abordagens são necessárias não podendo ficar presos aos velhos paradigmas onde o estado fica responsável pela definição e execução das políticas públicas.

Nesse contexto novos desafios se sucedem e é a onde a responsabilidade social entra como fator desencadeador desse novo tempo fornecendo sugestões para essa nova realidade. Segundo a Responsabilidade Social Corporativa.

O terceiro setor exerce grande influência e destaque na sociedade atual pode ser definido:

[...] como o conjunto das atividades privadas com fins públicos e sem fins lucrativos, composto por instituições civis de qualquer origem – religiosa,

comunitária, de trabalhadores, institutos e fundações empresariais e organizações não governamentais e outras – diferenciando-se da lógica estrita de governo (público com fins públicos) e de mercado (privado com fins privados). (TINOCO, 2008, p. 122).

Segundo Araujo (2006) a grande importância do empreendedor social, que atuando com voluntário ou gestor em entidades sem fins lucrativos, e aonde utilizam de sua experiência e conhecimento na área empresarial para gerir e desenvolver programas que atendam ao social, inserindo assim modelo de eficiência e sustentabilidade com práticas de mercado e suas estratégias que são ações usuais de um bom administrador.

A gestão no terceiro setor vem assumindo o papel das organizações sociais com a crise do estado do bem-estar social e com o surgimento de espaços vazios sociais o que coloca em xeque o papel do Estado como principal fomentador dessas ações. As organizações do terceiro setor passaram assim a assumir a responsabilidade por esse papel deixado pelo estado.

O Estado é o artífice das políticas públicas perante a sociedade, políticas essas que hoje são insuficientes para atender a demandas sócias. Segundo Dias (2008, p. 256), “[...] as relações estruturais tradicionais entre o Estado, o mercado e a sociedade estão sendo modificadas substancialmente e vêm passando por um processo de reestruturação.” O estado embora continue exercendo seu papel social vem modificando sua forma de agir, pois como agente econômico seus recursos são escassos em relação às demandas sociais existentes característica esta que vêm se acentuando no estado do bem-estar social.

A gestão do Estado embora seja permeada por um aparato burocrático a relação entre as pessoas e o estado é formado por uma engrenagem, ou seja, uma maquina animada que segundo Weber (1974, p. 31, apud DIAS, 2008, p. 256) corroborado por Draibe e Henrique (1988, apud DIAS, 2008, p. 256) “solidariedade mecânica que se efetua pela intermediação do próprio estado, tornando opacas as relações sociais reais.” As relações do estado tornam-se opacas destituídas de sentido humanitário como ente jurídico, existindo assim pouca participação das pessoas e da comunidade na participação e gestão de programas sociais.

A forma de gestão desempenhada pelo Estado acaba não cumprindo todas as tarefas sociais a ele destinadas, em conjunto com a não fiscalização dos recursos públicos, acaba ocasionando a apropriação indevida e a corrupção, com isso a uma necessidade de uma maior fiscalização por parte de todos os interessados (*stakeholders*).

Segundo Dias (2008) com a redefinição de um novo papel do estado deve haver um maior controle de suas ações, maior democratização dos seus programas, e uma fiscalização independente e permanente dos programas sociais executados.

O Estado brasileiro esta formalizando parcerias entre o setor público estatal e o terceiro setor como meio de melhorar em eficiência em relação às demandas sociais, através das organizações da sociedade civil de interesse público (OSCIP's) estabelecendo parcerias dessas com o Estado como forma de melhorar essa relação.

De acordo com Dias (2008) a gestão pública como meio mobilizador das ações públicas não conseguiu sozinho resolver todos os problemas que afligem a sociedade, por isso a importância dos programas e projetos de responsabilidade social em que o capital humano é a principal fonte para que essas ações ocorram. O setor público pode e deve fazer mais em relação à responsabilidade social além das previstas em lei como instituição federativa, pois boas praticas de gestão de responsabilidade social pregam-na como meio e fim de um processo de inserção social em que a participação de todos (*stakeholders*) é de fundamental importância para mudar essa realidade.

Com isso nada impede que o setor público tenha uma atuação maior que a determinada em lei, mas sim atue também através de parcerias com seus *stakeholders* no desenvolvimento de programas e projetos sociais, que nada tem a haver com seu papel tradicional de fomentador social, mas que vá, além disso, através da prática da responsabilidade social.

3MÉTODO DE PESQUISA

Essa seção tem o objetivo de apresentar a classificação do estudo e seus respectivos procedimentos metodológicos utilizados. Dessa forma, pode-se afirmar que a presente pesquisa é classificada, quando à sua natureza, como descritiva,que segundo Mattar (2008, pg. 13), “[...] caracterizada por possuir objetivos bem definidos, procedimentos formais, ser bem estruturada e dirigida para solução de problemas ou avaliação de alternativas de cursos de ação.”

E salienta Gil (2002, pg. 42), “[...] que pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.” Ou seja, é um tipo de pesquisa que nos adequa a percebermos o nível de atendimento em órgão público e a natureza dessa relação, onde a profundidade da questão é levada e conta e não a sua precisão de acordo com GIL (2002).

A abordagem escolhida foi de pesquisa quantitativa, que visa quantificar opiniões e dados, empregando recursos e técnicas estatísticas na coleta de informações. Portanto foi a que mais se adequou para o objetivo da pesquisa, pois o método “[...] quantitativo é utilizado

no desenvolvimento das pesquisas descritivas, na qual se procura descobrir e classificar a relação entre variáveis, assim como na investigação da relação de causalidade entre os fenômenos: causa e efeito.” (OLIVEIRA, 2001, p.115).

A quantidade de servidores do departamento no momento da aplicação da pesquisa é de aproximadamente de 2100, sendo que esta foi aplicada para os funcionários da Coordenação de Recuperação de Crédito (C-Recred) do DMAE, constituindo uma amostra de 36 funcionários, por estes estarem dentro dos objetivos da pesquisa de campo. Constitui-se, portanto, uma amostra não-probabilística, escolhida em função de sua representatividade e importância no órgão público, justifica-se esta escolha por estarem em contato direto com a comunidade e público carente (pessoas de baixa renda). A coleta de dados foi realizada em outubro de 2010 sendo um recorte do TCC realizado na Instituição Educacional São Judas Tadeu (Pereira, 2010).

Foi aplicado um questionário composto por 6 questões fechadas com dados específicos para os servidores da Coordenação de Recuperação de Crédito (C-Recred) do DMAE, para uma amostra de 36 funcionários que se encontram no local da pesquisa de campo e por estes estarem dentro dos objetivos da pesquisa. A coleta e análise dos dados foram realizadas através do questionário descrito no Quadro 1.

1-	Qual seu entendimento sobre responsabilidade social?
2-	Você conhece algum programa de responsabilidade social que o DMAE desenvolva?
3-	Você participaria de um programa de responsabilidade social se você convidado pelo DMAE?
4-	Você vê a necessidade do DMAE ter um programa ou projeto de responsabilidade social proativo que promova ajuda a pessoas carentes.
5-	Você vê a necessidade de um programa de educação social, para que o DMAE possa entender e conhecer melhor quem são seus clientes.
6-	Você acha que participando de um programa ou projeto de responsabilidade social, isso lhe traria satisfação pessoal.

Quadro 1: Questionário aplicado aos servidores do DMAE

Consistiu-se de um questionário composto por questões fechadas de escolha simples onde o respondente responde ‘sim’, ‘não’ e ‘não tenho opinião formada’ e uma pergunta direta sobre o tema proposto. Os dados foram obtidos através da aplicação de um questionário que foram analisados por meio de estatísticas descritivas. Para tanto, foram compilados os dados por meio de planilha eletrônica, com auxílio do software Microsoft Excel para organização e contabilização estatística das respostas, e apresentação em forma de gráficos e tabelas.

Os dados continuam atuais, pois como servidor deste Departamento (DMAE) e atuando junto a este mesmo grupo de pesquisa até dezembro de 2017.

Variáveis postas a prova, foi possível identificar algum programa de responsabilidade social que o DMAE desenvolva, sendo que a Responsabilidade Social é ainda um conceito que se encontra em discussão e debates. Segundo Ashley (2005, p. 47), “[...] é aquela que esta atenta para lidar com as expectativas de seus *stakeholders* atuais e futuros, na visão mais radical de sociedade sustentável.” Com isso ela evoluiu de acordo com Rosemeri Alessio (2004), de uma noção assistencialista e filantrópica para uma forma de gestão empresarial econômica e estratégica com foco no desenvolvimento global sustentável nas suas dimensões econômicas, sociais e ambientais.

4ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Foi analisado o conhecimento sobre responsabilidade social dos servidores da C-RECREDO do DMAE, visando verificar a importância da organização pública como articuladora social das questões socioambientais frente à responsabilidade social e sua gestão social, sendo assim foi realizado um estudo a respeito do entendimento dos 36 servidores dos DMAE sobre responsabilidade social e sua percepção sobre o conhecimento de algum programa de responsabilidade social praticado por esta instituição. Os Dados coletados e analisados continuam atuais apesar de serem de 2010, pois como participante desse grupo de servidores, posso afirmar que a realidade apresentada na pesquisa continua a mesma.

Na primeira questão, por meio do Gráfico 1, sobre qual o entendimento dos servidores do DMAE sobre responsabilidade social, observa-se que 55% responderam que se trata de uma obrigação do DMAE perante a comunidade, para 28% afirmam não ter opinião formada sobre o assunto e 17% responderam melhorar imagem do DMAE. No gráfico analisando o entendimento dos servidores do DMAE sobre responsabilidade social percebe-se que os respondentes veem tal assunto como obrigação da organização pública, estando muito próxima das teorias mais recentes sobre responsabilidade social que segundo Ashley (2005, p. 47), “[...] é aquela que esta atenta para lidar com as expectativas de seus *stakeholders* atuais e futuros, na visão mais radical de sociedade sustentável”. Verificando-se assim a importância da organização pública com articuladora social, demonstrando assim que estas devam ter uma atuação maior do que aquela determinada por lei.

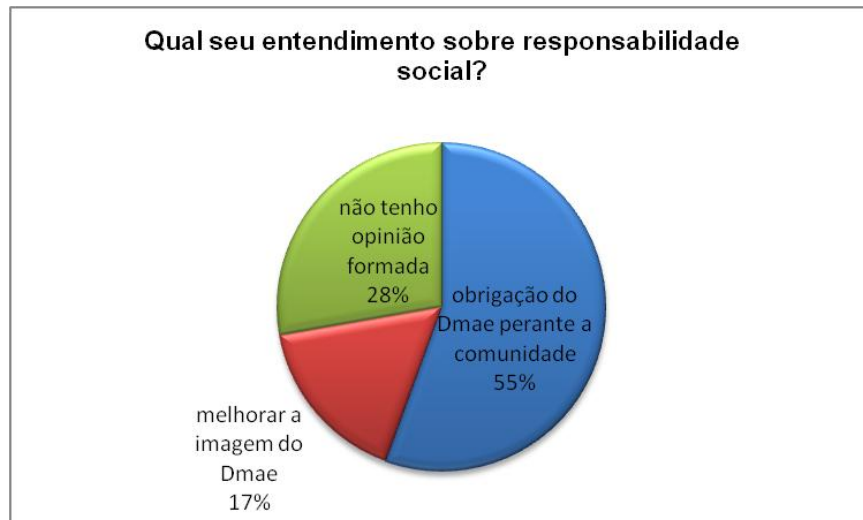


Gráfico 1: Entendimento sobre responsabilidade social
 Fonte: Pereira, 2010

É possível verificar, por meio do Gráfico 2, que quando pergunta-se aos servidores se conhecem algum programa de responsabilidade social que o DMAE desenvolva, 50% desconhecem o programa, 33% possuem conhecimento e 17% responderam não ter opinião formada. No gráfico analisando quanto ao conhecimento do programa de responsabilidade social praticado pelo DMAE percebe-se que não existe maior clareza por parte dos servidores. Caracterizando, conforme os estudos teóricos que a missão, visão e valores em termos de responsabilidade social corporativa é ainda uma prática que merece maior estudo pelo DMAE, uma vez que os estudos indicam que a educação social faz parte do trabalho de uma organização que conforme Araujo (2006) a responsabilidade social é tema recente, polêmico e dinâmico dado a sua seriedade, pois envolve desde a geração de riquezas e lucros para as organizações com uma visão simplificada, até a implementação de ações sociais no planejamento dos negócios em contexto abrangente e complexo.

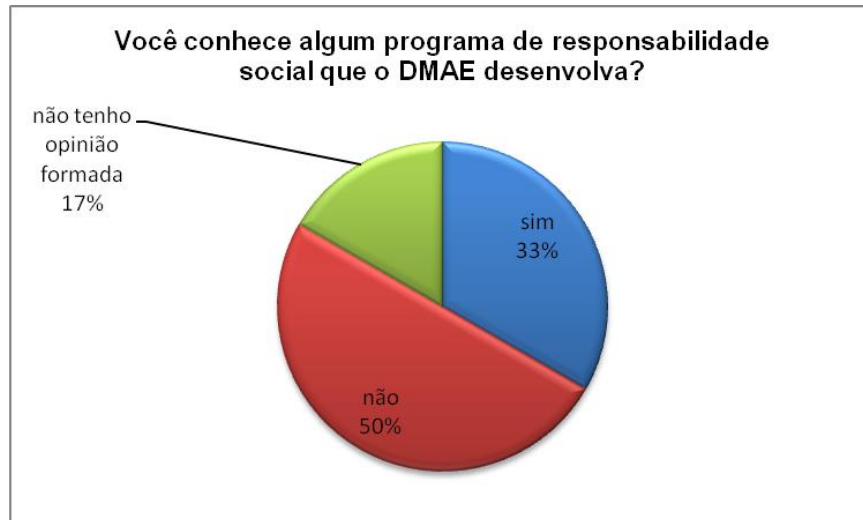


Gráfico 2: Conhecimento sobre algum programa de Responsabilidade Social do DMAE
 Fonte: Pereira, 2010

Na terceira e quarta questões, por meio do Gráfico 3 e 4 é possível verificar respectivamente perguntando-se aos servidores se eles participariam de um programa de responsabilidade social patrocinado pelo DMAE. Neste quesito, 70% manifestam ser favorável à participação, seguidos por 19% que revelam não ter interesse pela participação e 11% responderam não ter opinião formada. Na questão seguinte, pergunta-se aos servidores da necessidade de o DMAE ter um programa ou projeto de responsabilidade social proativo que objetive ajudar a pessoas carentes. - A proatividade da Responsabilidade Social é vista por 89% dos participantes, sendo que 6% alegam não ter opinião formada e 5% que responderam não. Nos gráficos 3 e 4 analisados verifica-se que existe um bom espaço para o envolvimento dos servidores em atividades de Responsabilidade Social, seja através de um convite formal ou pela visão de que o DMAE presta serviços para um público carente (pessoas de baixa renda) que poderiam ser beneficiadas por um programa de gestão social, o que segundo Melo Neto (2001) na prática da responsabilidade social dentro das organizações e que integra elementos sociais e ambientais que não necessariamente estão contidos na legislação, mas que atendam as expectativas da sociedade em relação à entidade.



Gráfico 3: Participariam de programa de Responsabilidade Social
Fonte: Pereira, 2010



Gráfico 4: Necessidade do DMAE ter programa de Responsabilidade Social Proativo
Fonte: Pereira, 2010

A quinta e sexta questão por meio do Gráfico 5 e 6 é possível verificar respectivamente analisando a visão do servidor quanto à necessidade de ter-se um programa de educação social, para que o DMAE possa entender e conhecer melhor seus clientes. - O gráfico demonstra que 75% entendem que o DMAE deve executar um programa de educação social, seguido por 17% que informam não ter opinião formada e 8% entendem que não veem tal necessidade. Na questão seguinte pergunta-se aos servidores do DMAE se lhe facultando a participar de um programa ou projeto de responsabilidade social, isso lhe traria satisfação pessoal. - Percebe-se que 94% entendem que um programa de Responsabilidade Social traria satisfação pessoal e apenas 6% manifestam o contrário. Analisando o gráfico 5 e 6 vê-se os

estudos levantados por Zarpelon (2006) em que torna-se necessário a implantação de um programa de educação social, de vez que a pesquisa revela que a maior parte dos 36 servidores do DMAE afirmam ter interesse neste tipo de trabalho. Entendendo ainda que a satisfação pessoal tem forte impacto quando se exerce a responsabilidade social. No geral, constata-se que a responsabilidade social é importante e numa empresa pública e/ou autárquica sendo ou não uma articuladora social.

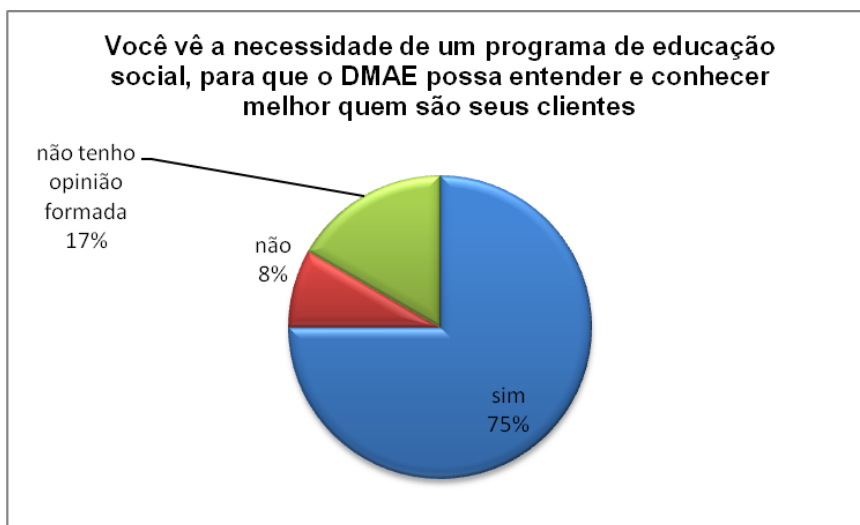


Gráfico 5: Necessidade de programa de educação social em relação ao cliente
Fonte: Pereira, 2010



Gráfico 6: Um programa de Responsabilidade Social traria satisfação pessoal
Fonte: Pereira, 2010

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com este estudo ficou constatado que a responsabilidade social deve ser praticada dentro de uma organização pública através do desenvolvimento de programas e projetos tendo com objetivo de levar a sociedade seus anseios socioambientais.

Como participante desse grupo pesquisado até dezembro de 2017, posso afirmar que, apesar de os dados estarem limitados ao ano 2010, eles continuam atuais, pois a realidade apurada permanece a mesma, sendo assim tomando por base a análise dos dados, entende-se que se torna necessário fomentar um programa de educação social assim como a proposta de educação socioambiental e gestão social e que são compatibilizadas com programas de responsabilidade social.

O presente estudo apontou que o objetivo foi atingido. Ressalta-se que, como toda inovação, a responsabilidade social que seja praticada por uma organização pública exige planejamento, organização, proatividade e muita boa vontade e paciência, uma vez que os resultados futuros somente são atingidos em médios e longos prazos.

Este trabalho foi desenvolvido com a finalidade de demonstrar a importância das organizações públicas desenvolverem e possuírem projetos e programas de responsabilidade social e que uma instituição pública pode fazer mais do que é determinado por lei em termos de gestão social. Com isso foi constatado que a gestão social deve ganhar papel de destaque dentro das organizações públicas como meio de levar a sociedade seus anseios socioambientais.

Ante ao exposto, ao retomar a situação problemática e ao tema central do presente projeto de pesquisa: Qual o entendimento sobre responsabilidade social do público interno do Departamento Municipal de Água e Esgotos – DMAE de Porto Alegre - RS, possuem de uma organização pública que exerce uma função social; é possível referir que um estudo desta natureza só confirma o que diversos autores afirmam o que seja a responsabilidade social.

Todavia, dada à natureza da função social da organização pública, percebe-se que existe receptividade, motivação e muito interesse na participação de programas de responsabilidade social por parte dos colaboradores. Por outro aspecto vê-se que os gestores do DMAE não possuem uma visão muito clara na prática da responsabilidade social com seus *stakeholders* em relação missão, visão e valores. E que a gestão social é um desafio constante e que é necessário treinar e qualificar as pessoas na realização de uma atividade que pode estar inerente ao ser humano.

A grande surpresa deste trabalho foi a verificar como o tema da responsabilidade social mexe com as emoções das pessoas, principalmente com aqueles que se confrontam com as mazelas socioambientais no decorrer do desenvolvimento de suas atividades de trabalho. Vemos pelo estudo que os funcionários do DMAE possuem o entendimento básico do que seja o espírito de um programa de responsabilidade social, pode-se perceber que existe boa vontade, interesse e que se criada às condições adequadas a participação poderá superar as melhores expectativas.

Pode-se concluir que este estudo possui relevância, pois respondeo entendimento sobre responsabilidade social do público interno do DMAE quanto a questões socioambientais e sua gestão social, levando em conta que numa época em que as questões socioambientais são debatidas calorosamente, a água e o seu fornecimento merecem cuidados especiais, tornando a responsabilidade social uma realidade que combata o desperdício, que promova o consumo consciente e seja socialmente igualitária.

REFERÊNCIAS

ALESSIO, Rosemeri. **Responsabilidade social das empresas no Brasil**. Porto Alegre: Edipucrs, 2004. 151p.

ARAUJO, Margarete Panerei. **Construindo o social através da ação e da responsabilidade**. Novo Hamburgo: Feevale, 2006, 96 p.

ASHLEY, Patrícia Almeida (coord.). **Ética e responsabilidade social nos negócios**. 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia Científica**. 5º Edição, São Paulo: Prentice Hall, 2002.

DIAS, Reinaldo. **Sociologia das organizações**. São Paulo: Atlas, 2008.

_____**DMAE, Prefeitura Municipal de Porto Alegre**. Disponível em: <http://www2.portoalegre.rs.gov.br/dmae/default.php>, Acesso em: Dezembro, 2018.

DRAIBE, S; HENRIQUE, W. Welfarestate, crise e gestão da crise. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, 1988.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. - São Paulo: Atlas, 2002. https://professores.faccat.br/moodle/pluginfile.php/13410/mod_resource/content/1/como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf

INSTITUTO ETHOS, Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. **Felicidade, consumo e sustentabilidade**. Disponível em: <https://www3.ethos.org.br/cedoc/felicidade-consumo-e-sustentabilidade/#.WvxYNIps5aQ> Acesso em 16 maio 2018.

MATTAR, FauzeNajib. **Pesquisa de Marketing**: Edição Compacta. São Paulo: Editora Altas S.A., 2008.

_____ **Manual de dissertações e teses da UFSM: estrutura e apresentação/Universidade Federal de Santa Maria**, Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa, Sistema de Bibliotecas da UFSM, Editora UFSM - Santa Maria: Ed. da UFSM, 2015. Site: [http://w3.ufsm.br/biblioteca/phocadownload/Manual de Dissertacoes e Teses-2015.pdf](http://w3.ufsm.br/biblioteca/phocadownload/Manual_de_Dissertacoes_e_Teses-2015.pdf)

MELO NETO, Francisco Paulo de. **Gestão da responsabilidade social: o caso brasileiro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de, **Tratado de Metodologia Científica: Projetos de Pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

PEREIRA, Alexandre Teixeira. **Responsabilidade Social: um estudo no Departamento Municipal de Água e Esgotos (DMAE) – do Município de Porto Alegre, TCC – Instituição Educacional São Judas Tadeu – Faculdades Integradas**, 2010.

WEBER, Max. **Ensaio de sociologia e outros escritos**. São Paulo: Abril, 1974.

ZARPELON, Marcio Ivanor. **Gestão e Responsabilidade Social: NBR 16.001/SA 8.000 - Implantação e Prática**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006, 144p.