

**RESPONSABILIDADE SOCIAL NA GESTÃO PÚBLICA: UM ESTUDO DE CASO  
NO CRAS DO MUNICÍPIO DE GRUPIARA – MG**

*Taynara Rodrigues Gomes<sup>1</sup>*

*Cássio Raimundo Valdisser<sup>2</sup>*

**RESUMO:**

Este artigo apresenta um estudo de caso realizado no CRAS do município de Grupiara – MG, sobre a Responsabilidade Social na Gestão Pública. Este trabalho teve como objetivo analisar as ações da Gestão Pública na sociedade grupiarense, de acordo com as práticas de Responsabilidade Social, a fim de verificar a eficiência do município no que se refere a uma gestão socialmente responsável. A pesquisa realizada foi do tipo qualitativa e de caráter exploratório, utilizando-se a metodologia da revisão e análise de produção científica sobre o tema escolhido. Dessa forma, o trabalho teve como base um estudo de caso com uma pesquisa sobre a Responsabilidade Social na Gestão Pública. Por meio desta pesquisa, considera-se que a organização adota práticas de gestão associadas às práticas de Responsabilidade Social. Contudo, a valorização do ser humano como o bem mais precioso da organização é um ponto-chave da Responsabilidade Social, o que não acontece em relação ao público interno e o que se percebe da pesquisa realizada é que o CRAS, mesmo percorrendo o caminho da Responsabilidade Social, como se observa em grande parte de suas ações, do ponto de vista do público interno não conseguiu implantar ações que valorizassem e atendessem aos anseios de seu principal recurso.

**PALAVRAS-CHAVE:** Gestão Socialmente Responsável; Setor Público; Centro de Referência de Assistência Social (CRAS).

**ABSTRACT:**

This article presents a case study on CRAS of the municipality of Grupiara – MG, about the process of social responsibility in public administration. This work had as objective to analyze the actions of the public administration in Grupiarense society, in accordance with the practices of social responsibility, in order to check the efficiency of the municipality with regard to a socially responsible management. The survey was of qualitative and exploratory character type, using the methodology of the review and analysis of scientific literature on the topic chosen. In this way, the work was based on a case study with research on Social responsibility in public administration. Through this research, it is

---

<sup>1</sup> Graduada em Administração pela Fundação Carmelitana Mário Palmério – FUCAMP. Contato: [tatarodrigues294@gmail.com](mailto:tatarodrigues294@gmail.com).

<sup>2</sup> Professor orientador. Bacharel em Administração pela Fundação Carmelitana Mário Palmério – FUCAMP. Possui especialização em Administração e Gestão Pública e MBA em Controladoria e Finanças. Mestre em Administração pela Universidade Federal de Uberlândia – UFU. Contato: [crvaldisser@yahoo.com.br](mailto:crvaldisser@yahoo.com.br).  
GETEC, v.7, n.18, p.41-57/2018

considered that the organization adopts management practices associated with the practices of social responsibility. However, the valuation of the human being as the most precious of the organization is a key point of corporate social responsibility, which does not happen in relation to the internal public and what we see in the survey is that the CRAS, even traversing the path of social responsibility, as noted in much of his actions, from the point of view of the internal public failed to deploy actions that valued and attended the wishes of your primary resource.

**KEY-WORDS:** Socially Responsible Management; Public Sector; Center of Reference de Assistance Social (CRAS).

## 1 INTRODUÇÃO

Debater o que vem a ser Responsabilidade Social e sua esfera de atuação dentro da Gestão Pública, visando uma participação política e cidadã mais atuante e colaboradora dentro da sociedade, se faz necessário a fim de definir algumas condições que estão interligadas e que dizem respeito ao contexto socioeconômico, à cultura política local, à capacidade e à vontade dos diversos grupos, comunidades e instituições da administração pública. Tal participação deve ir além do voto, portanto, além da escolha dos representantes.

A participação da sociedade deve se expressar no envolvimento e comprometimento efetivo e regular da população e de suas organizações nos espaços e métodos de discussão, elaboração e fiscalização das políticas públicas.

A promoção do desenvolvimento local para uma sociedade sustentável, passa pela defesa dos direitos sociais, pois, não existe desenvolvimento sem o reconhecimento e a execução desses direitos da sociedade que vive no município.

A Responsabilidade Social começa com o conhecimento e posterior defesa dos direitos e deveres da sociedade e a importância de se conhecer de forma ampla os seus direitos sociais, bem como os mecanismos de atuação em prol dos mesmos. É na Constituição Federal de 1988, que se encontram as bases e o amparo legal para a defesa social. Dessa forma, será analisada a relação da área governamental com a Responsabilidade Social, por meio dos projetos e ações desenvolvidos pelo CRAS.

A justificativa para elaboração deste trabalho se dá em destacar as ações e analisar a importância da Responsabilidade Social na Gestão Pública no município de Grupiara – MG, a fim de verificar se as ações da Responsabilidade Social estão sendo desenvolvidas.

A Responsabilidade Social na Gestão Pública é um tema que vem atraindo a atenção da sociedade, no entanto, apesar da vasta literatura que existe sobre este tema, nota-se que a sociedade ainda possui várias dúvidas sobre o assunto, por este motivo, a importância de se fazer um estudo a respeito e uma abordagem acerca do que está sendo realizado dentro do município em referência.

Para o desenvolvimento deste trabalho, definiu-se como problema de pesquisa: Como o município de Grupiara – MG, a partir das ações da Gestão Pública e de acordo com as práticas de Responsabilidade Social, pode ser considerado socialmente responsável?

Este artigo tem como objetivo geral analisar as ações da Gestão Pública na sociedade grupiarense, de acordo com as práticas de Responsabilidade Social, a fim de verificar a eficiência do município no que se refere a uma gestão socialmente responsável.

Já como objetivos específicos têm-se:

- Conceituar Responsabilidade Social com base na literatura existente;
- Fazer um levantamento dos objetivos e princípios da Responsabilidade Social;
- Identificar ferramentas e estratégias para que a Gestão Pública possa ser considerada literalmente responsável;
- Verificar se existe a prática da Responsabilidade Social no CRAS, de forma que possa situá-la como uma Gestão Pública responsável.

A pesquisa realizada foi do tipo qualitativa e de caráter exploratório, utilizando-se a metodologia da revisão e análise bibliográfica sobre o tema escolhido.

Dessa forma, o trabalho teve como base um estudo de caso com uma pesquisa sobre a Responsabilidade Social na Gestão Pública. Os dados foram coletados por meio de pesquisas bibliográficas e realização de entrevista com a coordenadora do CRAS.

Este artigo está estruturado da seguinte forma: na Introdução, que é a seção 1 apresenta-se o tema, sua importância, objetivos e o método de pesquisa utilizado; a seção 2 apresenta o Referencial Teórico incluindo os principais conceitos utilizados na análise dos resultados; a seção 3 traz os Aspectos Metodológicos; na seção 4 são ilustrados os Resultados encontrados, incluindo o atendimento aos objetivos propostos e por fim, a seção 5 apresenta as Considerações Finais sobre o trabalho, incluindo sugestões e recomendações à organização pesquisada e aos envolvidos.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para a Comissão das Comunidades Europeias (2001), a Responsabilidade Social é um conceito segundo o qual, as empresas decidem, numa base voluntária, contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo. Com base nesse propósito, a gestão das empresas não pode ou não deve ser norteadada apenas para o cumprimento de interesses dos proprietários das mesmas, mas também pelos de outros como, por exemplo, os trabalhadores, as comunidades locais, os clientes, os fornecedores, as autoridades públicas, os concorrentes e a sociedade em geral.

As empresas, neste sentido, declaram obrigações de carácter moral, estabelecidas em lei, mesmo que não diretamente aliadas às suas atividades, mas que possam favorecer para o desenvolvimento sustentável dos cidadãos. Assim, numa visão expandida, Responsabilidade Social é toda e qualquer ação que possa cooperar para a melhoria da qualidade de vida da sociedade (ASHLEY, 2003, p. 7).

A Responsabilidade Social busca estimular o desenvolvimento do cidadão e motivar a cidadania individual e coletiva. “As ações de Responsabilidade Social são extensivas a todos os que participam da vida em sociedade – indivíduos, governo, empresas, grupos sociais, movimentos sociais, igreja, partidos políticos e outras instituições”. (MELO NETO e FROES, 2004, p. 27).

Assim, uma primeira definição da Responsabilidade Social pode partir da compreensão filosófica das palavras em questão, Responsabilidade e Social, que, embora separadas, possibilitarão uma compreensão mais ampla do tema no decorrer da apresentação das definições. Responsabilidade “é a expressão moral da personalidade consciente e livre”. Ainda completando, Responsabilidade é:

(...) a possibilidade de prever os efeitos do próprio comportamento e de corrigi-los com base em tal previsão [...] se pretende dizer que a pessoa em questão inclui nos motivos de seu comportamento a previsão dos possíveis efeitos dele decorrentes (ABBAGNANO, 2007, p. 1009).

Isto quer dizer que, já antevendo as consequências de determinado ato ou ação, existe a livre escolha de evitá-la, sendo que a utilização do termo Responsabilidade não

somente refere-se ao comportamento individual, mas foi utilizado na política em expressões como governo responsável ou responsabilidade dos governos (ABBAGNANO, 2007, p. 1009).

A definição do termo Social, na Filosofia, é “que pertence à sociedade ou tem em vista as suas estruturas ou condições. Neste, sentido, fala-se em ‘ação social’, ‘movimento social’ ou ‘questão social’, etc” (ABBAGNANO, 2007, p. 1080). Logo, é possível compreender a Responsabilidade Social na Filosofia como a responsabilidade individual e de livre escolha pela realização ou não de um ato, em realizado, esse ato deve ser assumido por quem o realizou.

Para Ashley (2002) Responsabilidade Social pode ser assumida como o compromisso empresarial para o desenvolvimento da sociedade conhecida por suas atitudes e valores.

A Responsabilidade Social para algumas empresas é aceita como uma obrigação, para outras ela é vista como uma superação das obrigações legais e assume um papel que supera a atuação passiva de empresas e cidadãos, ganhando características mais significativas com a participação social e desenvolvimento sustentável (ASHLEY, 2002, p. 58).

Esta definição sobre Responsabilidade Social, embora vaga e também ampla, é importante à medida que realmente representa a dificuldade encontrada pelos autores em definir o que é Responsabilidade Social das empresas, uma vez que o conceito permeia desde a noção de obrigação ou cumprimento de lei até a vontade própria, caridade e conscientização de empresa.

Melo Neto e Froes (2004), dizem que finalmente podemos afirmar que a Responsabilidade Social é coletiva, mobilizadora, porque valoriza a cidadania, promove a inclusão social e restaura a civilidade.

A Responsabilidade Social das empresas não pode ser reduzida a mais uma nova e inovadora ferramenta de marketing, mas ser ampliada para um novo modelo de comportamento de gestão de negócio, que, em sua essência, despertará os valores humanos universais, pressupõe a tomada de decisões de maneira ética, preservando interesses de toda a sociedade, numa relação na qual todos ganham, sociedade e empresas.

Planejar e gerir os negócios de maneira ética e responsável, respeitando valores e direitos, pode contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade menos desigual, mais justa e com maiores condições de acesso a produtos e serviços, resultando em

sustentabilidade da sociedade, do ponto de vista social e econômico, e maior sustentabilidade do próprio negócio.

De acordo com Ashley (2003) pode-se definir Responsabilidade Social como:

O compromisso que uma organização deve ter para a sociedade, expresso por meio de atitudes que a afetem e positivamente, de modo amplo, ou a alguma comunidade, de modo específico, agindo proativamente e coerentemente no que tange a seu papel específico na sociedade e a sua prestação de contas para com ela (ASHLEY, 2003, p. 6).

A Responsabilidade Social, em sua essência filosófica, remete à ação humana, que por ser consciente, dá a possibilidade de prever os efeitos do próprio comportamento junto à sociedade e, por ser livre, pode evitá-lo se for nocivo a esta (ABBAGNANO, 2007). Assim, a expressão Responsabilidade Social das empresas é um comportamento da organização que, sendo responsável, toma decisões orientadas por uma conduta ética, porque tem consciência de que seus atos não poderão gerar consequências sociais negativas, seja a um dos *stakeholders*, seja à sociedade em geral.

O termo “Responsabilidade Social é resultado das dúvidas e críticas que as empresas adquiriram, nas últimas décadas, no ramo social, ético e econômico por assumirem uma política baseada literalmente na economia de mercado” (ASHLEY, 2003, p. 7), porém ainda é alvo de debate por seu forte conceito político e ideológico.

## **2.1 Responsabilidade Social Corporativa**

A Responsabilidade Social não é uma consequência, nem mesmo uma condição estática atribuída às empresas que revelam ter cidadania empresarial, (MELO NETO e FROES, 2004, p. 79). É muito mais que isso, é uma maneira dinâmica a ser conduzida com atenção permanente, de forma empreendedora e dotada de procedimentos renovadores e de sustentabilidade.

O termo Responsabilidade Social Corporativa passou a ser acompanhado na década de 1970 de debates filosóficos sobre o dever das organizações em promover o desenvolvimento social. A Responsabilidade Social Corporativa requer, como argumento para a sua utilidade não reduzida à racionalidade instrumental, um novo conceito de empresa e, assim, um novo estilo mental das relações sociais, econômicas e políticas (ASHLEY, 2003, p. 28).

Segundo Soares (2004) a Responsabilidade Social Corporativa é um assunto que está atraindo a atenção da sociedade, pois, as empresas visam assumir uma atitude socialmente responsável em relação ao desrespeito social e a degradação ambiental. Isto se caracteriza fundamentalmente por uma sugestão de retomada das questões éticas tanto no ambiente interno das empresas, quanto no seu relacionamento com o público externo, qual seja, consumidores, clientes, fornecedores, governo e acionistas, os chamados *stakeholders*.

As empresas, a partir de uma aparência dita socialmente responsável, vêm desenvolvendo ações sociais que vão desde a tradicional filantropia até parcerias com o terceiro setor, introduzindo programas de voluntariado empresarial e de proteção ao meio ambiente.

Para Melo Neto e Froes (2004) a ação da gestão da Responsabilidade Social Corporativa demonstra-se por meio do resultado de etapas de um processo. O que caracteriza estas etapas é a definição das ações sociais. As atividades sociais das empresas devem ser motivo de ações gerenciais permanentes para fazer frente ao enfrentamento das novas ações sociais encontradas dia a dia.

A Responsabilidade Social Corporativa deixou de ser para as empresas uma questão de filantropia e passou a ser uma questão de gestão organizacional, isso porque as ações sociais refletem no ambiente interno e no ambiente externo da empresa (MARQUES; ORTIZ, 2006). No ambiente interno reflete na qualidade de vida do trabalhador, aumenta a produtividade, além de ser fator de motivação para as pessoas fazendo com que tenham uma melhoria na jornada de trabalho e consigam bater suas metas. Já no ambiente externo, a prática de Responsabilidade Social Corporativa também gera retorno para as empresas, tanto social, quanto financeiro, aperfeiçoando o relacionamento com os diversos públicos. A Responsabilidade Social Corporativa não faz parte somente da administração estratégica das empresas, ela também reflete no marketing, na imagem da empresa, na compreensão do cliente, bem como na satisfação e fidelização do mesmo.

### **2.1.1 Objetivos e princípios da Responsabilidade Social Corporativa**

Os princípios básicos e fundamentais que regem o comportamento socialmente responsável das organizações, de acordo com a AECA (2004) e citado por Tschoeke (2016), são:

- **Transparência** – é a peça básica da responsabilidade social corporativa, tem como instrumento essencial a comunicação e o livre acesso às informações;
- **Materialidade** – a organização deve ter em conta as necessidades e expectativas das partes interessadas na tomada de decisões, considerando todas as perspectivas da responsabilidade social, assim como todas as suas atividades e resultados;
- **Verificabilidade** – está fundamentada na possibilidade de que uma auditoria independente possa comprovar as atuações da empresa;
- **Visão ampla** – supõe que a organização determine seu impacto macroeconômico, ampliando a tradicional visão da empresa em nível microeconômico;
- **Melhoria contínua** – está ligada à ideia de gestão continuada, tendo como objetivo principal a sobrevivência da organização;
- **Natureza social da organização** – pretende assegurar que a organização se estruture sobre a base de sua natureza social e não sobre valores de índole técnico-econômica.

Uma empresa socialmente responsável, além de atender às necessidades de seu ambiente externo, passa a expandir seus valores por toda a cadeia na qual suas atividades estão estabelecidas qualificando e promovendo um clima organizacional favorável, estimulador, prazeroso e, principalmente, entendendo e absorvendo a Responsabilidade Social como garantia do desenvolvimento sustentável e estratégico de seus negócios.

## **2.2 Responsabilidade Social como estratégia de gestão**

A ampliação normativa da Responsabilidade Social Empresarial como uma matriz orientadora estratégica das empresas para se manterem no mercado altamente competitivo e com uma regulação social em processo de mudanças é muito observada.

Reis e Medeiros (2012) afirmam que a incorporação da Responsabilidade Social das empresas, são argumentos favoráveis e referem-se ao acolhimento de princípios e padrões que estimulam o comportamento das empresas, trazendo a ética empresarial

enquanto uma preocupação em tomar decisões de forma correta, responsável e com neutralidade, proporcionando interesses mais amplos para a sociedade.

“A empresa socialmente responsável assume uma postura proativa, ou seja, considera responsabilidade sua buscar e implementar soluções para os problemas sociais”. (ASHLEY, 2003, p. 11).

O que se espera de uma empresa totalmente preocupada em contribuir para a resolução dos problemas de base da sociedade é que ela seja estruturada em uma política institucional apropriada, ética, dinâmica e empreendedora e que a Responsabilidade Social seja um processo natural, decorrente da Responsabilidade Social individual de cada cidadão (ASHLEY, 2003 p. 74).

Neste sentido, Ashley (2003, p. 11) diz que “independentemente do porte da empresa, nota-se que a responsabilidade social é considerada cada vez mais uma das principais estratégias para alcançar o seu crescimento”.

### **2.3 Responsabilidade social na administração pública**

Segundo Costa (2014) a Responsabilidade Social Empresarial se define em ações das empresas para beneficiar a sociedade, são fatores sociais relevantes para as comunidades, contribuindo com a política social. É uma forma de gestão que pretende diminuir os impactos negativos no meio ambiente e das comunidades, preservando recursos ambientais e culturais, respeitando a desigualdade social. As corporações se conscientizam do seu papel no desenvolvimento da sociedade que está incorporada, criando programas que levam em consideração a natureza, economia e atividades locais.

De acordo com as observações feitas por Adorno Junior (2010):

A responsabilidade social apresenta critérios importantes para fortalecer a ética e a probidade no serviço público, por exemplo, cultura organizacional associada com a responsabilização ou prestação de contas (*accountability*), relatórios de sustentabilidade, códigos de ética, gestão do relacionamento com partes interessadas, entre outras práticas que fortaleçam um comportamento socialmente responsável de uma organização (ADORNO JUNIOR, 2010, p. 3).

Reis e Medeiros (2012) dizem que a Responsabilidade Social precisa ser assumida como compromisso social das empresas, cuja tomada de decisão e atitudes devem estar de

acordo com princípios morais que estão acima de todos os interesses privados e econômicos, ou pelo cumprimento do que está prescrito pela lei, pois a empresa, além de importante agente de desenvolvimento econômico também pode ser agente de desenvolvimento humano e social.

Segundo Adorno Junior (2010), a falta de reforçar a consciência dos efeitos e impactos das ações e decisões é realizada na sociedade em geral, é uma das principais razões para utilizar o modelo de Responsabilidade Social Corporativa em governança, não só para reforçar o esforço e conhecimento dos serviços e empresas governamentais em geral, mas também dos servidores públicos em relação à aceitação de um conjunto de valores e princípios referentes a um comportamento socialmente responsável, a nível individual.

### **3 ASPECTOS METODOLÓGICOS**

Para o desenvolvimento desse trabalho foi realizada pesquisa bibliográfica a partir de publicações sobre a temática em livros, revistas, artigos, periódicos, entre outros.

Amaral (2007) afirma que a pesquisa bibliográfica é:

[...] uma etapa fundamental em todo trabalho científico que influenciará todas as etapas de uma pesquisa, na medida em que der o embasamento teórico em que se baseará o trabalho. Consiste no levantamento, seleção, fichamento e arquivamento de informações relacionadas à pesquisa (AMARAL, 2007, p. 1).

Como método de investigação, essa pesquisa adotou o estudo de caso. De acordo com Yin (2004), o estudo de caso se constitui em uma estratégia de pesquisa que busca examinar um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto. Para Guerrini (2002), o estudo de caso é utilizado quando o pesquisador tem a intenção de realizar uma análise profunda de uma organização.

Com o propósito de alcançar os objetivos descritos anteriormente, a pesquisa se desenvolveu com base na execução e cumprimento de cada uma das etapas que são apresentadas abaixo:

a) revisão da literatura: para iniciar a pesquisa foi realizado um levantamento teórico abordando temas como Responsabilidade Social, gestão socialmente responsável e Gestão Pública, utilizando para tanto, da pesquisa de autores que discutem as referidas temáticas;

b) desenvolvimento do estudo de caso: essa etapa foi desenvolvida após a aprovação da pesquisa junto ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Fundação Carmelitana Mário Palmério (FUCAMP), uma vez que foi realizada entrevista com a coordenadora do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS do município de Grupiara – MG;

c) apresentação e análise dos resultados e conclusões da pesquisa: após a análise e avaliação da gestão socialmente responsável na Gestão Pública, os dados coletados foram explorados por meio de análise do discurso da entrevistada, os quais forneceram subsídios para a formulação das considerações finais da pesquisa que engloba os seus resultados e as recomendações para novos estudos relacionados ao objeto da pesquisa.

A análise de discurso, como seu próprio nome indica, não trata da língua, não trata da gramática, embora todas essas coisas lhe interessem. Ela trata do discurso. E a palavra discurso, etimologicamente, tem em si a ideia de curso, de percurso, de correr por, de movimento. O discurso é assim palavra em movimento, prática de linguagem: com o estudo do discurso observa-se o homem falando (ORLANDI, 2005, p. 15).

A pesquisa realizada é do tipo qualitativa e de caráter exploratório, utilizando-se a metodologia da revisão e análise bibliográfica sobre o tema escolhido.

Os pesquisadores que utilizam os métodos qualitativos buscam explicar o porquê das coisas, exprimindo o que convém ser feito, mas não quantificam os valores e as trocas simbólicas nem se submetem à prova de fatos, pois os dados analisados são não-métricos (suscitados e de interação) e se valem de diferentes abordagens (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 32).

A pesquisa qualitativa preocupa-se com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais.

#### **4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Nesta seção são apresentados os resultados dos dados coletados por meio de entrevista realizada com a coordenadora do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, em substituição à Secretária de Ação Social, haja vista que esta não tinha disponibilidade para participar da pesquisa, devido aos compromissos já assumidos anteriormente e relacionados à função desempenhada junto ao município de Grupiara – MG. Assim, a entrevista com a coordenadora do CRAS foi realizada no dia 25 de abril de 2017, com o propósito de verificar se a gestão pública do município de Grupiara, por meio do CRAS desenvolve projetos e/ou possui ações de Responsabilidade Social. Em seguida, são apresentados e analisados os dados coletados por meio da realização da entrevista.

#### **4.1 Caracterização da organização pesquisada**

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) de Grupiara – MG foi fundado no dia 01/11/2007, pelo então prefeito Ronaldo José Machado. A secretaria responsável pela unidade é a Secretaria Municipal de Ação Social, sendo representada atualmente pela Secretária – Sra. Edilaine Luzia Franzão. O CRAS está localizado na Rua: Geralda Aguiar de Oliveira, nº 220 – Bairro Centro – Grupiara – MG.

O objetivo do CRAS é atender às demandas sociais do município e acolher as famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social. Os projetos sociais desenvolvidos atualmente são o “Chá da tarde Dalva Vieira”, “Tarde animada da melhor idade”, mas a Secretaria de Ação Social também possui projetos que atendem outros tipos de públicos, como: crianças e adolescentes com histórico de depressão, de famílias de baixa renda e os dependentes químicos. Os projetos desenvolvidos com as crianças e adolescentes são realizados em grupos com a presença de uma psicóloga. Geralmente, realizam brincadeiras, gincanas, jogos interativos, entre outros. Já para os dependentes químicos são realizadas palestras semanalmente para auxiliar na recuperação e reabilitação dos usuários de drogas. As oficinas oferecidas para a sociedade são: curso de pintura em tecido, curso de bordado em chinelos, aulas de violão, pintura em garrafas de vidro, dentre outros.

## 4.2 Respostas às questões de pesquisa

Quando foi questionado à entrevistada se ela já ouviu falar e o que ela entende por Responsabilidade Social, ela afirma que é quando as empresas, de forma voluntária, realizam ações que promovem o bem-estar. Tal ponto de vista condiz com a definição de Responsabilidade Social dada por Melo Neto e Froes (2004, p. 26), os quais afirmam que “a Responsabilidade Social tem a ver com a consciência social e o dever cívico”.

Foi solicitado à entrevistada que informasse se a Secretaria Municipal de Ação Social, por meio do CRAS, tem ações de Responsabilidade Social e de acordo com a mesma existem sim projetos e ações, os quais são desenvolvidos nas dependências do CRAS do município de Grupiara – MG.

Segundo a entrevistada os projetos de Responsabilidade Social desenvolvidos pelo CRAS, são: “Tarde animada da melhor idade” e o “Chá da tarde Dalva Vieira”.

São desenvolvidos com a melhor idade por meio de jogos interativos visando o bem-estar dos idosos e a qualidade de vida retirando os mesmos da ansiedade e trazendo-os para o convívio social (E1, 2017).

De acordo com Melo Neto e Froes (2004, p. 26), a ação de Responsabilidade Social não é individual, reflete a ação de uma empresa em prol da sociedade.

Quando foi perguntado à entrevistada se os projetos desenvolvidos pelo CRAS atendem de fato aos anseios do público ao qual se destinam, sua resposta foi afirmativa. Segundo a coordenadora, *“os atuais projetos foram desenvolvidos conforme as necessidades e interesse dos idosos. Mas, podem ser desenvolvidos outros projetos e ações destinados aos demais públicos: crianças, adolescentes e dependentes químicos”*. Neste sentido, Ashley (2003, p. 13) afirma que uma atitude estratégica permite criar uma nova cultura dentro da empresa, sendo praticada e incorporada na gestão e em atividades regulares.

No que concerne aos projetos desenvolvidos, foi questionado se é feito algum estudo em relação aos possíveis impactos econômicos, sociais e ambientais que poderão causar e se existe alguma ação para minimizar e/ou evitar tais impactos. A entrevistada disse que sim, pois, *“são projetos sociais que retiram os idosos da depressão, ociosidade, vícios e abandono familiar”*. Neste sentido, é válido ressaltar que os estudos desenvolvidos GETEC, v.7, n.18, p.41-57/2018

têm buscado promover um consenso do que seja uma atuação socialmente responsável, pois este tema possui uma “forte conotação normativa” e é “cercado de debates filosóficos sobre o dever das empresas promoverem o desenvolvimento social”, como defendido por Ashley (2003, p. 49).

A entrevistada afirmou que os projetos e/ou ações de Responsabilidade Social desenvolvida pelo CRAS não são voltados apenas para o público interno, mas, também o público externo. Neste sentido, mais recentemente, percebe-se que os estudos desenvolvidos debatem a interação da organização com os seus diversos *stakeholders*, numa abordagem instrumental a fim de identificar mecanismos para melhorar a imagem da organização junto ao mercado, bem como a adoção de indicadores que medem o desempenho alcançado pela organização, a partir de práticas focadas na Responsabilidade Social (ASHLEY, 2003). Dessa forma, seria importante que o CRAS passasse a desenvolver e realizar ações de Responsabilidade Social para os demais públicos, principalmente o interno.

Segundo a entrevistada, os investimentos em ações de Responsabilidade Social desenvolvidas pelo CRAS têm o objetivo específico de colaborar com a sociedade. Esta afirmação da entrevistada reflete o entendimento de Melo Neto e Froes (2004), os quais defendem que a Responsabilidade Social busca estimular o desenvolvimento da população de forma individual e coletiva sendo extensa a todos os segmentos sociais.

Finalmente, quando foi perguntado à entrevistada quais são as vantagens na percepção do CRAS em ser socialmente responsável, ela respondeu “*tirar as famílias do estado de vulnerabilidade social*”. Nesse âmbito de atuação, é possível perceber que a visão da entrevistada vai de encontro com o que diz Ashley (2003):

O que se espera de uma empresa realmente preocupada em contribuir para a solução dos problemas de base da sociedade é que ela tenha uma política institucional firme, ética, dinâmica e empreendedora e que a Responsabilidade Social seja um processo natural, fluindo como a Responsabilidade Social individual de cada cidadão (ASHLEY, 2003, p. 74).

Para a existência da Responsabilidade Social é necessário que as técnicas da filosofia das organizações sejam analisadas e que o fim social não seja crucial pelo desejo de lucro, que não seja um fim em si, mas sim a possibilidade de uma atitude ética e responsável por parte das organizações (ASHLEY, 2003). Neste sentido, os projetos e

ações desenvolvidos pelo CRAS são diversificados possibilitando o envolvimento entre usuários e funcionários.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Era objetivo desse trabalho, analisar as ações da Gestão Pública na sociedade Grupiarense, de acordo com as práticas de Responsabilidade Social, para descobrir se ela é uma gestão socialmente responsável.

Por meio de pesquisas, propôs-se investigar a aplicação do conceito de Responsabilidade Social como estratégia de Gestão Pública, procurou-se aprofundar nos conceitos, nas ferramentas e nas estratégias gerenciais a fim de confrontá-las com as ferramentas utilizadas pela Gestão Pública, para averiguar se ela pode ser considerada uma gestão socialmente responsável, perante a sociedade em geral e com isso os objetivos foram cumpridos.

Ao fazer uma revisão sobre Responsabilidade Social, constatou-se que o tema tem um conceito bem amplo com muitos sinônimos e significados. No decorrer desta pesquisa procurou-se ressaltar a importância de uma gestão com Responsabilidade Social para o setor público, para tanto, buscou-se analisar o processo de trabalho do Centro de Referência de Assistência Social – CRAS, para comprovar se ele possui as ferramentas e estratégias que possa situá-lo como uma organização socialmente responsável.

Foi realizada uma entrevista com a coordenadora do CRAS e ficou evidente que o desenvolvimento de ações de Responsabilidade Social oferece aos cidadãos as ferramentas necessárias para a realização de uma cidadania mais ativa, além de trazer alguns benefícios para a sociedade e para a organização. Por meio desta pesquisa, considera-se que a organização adota práticas de gestão associadas às práticas de Responsabilidade Social.

Finalmente, o que se percebe da pesquisa realizada é que o CRAS, mesmo estando percorrendo o caminho da Responsabilidade Social como se observa em algumas partes de suas ações, pois, o CRAS deveria realizar mais projetos e ações para a sociedade.

No que se refere ao público interno não conseguiu estabelecer ações que valorizassem e atendessem aos anseios de seu principal recurso.

Sendo assim, a partir deste estudo sugere-se a adoção de algumas estratégias, de aspectos distintos. A primeira estratégia é que, seria necessário estabelecer uma gestão humanizada que traga significativas contribuições para o clima de motivação dos funcionários, pois, é por meio dela, que se tenta amenizar os efeitos da estrutura burocrática propiciando um bom convívio interpessoal, disposição para o diálogo e informação de ideias e valorização do ser humano, ou seja, fatores que trazem mais qualidade ao dia a dia no serviço público.

A segunda estratégia sugere que haja maior percepção e entendimento sobre a gestão socialmente responsável na área pública, ressaltando que esta não pode continuar com os mesmos métodos tradicionais, sendo necessária uma remodelação, desde sua estrutura às políticas e práticas gerenciais que propiciem um clima interno de motivação, até a afinidade com as ações voltadas para o público externo.

Sugere-se a realização de outros estudos, capazes de encarar as formas de gestão utilizadas pela área pública em suas diversidades e averiguar as ferramentas de gestão com Responsabilidade Social que elas estão utilizando e que possam produzir efeitos positivos diretos para os servidores e, conseqüentemente, para a sociedade.

Por fim, espera-se que esta pesquisa sirva de estímulo ao estudo da Responsabilidade Social aplicada à Gestão Pública, em busca de avanços teóricos e práticos.

## REFERÊNCIAS

- ABBAGNANO, Nicola. **Dicionário de Filosofia**. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007.
- ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR 14.724, de 17.03.2011**. Informação e documentação, trabalhos acadêmicos, apresentação. Válida a partir de 17.04.2011. Rio de Janeiro, 2011.
- ADORNO JUNIOR, Uzas Ferreira. **A Influência da Responsabilidade Social Empresarial no Setor Público**. Comunidade ADM. 2010. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/a-influencia-da-responsabilidade-social-empresarial-no-setor-publico/47145/>>. Acesso em: 21 out. 2017.

AMARAL, João J. F. **Como Fazer Uma Pesquisa Bibliográfica**. Fortaleza. Janeiro de 2007. Disponível em: <<http://200.17.137.109:8081/xiscanoe/courses-1/mentoring/tutoring/Como%20fazer%20pesquisa%20bibliografica.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2017.

ASHLEY, Patrícia de Almeida. **Ética e Responsabilidade Social nos Negócios**. São Paulo. Saraiva. 2002. Disponível em: <[file:///C:/Users/Thais/Downloads/512-1655-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Thais/Downloads/512-1655-1-PB%20(1).pdf)>. Acesso em 17 out. 2017.

\_\_\_\_\_. **Ética e Responsabilidade Social nos Negócios**. São Paulo. Saraiva. 2003.

Comissão das Comunidades Europeias. **Livro verde: promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas**. Bruxelas. COM (2001). Disponível em: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=EN>>. Acesso em: 17 out. 2017.

COSTA, Pedro Henrique. **Responsabilidade Social Empresarial**. Conselho Federal de Administração. 2014. Disponível em: <<http://www.cfa.org.br/acoes-cfa/artigos/usuarios/responsabilidade-social-empresarial>>. Acesso em: 21 out. 2017.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisas**. Porto Alegre. UFRGS. 2009. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>>. Acesso em: 17 ago. 2017.

GUERRINI, F. M. **Planejar e redigir textos científicos em engenharia de produção**. São Carlos: EESC, 2002.

MARQUES, Alexandra dos Santos; ORTIZ, Adriana Ribeiro. **Responsabilidade Social Corporativa: uma análise da literatura nacional**. 2006. Disponível em: <[https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos06/479\\_RSC-v.21-08.pdf](https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos06/479_RSC-v.21-08.pdf)>. Acesso em: 10 out. 2017.

MELO NETO, Francisco P.; FROES, César. **Gestão da Responsabilidade Social Corporativa: o caso brasileiro**. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

ORLANDI, Eni P. **Análise de Discurso: Princípios e Procedimentos**. 6. ed. Campinas: Pontes, 2005. Disponível em: <<http://hugoribeiro.com.br/biblioteca-digital/ORLANDI-Eni-P-Analise-Do-Discurso-Principios-e-Procedimentos.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2017.

REIS, Carlos Nelson; MEDEIROS, Edgar Medeiros. **Responsabilidade Social das Empresas e Balanço Social**. Meios Propulsores do Desenvolvimento Econômico e Social. São Paulo: Atlas, 2012.

SOARES, Gianna Maria de Paula. Responsabilidade Social Corporativa: por uma boa causa!?. **Revista de Administração de Empresas**. Vol. 3, n. 2, art. 23, jun/dez. 2004. Disponível em: <[http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590\\_S1676-56482004000200012.pdf](http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S1676-56482004000200012.pdf)>. Acesso em: 19 out. 2017.

Responsabilidade social na gestão pública

TSCHOEKE, Rony. **Responsabilidade Social Corporativa como Estratégia para o Desenvolvimento Sustentável**. *Linked In*. 2016. Disponível em: <<https://pt.linkedin.com/pulse/responsabilidade-social-corporativa-como-estrat%C3%A9gia-para-tschoeke>>. Acesso em: 21 out. 2017.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. São Paulo: Bookman, 2004.