



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
NÚCLEO DE ALTOS ESTUDOS AMAZÔNICOS
PROGRAMA DE PÓS - GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA
MESTRADO EM GESTÃO PÚBLICA

LUIZA CRISTILENE DA COSTA HORTA

**PERCEPÇÕES DOS SERVIDORES SOBRE RESPONSABILIDADE SOCIAL EM
UNIDADES DE EXTENSÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ**

Belém/Pa
2017

LUIZA CRISTILENE DA COSTA HORTA

**PERCEPÇÕES DOS SERVIDORES SOBRE RESPONSABILIDADE SOCIAL EM
UNIDADES DE EXTENSÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Gestão Pública do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública e Desenvolvimento PPGPD/NAEA da Universidade Federal do Pará - UFPA, orientada pela Prof. Dr^a Ponciana Freire de Aguiar.

Belém/Pa
2017

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca do NAEA/UFPA

Horta, Luiza Cristilene da Costa

Percepções dos servidores sobre responsabilidade social em unidades de extensão da Universidade Federal do Pará / Luiza Cristilene da Costa Horta; Ponciana Freire de Aguiar, orientadora – 2017.

101 f.: il.; 29 cm.

Inclui bibliografias

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Pará, Núcleo de Altos Estudos Amazônicos, Programa de Pós - graduação em Gestão Pública, Belém, Pará, 2017.

1. Administração pública – Pará. 2. Extensão universitária – Pará. 3. Responsabilidade social - Pará. 4. Universidade Federal do Pará. I. Aguiar, Ponciana Freire, orientadora. II. Título.

CDD 22. ed. 352.14098115

LUIZA CRISTILENE DA COSTA HORTA

**PERCEPÇÕES DOS SERVIDORES SOBRE RESPONSABILIDADE SOCIAL EM
UNIDADES DE EXTENSÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ**

Aprovado em: 19 de outubro de 2017

Banca examinadora:

Prof.^a Dr.^a Ponciana Freire de Aguiar
Orientadora - NAEA/UFPA

Prof.^a Msc. Leila Márcia Elias
Examinadora interna –NAEA/UFPA

Prof. Dr. Marco Antônio Silva Lima
Examinador externo - UEPA

AGRADECIMENTOS

À minha orientadora Dr.^a Prof.^a Ponciana Freire Aguiar, pela orientação responsável e comprometida, por esclarecer as dúvidas e ser uma grande parceira na construção desse trabalho.

À minha família por todo apoio e amor dedicado, minha motivação em todas as conquistas.

Aos meus colegas de curso e professores pelo conhecimento compartilhado.

Aos participantes da pesquisa que construíram a rede de informações que fundamentou essa pesquisa.

A todos que, de alguma forma, contribuíram para a realização desse trabalho.

RESUMO

O objetivo principal deste trabalho é identificar as percepções de servidores da Clínica de Odontologia, Clínica de Psicologia e Núcleo de Prática Jurídica ao que se refere à responsabilidade social da UFPA. Os objetivos específicos são: 1) discutir conceitualmente a responsabilidade social no setor público, 2) descrever os serviços disponibilizados pelas unidades que prestam serviços à comunidade do entorno, e 3) verificar como essas ações são percebidas e avaliadas pelos servidores, com base nas dimensões de responsabilidade socioambiental. O referencial apresenta conceitos de práticas socioambientais, concepções de responsabilidade social da ABNT NBR ISO 26000 e do Instituto Ethos de Responsabilidade Social, discute a inserção da responsabilidade social na administração pública, em especial nas Universidades, considerando as contribuições destas para o desenvolvimento sustentável. A abordagem de análise é qualitativa, constituída de pesquisa bibliográfica, levantamento documental e pesquisa de campo. Os atores da pesquisa são os servidores do Núcleo de Prática Jurídica da UFPA, da Clínica de Psicologia e da Clínica de Odontologia, unidades da UFPA que disponibilizam serviços à comunidade. Foram realizadas entrevistas, orientadas por instrumental elaborado com base nas dimensões dos Indicadores de Responsabilidade Social do Instituto Ethos: visão e estratégia, governança e gestão, social e ambiental. Os resultados indicam percepções positivas dos servidores sobre responsabilidade social organizacional, ao expressarem visões gerais sobre missão, visão e valores institucionais, satisfação no trabalho e identificarem o compromisso social das ações realizadas. Algumas dificuldades relacionadas a problemas com a estrutura física e orçamentárias não comprometem a identificação dos atores entrevistados com os objetivos das Unidades e não fragilizam a imagem sobre a responsabilidade social institucional.

Palavras-chaves: Responsabilidade Social. Responsabilidade Socioambiental. Sustentabilidade. Gestão Pública.

ABSTRACT

The main objective of this work is to identify the perceptions of servers of the Dentistry Clinic, Psychology Clinic and Legal Practice Center as far as the social responsibility of UFPA. The specific objectives are: 1) discuss conceptually social responsibility in the public sector, 2) describe the services provided by the units that provide services to the surrounding community, and 3) to verify how these actions are perceived and evaluated by the servers, based on the dimensions of social and environmental responsibility. The referential presents concepts of social and environmental practices, conceptions of social responsibility of ABNT NBR ISO 26000 and the Ethos Institute of Social Responsibility, discusses the insertion of social responsibility in public administration, especially in universities, considering their contributions to sustainable development. The analysis approach is qualitative, consisting of bibliographical research, documentary survey and field research. The research actors are servers of Núcleo de Prática Jurídica da UFPA, da Clínica de Psicologia e da Clínica de Odontologia, departments of UFPA, that provide services to the community. Interviews were conducted, with Instruments based on the dimensions of the Social Responsibility of Ethos Institute. The results indicate positive perceptions of servers about organizational social responsibility, expressing general views about mission, vision and institutional values, job satisfaction and identifying the social commitment of the actions performed. In contrast, some obstacles to the strengthening of socio-environmental commitments were evidenced as the need to improve the public participation process, transparency and environmental education. Some difficulties related to problems with physical and budgetary structure do not compromise the identification of the actors interviewed with the objectives of the Units and do not weaken the image on institutional social responsibility.

Key words: Social responsibility. Social and Environmental Responsibility. Sustainability. Public administration.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Conhecimento dos servidores sobre missão, visão e valores da UFPA..	60
Gráfico 2 - Conhecimento dos servidores sobre os objetivos das unidades.....	61
Gráfico 3 - Incorporação de objetivos sociais pelas unidades.....	63
Gráfico 4 - Avaliação ética das Unidades.....	65
Gráfico 5 - Percepção sobre código de conduta.....	67
Gráfico 6 - Participação nas decisões.....	68
Gráfico 7 - Percepção da participação da comunidade.....	72
Gráfico 8 – Resultados sobre a qualidade de vida dos atendidos.....	80
Gráfico 9 - Percepções de iniciativas de educação ambiental.....	85

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Passos procedimentais para constatação de saturação teórica.....	48
Quadro 2 - Temas e objetivos da PLS- 2015.....	54
Quadro 3 - Identificação dos entrevistados sobre serviços das unidades.....	55
Quadro 4 - Identificação dos entrevistados que responderam instrumental da pesquisa.....	56
Quadro 5 - Opiniões sobre missão, visão e valores da UFPA	60
Quadro 6 - Incorporação de Objetivos ambientais.....	64
Quadro 7 - Escolhas dos Gestores.....	69
Quadro 8 - Identificação de ações de transparência.....	71
Quadro 9 - Motivos percebidos sobre participação da comunidade.....	73
Quadro 10 - Ações de bem-estar e capacitação voltadas para os servidores.....	75
Quadro 11 - Identificação e satisfação no trabalho.....	77
Quadro 12 - Contribuições para os direitos humanos.....	78
Quadro 13 – Relatos sobre resultados na qualidade de vida dos atendidos.....	81
Quadro 14 - Características de responsabilidade social percebidas.....	83
Quadro 15 - Iniciativas de educação ambiental e entraves a sustentabilidade ambiental.....	86
Quadro 16 - Aspectos sustentáveis e aspectos insustentáveis.....	86

LISTA DE ABREVIATURAS

- A3P - Agenda da Administração Pública
- ABNT - Associação Brasileira de Normas e Técnicas
- CEMO - Centro de Especialidade Médicas e Odontológicas
- CONSEP - Conselho Superior de Ensino e Pesquisa e Extensão
- EBSEHR - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
- ICJ - Instituto de Ciências Jurídicas
- ICS - Instituto de Ciências da Saúde
- IFCH - Instituto de Filosofia e Ciências Humanas
- IPEA - Instituto de Pesquisa e Estatística Aplicada
- ISSO - Organização Internacional para Padronização
- NBR - Norma Brasileira
- NPJ - Núcleo de Práticas Jurídicas
- PDI- Plano de Desenvolvimento Institucional
- PDU- Plano de Desenvolvimento da Unidade
- PEC- Proposta de Emenda à Constituição
- PLS - Plano de Logística Sustentável
- PNE - Plano Nacional de Educação
- UFPA - Universidade Federal do Pará

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Problema	14
1.2 Justificativa	14
1.3 Objetivos	20
1.3.1 Objetivo Geral.....	20
1.3.2 Objetivos Específicos.....	20
1.4 Hipóteses	20
2 REFERENCIAL TEÓRICO	22
2.1 Considerações sobre responsabilidade social	22
2.1.1 Conceitos sobre Práticas Socioambientais.....	24
2.1.2 Concepções do Instituto Ethos e a ABNT NBR ISO 26000.....	29
2.2 Responsabilidade Social na Administração Pública	31
2.2.1 Novos compromissos sociais.....	31
2.2.2 Dimensões da Sustentabilidade	33
2.2.3 Responsabilidade Socioambiental: Contribuições da A3P.....	36
2.3 Compromisso da Universidade com a Sociedade e o Desenvolvimento Sustentável	38
3 METODOLOGIA	43
3.1 Quanto à Abordagem da Pesquisa	43
3.2 Quanto ao Procedimento Técnico	43
3.2.1 Pesquisa Bibliográfica.....	43
3.2.2 Levantamento Documental.....	44
3.2.2 Pesquisa de campo.....	44
3.2.3 Universo de Pesquisa.....	45
3.2.4 Instrumental de Pesquisa: Contribuição do Instituto Ethos de Responsabilidade Social.....	46
3.2.5 Coleta de Dados.....	47
3.2.6 Análise de dados.....	49
4 RESPONSABILIDADE SOCIAL NA UFPA E NAS UNIDADES PESQUISADAS	50
4.1 Atributos de responsabilidade socioambiental na Universidade Federal do Pará	50
4.2 Serviços Oferecidos nas Unidades Pesquisadas	55

4.2.1 Clínica de Odontologia.....	55
4.2.2 Clínica de Psicologia.....	57
4.2.3 Núcleo de Prática Jurídica.....	57
4.3 Percepções sobre Responsabilidade Social nas Unidades pesquisadas.....	58
4.3.1 Dimensão Visão Estratégica.....	59
4.3.2 Dimensão Governança e Gestão.....	67
4.3.3 Dimensão Social.....	75
4.3.4 Dimensão Ambiental.....	85
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	88
REFERÊNCIAS.....	95
APÊNDICE A - Roteiro para Entrevista Semiestruturada.....	99

1 INTRODUÇÃO

A responsabilidade social constitui uma importante ferramenta de gestão que colabora para que as organizações e instituições atuem de forma mais efetiva e ética visando melhoria na sociedade e no meio ambiente, como também auxilia para a melhor condução de seus contextos internos e colabora para uma reputação adequada mediante parceiros importantes para o alcance de seus objetivos.

Uma percepção mais ampliada sobre responsabilidade social surge em 1990, introduzindo a associação deste conceito às políticas que buscam estratégias para colaborar com o desenvolvimento sustentável e influência para que as organizações, de modo geral, reelaborem crenças e valores com relação às suas ações sociais, impactando na atuação de diversos atores sociais (MELO NETO; FROES, 2011).

Assim, considera-se, a responsabilidade social as ações socioambientais, que podem ser adotadas como alternativa de gestão em qualquer organização ou instituição, que pautadas em valores éticos, visam contribuir para qualidade de vida e acesso à cidadania da população e promover o respeito ao meio ambiente e a todos os públicos da organização.

Portanto, no momento histórico atual, no qual a sociedade requer maior compromisso ético e social de seus governantes, as metodologias e princípios em responsabilidade social se tornam importantes ferramentas para que a administração pública amplie seus compromissos socioambientais e ofereçam políticas públicas efetivas a população.

Segundo dos Reis e Giacomini Filho (2008), a descentralização de políticas públicas instituída pela Constituição de 1988 e a reforma do estado brasileiro ocorrida na década de 90 produz mudanças no contexto da administração pública, a qual passa a enfatizar, com maior frequência, a eficiência em sua intervenção. Estes autores focam suas análises nas empresas públicas que irão buscar nas ações de responsabilidade social um diferencial competitivo e no balanço social uma alternativa de transparência ética. Estendendo esta interpretação, acredita-se que essas novas perspectivas impactam as organizações públicas como um todo, influenciando para que incorporem o compromisso ético e social na gestão nas políticas públicas.

Na era da revolução tecnológica, no qual a informação adquire aspecto efêmero, o mercado exige profissionais altamente qualificados, ao mesmo tempo, que há o crescimento da pobreza e da desordem social, as universidades públicas enfrentam grandes desafios para garantir formação cidadã. Neste sentido, as discussões sobre responsabilidade social e sustentabilidade estão cada vez mais presentes em seus cotidianos e se apresentam como

potenciais alternativas aos anseios da sociedade e comunicação de valores éticos aos seus alunos.

Neste sentido, a presente dissertação de mestrado visou compreender as correlações entre as categorias de Responsabilidade Social e Gestão Pública no âmbito de atividades de extensão da Universidade Federal do Pará (UFPA), com enfoque na percepção de seus colaboradores internos vinculados ao Núcleo de Prática Jurídica, à Clínica de Psicologia e Clínica de Odontologia.

Este capítulo inicial, apresenta, os objetivos e problema que orientou a pesquisa, a justificativa e hipóteses iniciais.

No segundo capítulo deste trabalho está disposto o referencial teórico que apresenta conceitos gerais sobre práticas socioambientais, contextualizando suas aplicabilidades e suas relações com a inclusão social e melhorias no meio ambiente, assim como as concepções de responsabilidade social do Instituto Ethos de Responsabilidade Social e da ABNT NBR ISSO 26000. Também são abordadas a inserção da responsabilidade social na administração pública e conceito de responsabilidade social universitárias.

No terceiro capítulo está disposta a metodologia empregada na construção do trabalho, como a descrição de abordagem e procedimentos empregados. Entre estes aspectos, no detalhamento da pesquisa de campo, é apresentado instrumental elaborado com fundamentação nas dimensões de responsabilidade social propostas pelo Instituto Ethos de Responsabilidade Social: visão estratégica e gestão, governança, social e ambiental para orientar a coleta de dados.

No quarto capítulo constam os resultados da pesquisa, os quais são introduzidos com as com análise de atributos de responsabilidade social em instrumentais de planejamento da UFPA, seguidos da apresentação dos serviços oferecidos pelas unidades estudadas. Por fim, são dispostas as percepções sobre responsabilidade social dos servidores destas unidades sobre as ações de extensão com as quais colaboram.

O quinto capítulo é constituído das considerações finais, composto das interpretações dos resultados, propostas de melhorias para gestão de responsabilidade social no contexto estudado e possibilidade de pesquisas relacionados ao tema de responsabilidade social na UFPA.

1.1 Problema

Considera-se que há muito a ser construído para que se afirme a responsabilidade social como uma realidade nos setores públicos e privados brasileiros. O debate sobre a temática precisa ser fortalecido nas universidades, não somente pelas melhorias que podem acrescer às suas gestões, mas principalmente, por suas atribuições de formar profissionais e disseminar informações para sociedades.

Na Universidade Federal do Pará, embora atributos de responsabilidade socioambiental sejam abordados em alguns instrumentos de planejamento institucional e haja produções acadêmicas sobre a sustentabilidade, percebe-se que a discussão teórico-conceitual referente à temática precisa ser mais aprofundada.

Esta pesquisa lança olhar sobre o contexto institucional da UFPA na busca de aprimorar este debate, todavia, entende que as interpretações e visões de atores sociais internos são significativas para analisar problemas institucionais.

Com relação a adoção da responsabilidade social em diversos espaços, esses atores devem ser os primeiros a serem sensibilizados. Por isso, para compreender a responsabilidade social na UFPA, esta pesquisa foca na percepção de seus servidores que estão em interação como comunidade do entorno, especificamente na visão dos servidores que desenvolvem suas atividades laborais nas Clínica de Psicologia e Odontologia e Núcleo de Prática Jurídica. Portanto, a questão orientadora da pesquisa foi:

Quais as percepções dos servidores da UFPA, que atuam na oferta de atendimentos à comunidade do entorno, ao que se refere à responsabilidade social?

Considera-se, este questionamento significativo para nos ajudar a compreender como os servidores vinculados às atividades de extensão visualizam a UFPA referente à ética institucional, relacionamento com colaboradores, política de desenvolvimento de pessoal, articulações de parceria e fundamentos de missão e visão institucional.

1.2 Justificativa

O termo responsabilidade social passou a ser usado de forma mais frequente no início da década de 1970, no entanto, os aspectos da responsabilidade social eram objetos da intervenção de organizações e governos desde o século XIX, embora estando com viés filantrópicos (ABNT NBR ISO 26000, 2010).

O conceito vai ser aplicado com maior frequência nas práticas sociais de empresas na

década de 80, quando o mundo passa por processo de reestruturação produtiva, com a ocorrência da globalização e disseminação do neoliberalismo e surgimentos do conceito de empresa transnacional, o que significa dizer, que as empresas vão gerenciar seus negócios de forma descentralizada, em vários pontos do globo, para reduzir custo da produção e mobilizar novos mercados, distribuir sua produção em escala mundial.

Nesta perspectiva, são descritas, primeiro, as ações de responsabilidade social comunitária que buscaram o fortalecimento de associações comunitárias, as filantrópicas, as organizações não governamentais e os governos locais, voltadas para a defesa dos direitos humanos e da cidadania, sucedidas pelas ações de responsabilidade social corporativa focada nos movimentos sociais e grupos sociais, com objetivo de desenvolver a sociedade e a comunidade, com intervenções visando o fortalecimento dos direitos humanos, sociais, políticos, culturais e econômicos, envolvendo parceiros como empresas, sociedade civil organizada e o Estado.

O mesmo processo que levou a sociedade civil a formar organizações sem fins lucrativos também a motivou a questionar, de forma mais frequente os enormes prejuízos ambientais gerados pela ação das empresas privadas e o modelo de crescimento pautado no consumismo desenfreado, baseado no aprofundamento das desigualdades sociais e com funcionamento insustentável (MELO NETO; FROES, 2001).

Como é perceptível, inicialmente, a responsabilidade social era focada nos negócios, aplicando-se o termo responsabilidade social empresarial. Porém, o processo de globalização, a era da informação e discussões de temas como meio ambiente e desenvolvimento social influenciaram para que a responsabilidade social se tornasse uma preocupação mais ampla de várias organizações na esfera pública, privada ou no terceiro-setor (ABNT NBR ISSO 2600, 2010).

Surgem então, o fenômeno que os autores denominam de sustentabilidade de base societal ou responsabilidade social sustentável, na qual as organizações estão engajadas em reduzir os impactos sociais e ambientais de suas intervenções e na constituição de parcerias para colaborar a busca do desenvolvimento sustentável.

Neste mesmo contexto, as organizações públicas também vivenciam transformações, pois buscam aumentar a qualidade de suas ações e promover maior equidade na gestão de políticas públicas. Desta forma, na esfera pública também ocorre maior atenção às pautas como ética, cidadania, sustentabilidade e qualidade, focando, além das ações incluídas nas suas finalidades institucionais, a responsabilidade e o papel na sociedade.

De acordo com o Ministério do Meio Ambiente (2009), estas mudanças se refletiram

no lançamento da Agenda Ambiental da Administração Pública (A3P), em 1999, enquanto projeto do Ministério do Meio Ambiente, no ano de 2001 foi transformada em programa de governo federal. Esta, prevê ações que enfocam o uso sustentável dos recursos, a destinação adequada de materiais utilizados e a melhoria no contexto organizacional, ambiental, social e cultural, especialmente ao refere à melhoria da qualidade de vida no ambiente de trabalho.

No cenário político, social e econômico brasileiro, verifica-se que são frequentes os casos de corrupção envolvendo agentes públicos e iniciativas privadas. Na gestão de políticas e serviços públicos, há o trato desumano e moroso a coletividade a qual se deveria atender de forma universal. Estes entraves motivam discussões sobre a ética na administração pública e suscita a necessidade da revisão das formas de gestão pública e sua relação com a sociedade.

Acredita-se que a responsabilidade social como alternativa de gestão organizacional pode ser adotada no contexto da gestão pública e auxiliar as organizações públicas a reverem suas relações com os seus públicos externos e internos, tais como cidadãos, parceiros, colaboradores (servidores públicos e terceirizados) e prestadores de serviços, a manter em toda sua intervenção as relações éticas e gerenciar a política pública com transparência e sustentabilidade.

Esta abordagem, justifica-se, pela contribuição teórica da correlação responsabilidade social e gestão pública, para a discussão sobre ética, humanização, e eficiência do setor público mediante aos anseios da sociedade que requer transparência nas questões públicas e gerenciamento adequado da questão ambiental e de seus colaboradores que demandam motivação e desenvolvimento pessoal para contribuir com as organizações públicas.

No âmbito das Universidades Públicas Federais, nota-se que a responsabilidade social se torna cada vez mais presente, tanto pela discussão ética sobre a aplicabilidade dos conhecimentos científicos e da formação educacional e profissional dos cidadãos, como pela importância de parcerias e redes para seus funcionamentos, bem como pela maior preocupação com os seus colaboradores internos, nas políticas de Gestão de Pessoas.

A Universidade Federal do Pará foi criada pela Lei 3.19 de 2 de julho de 1957. Atualmente é considerada uma renomada instituição na Amazônia. Essa Instituição de Ensino Superior Pública está localizada no Estado do Pará, distribuída em 12 campi: Abaetetuba, Altamira, Ananindeua, Belém, Bragança, Breves, Cametá, Capanema, Castanhal, Salinópolis, Soure e Tucuruí. A sua estrutura de funcionamento é composta por 14 Institutos, 01 Escola de Aplicação, 02 Hospitais Universitários, 06 Núcleos e 52 Polos (UFPA, 2016).

De acordo com a UFPA Em Números com base no ano de 2016, publicados no ano 2017, a UFPA dispõe de 5172 servidores efetivos, distribuídos conforme a Tabela 1:

Tabela1 - Servidores efetivos por cargo- 2016.

<i>Cargo</i>	<i>Número de Servidores Efetivos</i>
<i>Docentes</i>	2631
<i>Técnicos</i>	2541
<i>Total de servidores</i>	5172

Fonte: UFPA Em Números, 2017.p.21 - 22.

Com relação à categoria de técnicos a administrativos, a Tabela 2, informa o quantitativo de técnicos administrativos da UFPA por classes.

Tabela 2 - Servidores técnicos administrativos por classe- 2016.

<i>Classe</i>	<i>Escolaridade</i>	<i>Número de Técnicos Administrativos</i>
<i>A</i>	Nível fundamental	16
<i>B</i>	Nível Fundamental	29
<i>C</i>	Nível Fundamental	453
<i>D</i>	Nível médio completo	1128
<i>E</i>	Nível Médio completo	915
<i>Total de servidores</i>		2541

Fonte: UFPA Em Números, 2017.p. 22.

Sobre a oferta de ensino, a UFPA possui significativa relevância ao que refere a busca de ampliar o acesso ao nível superior, além de formar profissionais com qualificações técnicas e habilidade para a pesquisa, oferecendo oportunidade de acesso à educação a número expressivo de alunos, conforme é possível ao analisar o quantitativo de alunos matriculados por modalidade de ensino, expresso na Tabela 3.

Tabela 3 - Alunos matriculados por modalidade de ensino – 2015.

<i>Modalidade de ensino</i>	<i>Quantidade de cursos</i>	<i>Nº Alunos matriculados</i>
<i>Graduação</i>	535	40257
<i>Pós-graduação*</i>	168	9572
<i>Educação Básica**</i>	----	1372
<i>Ensino Técnico e Cursos Livres</i>	-----	5651

Fonte: UFPA em Números, 2016.

*Mestrado, doutorado, especializações e residências

**educação infantil, ensino fundamental e médio

A Universidade Federal do Pará apresenta missão alinhada ao respeito à diversidade, às concepções sobre sustentabilidade, ao compromisso com direitos sociais e à preservação ambiental. Deste modo, sua missão “Produzir, socializar e transformar o conhecimento na Amazônia para a formação de Cidadãos Capazes de promover a Construção de uma sociedade Inclusiva e Sustentável” (UFPA, 2017.p. 31). Para o cumprimento de sua missão se propõe a estruturar seus serviços educacionais, a UFPA, de acordo com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI - 2016-2025) adota os seguintes princípios:

A universalização do conhecimento;
O respeito à ética e à diversidade étnica, cultural, biológica, de gênero e de orientação sexual;
O pluralismo de ideias e de pensamento;
O ensino público e gratuito;
A indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão;
A flexibilidade de métodos, critérios e procedimentos acadêmicos;
A excelência acadêmica;
A defesa dos direitos humanos e a preservação do meio ambiente. (UFPA, 2017.p. 32)

Diante disso, percebe-se que as orientações estratégicas da UFPA sugerem uma instituição social e ambientalmente responsável. Entretanto, o sistema de governança por ela adotada e participação dos colaboradores na busca dos objetivos institucionais podem ampliar a qualidade das ações institucionais e legitimar a UFPA como uma instituição sustentável.

O sistema de governança referido possibilita orientar a intervenção da organização no alcance de seus objetivos. Assim, considera-se nesta análise a definição de governança: “[...] os mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a atuação da gestão, com vista à condução de política públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade” (TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO, 2014, p. 26).

A Universidade Federal do Pará, na qual desenvolve-se a presente pesquisa, desde sua fundação, tem importante contribuição para o desenvolvimento da Amazônia por meio de produção de conhecimento sobre os problemas locais. Trata-se de uma instituição que, com frequência, volta-se para as demandas sociais e ambientais, pois, além da oferta de ensino, oferece serviços estruturados à comunidade, vinculados à extensão, importando-se com a formação social de seus alunos.

Neste sentido, pretende-se analisar as ações de responsabilidade social realizadas pela Universidade Federal com maior demanda de atendimentos de públicos da comunidade local, na perspectiva de seus colaboradores internos, pretende-se apreender o olhar desses

atores sobre estas ações, e se nas suas percepções estão presentes preceitos associados à responsabilidade social.

Assim, considerando-se que as ações de extensão constituem importantes ferramentas de intervenção socioambiental, que propiciam não só a concretização de objetivos institucionais, como podem agregar significativos benefícios à comunidade, esta pesquisa será focada nas unidades que se considera atender a demanda significativa da comunidade, as quais são: Clínica de Psicologia, Núcleo de Prática Jurídica da UFPA e Clínica de Odontologia.

Nestas unidades, as ações de extensão são direcionadas pelos servidores, por professores que orientam como os alunos devem atender a comunidade e por técnicos administrativos que operacionalizam o atendimento em si. Logo, a percepção destes atores auxiliará a entender como estas unidades cuidam de seus colaboradores internos e como são coordenadas e operacionalizadas as ações destinadas à comunidade.

A Clínica de Psicologia, o Núcleo de Prática Jurídica da UFPA e a Clínica de Odontologia foram escolhidos como foco desta pesquisa por constituírem como serviços de extensão mais antigos na UFPA, com frequência buscados pela comunidade. Pela consolidação desses serviços há o entendimento que os servidores vinculados ao mesmo, com suas experiências ao mediar a vivência dos alunos com os problemas da comunidade, os servidores dessas unidades podem ter mais proximidade com o tema da responsabilidade social. Ressalta-se que os Hospitais Universitários não foram inseridos neste estudo em virtude de suas gestões estarem gerenciadas pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSEHR) e não somente pela administração da UFPA.

Acredita-se que esta pesquisa é oportuna e trará uma importante contribuição para análise da responsabilidade social, na perspectiva de seus integrantes, contextualizada em uma conceituada Instituição de Ensino. Pois, observa-se que os benefícios da adoção de princípios de ética e sustentabilidade, são obtidos somente se esses princípios forem internalizados pelos participantes da organização e esse compartilhamento de valores positivos é indispensável para que responsabilidade social se consolida na forma de gestão.

Considerando as abordagens de Melo Neto e Froes (2001, 2011), Karkotli (20017), do Instituto Ethos e da ABNT NBR ISSO 26000 a responsabilidade social pode ser definida como o comportamento ético das organizações e instituições em suas intervenções na busca de seus objetivos e no relacionamento com suas partes interessadas, alinhado a realização de ações que contribuam para a inclusão e o desenvolvimento sustentável. Disto, compreende-se que a responsabilidade social exige mediar a busca das finalidades institucionais a resultados

socioambientais positivos, significa, mediar conflitos e operar mudanças culturais e estruturais no âmbito organizacional.

Desta forma esta pesquisa é importante por construir significativas discussões sobre responsabilidade social nas Clínicas de Psicologia e Odontologia Núcleo de Prática Jurídicas da UFPA, agregando sugestões gerenciais que podem colaborar para efetivar melhoria no relacionamento ético entre essas unidades e seus atores internos e externos e ampliar alcance socioambientais de suas intervenções.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Geral

a) Identificar as percepções de servidores da Clínica de Psicologia, da Clínica de Odontologia e do Núcleo de Prática Jurídica da UFPA, ao que se refere à responsabilidade social destas unidades.

1.3.2 Objetivos Específicos

a) Apresentar aspectos atualizados sobre os conceitos de responsabilidade social no setor público;

b) Descrever as ações atendimento a comunidade do entorno desenvolvidas pela Clínica de Psicologia, da Clínica de Odontologia e do Núcleo de Prática Jurídica da UFPA;

c) Verificar como as ações destinadas a comunidade são percebidas e avaliadas, pelos servidores que as realizam, de acordo com as dimensões da responsabilidade socioambiental.

1.4 Hipóteses

As hipóteses levantadas no início da construção deste trabalho foram:

a) Há percepção dos servidores das unidades pesquisadas sobre ações de capacitação, o desenvolvimento de habilidades e os cuidados à saúde propostas Política de Gestão de Pessoas da Universidade;

b) Os servidores reconhecem o envolvimento social de suas unidades e empenho no

alcance de objetivos institucionais;

c) Vivência por parte dos servidores de dificuldades de desenvolvimentos técnicos, inabilidades de convivência interpessoal, falta de identificação com o trabalho e os objetivos institucionais;

d) Baixa constatação entre os servidores práticas de sustentabilidade socioambiental, em suas unidades de lotação;

e) Fragilidade da imagem de responsabilidade social da organização diante seus colaboradores.

Ao término desta discussão, essas hipóteses são revisitadas e confrontadas com os resultados da pesquisa e o referencial teórico utilizado.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O conceito de responsabilidade social é amplo e complexo, engloba aspectos culturais, sociais, ambientais, econômicos e gerenciais, sintetizando valores e práticas que possam oferecer melhorias à coletividade e ao meio ambiente. É um conceito em processo de construção e mediante isto, para embasamento teórico desta pesquisa pretende-se aprofundar a conceituação de responsabilidade social e sua correlação com a gestão pública no contexto das universidades.

Desta forma, as referências apresentadas estão organizadas em três itens. O primeiro define o conceito de responsabilidade social, o segundo analisa a inserção da responsabilidade social na administração pública e, o terceiro e último debate sobre a responsabilidade social universitária.

2.1 Considerações gerais sobre responsabilidade Social

O debate sobre o conceito de responsabilidade social toma corpo num contexto econômico, que Santos (2011) descreve como a nova economia mundial, cujo sistema financeiro é dominado por investimentos em escala global, sistemas de produção flexíveis localizados em diversos locais, com redução de custos de transporte, acompanhado pela revolução das tecnologias de informação e comunicação. No aspecto político, estes processos econômicos vão exigir a desregulação das economias nacionais.

Para Santos (2011) a globalização constitui um processo complexo e conflituoso, pautado no estabelecimento de relações econômicas mundiais, nas quais as multinacionais emergem como protagonistas, tendo como base alterações de ordem políticas, sociais e culturais, religiosas e jurídicas. Assim, descrita como um fenômeno que:

[...] parece combinar a universalização e a eliminação de fronteiras nacionais, por um lado, o particularismo, a diversidade local, a identidade étnica e o regresso ao comunitarismo por outro. Além disso, interage de modo muito diversificado com outras transformações do sistema mundial que lhes são concomitantes, tais como aumentos dramáticos das desigualdades entre países ricos e pobres, e no interior de cada país, entre ricos e pobres, a sobrepopulação, a catástrofe ambiental, os conflitos étnicos, migração internacional massiva, a emergência de novos Estados e a falência ou implosão de outro, proliferação de guerra civil, o crime globalmente organizado, a democracia formal como uma condição política para a assistência internacional, etc. (SANTOS, 2011, p. 26).

Desta forma, a manutenção das relações produtivas a níveis globais vai ter como

retaguarda as reduções das funções do estado e defesa da “não intervenção” deste nas relações econômicas, por meio do neoliberalismo, para viabilizar a inserção subordinada dos países antes ditos “periféricos” no mercado mundial. Dessa forma, muitos dos direitos sociais foram transformados em serviços, e outros não passíveis de serem privatizados passaram a ser gerenciados por ações da sociedade civil organizada e por ações de empresas privadas. As características do neoliberalismo implicam que:

[...] as economias nacionais devem abrir-se ao mercado mundial e os preços domésticos devem tendencialmente adequar-se aos preços internacionais; deve ser dada prioridade a economia de exportação; as políticas monetárias e fiscais devem ser orientadas para a redução da inflação e da dívida pública e para a vigilância sobre a balança de pagamentos; os direitos a propriedade privada devem ser claros e invioláveis; o setor empresarial do Estado deve ser privatizado; a tomada de decisão privada, apoiada por preços estáveis, deve ditar os padrões nacionais de especialização; a mobilidade dos recursos, dos investimentos e dos lucros; a regulação do Estado deve ser mínima; deve reduzir-se o peso das políticas sociais no orçamento do Estado, reduzindo o montante das transferências sociais, minando a sua universalidade, e transformando-as em meras medidas compensatórias em relação aos estratos sociais inequivocamente vulnerabilizados pela atuação do mercado. (SANTOS, 2011, p. 29 - 30).

Sobre esse contexto, Melo Neto e Froes (2001) descrevem que o aumento de poder dos grupos transnacionais e as mudanças na localização das atividades produtivas propiciou maior concentração de renda, implicando em custos sociais com a perda da “ideologia de bem-estar coletiva”. Isso gerou uma lógica de racionalidade econômica que coloca a produção global acima do desenvolvimento local, enfraquecendo a função dos Estados Nacionais que perde espaço como grande gestor das políticas macroeconômicas. Esta lógica intensifica os problemas sociais ao concentrar renda e reduzir a capacidade de mobilização coletiva.

Segundo os mesmos autores, como as organizações precisam funcionar nesta racionalidade econômica e respondem a essa demanda enfatizando a prática da solidariedade empresarial, num contexto onde o Estado ainda é importante para a formulação e implementação de políticas sociais abrangentes, no entanto, não o único e mais importante gestor deste campo. Assim, as empresas colocam em prática de ações de filantropia empresarial, cujo o número crescente suscitou o aumento do investimento social e ferramentas divulgação e “marketing” social.

Melo Neto e Froes (2001) afirmam ainda que essas inquietações, novo perfil de consumidores consciente, e o crescimento de problemas sociais tem levado a iniciativa privada a se preocupar com sua imagem social e desenvolver ações, inicialmente de filantropia empresarial e, posteriormente, discutir as responsabilidades sociais e ambientais

de suas intervenções, a pensar em estratégias de gestão que possibilitasse a sua inserção no mercado com redução dos impactos na natureza e com benefícios sociais à coletividade. Portanto, consideram que essas mobilizações vão suscitar revisão dos instrumentos de regulação da ação das empresas com relação ao meio ambiente e utilização de trabalho digno, verifica-se que aplicar a responsabilidade social, além de estratégia marketing se colocou como uma “necessidade” de sobrevivência.

No entanto, a maior articulação dos povos em torno de temas socioambientais têm ampliado, a responsabilização de diversos atores com a preservação do planeta e busca da equidade social. Neste sentido, iniciativas em torno da responsabilidade socioambiental tornam-se mais frequentes, sejam na privada, nos setores públicos ou em organizações da sociedade civil.

Desta forma, a discussão sobre a responsabilidade social será aprofundada nesta sessão, que apresenta a discussão conceitual de responsabilidade social, a partir das perspectivas de autores que discutem o tema e formulações do Instituto Ethos de Responsabilidade Social e da ABNT NBR ISO 26000.

2.1.1 Conceitos sobre Práticas Socioambientais

O conceito de responsabilidade social demonstra estar em construção e vir se afirmando no decorrer dos anos, agregando uma série de fatores econômicos, culturais, políticos, sociais e ambientais. A seguir são expostas algumas definições sobre temas, as quais, se consideram pertinentes a este trabalho.

Veloso e Ashley (2005) vinculam o conceito de responsabilidade social às responsabilidades éticas, morais e sociais das organizações. Entendem as responsabilidades éticas como iniciativas, previstas ou não nas obrigações legais das organizações, que estão fundamentadas em seus valores e sintetizam a sua compreensão do que é justo e pode vir a contribuir com a coletividade.

De acordo com esta abordagem as diversidades culturais do processo de globalização implicam que os povos ampliem suas percepções sobre os direitos humanos e passem a exigir de forma mais efetiva que as organizações se comportem de forma ética, o que exige destas a incorporação de um novo ethos caracterizado pelo compromisso ético e moral com os públicos afetados (*stakeholders*), respeito e compromisso com a efetivação dos direitos humanos e intervenção social junto às comunidades.

Há, por tanto, a necessidade de equilibrar as responsabilidades econômicas,

ambientais e sociais, e que estes compromissos sejam conhecidos e incorporados pelos atores internos para que possam atingir os públicos externos.

Melo Neto e Froes (2001) situam a responsabilidade social mais amplamente que a vertente corporativa, considerando ações sistematizadas, efetivamente gerenciada, abrangendo além dos projetos de inclusão social, o relacionamento das organizações com uma diversidade de atores sociais:

A responsabilidade social busca estimular o desenvolvimento do cidadão e fomentar a cidadania individual e coletiva. Sua ética central é centrada no dever cívico... As ações de responsabilidade social são extensivas a todos que participam da vida da sociedade- indivíduos, governos, empresas, grupos sociais, movimentos sociais, igrejas, partidos políticos e outras instituições. (MELO NETO; FROES, 2001, p. 27).

Os autores consideram que a responsabilidade social é um conceito amplo e complexo que sincronizam valores (quais valores? São éticos? São conhecidos por seus públicos?), ações (foco, públicos beneficiados investimentos e resultados) e relações (capacidade de se comunicar com diversos atores). Assim, entendem como fatores que indicam valores e posturas de responsabilidade social: comprometimento com questões sociais e ambientais; incentivo ao voluntariado e ações solidárias; flexibilidade na relação com os colaboradores e interesse pela opinião e problemas destes, realização de ações e promoção e prevenção à saúde; incentivo a aquisição de conhecimento, contribuição para qualidade das comunidades e atuação de acordo com as legislações de forma íntegra.

Karkotli (2007) relata ser crescente as organizações que associam a seus objetivos a sensibilidade com seus clientes internos e externos, preocupação com qualidade dos seus serviços, “proteção e uso adequado do meio ambiente”, éticas nas relações com os trabalhadores, fornecedores e governos como indicadores de responsabilidade social. Então, avalia a importância destas práticas estarem associadas ao planejamento e mudanças culturais nas diversas organizações públicas e privadas.

O referido autor argumenta que as ações de responsabilidade social vão além das obrigações legais, e que se vinculam ao desenvolvimento sustentável, deve ser vista como um importante investimento ao contribuir com o desenvolvimento humano e social, mas que, pode ser um comportamento condicionado por fiscalizações ou pelo desejo de melhorar a imagem da organização mediante seus públicos. No entanto, não descarta o caráter de comprometimento social que o conceito denota as práticas organizacionais, ao defender que:

[...] numa visão geral responsabilidade social corporativa é toda e qualquer ação que possa contribuir para a qualidade de vida da sociedade, possibilitando que as organizações demonstrem toda sua preocupação por meio de significativos projetos sociais. (KARKOTLI, 2007, p. 44).

O conceito de responsabilidade social está vinculado às preocupações ambientais. Melo Neto e Froes (2011) relatam que as primeiras discussões ambientais definiram o Estado como principal agente responsável pela preservação da natureza. No final da década de 80, surgiu a concepção de sustentabilidade múltipla, de dimensão social, econômica, demográfica e ambiental.

Esta concepção é retrata a primeira vez no Relatório Brundtland, também conhecido como “Nosso Futuro Comum”, apresentado em 1978 a Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento da Organização das Nações Unidas (ONU), segundo o qual desenvolvimento sustentável deve buscar atender as necessidades do presente sem comprometer as necessidades das gerações futuras.

Ainda o Relatório Brundtland aponta diversas recomendações que coloca os problemas socioambientais no debate internacional, recomendando que diversos atores como governos, organizações intergovernamentais e não governamentais, empresas, comunidade científica adotem práticas em prol do desenvolvimento sustentável e voltem suas atenções aos impactos ambientais das atividades econômicas, a problemas com o crescimento populacional e ao enfrentamento da pobreza e desigualdades sociais. Sobre tudo, solicita o comprometimento econômico e político das nações com o desenvolvimento sustentável.

De acordo com Melo Neto e Froes (2011) a Agenda 21, em 1992, que introduziu a perspectiva ampla sobre desenvolvimento sustentável, com dimensão política e possibilidade de parcerias entre empresas e governos para o desenvolvimento de projetos sustentáveis.

Seguindo a linha cronológica apresentada pelos autores, em 1995, em eventos mundiais sobre a sustentabilidade foram debatidos indicadores econômicos, sociais, demográficos e ambientais para orientar a tomada de decisão sobre desenvolvimento sustentável, bem como sobre as responsabilidades dos governos, das empresas, das entidades e organizações da sociedade civil e, com isto, a inserção da dimensão institucional ao debate sobre desenvolvimento sustentável.

De acordo com Tomé Silva (2012) o conceito de desenvolvimento sustentável é desafiador, pois deve se afastar de concepções ilusórias, que o coloca como inalcançável e objeto de manipulação ideológica e ao mesmo tempo evitar a visões economicista que o vinculam somente ao crescimento econômico. Para o autor um conceito intermediário associa critérios de sustentabilidade social e ambiental a viabilidade econômica, que na prática requer mudanças reais nos padrões de consumo, nas estruturas sociais e revitalizações dos sistemas tecnológicos que ainda são desafios postos à humanidade.

Nesta perspectiva, em 1998 foi reconhecida a importância do trabalho digno e

igualdade de remuneração, introduziu-se a dimensão laboral às demais dimensões de responsabilidade social e sustentabilidade. Em 1999 surge a dimensão ética corporativa. No início dos anos 2000, atores com Greenpeace focam na responsabilidade da ação das empresas, no uso de tecnologias e produtos verdes e no associativismo como forma de reduzir danos ambientais e sociais (MELO NETO; FROES, 2011).

De acordo Melo Neto e Froes (2011) em contextos globais, elevados índices de pobreza e miséria, problemas ambientais como aquecimento global e preocupações com esgotamento de recursos naturais, verificou-se um maior interesse e necessidade de vários setores da sociedade se articularem em torno do desenvolvimento local e empreendimentos sociais sustentáveis, com ações efetivas, direcionadas por governos, empresas e sociedade. Dentre estas mudanças, os usos mais frequentes de tecnologias revolucionaram as relações de trabalho, no âmbito material e social, bem como auxiliaram na aproximação das relações das comunidades, no planejamento e flexibilidade de ações.

Melo Neto e Froes (2011) defendem que o novo conceito de responsabilidade socioambiental demonstra de forma explícita as preocupações com questões sociais e ambientais. No entanto, estas preocupações também se vinculam à busca pela sobrevivência econômica e financeira, ou seja, a sustentabilidade da organização.

Segundo os autores, além das bandeiras socioambientais e foco na própria sustentabilidade organizacional, surge uma perspectiva de responsabilidade socioambiental ampliada, de maior complexidade, que ampliam o foco das organizações e as principais características são:

- a) Adotar estratégia ambientais alinhadas às diretrizes sustentáveis internacionais;
- b) Gestão sustentável: implementação de práticas de sustentabilidade no resolutividade de problemas cotidianos;
- c) Visão estratégica de problemas econômicos e socioambientais, com busca de alternativas a curto, médio e longo prazo;
- d) Foco nos seus públicos interessados (*stakeholders*) e na forma como podem ser impactados pelas decisões.
- e) Política de transparência, envolvendo especialmente os que estão envolvidos na tomada de decisão e/ou são por elas afetados;
- f) Política de responsabilização dos stakeholders: auxiliar parceiros nos cumprimentos de obrigações econômicas e socioambientais, e desvinculando-se de parceiros que não honram eticamente seus compromissos;
- g) Esferas de governança ampliada;

- h) Gestão de riscos;
- i) Obediência a normas e diretrizes internacionais nas áreas econômica, política, social e ambiental;
- j) Adoção de objetivos sustentáveis;
- l) Implementação de sistemas de gestão ambiental, ética e social consonante com a legislação, normas internacionais e certificações;
- m) Divulgação de práticas socioambientais em relatórios sociais, econômicos, ambientais e de sustentabilidade;
- n) Compromisso com a defesa e promoção dos direitos humanos.

O último item “promoção e defesa dos direitos humanos”, na opinião dos autores constitui uma nova tendência e a dimensão mais importante do desenvolvimento da responsabilidade socioambiental. Assim, conceituam os direitos humanos como:

[...] princípios fundamentais que ao serem respeitados, promovidos e assegurados, por governos, empresas e sociedade civil, contribuem para uma vida melhor para todas as pessoas, uma vez que elas passam a ter assegurados os seus direitos e garantias individuais. Desta forma, sentem-se livres para expressar suas opiniões, usufruindo, inclusive, de serviços sociais essenciais (MELO NETO; FROES, 2011, p. 122).

Nesta perspectiva, as organizações podem incorporar esses princípios às suas gestões e assumir o compromisso com a promoção dos direitos humanos, desempenhando dois papéis:

- a) Quando atua como promotora e mediadora dos direitos humanos dentro de seus domínios, atingindo as partes interessadas de acordo com a leis vigentes e/ou amplia os direitos das partes afetados, indo além do prescrito pela legislação;
- b) Quando promovem os direitos humanos além de seus domínios, desenvolvendo ações externas envolvendo parceiros, sociedade e governos.

Uma síntese das concepções de Veloso e Ashley (2005), Melo Neto e Froes (2001; 2011) e Karkotli (2007) entende-se como responsabilidade social ações sociais, ambientais e com foco nos direitos humanos, pautadas em valores éticos, que podem ser desenvolvidas por diversos tipos de organizações, que visam ampliar a qualidade de vida das populações das partes afetadas pela organização, com reflexos positivos na sociedade e no meio ambiente. É uma forma de gestão que transforma os valores, as ações e relações da organização, tornando sua intervenção mais ética e humana.

Este trabalho entende a responsabilidade social como uma ferramenta de gestão, aplicável aos ambientes públicos e privados, que prevê o desenvolvimento de ações

sistematizadas que visam o bem-estar e qualidade de vida de seus públicos internos e externos, com impactos socioambientais positivos, alinhada aos seus objetivos, agregando benefícios ao desempenho institucional.

2.1.2 Concepções do Instituto Ethos e ABNT NBR ISO 26000

O Instituto Ethos de Responsabilidade Social desenvolve ferramentas de auto avaliação que possibilite o desenvolvimento de negócios sustentáveis e responsáveis, tendo como missão: “Mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade sustentável e justa” (ETHOS, 2016, p. 2).

Neste sentido, a concepção de responsabilidade defendida pelo Instituto Ethos (2016) perpassa pelo cumprimento de todas as obrigações legais da organização, indo além destas para atuar de forma voluntária no bem-estar da coletividade.

Na busca de envolver diversos públicos (pessoas, empresas, organizações do terceiro setor e públicas), o Instituto Ethos (2016) propõe, desde 2010, os Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis que visa não à identificação de práticas de responsabilidade social e sustentabilidade, mas, sobretudo, estimular sua implantação no âmbito das organizações. Estes indicadores se pautam na percepção da responsabilidade social integrada ao debate sobre sustentabilidade:

[...] a responsabilidade social é uma forma de gestão que deve estar presente em qualquer debate sobre sustentabilidade. Isso porque sustentabilidade e responsabilidade social são, em nossa opinião, conceitos interdependentes e não excludentes. Essa visão tem origem nas próprias reflexões que vimos fazendo como organização, buscando integrar os princípios e comportamentos da responsabilidade social com os objetivos para a sustentabilidade. Vivenciamos essas reflexões e buscamos essa integração (INSTITUTO ETHOS, 2016, p. 6).

Os Indicadores, elaborados pelo Instituto Ethos efetivam significativas contribuições à avaliação da responsabilidade social, principalmente em propor que os públicos afetados pelas decisões institucionais sejam considerados em suas gestões, e pautar a adoção de objetivos sociais e ambientais como parte fundamental da sustentabilidade econômica e política.

As ferramentas citadas buscam como orientação, a Norma Brasileira ABNT NBR ISO 26000 - Diretrizes sobre responsabilidade social (2010), que foi proposta pela Associação Brasileira de Normas Técnicas, pelo Comitê de Estudo Especial em Responsabilidade Social

(ABNT/CEE-111), cuja finalidade não é a certificação, mas sim orientação e diretrizes para adoção da responsabilidade social.

De acordo com o conteúdo desta Norma a inserção da responsabilidade social no terceiro setor e no setor público ocorre à medida que estas se reconhecem como atores que podem colaborar para a sustentabilidade e desenvolvimento da sociedade.

A nomenclatura terceiro setor engloba uma diversidade de entidades sociais de constituição privada, mas com finalidade de prestar serviços à coletividade. Na mesma ótica o setor público corresponde ao primeiro setor, enquanto que, as empresas por serem organizações privadas que visam a obtenção de lucros são identificadas como o segundo setor. (AVSI, 2011).

Esses setores estão mais conscientes sobre a necessidade e benefícios de adotar um comportamento socialmente responsável e de contribuir para o desenvolvimento sustentável. Por isso, a ISO 26000 define a responsabilidade social como:

Responsabilidade de uma organização pelos impactos de suas decisões e de atividades na sociedade e no meio ambiente, por meio de um comportamento ético e transparente que:

- contribua para o desenvolvimento sustentável, inclusive a saúde e bem estar da sociedade;
- leve em consideração as expectativas das partes interessadas;
- esteja em conformidade com a legislação aplicável e seja consistente com as normas internacionais de comportamento, e;
- esteja integrada em toda a organização e seja praticada em suas relações. (ABNT NBR ISO 26000, 2010, p. 4).

As diretrizes de responsabilidade apresentadas nesta Norma são:

- a) *Accountability* (prestação de contas e responsabilização pelas próprias decisões);
- b) Comportamento ético;
- c) Equidade de gênero e;
- d) Governança organizacional (sistema de decisões em prol dos objetivos da organização).

Assim, os princípios de responsabilidade social mencionados são:

- a) *Accountability*;
- b) Transparência;
- c) Comportamento ético;
- d) Respeito pelo interesse das partes interessadas;
- e) Respeito pelo Estado de Direito;
- f) Respeito pelas Normas Internacionais de Comportamento, e;

g) Respeito pelos direitos humanos.

A adoção dos princípios e diretrizes da ABNT NBR ISO 26000 podem contribuir para melhoria da gestão na organização, engajamento organizacional com as demandas sociais, fortalecimento da reputação com relação seus diversos públicos. Na gestão pública isto pode significar maior qualidade dos serviços ofertados e que a sociedade os acesse com maior frequência.

2.2 Responsabilidade Social na Administração Pública

No contexto brasileiro, percebe-se que a administração pública enfrenta diversos desafios, se por um lado emergem movimentos que visam ampliar a democratização e alcance das políticas públicas, os programas de governos adotam medidas de redução das funções do Estado e desmonte dos serviços públicos. Neste sentido, a busca para justificar sua importância, ampliam os debates sobre quais seriam as melhores metodologias para aumentar a efetividade dos serviços públicos.

Diante isto, a responsabilidade socioambiental terá maior aplicabilidade ao contexto público, tanto em busca desses anseios como atender as demandas da sociedade que exigem posturas éticas as instâncias. A aplicabilidade dos atributos e ferramentas de responsabilidade socioambiental será discutida neste item.

Assim, a presente seção dispõe sobre as mudanças no âmbito da gestão pública, que motivam a inserção de debates sobre a responsabilidade social na esfera pública, a importância da sustentabilidade para implantação de práticas de responsabilidade socioambiental na gestão pública e o conceito de responsabilidade social defendido pela Agenda Ambiental Pública (A3P).

2.2.1 Novos Compromissos Sociais

A inserção de princípios e práticas de responsabilidade social no setor público se contextualizam num processo mundial de discussão sobre desenvolvimento sustentável, quando a sociedade espera boas práticas e comportamento ético das organizações, ao mesmo tempo, que acompanha inovações no âmbito da administração pública em busca de ampliar o alcance e resultados de suas ações, por meio de uma maior e participação social.

Para a compreensão deste processo é importante retomar o processo de evolução da

administração pública. Neste aspecto, Oliveira (2013) expõe que a administração pública tem gênese no patrimonialismo, como forma de dominação tradicional associada à cessão de terras, que evolui com economia monetária para o modelo burocrático, com princípios de dominação racional-legal.

Esta evolução é representada por Weber (2004) que descreve o surgimento e desenvolvimento das organizações sociais e do Estado com base no conceito de dominação, entendida como situação em que o “dominador” influencia o comportamento do “dominado” ou “dominados”, ao ponto de as ações destes ocorram “como se dominados tivessem feito do próprio conteúdo do mandato a máxima das suas ações” (WEBER, 2004, p. 191). Este conceito se aplica à administração porque, segundo o autor, toda administração requer que o poder esteja atribuído a alguém, ou seja, depende de alguma forma de dominação.

Para Weber (2004) a dominação burocrática se diferencia da dominação tradicional, pautada nos costumes, por basear-se, em conteúdo de mando racional, com distribuição de atividades regulamentadas, noções de deveres e meios coercitivos, planejamento das ações e emprego de pessoas qualificadas, adequadamente preparadas ao funcionamento da administração.

Oliveira (2013) descreve que a aplicabilidade do modelo burocrático teve sua importância para ordenadamente do Estado, contudo no decorrer dos anos a rigidez com que foi aplicado nas instituições e organizações passou a distanciá-lo da forma como foi concebido, tornado esse modo de gestão alvo de críticas, fazendo com que a burocracia comumente fosse associada a morosidade do Estado. Por isso, nesse processo evolutivo de modelos gerenciais, surge a partir de 1980 o modelo gerencial da administração pública, com ênfase nos resultados. Essas evoluções técnicas, contudo, não superaram aspectos culturais anteriores e não romperam com autoritarismo.

Mediante estas dificuldades, o autor propõe como alternativa ao modelo gerencial que ainda é permeado de resquícios do patrimonialismo, a gestão societal da administração pública, a qual visando o desenvolvimento organizacional e social, caracteriza-se, pela concepção participativa e democrática associada à noção de gestão societal.

A gestão societal, de caráter dialógico e comprometida com o entendimento, apresenta-se como uma alternativa gestão estratégica, de natureza monológica e comprometida com o êxito. Em contextos específicos, onde somente a combinação de esforços é capaz de oferecer respostas a problemas complexo, a gestão social mostra-se mais útil e efetiva que a gestão estratégica [...] (OLIVEIRA, 2013, p.28).

Nesta perspectiva, percebe-se um processo de mudança na gestão pública que enseja

a abertura a gerenciar seus serviços por meio de diálogo mais próximo da sociedade, favorecendo a inclusão social e a democratização interna.

A ABNT NBR ISO 26000 (2010), ao relacionar a responsabilidade social à colaboração das organizações para a promoção do desenvolvimento sustentável, afirma que as práticas de responsabilidade social não podem substituir as funções essenciais do Estado de gestor de políticas públicas. Porém, a incorporação da responsabilidade social no setor público pode colaborar para melhorar o desempenho institucional, para divulgação de suas políticas, decisões e ações de cunho essencial. Além disto, os governos podem colaborar para que outras organizações atuem de forma socialmente responsável.

Melazzo (2010) defende que conceito de políticas públicas possui vários significados, os quais resumem como: processos sobre a intervenção estatal na realidade social; espaço de conflitos de interesse, lutas e conquistas de direitos; resultados de interesses e participação coletiva; intervenção do Estado com intenção de defender interesses de determinados grupos. Sintetizando, define políticas públicas como uma forma de efetivação de direitos sociais, conciliando interesses de diferentes segmentos sociais:

[...] políticas públicas são conjunto de decisões e ações destinadas a resolução de problemas políticos, envolvendo procedimentos formais, informais e técnicos que expressam relações de poder e que se destinam a resolução de conflitos quanto a direitos de segmentos sociais ou como espaço em que são disputados diferentes concepções e formulações a respeito de direitos sociais, bem como sua extensão a diferentes segmentos sociais. (MELAZZO, 2012, p. 19).

Desta percepção, entende-se que o Estado não é único ator envolvido no contexto das políticas públicas, mas constitui o principal agente para regulamentar e atuar como gestor de direitos como o principal responsável pelo do direcionamento das políticas públicas. Portanto, considerando as atribuições democráticas do Estado, o comportamento ético e responsável torna-se elemento importante para a efetivação de suas finalidades de estender o alcance das políticas públicas.

A esta reflexão, acrescentam-se a percepção de que a intervenção do Estado como ente fiscalizador e motivador é essencial para a disseminação dos valores de responsabilidade social entre a coletividade e a de que a adoção da responsabilidade social no setor público tem impactos positivos nos resultados dos serviços públicos.

Domingos (2008) analisa a Responsabilidade Social Organizacional no setor público, enfocando os conceitos de níveis de confiança e capital social, reconhecidos por seus integrantes internos.

A autora entende a responsabilidade social organizacional como:

[...] um, instrumento que direciona as organizações numa interação ética com os seus públicos ou stakeholders. Alinhadas com práticas socialmente sustentáveis, organizações cidadãs devem ter cuidados com os recursos sociais e ambientais, respeito para com a diversidade e promover a solidariedade entre os seus membros. (DOMINGOS, 2008, p. 2).

Neste processo de aproximação e a integração ética com os diversos públicos, autora sugere a consistência da Responsabilidade Social Organizacional ocorre quando esta imagem é compartilhada por seu público interno e externo.

Assim, indica a importância do cuidado simultâneo entre público interno e externo, enfatizando que os projetos coletivos dispõem de maior efetividade quando conjuga as aspirações individuais dos sujeitos. “Nesta perspectiva, entendemos que o comportamento ético estabelecido nas diretrizes da RSO só se torna consistente na medida em que passa a ser compartilhado internamente pelos membros da organização [...]” (DOMINGOS, 2008, p. 4).

Disso, abstrai-se que a adoção da responsabilidade nas organizações e instituições públicas requer um conjunto de mudanças no pensamento de seus membros (gestores, servidores e demais colaboradores), de adoção de valores culturais éticos, de compromisso com as novas diretrizes abrangendo o bem-estar da coletividade e a sustentabilidade para que então se tenham práticas efetivas de responsabilidade socioambiental.

Neste sentido, um dos temas que está sendo pauta com frequência no âmbito da gestão pública é a sustentabilidade, pois mediante nossos compromissos socioambientais, organizações e instituições públicas precisam se voltar para a gestão responsável de seus recursos, para o envolvimento na inclusão social e na democratização de suas políticas. Para tanto, é importante discutir as dimensões da sustentabilidade.

2.2.2 Dimensões da Sustentabilidade

A sustentabilidade abrange aspectos ambientais, econômicos e sociais e culturais. Trata-se de um conceito em construção, com finalidade de garantir a vida de gerações futuras, por meio do uso responsável de recursos ambientais e econômicos e preservação de recursos sociais e culturais. Seus principais desafios são: a) o desenvolvimento econômico mundial sem esgotamento dos recursos naturais; b) resgatar e/ou preservar identidade cultural dos povos, cada vez mais dissolvidas mediante os processos de globalização; c) a promoção do desenvolvimento social, vinculado ao desenvolvimento econômico e cultural, com vista a garantir a dignidade humana. (AVSI, 2013, p. 13)

O Instituto de Pesquisa e Estatística Aplica - IPEA (2010) apresenta diferentes

abordagens acerca da sustentabilidade: 1) discussões sobre dimensões social, ecológica, ambiental, econômica, cultural, política nacional e política internacional, além da vinculação ao desenvolvimento da humanidade e suas necessidades; 2) conceito valorização ambiental, isto é, reais custos das atividades econômicas quando se pensa no seu impacto ambiental e opção por métodos substitutivos; 3) aplicabilidade prática da sustentabilidade e mensuração por meio de indicadores. Estas visões são sintetizadas em estágios da sustentabilidade:

No primeiro estágio, que se refere ao conceito de desenvolvimento sustentável, ainda há espaço acadêmico para discussão e aprimoramento teórico da terminologia, os quais devem contemplar os ativos naturais como o centro do desenvolvimento, invertendo-se os papéis que a natureza deve desempenhar na manutenção da vida na Terra, isto é, mudar a visão antropocêntrica para uma visão biocêntrica/ecocêntrica. No segundo estágio, o qual se refere às ferramentas para mensurar a sustentabilidade, estão incluídas as contribuições interdisciplinares das Ciências Econômicas, da Biologia, da Ecologia, das engenharias etc., no sentido de se desenvolverem métodos de valorização ambiental integrada que possibilitem estimar o desenvolvimento sustentável.

O terceiro estágio se refere a criação e apresentação de indicadores, constituindo-se no modo pelo qual a sociedade tem conhecimento dos efeitos sobre a biodiversidade das escolhas de critérios, ações, políticas e projetos de desenvolvimento sustentável. (IPEA, 2010, p. 41-42).

Elias e Oliveira (2013), ao analisarem a sustentabilidade organizacional de empresas do setor Mineral no Estado do Pará, afirmam que as organizações ao se utilizarem de recursos naturais (água, energias, matérias-primas) e sociais (habilidade humanas) e infraestruturas precisam mudar seus valores e agregarem às suas intervenções a minimização de danos ambientais.

Adaptando as formulações de Seiffert (2007), os autores demonstram que a sustentabilidade organizacional se baseia num tripé composto dos eixos: ambiental, econômico e social: O eixo ambiental visa o cuidado com o planeta por meio da proteção ambiental, uso responsável de recursos naturais, gestão dos resíduos e gestão de risco; o eixo social preocupa-se com a dignidade humana e abarca direitos humanos e trabalhistas, envolvimento com a comunidade, transparência e comportamento ético; e o eixo econômico relaciona-se à prosperidade, isto é, a resultados econômicos, relação partes interessadas (acionistas, clientes e fornecedores) e competitividade (ELIAS; OLIVEIRA, 2013, p. 47).

Estes aspectos também são considerados na sustentabilidade aplicada ao setor público, pois, ainda que, este setor não funcione na ótica do lucro e da competitividade, ele movimenta recursos, contrata serviços, ou seja, está inserido em atividades econômicas e possui ação passível de causar danos ao meio ambiente e à sociedade, e deve observar princípios de sustentabilidade na sua estrutura de funcionamento e atuar como agente

fiscalizador e mobilizador para que outros atores sociais atuem de forma sustentável.

A sustentabilidade econômica, social e ambiental é um dos grandes desafios da humanidade e exige ação do poder público para que seja possível garantir a inserção da variável socioambiental no processo decisório, particularmente, na formulação de políticas públicas. (BRASIL. Ministério do Meio Ambiente - A3P, 2009, p.13).

Compreende-se que como formulador e executor de políticas públicas o setor público é um dos principais responsável para busca deste tripé de sustentabilidade, pois está entre suas atribuições regular as responsabilidades ambientais dos outros setores sociais, a promoção de direitos por meio da universalização das políticas públicas e garantir a qualidade de vida e manutenção da identidade cultural de seus povos. Para o Estado Brasileiro este é um desafio enorme, posto o contexto de crise financeira, instabilidade política e debilidade institucional dos últimos anos.

Ainda com imensas dificuldades instituições públicas de diferentes focos de atuação estão adotando ações de sustentabilidade. Trata-se de um processo gradual que requer mudanças institucionais, culturais e gerenciais que não ocorrerão de forma simples.

Neste sentido, no próximo tópico, apresentam - se os objetivos, a Agenda Ambiental da Administração Pública (A3P), Programa do Estado Brasileiro que visa a implantação da responsabilidade socioambiental e que significa um avanço significativo para a busca da sustentabilidade no setor público.

2.2.3 Responsabilidade Socioambiental: Contribuições da A3P

Ciente das mudanças na postura da sociedade com relação ao Estado e evolução no âmbito da gestão pública, o governo brasileiro propõe em 1999 a Agenda Ambiental da Administração Pública, a A3P, que foi transformada em Programa em 2001, passando a integrar em 2007 o Departamento de Cidadania e Responsabilidade Socioambiental (DCRS) da Secretária de Articulação Institucional e Cidadania Ambiental (SAIC).

A A3P é um Programa que tem como finalidade inserir princípios de Responsabilidade Socioambiental (RSA) e Sustentabilidade na Administração Pública que propõem mudanças que vão desde a estrutura de aquisições, capacitações de servidores e melhorias no ambiente de trabalho.

Segundo a A3P, as motivações para que administração pública integre em suas práticas a Responsabilidade Socioambiental são:

- a) Contextos globais nos quais é predominante padrões de produção e consumo insustentáveis;
- b) Anseios da sociedade pelo comportamento ético das organizações;
- c) Participação do Estado na Economia, como grande consumidor de recursos naturais, produtos e serviços que podem impactar negativamente o meio ambiente;
- d) Função do Estado como o principal interlocutor junto à sociedade para mobilizar e envolver parceiros para práticas de sustentabilidade.

A3P reconhece que, na administração pública, não é viável um conceito único de responsabilidade social. Todavia, apresenta um conceito síntese de responsabilidade socioambiental que pode ser adotada por diversos tipos de organização.

A responsabilidade socioambiental é um processo contínuo e progressivo de desenvolvimento de competências cidadãs, com a assunção de responsabilidades sobre questões sociais e ambientais relacionadas a todos públicos com os quais a entidade interage: trabalhadores, consumidores, governo, empresas, investidores e acionistas, organizações da sociedade civil, mercado e concorrentes, comunidade e próprio meio ambiente (BRASIL. Ministério do Meio Ambiente- A3P. p.27, 2009).

Os cinco eixos temáticos da A3P são:

- a) Uso Racional dos recursos naturais;
- b) Gestão Adequada dos resíduos gerados;
- c) Qualidade de vida no ambiente de trabalho;
- d) Sensibilização e capacitação dos servidores;
- e) Licitações sustentáveis, que priorizem aquisição de produtos e serviços que considerem sustentabilidade ambiental, social e econômica em todo seu processo de produção.

De acordo com estas informações do Ministério do Meio Ambiente- A3P (2009) o Programa tem como diferencial despertar os atores no âmbito da gestão pública sobre possíveis impactos ambientais gerados no exercício de suas atividades, e propor alternativas viáveis para reduzi-los a partir da revisão de práticas internas e adoção de novos comportamento na esfera social (qualidade vida no ambiente de trabalho e melhorias na sociedade visando gerações futuras) e ambientais (redução de danos e disseminação de valores de respeito ao meio ambiente).

Acredita-se que com concepção de responsabilidade socioambiental a A3P é importante instrumento que possibilita à administração pública a adoção de práticas de sustentabilidade, de promoção da qualidade de vida e cidadania, e as discussões de posturas éticas, além da revisão da relação com seus colaboradores, com base na humanização e

participação.

Com estas formulações, verifica-se que a responsabilidade social se torna cada vez mais presente nas Instituições de Ensino Superior e demais organizações públicas, logo o olhar dos integrantes desses espaços sobre as imagens construídas de responsabilidade social podem contribuir para analisar a sua consolidação e facilitar sua participação no desenvolvimento social e sustentável.

2.3 Compromisso da Universidade com a Sociedade e o Desenvolvimento Sustentável

Nesta seção, discute-se, de forma geral, sobre a responsabilidade social universitária, com ênfase no caráter público do ensino e seu papel na formação cidadã dos sujeitos e contribuição da universidade para o desenvolvimento da sociedade e efetividade da sustentabilidade.

Chaui (2003) define a universidade como instituição social por ter suas atribuições voltadas a sociedade, agregar diversidades de opiniões, dispor de reconhecimento e legitimidade pública, assim, como constituição autônoma perante outras instituições sociais, viabilizada no Estado republicano e democrático. Esta percepção, localiza a educação como um direito e, neste sentido, a autora crítica as reformas do Estado neoliberal, que classificam as universidades como organizações, que focada em objetivos particulares, tratam a educação como um serviço, gerenciado na ótica da produtividade.

A universidade é uma instituição social e como tal exprime de maneira determinada a maneira e a estrutura e o modo de funcionamento da sociedade como um todo. Tanto é assim que vemos no interior da intuição universitária a presença de opiniões, atitudes e projetos conflitantes que exprimem divisões e contradições da sociedade. Essa relação interna e expressiva entre universidade e sociedade é o que explica, aliás, o fato de que, desde o seu surgimento, a universidade pública sempre foi uma instituição social, isto é, uma ação social, uma prática social fundada no reconhecimento público de sua legitimidade e suas atribuições, num princípio de diferenciação, que lhe confere autonomia perante outras instituições sociais, e estruturada por ordenamentos, regras, normas e valores de reconhecimento e legitimidade internos a ela [...] (CHAUI, 2003, p. 5).

Como instituição social que efetiva o direito à educação superior a universidade possui grandes responsabilidades intrínsecas perante a sociedade, com a construção da democracia, do conhecimento autônomo que responda aos anseios sociais.

A finalidade das universidades, de acordo com Calderón (2006) consiste na produção e transmissão de conhecimentos, como síntese do ensino, da pesquisa e da extensão. E a construção do conhecimento está intrinsecamente relacionada com a realidade social, que

requer respostas à problemáticas variadas. Portanto, a discussão sobre a Responsabilidade social na universidade pública adquire significativa importância ao levantar questões referente como a difusão do ensino responde aos problemas da sociedade que é mantenedora desta instituição.

Ribeiro (2013) afirma que as universidades brasileiras nasceram com a finalidade de possibilitar a formação profissional das classes dirigentes e de professores para os ensinos secundário e superior, com características eminentemente elitistas. Porém, menciona que a partir de 1960, o ensino superior, no país, passa por diversas reformas, que em virtude de pressões sociais, adquirindo significativa expansão e suscitando maiores discussões acerca da qualidade da educação superior.

Às reflexões sobre a qualidade da educação superior, somam-se os questionamentos sobre o papel social das Universidades. Segundo Calderón (2006) a Responsabilidade Social Universitária surge a partir de tendências de marketing de instituições de ensino privado, da expansão da responsabilidade social empresarial e no terceiro setor.

Portanto, mesmo estando inserido na agenda pública educacional como uma das dimensões proposta pelo Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (SINAES), o tema da responsabilidade social universitária ainda enfrenta resistências no contexto da universidade pública, principalmente porque alguns setores a concebem como um conceito privado que não se aplicaria ao contexto público.

O mesmo autor descreve que o conceito de responsabilidade social universitária passou por mudanças, quando comparado às formulações iniciadas na década de 60, resultantes da crise do Estado de bem-estar social, fim da guerra fria, hegemonia do neoliberalismo, avanço da globalização e estabelecimento da era da informação.

De acordo com esta abordagem, o novo conceito de responsabilidade social universitária incorpora as discussões sobre o papel das universidades no processo de transformação da realidade social e suas contribuições para o desenvolvimento humano, tendo como princípio a noção de desenvolvimento que vá além do crescimento econômico e promova a redução das desigualdades sociais.

Para Calderon (2006) é fundamental estabelecer um pacto entre a universidade pública e a sociedade, com base na responsabilidade social e na agregação de valores éticos. Este contrato social deve apresentar três eixos: a) Responsabilidade social da ciência; b) Formação cidadã e democrática dos estudantes; c) contribuição para o desenvolvimento, em especial, por meio da formação acadêmica e cidadã.

Nesta perspectiva, a responsabilidade social deve refletir-se tanto no ensino, nos

valores, nas atividades extensão, como na própria estrutura organizacional da Universidade: “Diante desse cenário, o conceito de RSU nos ajuda a refletir sobre a universidade, sua engenharia institucional, suas atividades acadêmicas e principalmente, sua estrutura gerencial, a mesma que permite o funcionamento da universidade como um todo”. (CALDERON, 2006, p. 15).

Por fim, o autor enfatiza a importância de haver consonância entre a ética, a responsabilidade social em sala de aula e as práticas institucionais:

Da mesma forma, podemos questionar, de que adianta ensinar o respeito aos direitos das pessoas com necessidades especiais, se as universidades não desenvolvem ações de inclusão social, que começam pela adaptação da infraestrutura para as cadeiras de rodas? Ou ainda ensinar a luta contra o racismo, se ainda há resistências ainda veladas para contratação de professores ou professoras negras? Ou ainda pregar o respeito aos idosos se a universidade não possui uma política institucional de respeito e valorização de seus professores e funcionários idosos? (CALDERON, 2006, p. 16).

Na mesma linha, Ribeiro (2013) descreve que a responsabilidade social é um conceito social e politicamente construído, vinculado a inserção da universidade em contextos locais, nacionais globais, com a seguinte tese: “A responsabilidade social universitária representa as obrigações da universidade para com a sociedade, com o objetivo de promover o desenvolvimento em suas múltiplas dimensões: social, cultural, ambiental e econômica” (RIBEIRO, 2013, p. 25).

Para a autora a análise da responsabilidade social na universidade deve estar aliada a compreensão de que a educação é um bem público, pois em sua concepção, a responsabilidade social universitária enfrenta tensões, haja vista, que há pressões do mercado para que a universidade foque na qualidade e na oferta de ensino como prestação de serviço, mercadoria e como fundamento para a produção de novas tecnologias e competitividade, em contraposição com o projeto de sociedade da universidade que envolve a educação cidadã conduzida de forma ética, a responsabilidade ética da ciência, a gestão democrática e o compromisso com sociedade e públicos aos quais influencia.

Disto Ribeiro (2006) considera que não há elaborações conclusivas acerca da responsabilidade social universitária, por ser um conceito em construção que perpassa pela qualidade do ensino e pelo compromisso social da Universidade que, no entanto, é tema fundamental para discutir as contribuições da universidade para desenvolvimento em todas as suas dimensões e a educação superior como bem público, indispensável a formação ética e cidadã.

Lohn (2011) descreve os indicadores de responsabilidade social no âmbito das

Instituições de Ensino Superior, enfocando o papel destas “como agentes sociais” no desenvolvimento social, local e sustentável, pela integração da sociedade, meio, ambiente e economia. Por tanto, defende que:

A educação superior tem dado ampla prova de sua viabilidade e habilidade da educação para introduzir mudanças e progressos da sociedade, mas ainda para atender necessidades sociais e promover solidariedade e igualdade, deve exercer o rigor de sua responsabilidade social, no promover, gerar e difundir conhecimentos, principalmente no tange à sua atividade na comunidade. (LOHN, 2001, p. 111).

Nesta abordagem um dos aspectos defendidos pela autora acima como concernentes à responsabilidade social é postura parceira e corresponsável pelo desenvolvimento sustentável, planejamento fundado em bases de participação com a escuta de interesses diferentes, com atenção especial aos seus diferentes públicos, conhecidos como stakeholders, que são direta ou indiretamente afetados pelas ações das organizações. Sobre este último aspecto, propõe parcerias, ou alianças intersetoriais para efetivar os indicadores de responsabilidade social, envolvendo Estado, empresas e sociedade civil.

Santos (2010) discute que as Reformas da Educação na década de 90 introduziram um modelo de gestão da educação, apoiado no discurso da participação e descentralização, que impõe critérios de avaliação e qualidade total, parcerias com esferas privadas que desobriga do Estado de gerenciar a educação enquanto política pública. Nestes moldes as avaliações são descontinuadas, as relações de coordenação são verticalizadas. Esses aspectos indicam a necessidade de superação da vertente mercantilizada, para se pensar em construções de parceria que de fato fortaleça a educação pública.

Não somos contra as parcerias se elas decorrerem de decisões de seus próprios interessados a partir de suas escolhas, trazendo benefícios efetivos sem querer substituir a presença estatal. Mas, se essas parcerias forem direcionadas ao fortalecimento das ações das instituições públicas para que o Estado possa se desobrigar de suas responsabilidades de garantias de direitos básicos, como saúde, educação, habitação, saneamento etc, como parece ser o caso da indução por parte dos programas decorrentes das reformas dos anos de 1990 até os dias atuais, nosso posicionamento é de luta para que elas não aconteçam, especialmente na educação pública, considerando desde a educação básica até a educação superior. (SANTOS, 2010, p. 37).

Estas orientações são pertinentes, pois, acredita-se que o debate da responsabilidade social universitária em instituições públicas deve estar associado à busca de qualidade e humanização da gestão que possibilite ampliar o alcance da educação enquanto política pública.

Por fim, acredita-se, que a própria função da universidade oferecer educação de

forma universal, de produzir conhecimentos relevantes à sociedade e fazer ciência com bases éticas, bem como, seu papel no desenvolvimento da sociedade torna cada vez mais relevante o tema da responsabilidade social universitária, em especial relacionado a uma sociedade que enfrenta grandes desafios e demanda cada vez maior de funcionamento efetivo e articulado das instituições e maior o comprometimento com a sustentabilidade.

3 METODOLOGIA

O referido estudo se localiza no âmbito das ciências sociais aplicadas, constituindo-se como pesquisa em gestão pública, visando uma análise de valores e práticas de responsabilidade social no setor público. A seguir, apresenta-se o esquema metodológico que orientou o planejamento do trabalho.

3.1 Quanto à Abordagem da Pesquisa

Utilizou-se qualitativa, com enfoque na compreensão das interações subjetivas dos sujeitos com o contexto no qual se encontram inseridos, posto que a opção pela pesquisa qualitativa “[...] considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números [...]” (TEIXEIRA et al., 2008, p. 47).

Neste sentido, o foco da pesquisa, de acordo com esta abordagem foi as percepções e da compreensão dos colaboradores internos das Unidades da UFPA, que ofertam serviços à comunidade do entorno, com relação a gestão e responsabilidade social. A importância que se atribui ao "olhar" destes -atores sociais fundamenta-se na concepção de que a pesquisa qualitativa “[...] trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes...pois o ser humano se distingue não só por agir, mas por pensar sobre o que faz e interpretar suas ações [...]” (MINAYO, 2009, p. 21).

3.2 Quanto a Procedimentos Técnicos

Aqui estão listados os procedimentos empregados na construção da pesquisa, no intuito descrever os caminhos percorrido metodologicamente para a obtenção dos resultados da pesquisa.

3.2.1 Pesquisa Bibliográfica

A pesquisa proposta é constituída de estudo teórico e conceitual, com finalidade de revisar produções teóricas relevantes sobre a correlação gestão pública e responsabilidade social, para orientar a interpretação dos dados a serem reunidos no decorrer da pesquisa. Sobre a importância dos conhecimentos teóricos na construção do conhecimento, Minayo

(2009, p. 19) defende:

Desta forma, o domínio da teoria fundamenta nosso caminho do pensamento e da prática teórica além de constituir o plano interpretativo para nossas investigações de pesquisa, seja para desenvolvê-las, ou para, a partir delas, propor um novo discurso. Uma pesquisa sem teoria corre o risco de ser uma simples opinião pessoal sobre a realidade observada.

Assim, o estudo teórico conceitual se constitui de levantamentos, resumos e interpretação de bibliografias relacionadas ao tema, obtidos por meio de consulta a livros, artigos científicos, trabalhos acadêmicos, que abordem as interconexões entre gestão e responsabilidade social, instituições de educação superior de ensino, organizações públicas e desenvolvimento de recursos humanos ou contribua para elucidação em particular de cada categoria refletida na pesquisa.

3.2.2 Levantamento Documental

A fim de auxiliar a análise das informações obtidas com os atores institucionais, dados secundários foram colhidos com levantamento documental, com fontes em documentos institucionais de caráter público, como planos, relatórios e outros. Segundo Teixeira et al. (2008), esse procedimento técnico de coleta de dado reúne materiais de acordo com os objetivos da pesquisa e podem adquirir valor científico.

3.2.3 Pesquisa de Campo

Realizou-se trabalho de campo, com a finalidade de correlacionar e contrapor fenômenos existentes no contexto organizacional a conceitos referentes a gestão pública e responsabilidade social, nos dias: 27 e 28 de abril de 2017; 01, 06 a 08, 21, 27 e 28 de junho de 2017; 12 a 13 de julho de 2017.

Minayo (2009, p. 61) propõe que a pesquisa de campo amplia a relação do pesquisador com os atores e problemas estudados.

O trabalho de campo permite a aproximação do pesquisador com a realidade sobre a qual formulou uma pergunta, mas também estabelece uma interação com os “atores” que conformam a realidade e, assim, constrói um conhecimento empírico, importantíssimos para quem faz pesquisa social (MINAYO, 2009.p.61).

A seguir detalha-se o desenvolvimento da pesquisa de campo e a coleta de dados.

3.2.3 Universo de Pesquisa

A pesquisa de campo ocorreu nas principais unidades da UFPA que disponibilizam os serviços que atendem a comunidade, localizadas na Cidade Universitária Prof. José da Silveira Netto: Núcleo de Prática Jurídica da UFPA, da Clínica de Psicologia e da Clínica de Odontologia. O universo da pesquisa população alvo da pesquisa foi constituída pelos servidores dessas Unidades, pois serem os atores que reuniram as características necessárias para fornecer informações ao problema de pesquisa.

Entende-se que estes servidores ao operacionalizar os serviços com fins de atender a comunidade local, possuem uma maior integração nas ações sociais promovidas pelo UFPA. Por tanto, as suas percepções são significativas para compreender a responsabilidade social no contexto destas unidades.

De acordo com informações obtidas com essas unidades e o site da instituição, o quantitativo de servidores por unidade é expresso na Tabela 4:

Tabela 4 - Número de servidores por unidade pesquisada.

<i>Unidades pesquisadas</i>	<i>Quantitativo de servidores</i>
<i>Clínica de Odontologia</i>	18
<i>Clínica de Psicologia</i>	16
<i>Núcleo e Práticas Jurídicas</i>	11
<i>TOTAL</i>	45

Fonte: Entrevistado Serviços 1 (2017), Entrevistado Serviços 2 (2017), Entrevistado Serviço 3 (2017) UFPA (2017)

Os 44 servidores lotados nessas unidades corresponde a 1,15% do total de 5172 dos servidores efetivos da UFPA e, ainda que representem numericamente uma pequena proporção do coletivo de servidores desta Universidade, estes profissionais são atores estratégicos ao que refere à responsabilidade socioambiental no Campus Belém, pois orientam a integração dos acadêmicos com a comunidade local, atuando na formação profissional, ética e cidadã desses alunos, intervendo com ações com foco no bem-estar da coletividade.

Nesta perspectiva os critérios para participação na pesquisa são: 1) Ser servidor da UFPA; 2) Exercer suas atividades na Cidade Universitária Prof. José da Silveira Netto; 3) Compôr a equipe de trabalho de uma das unidades citadas acima; 4) Concordar em colaborar com a pesquisa.

Os critérios de inclusão, tiveram a finalidade abranger na população-alvo colaboradores que atuam com ações mais prováveis de serem caracterizadas segundo os conceitos de responsabilidade social, a fim de viabilizar a abordagem qualitativa.

3.2.4 Instrumental de Pesquisa: Contribuição do Instituto Ethos de Responsabilidade Social

Utilizou-se como instrumental de coleta de dados um questionário, com questões abertas, com finalidade de orientar as entrevistas para obter dados subjetivos, possibilitando analisar os discursos, com foco a oralidade e nas percepções que permeiam as falas dos sujeitos envolvidos.

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social é uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), fundada em 1998 que produz conhecimentos e ferramentas para apoiar empresas a auto avaliar e fortalecer práticas de gestão com foco na responsabilidade social (INSTITUTO ETHOS, 2017).

Embora o Instituto Ethos destine orientações ao contexto corporativo, sua proposta de análise pode ser adaptada a outros ambientes como organizações do terceiro setor e instituições públicas. Além de ser referência no Brasil nas discussões sobre responsabilidade social, o instituto Ethos fortalece a reflexão sobre conceitos, empregados com frequência nas novas formulações sobre gestão pública como governança e gestão ambiental.

Neste sentido, as quatro dimensões abordadas nos Indicadores Ethos de Responsabilidade Social (2016) foram consultadas para fundamentar a elaboração do instrumental para coleta de dados desta pesquisa, as quais são: dimensão visão e estratégia, dimensão governança e gestão, dimensão social e dimensão ambiental.

a) Dimensão Visão e Estratégia: Refere-se à iniciativa de incorporar atributos de sustentabilidade em seus objetivos estratégicos;

b) Dimensão Governança e Gestão: Relaciona-se ao sistema de governança adotado pela organização, ou seja, a estrutura de gestão e políticas organizacionais e como se alinha aos atributos de responsabilidade social e sustentabilidade;

c) Dimensão Social: Avalia o compromisso com a defesa dos direitos humanos, qualidade de vida dos seus trabalhadores e com o desenvolvimento da comunidade;

d) Dimensão Ambiental: está interligada como engajamento na redução de impactos ao meio ambiente, por meio da inserção de práticas de sustentabilidade e/ou promoção de ações educativas sobre temáticas ambientais.

Assim, foi elaborado um conjunto de questões que verificou as percepções dos

servidores a questões relacionadas a estas dimensões da responsabilidade social.

Ressalta-se que somente alguns temas presentes entre os indicadores, de cada uma das dimensões, utilizadas pelo Instituto Ethos de Responsabilidade Social, serão empregados neste trabalho, pois sua proposta integral apresenta uma avaliação técnica aprofundada da gestão de responsabilidade social de organizações que optaram por utilizar a ferramenta em questão.

Considerando-se que a UFPA não fez opção institucional por esta ferramenta específica de avaliação para a sua gestão, que a sua constituição legal é de uma instituição pública e que este trabalho possui caráter propositivo, foram desconsiderados os itens focados no contexto empresarial e priorizados os itens mais prováveis de auxiliar a compreensão dos servidores sobre a responsabilidade social, alinhando-se aos objetivos desta pesquisa.

3.2.5 Coleta de Dados

A coleta de dados primários ocorreu por meio da realização de 29 entrevistas semiestruturadas, com servidores da UFPA, sendo 09 servidores da Clínica de Psicologia, 10 servidores Clínica de Odontologia e 10 servidores no Núcleo de Práticas Jurídicas.

A entrevista segundo Minayo (2009) é uma “conversa com finalidades” e se coloca como a técnica para apropriada para verificar percepções subjetivas.

Entrevista é acima de tudo uma conversa a dois, ou entre vários interlocutores, realizadas por iniciativa do entrevistador. Ela tem objetivo de construir informações pertinentes para um objeto de pesquisa, e abordagem pelo entrevistador de temas pertinentes com vista a este objetivo (MINAYO, 2009, p. 64).

A entrevista semiestruturada “combina perguntas abertas e fechadas, em que o entrevistado tem a possibilidade de discorrer sobre o tema em questão sem se prender à indagação formulada” (MINAYO, 2009, p. 64).

Foram realizadas visitas às unidades escolhidas para convidar os servidores para participar da pesquisa. As entrevistas foram realizadas individualmente, de forma presencial e gravadas.

O quantitativo de entrevistas realizadas nas Clínicas de Odontologia e Psicologia em foi definido pelo processo de amostragem por saturação teórica. Já no Núcleo de Jurídica foi possível entrevistar todos os servidores que estavam em exercício, excluindo-se somente um servidor que se encontrava de férias.

O processo de amostragem por saturação teórica significa encerrar as entrevistas quando já não são encontradas no trabalho de campo informações relevantes ao problema de pesquisa.

Uma pesquisa decorre de questões, sendo então impossível prescindir de estabelecer quais dados são necessários e suficientes para respondê-las. Considera-se haver saturação empírica quando o pesquisador constata deles dispor e que há saturação teórica quando a interação entre campo de pesquisa e o investigador não mais fornece elementos para balizar ou aprofundar a teorização (FONTANELA, et al., 2011, p. 390).

Para tanto, foram considerados os passos sugeridos por Fontanela et al. (2011), dispostos Conforme o Quadro 1:

Quadro 1 - Passos procedimentais para constatação de saturação teórica.

<i>Passos</i>	<i>Descrição</i>
<i>Passo 1: disponibilizar os registros de dados “brutos”</i>	Todos os pesquisadores têm acesso a registros integrais de áudio e aos transcritos, desde as primeiras coletas
<i>Passo 2: “imersão” em cada registro</i>	São feitas leituras e audições individuais, visando identificar núcleos de sentido na manifestação dos sujeitos participantes
<i>Passo 3: compilar as análises individuais (de cada pesquisador, para cada entrevista)</i>	Aqui, as entrevistas são o foco: compilar os temas e tipos enunciados identificados em cada uma delas, por cada um dos pesquisadores do grupo (instruindo as pré-categorias ou as eventuais novas categorias)
<i>Passo 4: reunir os temas ou tipos de enunciados para cada pré-categoria ou nova categoria</i>	Aqui, os temas ou tipos de enunciados são o foco: depois de cada entrevista ser analisada pelos pesquisadores, agregam-se as falas consideradas exemplares dos grupos de sentido identificado
<i>Passo 5: codificar ou nominar os dados</i>	Nominação dos temas e dos tipos de enunciados contidos em cada pré-categoria ou nova categoria
<i>Passo 6: alocar (numa tabela) os temas tipos de enunciados</i>	Agregando-se para cada (pré) categoria e destacando quando se deu a primeira ocorrência
<i>Passo 7: constatar saturação teórica para cada pré-categoria ou nova categoria</i>	Isso ocorre quando novos temas ou tipos de enunciados não são, de maneira consistente, acrescentando após novas entrevistas
<i>Passo 8: “visualizar” a saturação</i>	Transformação da tabela em um gráfico, possibilitando, para cada categoria analisada, uma constatação visual de saturação.

Fonte: Fontanela et al. (2011, p. 391).

Desta utilizou-se os relatos agrupando depoimentos semelhantes para a construção de gráficos e representou-se as semelhanças e diferenças em quadros analíticos. A busca de dados foi encerrada ao se verificar que na maioria dos itens não estavam sendo acrescentadas novas informações qualitativas.

3.2.6 Análise de dados

Reunidos os dados primários e secundários os mesmos foram analisados e interpretados com base no estudo teórico-conceitual e método escolhido, resultando em respostas ao problema de pesquisa proposto.

Trabalhou-se com a perspectiva de análise e interpretação como meio de entender a correlação entre os fatos e os seus significados.

[...] na análise o propósito é ir além do descrito, fazendo uma decomposição dos dados e buscando a relação entre as partes que foram decompostas, e por último na interpretação- que pode ser feita após a análise ou após a descrição- buscam-se os sentidos das falas e das ações para chegar a uma compreensão ou explicação que vão além do descrito e analisado. Na pesquisa qualitativa a interpretação assume um foco central [...] (GOMES, 2009, p.79).

Com isto, a análise e interpretação dos dados desta pesquisa propiciou identificar as percepções dos atores da pesquisa em relação as práticas de responsabilidade social, conforme disposto nos tópicos seguintes.

4 RESPONSABILIDADE SOCIAL NA UFPA E UNIDADES PESQUISADAS

Nesta seção estão dispostos os resultados de pesquisa documental, no qual se verifica aspectos de responsabilidade social em instrumentos de planejamento da UFPA. Também são descritos os serviços disponibilizados à comunidade pelas Unidades Pesquisadas e os resultados da pesquisa ao que refere a percepção dos servidores destas unidades sobre a responsabilidade social.

4.1 Atributos de responsabilidade socioambiental na Universidade Federal do Pará

A Universidade Federal do Pará se constitui como uma Instituição Pública de Ensino Superior, localizada no Estado do Pará, com sede em Belém, distribuída em 11 campi instalados nos seguintes municípios: Abaetetuba, Altamira, Ananindeua, Bragança, Breves, Cametá, Capanema, Castanhal, Salinópolis, Soure e Tucuruí (UFPA, 2017).

O Estado do Pará apresenta uma área geográfica de aproximadamente 1.247,7 mil km², correspondendo a segunda maior unidade federativa do Brasil. Encontra-se localizado integralmente na Amazônia Brasileira, abrangendo 14,7% do território nacional. Sua população estimada é de 7,8 milhões de habitantes (PARÁ, 2016).

O Estado do Pará apresenta uma rica diversidade natural e sociocultural que contrasta com enorme vulnerabilidade de seus povos. Segundo o diagnóstico do Plano Pará Estratégico 2030 (2016), do governo do Estado do Pará, dois terços do território é constituído por áreas especialmente reservadas (25% de terras indígenas, 12% de unidades de proteção integral e 27% de unidades de usos sustentáveis). No entanto, o desenvolvimento sustentável ainda é um desafio, considerando as estimativas de que três milhões de pessoas estão na linha de pobreza no Estado do Pará.

O modelo de produção extrativistas e os projetos de desenvolvimento econômicos implantados no Estado demonstram serem ineficazes para a superação das desigualdades, mostrando-se insustentáveis, assim como evidencia a análise de Silva; Amin; Nunes (2015) sobre sustentabilidade no Estado, nas dimensões ambiental, social e econômica:

Os impactos socioeconômicos do modelo extrativista de produção, estabelecido na época colonial pela demanda de borrachas e produtos nativos da floresta amazônica, são ainda percebidos no desenvolvimento regional do Estado do Pará. Ficou evidente ao longo desse ensaio, que praticamente todos os 144 municípios paraense não possuem sustentabilidade em nenhuma das dimensões analisadas na pesquisa. (SILVA; AMIN; NUNES, 2015, p. 312).

Neste cenário, a UFPA configura-se como um ator social de profunda importância para as construções de projetos coletivos que intervenham neste contexto de desigualdades socioeconômicas. Esta preocupação deve estar pautada no conhecimento que produz e na formação que fornece aos seus alunos, a oferta de ensino superior e a construção científica voltada para o desenvolvimento sustentável do Estado e da Amazônia.

Conforme exposto na introdução deste trabalho, os objetivos e as estratégias institucionais da UFPA estão alinhados ao compromisso com o desenvolvimento sustentável. Neste sentido, apresenta-se os Aspectos de Responsabilidade Social e Responsabilidade Socioambiental constantes no Plano de Desenvolvimento Institucional 2011-2015, no Plano de Desenvolvimento Institucional 2016-2025 e no Plano de Logística Sustentável da UFPA (UFPA, 2011).

Compreendendo que a responsabilidade socioambiental nas universidades públicas se vincula com o tripé da educação superior, o ensino, a pesquisa e extensão, e com compromisso com formação de cidadãos e com desenvolvimento sustentável, o PDI 2011-2015 da UFPA buscou o envolvimento da Instituição com os problemas da comunidade, propondo que:

[...] A prática da responsabilidade social na UFPA está intimamente relacionada à solução ou redução de problemas sociais existentes em uma comunidade. Assim, após analisadas as peculiaridades da situação, são definidas as estratégias para suprir as lacunas deixadas por outros atores sociais. (UFPA, 2011, p.78).

Então, ações citadas no PDI 2011-2015 que visam a integração com a sociedade são:

Estender o Programa Multicampi Artes a outros municípios; b) Incentivar/Orientar os campi a participarem dos editais; c) Realizar encontros de Arte, Cultura em Extensão em diálogo com os Projetos Políticos Acadêmicos dos cursos; d) Realizar jogos universitários em Belém e nos 10 campi do interior; e) Promover nos campi a realização de programas/projetos considerando a relevância da adoção e acompanhamento de Políticas Afirmativas em curso na UFPA em suas diferentes modalidades como o caráter da Assistência Estudantil a alunos em vulnerabilidade socioeconômica, psicossocial, cuidando particularmente das populações oriundas de etnias indígenas, quilombolas e de populações tradicionais; f) Criar núcleos de Formação Acadêmica e Profissional considerando a matriz bioquímica extrativista; g) Favorecer um escopo pedagógico multidisciplinar, transdisciplinar até alcançar a interdisciplinaridade na abordagem dos problemas, quanto ao desenvolvimento sustentável; h) Integrar ensino, pesquisa e extensão de graduação e pós-graduação por meio de projetos transversais que articulem as ações da capital e do interior. (UFPA, 2011, p. 76 -77).

Com relação aos compromissos ambientais, o PDI 2011-2015 aponta a importância da UFPA, exercer protagonismo no contexto amazônico, que enfrenta os desafios de gestão da

sua biodiversidade, da modernização e de problemas ambientais e sociais. Assim, a intervenção organizacional deve priorizar a disseminação de uma cultura de responsabilidade socioambiental. O que é perceptível nos debates acadêmicos que foram e estão sendo desenvolvidos.

A UFPA ao longo dos anos tem priorizado temas como qualidade de vida, inclusão social, desenvolvimento sustentável e biodiversidade. Temáticas importantes que pautam os diversos projetos e ações em desenvolvimento na Universidade, por meio de algumas de suas Unidades tais como: o Núcleo de Altos Estudos Amazônicos – NAEA, o Núcleo de Meio Ambiente – NUMA, e desenvolvido projetos socioambientais relevantes como o Programa Pobreza e Meio Ambiente na Amazônia – POEMA, além das políticas e ações desenvolvidas pela PROGEP por meio da Diretoria responsável por desenvolver políticas e ações na área da saúde segurança, qualidade de vida e responsabilidade social (UFPA, 2011, p. 78).

Desta forma, as ações que expressam a solidariedade e compromisso da UFPA com a sociedade e meio ambiente, de acordo com PDI 2011-215, que estão implementadas são:

Modernização da gestão de resíduos sólidos e perigosos (ambientes sociais, acadêmicos, laboratórios e hospitais), que contemple o manejo adequado, intensificando e estimulando a prática da coleta seletiva de lixo. • Recuperação de bosques e áreas verdes por meio de projetos paisagísticos e de ações que potencializem o melhor uso das paisagens naturais que fazem parte do ambiente da Universidade e que garantam a preservação da sua biodiversidade. • Criação do Prêmio Camilo Viana com objetivo de estimular e premiar iniciativas de utilização sustentável de recursos ambientais, visando à melhor gestão de recursos renováveis ou não, a redução de consumo e uso racional de: papel, água, energia, combustível, uso de transportes alternativos e demais insumos visando um meio ambiente saudável e ecologicamente equilibrado. • Definição de uma política de licitações e compras que contemple a utilização de insumos, materiais e equipamentos ecologicamente corretos, que preservem o meio ambiente e a saúde da comunidade. Definição do Plano Diretor e de Projetos de Expansão e Urbanização ambientalmente sustentáveis, em sintonia com o Código Florestal e legislação pertinente, que priorizem a preservação do ambiente natural, no qual a UFPA encontra-se inserida. • Projeto e execução de obras de baixo impacto ambiental e adequado as características climáticas da região, com aproveitamento dos recursos naturais disponíveis na região, como luz solar e água da chuva. • Manutenção de uma agenda de debate que trate da questão da sustentabilidade socioambiental como estratégia. • Manutenção de intercâmbio e cooperação com instituições e sociedade visando compartilhar políticas e ações vinculadas ao desenvolvimento socioambiental. (UFPA, 2011, p.79).

O PDI 2016-2025 reafirma o enfoque a ações voltadas para a sustentabilidade e a responsabilidade social. No item gestão ambiental e sustentabilidade, este Plano preconiza preocupação com a sustentabilidade local e regional, prever a adesão a A3P e ao compromisso a gestão sustentável da Administração Pública, prevendo algumas ações nesse sentido:

- a) Coleta seletiva e solidária;
- b) Redução do desperdício de recursos naturais;
- c) Redução de gastos com água e energia;

- d) Cuidado com o patrimônio Público;
- e) Conservação das áreas verdes;
- f) Promoção de ações de socialização e vivências nas áreas verdes da UFPA;
- g) Necessidades de campanhas educativas.

A Política de Responsabilidade social da UFPA apresentada no PDI 2016-2025 visa afirmar o compromisso social no enfrentamento da exclusão na Amazônia, com respeito às diversidades regionais. Assim, são pautados alguns princípios e práticas:

[...] garantia de vagas para estudantes egressos de escolas públicas; vagas destinadas a políticas de ação afirmativa voltadas para minorias raciais e étnicas (como exemplo pode ser citado um processo seletivo especial para indígenas e quilombolas); estabelecimento de condições para que detentores de deficiência não apenas consigam ingressar, mas, sobretudo, concluir a sua trajetória acadêmica.

[...] estudo e preservação das expressões da cultura amazônica, garantido o seu registro, análise e divulgação como resultado de pesquisas realizadas sob as mais diversas perspectivas.

[...] Contribuir para a melhoria das condições de oferta da Educação Básica, nas suas diferentes etapas e níveis, qualificando professores na formação inicial e continuada, refletindo sobre as condições de oferta sobre os recursos didáticos e as políticas educacionais e, sobretudo, propondo soluções é compromisso de primeira ordem para a construção de uma sociedade democrática, fundamentada no respeito à diferença, à diversidade, às instituições e ao pacto social acordado e que consubstancia a vida em comunidade (UFPA, 2017, p. 73-74).

Outro documento institucional, que versa sobre as preocupações ambientais, o Plano de Logística Sustentável (PLS) da UFPA, visa cumprir a Instrução Normativa nº. 10, de 14 de novembro de 2012, do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão, possui o objetivo de “consolidar, organizar, sistematizar, aprimorar práticas já existentes, além de orientar a implantação de novas práticas de sustentabilidade e de preservação ambiental” (UFPA, 2015, p. 10).

Seus objetivos específicos, em linhas gerais, tratam de temáticas como cultura de preservação ambiental, redução de resíduos, reaproveitamento de materiais, educação ambiental de acordo com a pedagogia dos 3R (Reduzir, Reutilizar e Reciclar), redução do consumo de energia e água, compras sustentáveis, vivência e socialização entre servidores, familiares e comunidade universitária e, segurança e qualidade de vida no trabalho.

Assim, com foco no fortalecimento sustentabilidade desta IFES, o PLS constitui-se como:

[...] uma ferramenta de planejamento e gestão, com objetivos e responsabilidades definidas, ações, metas, prazos de execução, mecanismos de monitoramento e avaliação, que permite estabelecer práticas de sustentabilidade e racionalização de gastos e processos (UFPA, 2015, p. 8).

A proposta deste Plano, além de atender normativas que requerem implementação de

ações sustentáveis pelas organizações públicas, expressa o compromisso socioambiental da UFPA, ao alinhar o conteúdo do PLS aos seus objetivos estratégicos, pois, de acordo com Melo Neto e Froes (2011) as alternativas desenvolvidas para enfrentamento de problemas socioambientais devem ser incorporadas à estratégia organizacional.

Da mesma forma, “Estratégias para Sustentabilidade” constitui um dos temas, que compõe a Dimensão Visão e Estratégia do Instituto Ethos (2016) e prevê a incorporação de características de responsabilidade social e sustentabilidade na estratégia e planos organizacionais, sendo um indício de comportamentos social e ambiental responsável.

Por conseguinte, assim como os autores discutidos sugerem a importância de integração de diversos “stakeholders” ou públicos afetados pelas ações organizacionais, o PLS visa atingir “toda a comunidade universitária, sejam docentes, discentes, técnicos administrativos e usuários dos serviços oferecidos pela Instituição ” (UFPA, 2015, p. 8).

O PLS está estruturado em torno de onze temas, para os quais estão definidos objetivos para melhorar a sustentabilidade institucional, conforme se verifica no quadro 2:

Quadro 2 - Temas e objetivos do PLS- 2015.

<i>Temas</i>	<i>Objetivos</i>
<i>1 Contratações de Serviço de Vigilância, Monitoramento e Portaria:</i>	Adotar Práticas de sustentabilidade nas Contratações dos Serviços de Vigilância
<i>2 Eficiência no consumo de água:</i>	Modernizar os prédios administrativos com foco na otimização do consumo de água
<i>3 Coleta Seletiva:</i>	Promover a destinação sustentável dos resíduos
<i>4 Energia Elétrica:</i>	Implementar um sistema de gestão e eficiência energética
<i>5 Comunicação Institucional</i>	Divulgar no âmbito da UFPA campanhas de informação de práticas sustentáveis com o intuito de promover a conscientização dos colaboradores
<i>6 Qualidade de Vida:</i>	Promover a saúde, prevenir doenças e contribuir para a melhoria da qualidade de vida do servidor da UFPA
<i>7 Capacitação:</i>	Capacitar gestores e servidores sobre planejamento e gestão de logística sustentável e sustentabilidade ambiental
<i>8 Consumo de Papel</i>	Racionalizar o uso de papel
<i>9 Consumo de copos e outros descartáveis</i>	Reduzir o consumo de copos descartáveis e outros descartáveis
<i>10 Impressão, cartuchos e reprografia</i>	Reduzir custos com impressão, cartucho e reprografia
<i>11 Materiais de consumo</i>	Adquirir materiais de consumo com atributos sustentáveis

Fonte: UFPA (2011, p. 17).

As orientações estratégicas constantes no PDI 2011-2015, PDI 2016-2015 e no PLS evidenciam a UFPA como uma instituição preocupada com a sociedade e o planeta e que assume como compromisso de atender a estas preocupações em suas ações. Por tanto, os dados que se apresentam a seguir verificar se essas intenções estão de fato incorporadas pelos atores que implementam as ações nas unidades da UFPA participantes desta pesquisa.

4.2 Serviços oferecidos pelas Unidades Pesquisadas

Nesta seção, descreve-se os principais serviços oferecidos pelas Unidades na UFPA, nos quais se desenvolve a presente pesquisa. As informações foram obtidas por meio de entrevistas com os servidores que atuam nas referidas unidades e consulta no site da UFPA.

Foram realizadas três entrevistas com servidores da Clínica de Odontologia, da Clínica de Odontologia e do Núcleo de Prática Jurídica, orientadas por breve roteiro para identificar as ações desenvolvidas, e foram identificadas da forma como descrito no Quadro 3:

Quadro 3 - Identificação de entrevistados sobre serviços das unidades.

<i>Unidades pesquisadas</i>	<i>Identificação do entrevistado</i>
<i>Clínica de Odontologia</i>	Entrevistado serviço 1
<i>Núcleo e Práticas Jurídicas</i>	Entrevistado serviço 2
<i>Clínica de Psicologia</i>	Entrevistado serviço 3

Fonte: Autora (2017).

4.2.1 Clínica de Odontologia

A Clínica de Odontologia está vinculada a Faculdade de Odontologia do Instituto de Ciência da Saúde (ICS). Na mesma são oferecidos serviços de odontologia gratuitos à comunidade, por meio de atividades de extensão, nas quais os atendimentos são realizados pelos alunos, com supervisão dos professores. Os serviços mais onerosos, com implantes e próteses não são realizados na clínica. Neste caso os pacientes são encaminhados a laboratório externo, que verifica questões de custo diretamente com o paciente. (Entrevistado Serviços 01, 2017).

Segundo informações obtidas na mesma entrevista, o acesso aos serviços ocorre através de triagens semestrais, previamente divulgadas, coordenadas por profissionais do serviço social, que identificam as demandas iniciais e encaminham e encaminham para o

tratamento odontológico. Em média são atendidos 300 pacientes por semestre. A clínica recebe procura, mesmo que não esteja no período de inscrição, neste caso são realizados encaixes de agenda para viabilizar ao atendimento. Na impossibilidade de atender o paciente, o mesmo é encaminhado para atendimento no Sistema único de Saúde (SUS).

Fotografia 1 - Clínica de Odontologia.



Fonte: Moraes (2012).

Além do atendimento à comunidade, os serviços são disponibilizados aos discentes da UFPA, servidores e seus familiares. Os alunos acessam o serviço por meio de inscrição no site da Pró-reitora de Extensão, enquanto que os servidores podem se direcionar diretamente a clínica para serem atendidos (ENTREVISTADO SERVIÇOS 01, 2017).

De acordo com integrante da equipe, na Clínica não são ofertados serviço de urgência e quando recebem algum paciente com esta demanda e não há possibilidade de atendê-lo, o mesmo é referenciado para o Centro de Especialidade Médicas e Odontológicas CEMO, que funciona 24 horas.

A Clínica de Odontologia está subdividida em 04 Clínicas e 01 Clínica de Especialização. A força de trabalho da Clínica é composta por 01 assistente social, 05 atendentes terceirizadas, 02 odontólogos técnicos administrativos e em média 15 docentes, além dos discentes que possuem um fluxo rotativo. (ENTREVISTADO SERVIÇOS 01, 2017).

4.2.2 Clínica de Psicologia

A Clínica de psicologia está vinculada ao Instituto de Ciências e Filosofia (IFCH). Conforme informação do *site* institucional do IFCH (2017) a Clínica de Psicologia foi criada em 1978, com o intuito de operacionalizar e coordenar o estágio curricular obrigatório em Psicologia clínica. Desta forma, visando oferecer ao aluno a integração entre teoria e prática, a referida clínica desenvolve estágio supervisionado, assistência psicológica aos estudantes da UFPA e atendimento psicológico, social e psiquiátrico à comunidade.

O estágio supervisionado envolve atividades como estudo teórico, triagem e atendimento psicoterápico supervisionado, pesquisas, estudo de caso, plantão psicológico e atenção psicológicas aos alunos. Estas atividades são desenvolvidas mediante interação do aluno com a comunidade, que são beneficiadas com atendimento de emergência através do plantão psicológico, psicoterapia individual e de grupo, atendimento médico psiquiátrico e avaliação e assistência social (UFPA, 2017).

Os públicos atendidos são crianças, adolescentes e adultos com demandas de tratamento psicológico, que preferencialmente apresentem baixo poder aquisitivo. O ingresso no serviço ocorre via inscrição na secretária da Clínica, seguida de entrevista da entidade, na qual são avaliadas as demandas apresentadas e devidamente encaminhadas. (UFPA, 2017).

Ainda de acordo com o site e informações fornecidas pela equipe, na equipe de trabalho desta unidade, encontram-se os seguintes profissionais: 01 coordenadoras acadêmica, 01 coordenadora técnica, 03 psicólogos, 01 assistente social, 01 médico psiquiatra, 08 professores supervisores e 02 secretárias. Totalizando 16 servidores, pois a coordenadora acadêmica também atua como professora supervisora. Deste quantitativo 02 servidores encontram-se de licença, estando 14 servidores em exercício. (UFPA, 2017); (ENTREVISTADO SERVIÇOS 3, 2017)

4.2.3 Núcleo de Prática Jurídica da UFPA

O atendimento jurídico à comunidade carente teve início na década de 60, na antiga faculdade de Direito, onde, atualmente, funciona a Ordem dos Advogados do Brasil. O serviço passou a funcionar no Campus Universitário do Guamá em 1970, no campo de Direito da Família. O Núcleo de Prática Jurídica foi instituído pela Resolução 2535 do Conselho Superior de Ensino e Pesquisa (CONSEP), atendendo a exigências do Ministério da Educação que determinou a obrigatoriedade de implantação de Núcleos de Prática Jurídica em todos os

cursos de direito do país, para treinamento dos alunos (UFPA; ICJ, 2017).

O Entrevistado Serviços 2 (2017) informou que o Núcleo de Prática jurídica -NPJ compõe o Instituto de Ciências Jurídicas- ICJ, seu funcionamento viabiliza ao aluno de direito exercitar seus conhecimentos jurídicos, nas disciplinas Forense II e Forense III, por meio de atendimento à comunidade do Município de Belém.

Desta forma, o Entrevistado Serviços 2 (2017) relata que anteriormente o NPJ atuava, além de ações de questões de famílias, em questões de vizinhança, direito do consumidor, causas penais, causas trabalhistas. E a partir de janeiro de 2016, por meio de convênio com a Defensoria Pública do Estado do Pará, suas ações passaram a serem focadas no Direito de Família, com intervenção de assessoramento e a Defensoria por meio de atendimentos preliminares. Neste sentido, destaca que este convênio foi estratégico, pois ofereceu um suporte maior ao serviço.

O acesso ao atendimento ocorre por busca espontânea de pessoas comunidade, que são acolhidas pelos alunos, que colhem os fatos principais e documentos necessários, e se for de vontade com cidadão, com base nisto passam a elaborar as ações, com a supervisão dos professores. Além das ações, o NPJ atua em conciliações, onde conciliador apresenta uma proposta para que as partes entrem em acordo. (Entrevistado Serviços 2, 2017)

Segundo dados da mesma entrevista, o NPJ tem a intenção de se tornar um Núcleo de Conciliação, o Centre de Justiça e Conciliação (CEJUSC), por isso está em processo de discussões com o Tribunal de Justiça do Estado. No momento, a Prefeitura da UFPA está avaliando o Projeto de Ampliação do Espaço Físico do Núcleo, pois para viabilizar este projeto, seria necessário ter uma equipe multiprofissional e acolher um Juiz.

A equipe atual do NPJ é composta de 04 técnicos da área administrativa, 07 docentes e 02 bolsistas remunerados, além dos alunos de direitos que realizam as atividades práticas através do serviço. (Entrevistado Serviços 2, 2017). Consta no *site* do ICJ-UFPA (2017) que em torno de 150 alunos são envolvidos nas ações.

4.3 Percepções sobre Responsabilidade Social nas Unidades Pesquisadas

Foram realizadas 29 entrevistas, utilizando-se o instrumental proposto, com 10 servidores da Clínica de Odontologia, 09 com servidores da Clínica de Psicologia e com 10 servidores no Núcleo de Prática Jurídica. As mesmas tiveram a finalidade de obter informações importantes na busca dos objetivos desta pesquisa. Os entrevistados estão identificados com letra da inicial de entrevistado, seguido da sigla da unidade onde trabalha,

seguido da numeração em que a entrevista foi realizada, de acordo com Quadro 4:

Quadro 4 - Identificação de entrevistados que responderam ao instrumental da pesquisa.

<i>Unidades pesquisadas</i>	<i>Identificação do entrevistado</i>
<i>Clínica de Odontologia</i>	ECO1, ECO2, ECO3.....ECO10
<i>Núcleo e Práticas Jurídicas</i>	ENPJ1, ENPJ 2....ENPJ10
<i>Clínica de Psicologia</i>	ECP1, ECP2.....ECP9

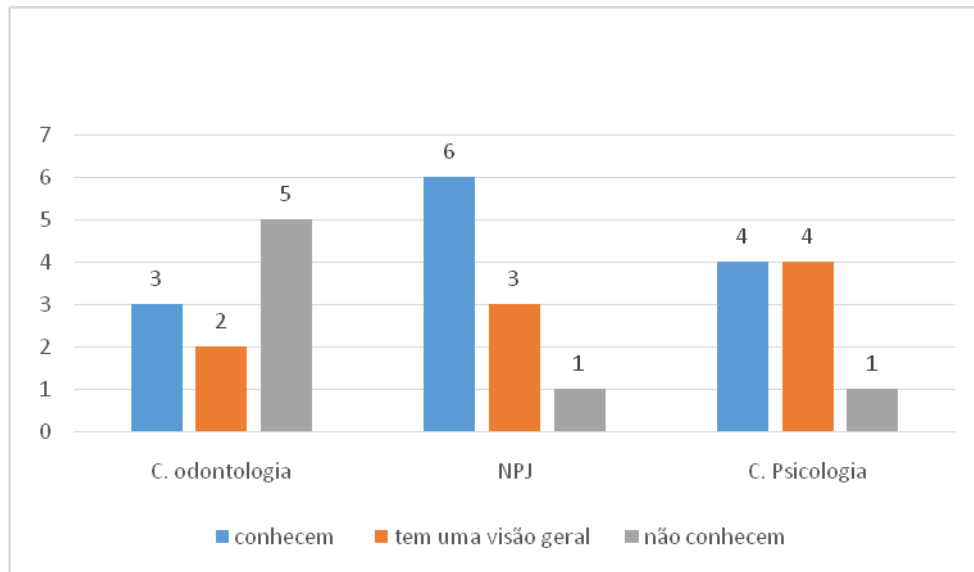
Fonte: Autora (2017).

As informações obtidas estão categorizadas de acordo com a estrutura do instrumental, que contempla as dimensões: visão estratégica, governança e gestão, social e ambiental.

4.3.1 Dimensão Visão Estratégica

No item Dimensão e Visão estratégica, buscou-se, verificar qual a visão dos servidores das unidades estudadas sobre os atributos de planejamento, possíveis aspectos socioambientais nas finalidades institucionais e percepções éticas Sobre suas Unidades e sobre a UFPA.

Referente ao conhecimento da missão, visão e valores da UFPA, as respostas dos foram agrupadas nas categorias: 1)“conheço” para os que relataram conhecer e expressaram argumentos mais próximos das categorias questionadas; 2)“tenho uma visão geral” para o que citaram ter tido algum contato, sem aprofundar; 3)“não conheçam”, para os que afirmaram categoricamente não ter ciência sobre o assunto. Esse agrupamento está numericamente representado no gráfico 1:

Gráfico 1 – Conhecimento dos servidores sobre a missão, visão e valores da UFPA.

Fonte: Entrevistados (Informações verbais).

O gráfico 1 demonstra que na Clínica de Psicologia e Núcleo de Prática Jurídicas a maioria dos servidores estão familiarizados com as diretrizes institucionais da UFPA, enquanto que na Clínica de Odontologia metade dos servidores entrevistados mencionaram não terem informações sobre atributos estratégicos da Instituição. Num panorama geral das três unidades, avalia-se que há uma adesão significativa dos servidores aos objetivos institucionais, no entanto, ainda é necessária ampliar as discussões PDI nas unidades.

Os relatos sobre esses atributos expressam concordâncias com os objetivos institucionais, porém com interpretações diversas sobre os mesmos, que evidenciam o compromisso social e humano da UFPA com a o desenvolvimento local, expansão e melhorias institucionais, em contraposição à carência de subjetividade na elaboração de seu planejamento, dificuldades de operacionalizar suas metas, como, percebe-se, no Quadro 5, que sintetiza a opinião dos servidores sobre a visão a missão e os valores da UFPA.

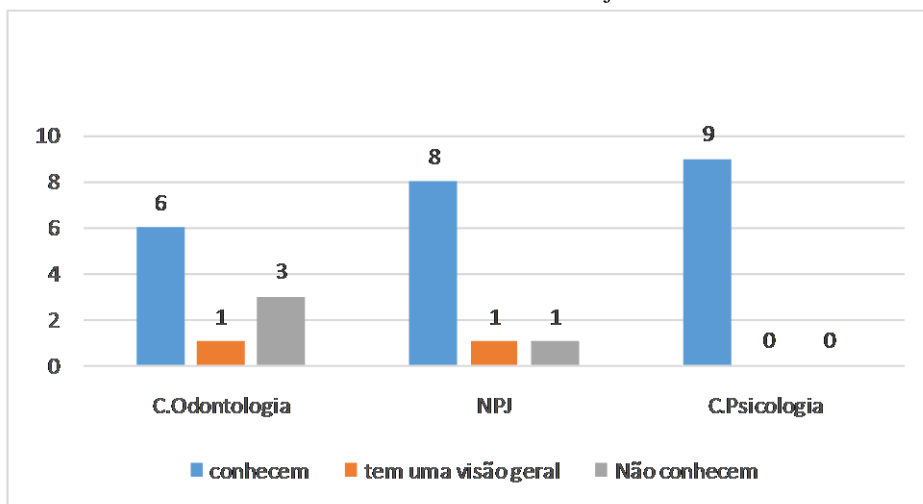
Quadro 5 - Opiniões sobre Missão, Visão e Valore da UFPA.

Clínica de Odontologia	Núcleo de Prática Jurídica	Clínica de Psicologia
<ul style="list-style-type: none"> - Formação humanística; - Maior incentivo a permanência do aluno; - Qualidade do planejamento da Administração superior e falta da cultura do planejamento das Unidades. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ensino pesquisa e extensão focadas no desenvolvimento; - Preocupação com os fenômenos regionais; - Desenvolvimento Institucional; - Necessidade de melhoria: Falta subjetividade. 	<ul style="list-style-type: none"> - Crescimento da Universidade; - Integração com comunidade, devolver a sociedade o conhecimento produzido; - Diferença entre o planejado e o que se tem possibilidade de realizar.

Fonte: Entrevistados (informações verbais).

Sobre o conhecimento dos servidores com relação aos objetivos e planejamento das unidades onde trabalham, também foram agrupadas em “conheço”, “tenho uma visão geral” e “não conheço” e expressos no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Conhecimento dos servidores sobre objetivos das suas Unidades.



Fonte: Entrevistados (relatos verbais).

O gráfico 2 demonstra que os atores apresentam uma proximidade maior com os objetivos de suas unidades, do que com atributos estratégicos da UFPA, a exemplo da Clínica de Psicologia, na qual todos os entrevistados possuem conhecimento sobre suas diretrizes.

Na avaliação sobre o Planejamento da Clínica de Odontologia e do Núcleo de Prática Jurídica foram citadas dificuldades estruturais como um dos entraves a operacionalização do planejamento, principalmente por dificuldades estruturais.

Na Clínica de Odontologia as principais queixas dizem respeito a dificuldades com custeio de materiais e com equipamentos, além da pouca disponibilidade de recursos para investir na melhoria das ações.

No papel são ótimos! Agora como todo sistema público a gente enfrenta inúmeros problemas aqui, que muitas vezes, esse objetivo final não é alcançado, né! Problemas que se repetem muitas vezes, questão econômica, equipamento, mas em termos de entender que a gente está aqui para ensino, para formar profissionais, para ter uma visão holística do ser humano relacionado à odontologia, isso tudo é bacana, está no contexto aí (ECO2, informação verbal).

No Núcleo de Prática Jurídica as principais dificuldades citadas foram recursos humanos insuficiente, debilidade do espaço físico e equipamentos:

Dentro da Universidade ele vem desempenhando esse papel dentro das possibilidades, não vou te dizer que é de forma excelente, nós temos dificuldades com carga horária, com espaço, com equipamento, com material de expediente e

também com material humano, nós temos poucos funcionários, por exemplo, nós estamos com férias de uma funcionária, que está assumindo a função dela é uma bolsista, é uma pessoa competente, mas é um desvio da função dela. Obviamente que isso acaba refletindo no trabalho da gente se for pensar a médio e longo prazo. Nós temos problemas com carga horária de professor porque não temos horas destinadas à audiência e nós tivemos outra forma de resolver com o convênio da defensoria pública que aliás também não é uma exclusividade da universidade outras faculdades também tem feito esse convenio com a defensoria pública já que a finalidade é a mesma da assistência a população carente. (ENPJ10).

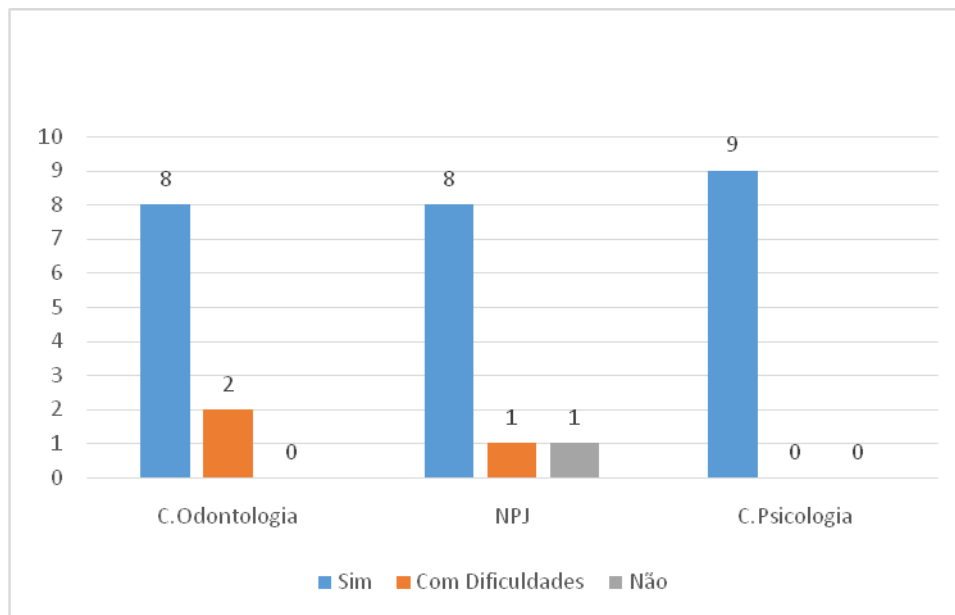
Os atores, de forma geral, expressaram a percepção dos objetivos das unidades associados às atividades de extensão, por meio de atendimento à comunidade e de seus serviços específicos, a exemplo dos relatos:

[...] Dentro da grade curricular a gente tem o atendimento voltado para a comunidade, a comunidade carente principalmente que não pode arcar com o custo de um tratamento odontológico particular, E existem os projetos de extensão que acabam somando ao atendimento curricular, que o curricular ele paciente de graduação desde o sétimo período e aliado a isso, observa-se sempre grupos que precisam de atendimento com mais ênfase e existe projetos para esses grupos, existe projeto para atendimentos de pacientes especiais, existe projetos para atendimento ao aluno. O aluno quando procura, dizendo que ele tem queixa, tem dor dente, tem queixa bucal, que está inclusive atrapalhando o rendimento dele, ele procura e aqui existe Projeto para atender este aluno, ele vem com encaminhamento para a gente. Aqui existe outros programas, na matriz curricular existe essa preocupação social e nos Projetos e extensão também [...] (ECO 3, informação verbal).

[...] o objetivo é atendimento à população que não tem condições financeiras de pagar um advogado, o Núcleo faz esse papel, buscando esse atendimento à população carente, é nosso limite as pessoas que ganham até três salários mínimos para resolução de conflitos de natureza judicial [...] (ENPJ 1, informação verbal)

[...] O objetivo da Clínica é formar os estudantes, os discentes na área clínica, promovendo os estágios em Clínica. Os estágios são acompanhados pelos supervisores que orientam os seus alunos sobre os atendimentos, que gente chama de terapeuta estagiário, eles fazem atendimento à comunidade externa, sem pagamento nenhum, o atendimento é cem por cento gratuito. (ECP 6, informação verbal).

Com relação a visão dos servidores sobre a adoção de aspectos sociais nas unidades, emerge a compreensão de que estes aspectos são intrínsecos ao próprio funcionamento das unidades, como é perceptível nas proporções numéricas apresentadas no Gráfico 3: 8 de cada 10 servidores na Clínica de Odontologia, 8 de 10 servidores no NPJ e todos os servidores entrevistados (9) na Clínica de Psicologia relataram que suas unidades adotam objetivos sociais.

Gráfico 3 – Incorporação de objetivos sociais pelas unidades.

Fonte: Entrevistados (informação verbal).

A categoria “com dificuldades” agrega os relatos que reconhecem os objetivos sociais da Unidade, mas mencionam a não operacionalização plena, em virtude das dificuldades estruturais citadas na Clínica de Odontologia e a necessidade de ampliar o escopo de intervenção social no Núcleo de Prática Jurídica.

As categorias “sim” e “não” correspondem respectivamente ao reconhecimento ou a negação da incorporação de objetivos sociais, sendo a justificativa para o “não”, também no NPJ, a centralidade dada às demandas do aluno, em detrimento das necessidades da comunidade e pouca observação de quanto mais atenção dada ao atendimento maior será a contribuição a formação do aluno.

Na Clínica de odontologia, percebe-se a compreensão de objetivos sociais no atendimento a demandas de saúde da comunidade, a efetivação de uma política pública e a humanização do atendimento.

Olha! Como eu te falei, do ponto de vista social, o que Clínica Odontológica oferece de forma mais encorpada, digamos assim, é a prestação do serviço em saúde, então a população vem à Clínica e na Clínica ela é atendida para resolutividade de problemas de saúde bucal. A nossa demanda social ela é grande, mas a gente procura na medida do possível resolver todos os problemas relacionados à saúde bucal. Além disso, do ponto de vista social a gente procura trabalhar com um pensamento mais humanitário, então acolher o paciente, fazer uma escuta qualificada, entender o contexto social em que ele vive e de que forma isso pode influenciar na doença na boca que ele apresenta, de que forma modificar o meio dele poderia diminuir a incidência desses problemas de saúde bucal. Essa parte social com relação ao paciente a gente costuma abordar aqui na Clínica [...] (ECO8, informação verbal).

O entendimento sobre a observação de objetivos sociais no NPJ foi relacionado ao atendimento da comunidade e a operacionalização de direitos, em especial, o direito à justiça.

Sim, até uma garantia constitucional do acesso à Justiça, é um atendimento à uma demanda social, porque o cidadão que tem uma série de direitos legalmente constituídos, reconhecidos, tem entre esses o de acesso à justiça que acaba conseguindo aqui através do NPJ, portanto, eu acredito que há essa reposta social, à sociedade através do NPJ. (ENPJ 4, informação verbal).

As falas dos servidores da Clínica de Psicologia, de maneira resumida, associam a busca de objetivos sociais ao atendimento gratuito à população de baixa renda, ao trabalho multidisciplinar e ao nível de qualidade do serviço prestado.

Totalmente, porque a comunidade que nos procura, a maior parte é de pessoas carentes, que tem além da necessidade econômica muito séria, muito explícita, tem uma necessidade mesmo de acolhimento, de atendimento psicológico, mental e emocional. Ai quando a gente consegue ajudar, dar o suporte, com certeza a gente acrescenta alguma coisa na qualidade de vida dessas pessoas. E como a gente não somente faz atendimento psicológico, mas a gente também tem o apoio social, do assistente social e o apoio do psiquiatra, a gente consegue fazer um atendimento mais completo e devolver um pouco mais de qualidade para a vida dessa pessoa. (ECP 6, informação verbal).

Os objetivos ambientais também foram citados, no entanto, não com tanta ênfase como os objetivos sociais, possivelmente pelo foco as Unidades serem o atendimento de demandas sociais. A responsabilidade ambiental foi mais associada a preocupação com biossegurança, com a qualidade de ambiente de trabalho, melhorias no ambiente da comunidade. Estas interpretações e críticas a questão são observados os elementos constantes no quadro 6:

Quadro 6 - Incorporação de objetivos ambientais.

	Clínica de Odontologia	Núcleo de Prática Jurídica	Clínica de Psicologia
Questões Ambientais observadas	- Melhoria da qualidade de vida dos atendidos; - Orientação para cuidados com o ambiente de trabalho; - Biossegurança (procedimentos e descarte de material); - Prevenção a infecções; Responsabilidade ambiental	- Melhoria qualidade de vida dos atendidos; - Separação de papel para reciclagem	- Conscientizar pessoas para intervir no seu meio; Qualidade do ambiente de trabalho; - Discussões sobre preservação dos bosques ao redor da Clínica; - Separação de material para reaproveitamento.
Opiniões sobre ausência de objetivos ambientais	- Dificuldades estruturais; -Necessidade de uso de novas tecnologias como energia solar; - Custos altos por classificar lixo comum como lixo hospitalar.	- Não decisão sobre compras e impossibilidade e optar por licitações sustentáveis; - Pouca visão do meio ambiente	

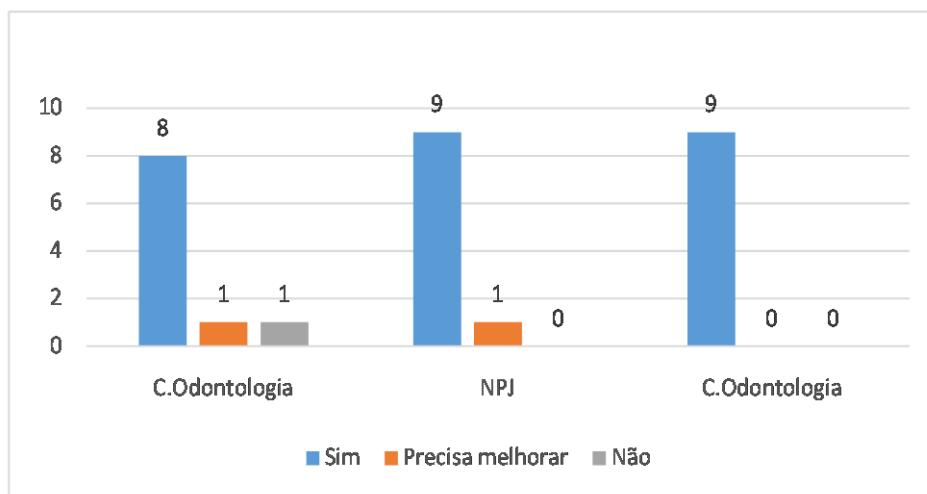
Fonte: Entrevistados (informações verbais).

A percepção de que a sensibilização dos atendidos e melhorias em sua qualidade de vida tem reflexos positivos em seu meio social e conseqüentemente no meio ambiente evidenciam que os objetivos sociais e ambientais se integram e possibilitam uma visão mais holística da intervenção institucional.

A visualização por parte dos atores institucionais dos objetivos socioambientais são atributos de responsabilidade social significativos observados nas unidades. Isto é ressaltado no argumento de Melo Neto e Froes (2011) de que alinhamento estratégico da organização a objetivos estratégicos socioambientais é um dos requisitos para implementar a gestão de responsabilidade social. Para isto, no entanto, considera-se fundamental que os atores envolvidos conheçam esses objetivos e se engajem na concretização dos mesmos.

Sobre a ética na Unidade o Gráfico 04, dispõe as respostas de acordo com as categorias “sim”, “não” e “precisa melhorar”, tendo destaque a categoria “sim”, significando que a maioria dos servidores apresentaram avaliações positivas ao entenderem que suas unidades adotam posturas éticas.

Gráfico 4 – Avaliação ética das Unidades.



Fonte: Entrevistados (Informações verbais).

Essas avaliações positivas sobre a ética são significativas, pois o comportamento ético é um dos princípios abordados pelo ABNT NBR ISO 26000:

O princípio é: convém que uma organização, comporte-se eticamente. Convém que o comportamento de uma organização, baseie-se nos valores de honestidade, equidade e integridade. Esses valores implicam a preocupação com pessoas, animais e meio ambiente, bem como o compromisso de lidar com o impacto de suas atividades e decisões nos interesses das partes interessadas. [...]. (ABNT NBR ISO 26000, 2010, p. 12).

Nos relatos são enfatizados aspectos como a ética profissional, o sigilo das

informações e relação humanizada com os atendidos:

Eu vejo de duas formas. A primeira relacionada a forma como o aluno lhe dá diretamente com o assistido, com a pessoa que procura a gente, são ações que eles não podem comentar, já começa primeiro a entender que há relação ética entre o advogado e o seu cliente, que mesmo o cliente tendo, independentemente da situação, independente do que for falado, ele tem que saber orientar da melhor forma possível e aquelas informações não podem sair daquela relação entre eles, isso eu acho que eles aprendem realmente na prática [...] (ENPJ4, informação verbal).

Além da relação ética da unidade com a comunidade, também foram destacadas as relações entre colegas de trabalho e preocupação ética com a produção científica.

E grade curricular da odontologia, particular, que eu posso falar, ela tem da bioética, envolvendo não só a relação colega-colega, a relação professor-aluno. E as pós-graduações é exigência do conselho regional de odontologia que haja sempre, mesmo que a pessoa tenha feita essa disciplina de outras pós-graduações, é obrigado a fazer bioética novamente. E tem a gente tem um código de ética bem rígido, em termos de Conselho Federal de Odontologia, como conduta, como relação. E hoje em dia se fala muito também em ética científica, então quando a gente tem produção científica, artigo científico, trabalho de TCC em congressos, isso é abordado quando nós orientamos o aluno, quando temos oportunidade de orientar TCC ou qualquer outro trabalho científico, principalmente em relação ao que se debate hoje em relação a ética científica, em relação ao que você cita de outro autor. (ECO3, informação verbal).

Discussão semelhante à realizada por Calderón (2006) que afirma que conhecimento científico está atrelado à realidade social, e portanto, a Universidade deve primar por estabelecer um pacto com a sociedade que estabeleça o compromisso ético com a aplicabilidade do ensino, a formação cidadã dos alunos e o compromisso com o desenvolvimento social sustentável.

Com relação a percepção da ética na UFPA, como um todo, o cenário se mostrou pouco diferenciado: as avaliações de uma instituição ética diminuem, embora estejam presentes na maioria dos depoimentos (em 16 dos 29 entrevistados); e emerge a categoria, em 04 depoimentos, que sintetiza a dificuldade de avaliar ética na UFPA como um todo em virtude da sua extensão e complexidade:

[...] Na minha experiência, eu acho que existe um conceito que contagie todo mundo. Mas assim, fica meio mais complicado porque a Universidade é uma coisa muito grande, então eu saber o que está acontecendo lá na geologia sobre esse ponto de vista, não sei. Entendeu? A gente só vai saber quando acontece um escândalo. A gente puxa, olha que o cara fez com o outro lá, olha essa publicação que o indivíduo colocou o nome de outra pessoa que não fez, e assim, por diante. (ECO2, informação verbal)

Os 06 depoimentos que informaram que os princípios éticos precisam ser mais observados na UFPA e os 03 que não visualizam a ética na UFPA, destacaram aspectos como:

não cumprimento de atribuições pelos servidores, dificuldades na relação entre professor e aluno, relações autoritárias, atitudes discriminatórias com relação aos alunos e falta de comunicação institucional. Considera-se com base nisto, que embora haja percepções gerais sobre a aplicação ética, ainda é um desafio disseminar culturas de respeito e valores éticos numa instituição extensa e complexa como a UFPA.

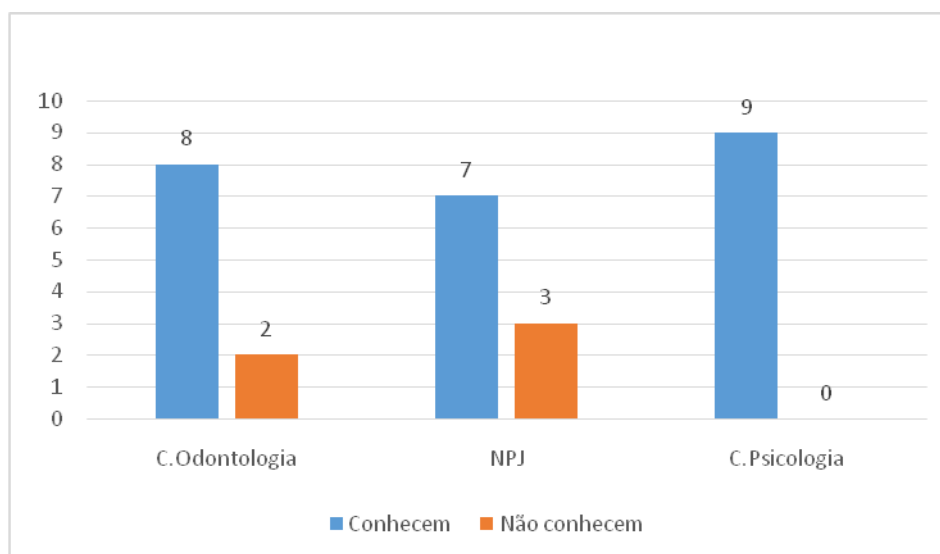
Observando-se que a inserção dos aspectos socioambientais na estratégia institucional está relacionada aos direcionamentos e modelos de gestão, apresenta-se a opinião dos servidores entrevistados sobre a Dimensão Governança e Gestão.

4.3.2 Dimensão Governança e Gestão

Neste aspecto, a finalidade foi levantar as concepções dos atores das unidades sobre regras de conduta interna, participação, definições da gestão e transparência e envolvimento dos públicos atendidos.

Referente ao Regimento e código de conduta a maioria dos atores relataram conhecer a existência de algum código de conduta da Unidade, total 23 servidores, e 05 servidores afirmaram (02 na Clínica de odontologia e 03 no NPJ) não conhecer. No Gráfico 5 as repostas foram agrupadas “em conheço e “não conheço”. Como meio de normatização de condutas foram citados regimentos, manual de condutas, fluxogramas e manuais de segurança (este último específico a Clínica de Odontologia), bem como a adesão ao Regimento da Universidade e códigos de ética profissionais.

Gráfico 5 – Percepção sobre código de conduta.



Fonte: Entrevistados (Informações verbais).

O gráfico evidencia que as normas nas unidades de forma geral são compartilhadas por seus integrantes. Os relatos também demonstram que esses regimentos foram discutidos de forma participativa:

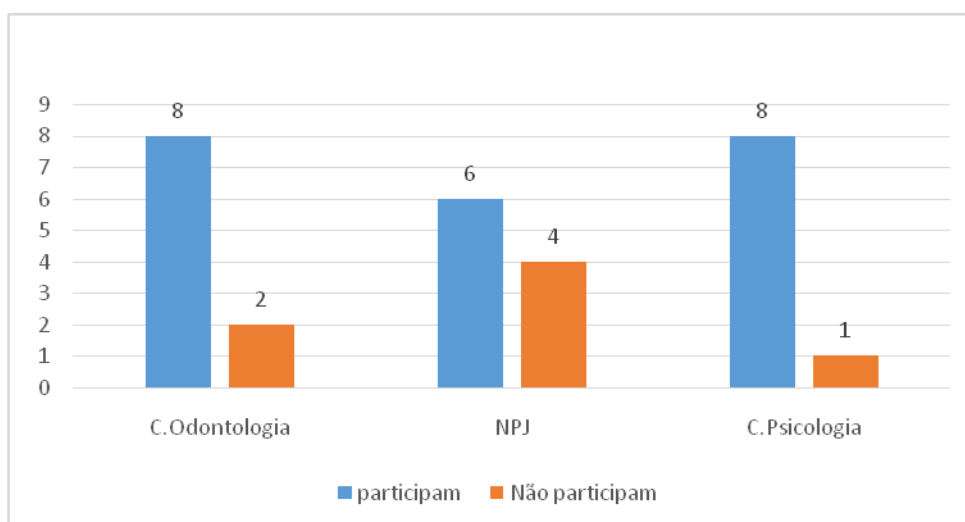
Sim, na Clínica. Nós temos o Manual de Biossegurança e nós temos determinadas normas a cumprir que são repassadas para os alunos. Sim sempre trocando informações com a equipe e a gente sempre tem troca de ideia, vendo o que pode implementar, alguma coisa assim. (ECO10, informação verbal).

Tem, ele tem um regimento interno que estabelece o modelo de atendimento que a gente considera adequado, estabelece a hierarquia e a distribuição de tarefas, as competências, os princípios. Então, esse regimento ele existe e dá, digamos assim, uma diretriz geral para a prestação do serviço. Sim, esse é uma discussão permanente. Nós estamos num constante aperfeiçoamento dessa sistemática [...] (ENPJ6, informação verbal)

Temos. Nós temos regimento, nós temos regulamento, tudo nós temos. E cada semestre que entra uma turma, é dado para cada estudante a xérox de como funciona a Clínica, de como é o regimento geral da Universidade, como da Clínica. Tenho conhecimento das normas, do regimento, todos os funcionários, temos reuniões e a gente conhece as regras, as normas. Participei da revisão, que a gente muda, a gente se reúne, participa os funcionários, os técnicos, a coordenação (EPS1, informação verbal).

De acordo com o Gráfico 6, 22 dos servidores (8 na clínica de Odontologia, 6 no NPJ e 8 na Clínica de Psicologia) manifestaram participar das decisões. As formas de participações citadas foram por meio de reuniões, assembleias, sugestões e opiniões. Houveram ainda 7 servidores que alegaram não participar dos processos decisórios. (2 na clínica de Odontologia, 4 no NPJ e 1 na Clínica de Psicologia)

Gráfico 6 – Participação nas decisões.



Fonte: Entrevistados (informações verbais).

Na Clínica de Psicologia o único servidor que alegou não participar, afirmou que geralmente se abstém, mas que há a prática de resolver as questões coletivamente na Unidade. No NPJ 2 servidores, dos 4 que afirmaram não participar alegaram serem novos na unidade.

As reuniões são espaços de discussão mais citados entre os depoimentos, para resolução coletiva das questões das unidades:

Eu acredito que sim, nós fazemos reuniões, são poucas, não são muitas, mas temos reuniões, principalmente quando muda a gestão. Nesse período que eu estou aqui tenho presenciado, tenho participado, por exemplo, para mudarmos na parceria com a defensoria, a gente discutiu. Nós temos sim uma boa participação. (ENPJ5, informação verbal).

Percebe-se que a participação é motivada tanto por incentivo da gestão, como integração e decisão do servidor de colaborar com o desenvolvimento das unidades, especialmente na Clínica de Psicologia onde se percebeu que equipe de trabalho se comporta de forma integrada e coesa.

Sim! A coordenação sempre chama para reuniões quando tem que resolver algo assim, digamos, que tenha que ouvir a maior parte das pessoas. Inclusive, eu como técnica, faço parte do conselho daqui do IFCH, de vez em quando tem reuniões. Então, a gente acaba fazendo parte, a gente procura se integrar o máximo que a gente pode, apesar do tempo corrido é importante ter essa participação. (ECP9, informação verbal).

Avalia-se como um atributo significativo que as decisões no âmbito das unidades sejam tomadas coletivamente, pois refletem tanto fortalecimento da democracia, como a integração dos atores no direcionamento institucional.

Os métodos de escolhas dos gestores citados foram eleições e indicações, ocorrendo em cada unidade conforme o quadro7:

Quadro 7 - Escolha dos Gestores.

Clínica de Odontologia	Núcleo de Prática Jurídica	Clínica de Psicologia
- O diretor da Faculdade é escolhido por eleição; - Os coordenadores de clínica são indicados escolhidos por consenso por meio de indicação.	- O diretor da Faculdade é escolhido por eleição; - O coordenador do NPJ é indicado pelo diretor da Faculdade, atualmente ocupado pela vice-diretora da Faculdade.	- O diretor da Faculdade é escolhido por eleição, por votos iguais; -A Clínica tem coordenações: técnica (docente) e administrativa (técnico) ambos com formação em psicologia; - O coordenador da Clínica é eleito pela equipe da clínica para o mandato de dezoito meses.

Fonte: Entrevistados (informações verbais).

Na Clínica de psicologia todos os entrevistados concordam com os métodos de escolha dos gestores por acreditarem ser uma forma democrática. Como por exemplo no depoimento: “São realizadas por eleições. Sim. Quando a gente acha que está indo bem uma

eleição a gente reelege, enfim surge outra chapa, mas a gente mantém aquela chapa. É democrático” (EPS4, informação verbal).

Nas outras duas unidades a maioria dos depoimentos apresentou concordância com a maneira com o gestor é escolhido (9 dos dez entrevistados, em cada uma das duas unidades), em virtude da eleição ser democrática e as indicações não ocorrem de maneira imposta e manifestarem afinidade da gestão.

Olha os cargos de gestão da Subunidade, no que se refere a direção, à coordenador, à vice coordenador. Diretor e vice-diretor é feito por eleição direta, participam docentes, técnicos administrativos e alunos. Agora, as funções de coordenação de clínica são designadas de acordo com docentes. Na reunião do colegiado se discute, elege-se o coordenador de clínica, se houver mais de uma pessoa que tiver interesse isso geralmente se resolve dentro do colegiado, mas outros cargos eu não conheço qual é a forma de inserção. Concordo, porque é um ambiente onde a democracia ela realmente é aplicada, é um ambiente extremamente democrático. Não há, em nenhum momento, imposições com composições de cargos, fica a critério das discussões mesmo. (ECO8, informação verbal)

Em todas as unidades, os atores relataram a dificuldade de encontrar pessoas disponíveis para ocupar os cargos de gestão, em virtude da responsabilidade e dificuldade de associar a função ao desenvolvimento da carreira, principalmente no caso dos docentes.

O principal critério é disponibilidade do professor da função de gestão. Geralmente, os diretores do Instituto perguntam, sondam e aí os interessados acabam se habilitando. Aí há uma dificuldade muito grande de se encontrar aqueles interessados, normalmente ninguém quer assumir essa função de gestor, porque sabe que muitas vezes essa burocracia da administração pública acaba limitando a sua capacidade de atuação e se depende muito dessa tramitação que nem sempre é rápida. A função de gestão é mais difícil de ser conciliada com a própria docência, às vezes, até atrapalha a docência. Não é questão de concordar, é falta de outro critério, como é uma ação voluntária, não pode ser imposto, como não há interessados, então, acaba-se tendo que ir buscar com alguém com perfil, com essa disponibilidade, que possa dar atendimento aquele órgão específico. (ENPJ 6, informação verbal).

As duas discordâncias com critérios para escolha do gestor estão associadas a adoção de pesos diferenciados dos votos nas eleições na Clínica de Odontologia, e falta de experiência administrativa dos gestores eleitos no Núcleo de Prática Jurídica, no entanto isto não foi associado a gestão atual que tem somente alguns meses de exercício.

Sobre o item transparência houve a verbalização de dificuldades em avaliar, em virtude, das unidades não terem contabilidade e recursos próprios e suas necessidades serem viabilizadas por meio da Faculdade e Institutos aos quais estão vinculadas administrativamente.

Ainda com esta dificuldade de avaliação, todos atores entrevistados na Clínica de Psicologia avaliaram que unidade adota transparência na sua gestão. Enquanto que no NPJ

metade dos entrevistados indicaram práticas transparentes e na Clínica de Odontologia 6 dos 10 depoimentos mencionaram este atributo. As opiniões dos participantes da pesquisa sobre transparência estão dispostas no Quadro 8.

Quadro 8 - Identificação de ações de transparência.

	Clínica de Odontologia	Núcleo de Prática Jurídica	Clínica de Psicologia
Atitudes transparentes	<ul style="list-style-type: none"> - Gestão de recursos realizada pelo ICS e Faculdade de odontologia de forma transparente; - Confiança na idoneidade dos responsáveis 	<ul style="list-style-type: none"> - Empenho para melhorar a comunicação institucional; - Informações acessível a quem tiver interesse; - Não há omissões; 	<ul style="list-style-type: none"> - Controle do recebimento e uso de materiais; - Elaboração de relatórios; - Abertura para a realização de pesquisas; - Distribuição e fiscalização da distribuição de recursos no IFCH e Faculdade de Psicologia; - Ampla divulgação das ações;
Dificuldade de socialização de informações	<ul style="list-style-type: none"> - Orçamentos apertados; - Desinteresse em acompanhar gestão financeira; - Necessidade de fiscalizar serviços terceirizados; - Demanda de divulgar mais efetivamente a contabilidade e as ações. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos reduzidos; - Falta de transparência na gestão anterior - Informações financeiras somente a critério da gestão; - Não há publicação acessível das informações. 	<ul style="list-style-type: none"> - Carência de materiais para funcionamento da Unidades;

Fonte: Entrevistados (informações verbais).

A análise geral dos depoimentos das unidades mostra a existência de práticas de transparência nas unidades. Acredita-se que as dificuldades mencionadas se relacionam ao fato das unidades não gerenciarem diretamente seus recursos, a dificuldade de comunicação e socialização de informações e própria cultura, de parte dos servidores, de não acompanhar as questões orçamentárias e gerenciais, o que contrapõe, por exemplo, com ampla participação em questões acadêmicas e políticas.

A fala a seguir a noção de que a transparência da gestão gera credibilidade e pode incidir em maior envolvimento das pessoas nos objetivos institucionais:

Não, aqui talvez poderia melhorar, não para desconfiar de ninguém, de nenhum colega, longe disso, mas quando você tem uma transparência você contagia mais as pessoas, então isso, que eu acho que poderia melhorar um pouco mais (ECO2, Informação verbal).

Outro depoimento evidencia que um dos instrumentos para a busca da transparência é investimento na comunicação institucional:

Assim, perfeitamente não, eu acho assim, nós somos uma gestão nova, assumimos agora em março, uma das críticas, inclusive da nossa eleição, da nossa chapa foi essa, a gente achava que não tinha muita transparência, a gente não tinha muita

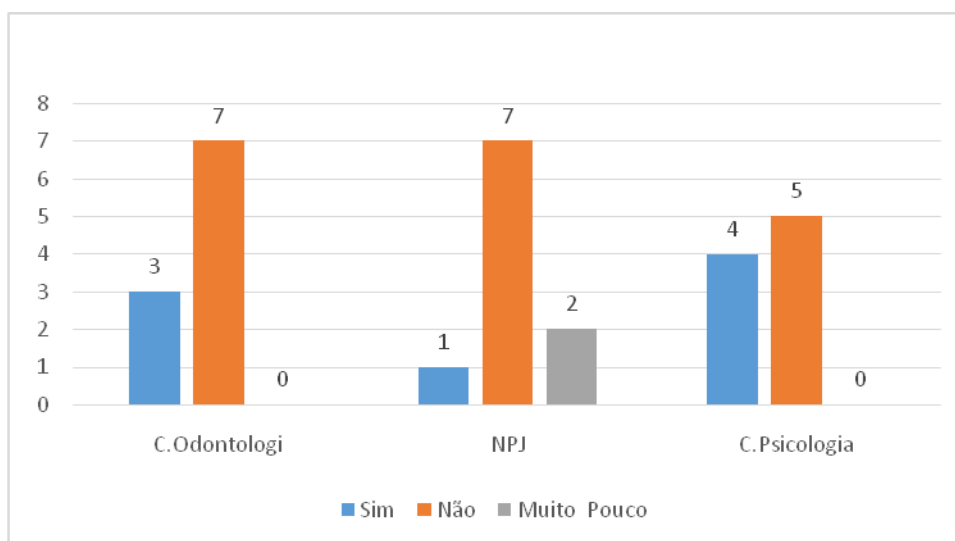
clareza do que era feito, do que não era feito dentro da Unidade, então esse foi uma crítica que a gente fez. Hoje, a gente está tentando, como: melhorando um pouco mais a comunicação interinstitucional, hoje a gente tem uma página, a gente refez e atualizou a página do ICJ, a gente criou uma homepage da Faculdade de Direitos. Aqui no Núcleo de Prática a gente está trabalhando nesse sentido, a gente atualizou as resoluções, a gente quer criar agora uma logo marca, a gente quer facilitar esse diálogo com a comunidade, a gente não tinha nem meio de comunicação. (ECO3, informação verbal).

A transparência também é um dos princípios da ABNT NBR ISO 26000 (2010), cuja proposta é que organização divulgue as finalidade e natureza das suas ações, definição de papéis, seus critérios de avaliação de desempenho da responsabilidade social, a origem e aplicação de seus recursos financeiros, para fundamentar adequadamente a tomada de decisão pelas partes interessadas.

A transparência e accountability estão relacionadas ao Controle, um dos componentes da governança, de acordo com TCU (2014), cuja orientação é que a administração pública defina suas diretrizes de divulgação de dados e observe as normativas e jurisprudenciais sobre publicidade, sendo fundamental que as partes interessadas possam ser atendidas em suas necessidades de informação.

A promoção da participação do público atendido no planejamento e avaliação das ações aparece como um dos pontos mais sensíveis. Como se verifica no Gráfico 7 a incidência de percepção da participação da comunidade foi menor que a percepção da participação, somente 7 servidores alegaram visualizarem essa participação, enquanto que 18 não percebem (7 na Clínica de Odontologia, 7 no NPJ e 5 na Clínica de Psicologia), 02 mencionaram notarem pouca participação (NPJ).

Gráfico 7 – Percepção da participação da comunidade.



Fonte: Entrevistados (informação verbal).

A baixa participação do público foi justificada com maior incidência nos depoimentos por ausências de ações para envolver a comunidade, vulnerabilidades do público para participar, preocupações com questões de sigilo e pouca estrutura para fazer melhorias que viessem a ser sugeridas. Ver Quadro 9:

Quadro 9 - Motivos percebidos sobre não participação da comunidade.

Clínica de Odontologia	Núcleo de Prática Jurídica	Clínica de Psicologia
- Ausências de iniciativas para promover a participação; - Falta de equipe de apoio para os atendidos não ficarem inibidos para fazer queixas diretamente ao profissional; - Poucos recursos e estruturas para atender as proposições	- O NPJ, por meio de convênio, funciona como porta de entrada da defensoria, não acompanhando todo o processo; - Estrutura insuficiente de atendimento das possíveis sugestões.	- Estado de saúde emocional vulnerável dos atendidos; - Omissão dos atendidos; - Sigilo do atendimento (como fazer avaliação sem comprometer eticamente o terapeuta);

Fonte: Entrevistados (informações verbais).

Pelos motivos citados acima pelos servidores da Clínica de Psicologia, 02 servidores mencionaram que não seria viável ampliar a participação dos atendidos na avaliação e no planejamento.

Claro que não, eles são clientes que chegam aqui em quadro de sofrimento. Imagina se eles vão planejar, como eles vão entender o sofrimento deles, seria contraditório. Nós somos uma Clínica de Psicologia, nós atendemos pessoas em sofrimento psíquico, não tem como, ele chega aqui quer ver como você é atendido, ele quer que você atenda, precisa que estejamos minimamente estruturados para oferecer o atendimento para eles. Porque chega com dor, com angústia, morreu, perdeu, preocupado com suas próprias questões. Vai pensar como fazer lá no lugar? Não dá, né. (ECP3, informação verbal).

Os demais identificaram formas de participação no decorrer do atendimento, na relação paciente-terapeuta, no acolhimento, na assinatura do termo de atendimentos e no processo de alta. Na unidade foram visualizadas possibilidades de ampliar a participação da comunidade por meio de breves questionários de avaliação do atendimento.

Poderia tipo fazer um questionário para ver como foi o seu atendimento, acho que seria uma coisa boa, até para dar um feedback para o próprio estagiário que atende. Não ser longo, ser três questões, com marcações, acho que poderia ser muito bom. (ECP7, informação verbal).

Na Clínica de Odontologia foram visualizadas formas de participação da comunidade existentes no diálogo humanizado entre o profissional e paciente; no projeto sala de espera (alunos fazem levantamento de opiniões dos usuários); por meio de pesquisas, relatos espontâneos e; reclamações na Secretaria da Faculdade. Os servidores acreditam a comunidade poderia ser mais participativa se esse processo de avaliação fosse viabilizado pelo serviço social ou por ações educativas que poderiam ser desenvolvidas na recepção.

Na nossa disciplina a gente não tem essa avaliação com o público. Essa forma de avaliação quem, na maioria das vezes, escuta são as assistentes sociais. Às vezes, a gente tem depoimentos espontâneos dos pacientes, quando você termina o atendimento, ele relata que gostou do atendimento, gostou do aluno que o atendeu, mas a gente não tem essa rotina de fazer a avaliação com o paciente. Eu acho que poderia ser feito e eu acho que para isso, a gente precisaria de uma infraestrutura melhor. A gente tem uma dificuldade com o controle da entrada desse paciente na Clínica, não tem um serviço social que seja atuante, que poderia dar esse suporte para gente, eu acho que só a gente da disciplina, fazendo direto com os pacientes, eu acho que eles poderiam até se sentirem inibidos, de dizer- ah, eu não gostei, será que eu vou ser atendido? – eu acho que deveria ser um grupo a parte de avaliação, até para tirar esse constrangimento por parte do paciente. (ECO10, informação verbal).

No NPJ, de acordo com as informações, a participação da comunidade ocorre por meio do diálogo com a recepção e por meio de caixinhas de sugestões. As alternativas propostas para ampliar essa participação foram: a promoção de semanas de conciliação; a disponibilização de número de telefone de referência para os usuários buscarem informações e fazerem reclamações e; contemplação nos relatórios da avaliação qualitativa do atendimento à comunidade.

São coisas que como eu estou a pouco tempo, mas como também fui aluno egresso daqui eu não lembro de ter uma participação efetiva da população para tomar essas decisões, até porque hoje a gente tem um projeto junto a Defensoria Pública em que a maioria da população que é atendida por nós é enviado via Defensoria Pública eles não vêm aleatoriamente para cá, eles procuram a defensoria. Já foi demanda espontânea e isso acabava trazendo alguns prejuízos ao NPJ, a gente não tinha gente o suficiente para atender e agora a gente faz uma filtragem via defensoria, os que já foram atendidos continuam sendo atendidos de maneira espontânea, porém, a maioria vem via Defensoria Pública. Eu acho que deveria, inclusive, o NPJ tem esse aspecto, por exemplo, a gente tem a possibilidade de fazer acordo aqui muito forte, então criar aqui semanas de conciliação, que eles possam participar, possam também tomar algumas decisões quanto a isso, aos temas que são tratados aqui no NPJ, horário de atendimento que, às vezes, a gente não sabe se o horário é o que tem sido disponível a eles. Eu que em algumas considerações eles tem de ser ouvidos, eles são os verdadeiros clientes, eles são os assistidos, com certeza é muito importante ouvi-los, isso eu não tenho a mínima dúvida (ENPJ7, informação verbal).

Este relato expressa que a participação dos usuários na forma como os serviços estão estruturados são importantes tanto para manter seu viés democrático, como facilitar o alcance seus objetivos. Acredita-se que na gestão de responsabilidade social o público atendido é uma das partes interessadas fundamental, cujos interesses não podem ser ignorados.

As preocupações da gestão de serviços públicos com a transparência e a participação influem para que estes tenham um alcance social relevante, expressando preocupações com a coletividade atendida e públicos internos, neste sentido as discussões seguintes trazem a percepção dos servidores entrevistados sobre ações voltadas para os servidores e para a comunidade.

4.3.3 Dimensão Social

Neste item foram direcionadas perguntas orientadas para identificar ações voltadas para o bem-estar ou desenvolvimento dos servidores, satisfação com o trabalho, vinculação das ações da Unidade com direitos humanos, qualidade de vida e responsabilidade social.

Sobre ações voltadas para os servidores foram agrupadas as respostas sobre as percepções de ações voltadas para o bem-estar do servidor e acesso a oferta de capacitação. Porque os próprios entrevistados fizeram essa associação em suas respostas. Considerou-se neste quesito tanto a realização de ações nesse sentido no ambiente da Unidade, como em outros ambientes da Universidade, pois, entende-se que as ações de promoção e capacitação são acessadas pelo servidor à medida que as gestões divulgam e liberam o servidor para participarem das mesmas.

Com exceção de dois depoimentos de servidores no NPJ, todos demais informaram terem acesso, por meio da unidade ou na UFPA, a ações de promoção de bem-estar ou capacitação. Porém, alguns expressaram dificuldades de acessar condições adequadas de trabalho em virtude da desestruturação do espaço físico. No Quadro 10, verificam-se as ações percebidas e alguns entraves ao bem-estar no trabalho.

Quadro 10 - Ações de bem-estar e capacitação voltadas para os servidores.

	Clínica de Odontologia	Núcleo de Prática Jurídica	Clínica de Psicologia
Questões de bem-estar e capacitações observadas	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitações ofertadas pelo CAPACIT/PROGEP; - Exames periódicos (DSQV/PROGEP); Atendimento Psicológico no ICS (DSQV/PROGEP) Cursos sobre temas pedagógicos; - Boa convivência no trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> - Limpeza e climatização do ambiente; - Estrutura de informática; - Capacitações pela Defensoria Pública e CETIC (Centro de Tecnologia) 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitações pelo CAPACIT; - Possibilidade de atendimentos de equipe na própria Clínica; - Atendimento Psicológico no ICS (DSQV/PROGEP); - Momentos de encontros como confraternizações; - Ações da Faculdade de Psicologia.
Dificuldades no ambiente de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldade de acessar banheiros no horário de trabalho (fechados ou com problemas. - Ausências de ações específicas votadas para o bem-estar do servidor na Unidade 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausência de espaço de estar física (sala de convivência ou acesso a sala dos professores; - Pouco servidores para a demanda de atendimento; - Falta de tempo para as capacitações; - Inexistência de creches para filhos de servidor e assistência médica emergencial no Campus. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldade de reunir todos os colaboradores da clínica para as ações.

Fonte: Entrevistados (informações verbais).

Com base nisto, considera-se que o fator que mais afetou o bem-estar no trabalho foi falta de estrutura física, as quais são essenciais para o desenvolvimento pleno de atribuições funcionais.

Bem-estar? Não, não vejo. É trabalho, a carga horária é essa. Não vejo um ambiente de bem-estar, dentro de um intervalo, que você possa deitar, não, não vejo isso. Temos uma dificuldade muito grande aqui na Federal que até a sala dos professores que é colocada à nossa disposição, às vezes, ela está fechada, então temos um problema sério com relação a isso porque a própria sala dos professores está fechada, ir ao banheiro, você poderia tomar um café, você poderia tomar uma água, sentar lá, mas a gente não tem isso não. Isso é bem-estar, isso é qualidade, mas aqui a gente não tem isso muito não. (ENPJ2, informação verbal).

Constatou-se que grande parte das ações de promoção e bem-estar e capacitações que os servidores tem acesso é ofertada pela PROGEP, por meio de sua Diretoria de Saúde e Qualidade de Vida e o Centro de Capacitação-CAPACIT.

Sim. Aqui por exemplo nós temos os exames médicos que nos são solicitados, nós temos de vez em quando capacitações para usar programas que a universidade apresenta. Por exemplo, tem o programa de lançamento de notas, quando tem uma capacitação. Agora faz quem quer. As vezes torna isso um problema porque a pessoa, às vezes, não faz nada e na hora de precisar dessa informação ela não tem. Mas a Universidade ela promove sim, ela oferece sim essas coisas (ENTREVISTADO CO2, informações verbais).

Isto reforça a importância a divulgação das ações voltadas ao desenvolvimento dos servidores, promovidas pela PROGEP, bem como a integração desta Pró-Reitoria com as diversas unidades da UFPA para ampliar o acesso aos serviços ofertados.

Entretanto, avalia-se, que são necessários esforços institucionais para garantir que os servidores desenvolvam suas atividades funcionais em condições satisfatórias de bem-estar e qualidade. Neste sentido A3P indica os seguintes critérios para que isso seja implementado.

A administração pública deve buscar permanentemente uma melhor Qualidade de Vida no Trabalho promovendo ações para o desenvolvimento pessoal e profissional de seus servidores. Para tanto, as instituições públicas devem desenvolver e implantar programas específicos que envolvam o grau de satisfação da pessoa com o ambiente de trabalho, melhoramento das condições ambientais gerais, promoção da saúde e segurança, integração social e desenvolvimento das capacidades humanas, entre outros fatores. (BRASIL. Ministério do Meio Ambiental, 2009, p. 42).

Um dado significativo obtido com pesquisa é a identificação dos servidores entrevistados com o trabalho, mencionada em 28 dos 29 entrevistados. E o nível de satisfação que se apresentou na mesma proporção. As explicações sobre a identificação e satisfação no trabalho constam no quadro 11.

Quadro 11 - Identificação e satisfação no trabalho.

Clínica de Odontologia	Núcleo de Prática Jurídica	Clínica de Psicologia
<ul style="list-style-type: none"> - Identificação com a docência; - Possibilidade de realizar atividade clínica; - Atender à necessidade das pessoas; - Devolver à sociedade o que aprendeu 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar atividades dinâmicas; - Trabalho e retribuição social; - Identificação com a comunidade; - Identificação com docência; - Ouvir e orientar as pessoas. - Atender as necessidades das pessoas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contato com as pessoas; - Constatar a qualidade de vida dos pacientes; - Cumprir a missão da Universidade (ensino, pesquisa e extensão); - Ajudar as pessoas; - Identificação com os Projetos.

Fonte: Entrevistados (informações verbais).

A frequência de expressões como “atender as necessidades das pessoas”, “trabalho social”, “identificação com a comunidade”, “retribuição” e outras que denotam a satisfação no desenvolvimento social são muito significativas pois estas são atividades fins das unidades por meio da extensão.

Sim, bastante. Eu gosto muito do atendimento à comunidade, eu gosto de trabalhar com a comunidade, com as pessoas, os grupos mais vulneráveis. O curso de direito é um curso que oferece muitas possibilidades de atuação. Eu particularmente sempre tive uma atuação muito focada na questão de advocacia mais popular, voltada mais para os vulneráveis, eu acho que NPJ tem muito disso. Aqui as pessoas quando vêm elas estão realmente precisando de ajuda e gente tem esse tipo de atendimento (ENPJ3, informação verbal)

Da mesma forma a identificação com as atividades de docência e extensão se alinha aos objetivos da Unidade, que é a formação profissional do aluno por meio de estágios supervisionados, e a finalidade da Universidade, que busca a oferta da educação superior, com base no tripé ensino, a pesquisa e a extensão.

Completamente, totalmente. Eu acho que conseguir fazer cumprir a missão da Universidade que é articular o ensino, a pesquisa e a extensão. Esse Projeto de Extensão que eu coordeno, ele é a principal fonte de satisfação profissional que eu tenho dentro da Universidade. Clínica de Psicologia: Um olhar e atenção à saúde do estudante da UFPA (nome do Projeto). Um título quilométrico que por si só já diz o que ele faz. E o que é interessante é isso, é a gente prestar esse serviço relevante para o estudante que não tem outra alternativa de atendimento psicológico, aqui no Campus da UFPA. Então, aqui a gente faz a pesquisa, orienta trabalhos de conclusão de curso, orienta trabalhos que vão ser apresentados em congressos, prestamos os serviços de atendimento psicológico, social, psiquiátrico, que da nossa equipe faz parte, além do psicólogo, assistentes sociais e o médico psiquiatra, e o ensino se dá nas reuniões, nas supervisões técnicas e com isso a gente consegue sincronizar bem, tanto a parte da produção do conhecimento, como da assistência profissional. E para isso temos recebido recursos do governo federal que nos permitiram montar uma equipe multidisciplinar e fomentar a produção de conhecimento e a prestação do serviço para a comunidade estudantil. Esse é um trabalho que eu me identifico totalmente. (ECP5, informação verbal).

A satisfação no trabalho é indispensável para a promoção da qualidade de vida do trabalho e incide diretamente sobre os resultados do trabalho, quanto mais o servidor se identifica com o trabalho maior será sua colaboração com o desenvolvimento institucional, assim como preconiza a A3P:

Tal qualidade de vida visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização tendo como ideia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho. Portanto, a ideia principal é a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao melhorar a satisfação do trabalhador dentro de seu contexto laboral, melhora-se consequentemente a produtividade. (BRASIL. Ministério do Meio Ambiental, 2009, p. 42).

Na visão dos entrevistados as ações desenvolvidas por suas unidades contribuem significativamente para a efetivação dos direitos humanos (28, dos 29 entrevistados têm essa percepção). A forma como isto é efetivado, com base nos depoimentos, está no Quadro 12.

Quadro 12 - Contribuição para os direitos humanos.

Clínica de Odontologia	Núcleo de Prática Jurídica	Clínica de Psicologia
<ul style="list-style-type: none"> - Efetivação do direito à saúde; - Respeito ao ser humano; - Garantir o acesso a serviços a pessoas com baixo poder aquisitivo; - Devolve o bem-estar das pessoas; - Promove o acesso ao ensino; - Oferta de serviços complexos, a qual a população tem pouco acesso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Atende às necessidades e ajuda a sociedade; - Direito à justiça; - Atende a população que está fora da tutela do Estado; - Efetiva direitos inerentes a dignidade humana; - Solução de conflitos humanos; - Relação com o exercício da Cidadania. 	<ul style="list-style-type: none"> - Respeito à condição de todos; - Atendimento às vítimas de violência; - Dá condições para cliente lutar por seus direitos e respeitar o direito dos outros; - Atendimento a todo cidadão.

Fonte: Entrevistados (informações verbais).

Estes dados são significativos, pois o respeito aos direitos humanos, segundo o Instituto Ethos (2016) é uma das premissas para a efetivação da responsabilidade social, não somente por cumprimentos da legislação, mas pela intervenção para promoção do respeito e prevenir situações de violação de direitos.

Essa contribuição ativa é percebida pelos servidores, quando constatarem que a promoção dos direitos humanos tem uma vinculação direta com as atividades realizadas pelas unidades. Como nesta fala: “Sim! Cem por cento! Aqui é praticamente preocupação com os direitos humanos, no momento em que você tenta solucionar os conflitos entre humanos. Então, é cem por cento direito humanos” (ENPJ8, informação verbal).

A ABNT NBR ISSO 26000 define os direitos humanos como “direitos básicos conferidos a todos os seres humanos” (2010, p. 24), que são classificados em duas categorias:

A primeira categoria refere-se aos direitos civis e políticos e inclui direitos como o direito à vida e à liberdade, igualdade perante a lei e liberdade de expressão. A segunda categoria refere-se aos direitos econômicos, sociais e culturais e inclui direitos como o direito ao trabalho, o direito à alimentação, o direito ao mais alto possível padrão de saúde, o direito à educação e o direito à seguridade social. (ABNT NBR ISSO 26000, 2010, p. 24).

Assim, são visualizadas a efetivação de direitos relacionadas com a área de intervenção das unidades, mas de forma a articular o acesso a outros serviços.

Sem dúvida nenhuma porque ela, porque na verdade assim, a Clínica Odontológica oferece um atendimento de saúde, ainda que seja de saúde bucal, faz parte de um contexto de saúde geral que é direito do cidadão, um direito constitucional do cidadão. É uma forma de garantir que o cliente tenha os seus direitos constitucionais assegurados. A nossa competência é com relação à saúde bucal, mas gente sempre tem o atendimento do paciente, sempre tem demanda, a gente procura resolver os problemas de saúde bucal na sua integralidade. A maior parte dos problemas a gente resolver, quando o problema está acima da complexidade a nível de graduação, a gente coloca esse paciente na rede, seguindo o fluxo para serviços mais especializados. A gente tem essa noção de garantir que o paciente tenha o seu direito de saúde assegurado de forma a observar este princípio sim. (ECO8, informação verbal).

A exemplo, nesta fala os procedimentos cotidianos efetivados pelo NPJ são descritos como direitos diretamente efetivados:

Com certeza! Seja porque você garante o reconhecimento judicial desses direitos e a aflição plena de aspectos inerentes à própria personalidade, da própria dignidade da pessoa humana. Quando você obtém, por exemplo, uma decisão que reconhece o direito a pagamento de alimentos à uma criança, você garante a essa criança subsistência e todos atributos inerentes à sua condição humana. Quando você, por exemplo, permite que uma pessoa obtenha um benefício previdenciário ou que tenha acesso a uma conta de um parente falecido, ali há o reconhecimento de que a atuação por meio do processo judicial só foi viável porque houve um legitimado, no caso, a Defensoria Pública e o Núcleo de Prática Jurídica que a garantiu o acesso a essa cidadania.

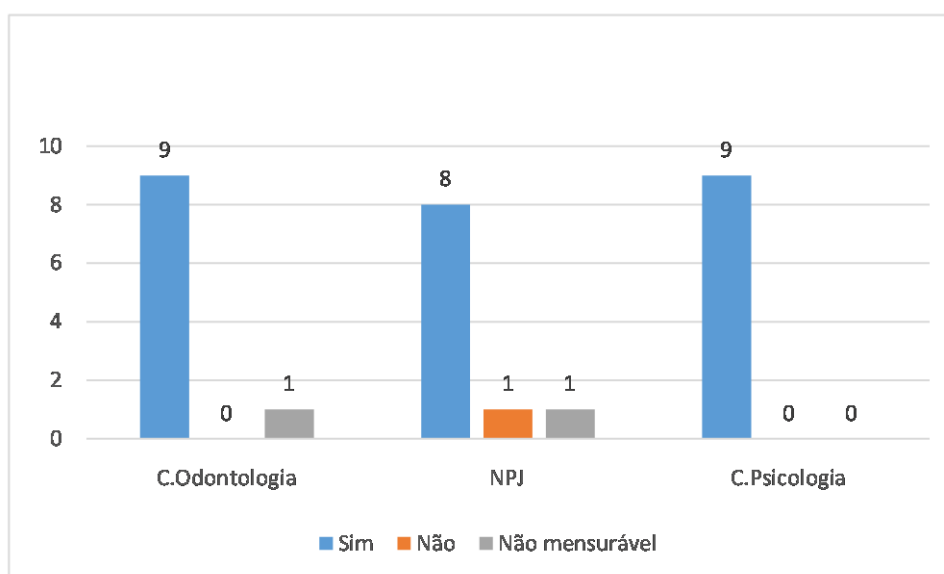
As opiniões indicam o compromisso com a direitos fundamentais, e a intervenção educativa para que as pessoas exerçam a cidadania.

Sim! Sim! De forma geral, tanto para o cliente, que se torna uma pessoa melhor, em melhores condições de lutar pelos seus direitos e também com mais condição de respeitar o direito dos outros e cumprir os seus deveres, tanto isso na prestação de serviço para clientela, como internamente também [...]. (ECP4, informação verbal)

Neste sentido, a UFPA, por meio destas unidades efetiva as atribuições essenciais do Estado na garantia dos direitos humanos. “Os Estados têm o dever e a responsabilidade de respeitar, proteger e cumprir os direitos humanos” (ABNT NRB ISSO 26000, p. 24). E também este é um atributo inerente aos conceitos de responsabilidade social nas instituições e organizações, já que expressa o compromisso com o estado de direito, justiça e equidade social.

No gráfico 8 apresentamos a representação da percepção dos entrevistados sobre os resultados das ações desenvolvidas na qualidade de vida dos públicos atendidas, em que, 26 entrevistados visualizaram resultados efetivos, 01 não visualizou e 02 alegam não terem parâmetros para mensurar os efeitos das ações. As respostas foram agrupadas nas categorias “sim” para os que responderem que identificam resultados positivos, e “não é possível mensura” para os que afirmarem não dispor de ferramentas para avaliar os resultados sobre a qualidade de vida dos usuários.

Gráfico 8 - Resultados sobre a qualidade de vida dos atendidos.



Fonte: Entrevistados (informação verbal).

No NPJ, um entrevistado informou haver resultados, mas com alcance limitados, em parte, em virtude da morosidade da justiça, bem como a pouca integração social do NPJ. Neste sentido, fez sugestões para melhorar a abrangência social da unidade, por meio de investimentos nas conciliações e integraçãodos serviços do Núcleo e da Faculdade a serviços de extensão da UFPA.

Sim. Mas eu acho que é muito pouco ainda. A gente consegue identificar sim, mas ai já são dois problemas. Problema o NPJ que eu acredito que o NPJ poderia ser mais trabalhado, poderia ter uma profundidade maior, realmente nessa assistência ao assistido, ao hipossuficiente, mas também porque a justiça é muito demorada, ai também já não é problema do NPJ. Então, eu vejo uma transformação mais muito lenta, mais devagar com a questão de alimentos, de aposentadoria, em alguns casos a gente consegue fazer acordo e nesses acordos a gente já vê que houve uma diferença na vida deles. Por isso que eu disse há pouco que eu acharia interessante que a gente tivesse uma semana de conciliação. Porque a mediação muito mais que conciliar não chegar a resultado, não é dizer 10, paga 10, é tentar compor até os sentimentos das pessoas, tem coisas que não podem ser recompostas, o filho que não tem o pai reconhecido, não é só o nome que ele quer, ele quer o acompanhamento, ele quer o

sentimento, ele quer saber, isso não se dá só com o direito, se você tiver uma vinculação. Uma coisa que ia dizer também, eu acho que aqui na UFPA, ao contrário da UNB, eu acho que aqui as Faculdades, o Centros são muito isolados, você é da assistência social, eu posso estar equivocado, mas eu não lembro da gente ter nenhuma atividade próxima de vocês que são essenciais para a nosso serviço, a gente não tem nenhuma equipe nesse sentido, eu não tenho ninguém da psicologia, eu não sei da psicologia. Que eu imagino a psicologia e a assistência social também tem uma área prática, que também recebe pessoas e a gente não sabe e se eu soubesse e houvesse essa vinculação, ou os alunos de serviços social e de psicologia pudesse vir aqui nas segundas, nas quintas e do direito ir na psicologia às segundas. Isso faria com que eu pudesse atender o assistido de forma completa- olha o seu caso, eu já resolvi na área jurídica, mas eu acho que você deve ter um acompanhamento psicológico, ou tem caso pior, que eu preciso que uma assistente social em acompanhe para entender como está sendo essa evolução e a gente não tem. Para mim isso é uma falta muito grave, eu acho que na Universidade falta comunicações entre os Institutos. (NPJ7, informação verbal).

Os resultados sobre a qualidade de vida dos atendidos mencionados, encontram-se resumidos no quadro 13.

Quadro 13 - Relatos sobre resultados na qualidade de vida dos atendidos.

Clínica de Odontologia	Núcleo de Prática Jurídica	Clínica de Psicologia
<ul style="list-style-type: none"> - Sensação de bem-estar; - Melhora da autoestima; - Melhora na condição de saúde; - Constata melhora na reavaliação do paciente. - Aprendizado nas orientações preventivas; - Reabilitação para o convívio social e vida funcional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acesso a direitos materiais como pensões, benefícios previdenciários, outros; - Efeito psicológico; - Acordos realizados; - Atendimento às demandas das pessoas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Altas melhoradas e por solução da queixa inicial; - Melhora da qualidade de vida; - Retorno aos estudos; - Inserção ou reinserção no mercado de trabalho; - Mudanças de comportamento e na qualidade das relações; - Grande demanda, divulgação por parte dos clientes; - Constatação de resultados no relatório.

Fonte: Entrevistados (informações verbais).

Os resultados citados relacionam-se a inclusão social dos atendidos, pois em suma indicam o acesso a direitos, o fortalecimento da autoestima e a habilitação para busca da formação profissional e inserção no mercado de trabalho.

Com certeza a gente identifica no geral, porque são pessoas perdem a capacidade de estudar, de trabalhar, perdem o gosto pela vida, perdem a autoestima, a autoconfiança. Então, o que é resgatado? A autoestima, a autoconfiança, ela consegue um emprego, ela consegue voltar a trabalhar, consegue se manter no emprego, quem parou de estudar, volta a estudar e pensa fazer um curso, uma graduação, e aí as relações familiares também melhoram, porque assim, ou a doença atrai a atenção das pessoas ou afasta porque as pessoas não querem se envolver com alguém assim. Então as relações familiares melhoram muito e a pessoa vem se restabelece porque ela vai ser uma nova pessoa, entre aspas, mais agradável no meio familiar dela, se torna uma pessoa mais atrativa, então todas as áreas da vida dela são modificadas, são impactadas pela melhora dela aqui. (ECP6, informação verbal).

Um dado significativo foi duas pessoas que mencionaram não perceberem instrumentos para medir e avaliar esses resultados. Ao mesmo tempo, que alguns servidores verbalizaram visualizarem resultados no processo de avaliação com o próprio atendido ou por meio de relatórios.

Sim. A gente faz a questão do relatório e a gente vai lembrando, olha esse fulano chegou aqui assim, hoje ele está assim. A gente consegue, nesse momento de avaliação que geralmente é final do ano, que a gente senta para fazer o relatório e a gente consegue identificar, em alguns, porque claro não vou dizer que gente consegue cem por cento, sempre tem aquele que precisa de mais um tempo para se desenvolver e superar aquela situação, mas a gente consegue sim identificar essa transformação nas pessoas. Nos alunos principalmente, porque eu acho que hoje a demanda maior da Clínica são alunos e gente consegue perceber a transformação deles no dia-a-dia, no decorrer do atendimento. (ECP10, informação verbal).

Isto conduz a interpretação de que, tão importante quanto os impactos positivos da intervenção social, é a adoção de ferramentas para medir o alcance das mesmas por meio de registros, relatórios e até levantamentos com a própria comunidade beneficiada.

O olhar subjetivo dos servidores sobre resultados do seu trabalho na qualidade de vida dos beneficiados também emergiu nos depoimentos, como por exemplo: “A gente vê na cara, a pessoa tem alta, ai vem agradecer, às vezes passou um tempão, uns dois, três anos. Tem gente que tem alta bem mais cedo [...]” (ECP1, informação verbal). Esta subjetividade somada à avaliação técnica, contribui para humanização da intervenção e para a avaliação a nível qualitativo.

Sem dúvida, hoje acabou de sair uma paciente que nós fizemos a dentadura para ela, mas ela voltou que ela estava com dificuldade de falar, não estava conseguindo comer. Nós atendemos, orientei o aluno de como tem que fazer e ela acabou de sair daqui sorrindo porque ela estava se sentindo melhor, estava falando melhor, então, isso daí é um sinalizador (ECO2, informação verbal).

Os servidores avaliam os resultados das ações e de suas intervenções profissionais conjugando os seus efeitos materiais como um procedimento clínico ou acesso a um benefício aos seus efeitos psicológicos e bem-estar emocional que desencadeiam.

Ah, sim! O fato de você conseguir o reconhecimento de uma união estável para fins de habilitação em um benefício previdenciário, o fato de você reconhecer a paternidade a uma criança, isso transforma a vida de cada um. Você não pode obrigar ninguém a ter afeto, mas em razão desta medida você consegue impor ao ou uma série de obrigações que voluntariamente ele não garantia, isso para o beneficiado tem um efeito psicológico muito importante, então, eu acho que transforma sim. (ENPJ6, informação).

A percepção dos servidores sobre benefícios da qualidade de vida da comunidade promovidas pelas ações que desempenham diretamente é um indicador positivo de responsabilidade social, pois sugerem que as ações são realizadas de maneira técnica e

conseguem garantir, mesmo com dificuldades estruturais resultados sociais qualitativos.

Há o reconhecimento por parte dos servidores de que os serviços que realizam são socialmente responsáveis, tanto pelo atendimento das necessidades das pessoas como pela contribuição para a cidadania e pela qualidade dos serviços. Todos os servidores entrevistados, exceto um do NPJ, afirmaram que as ações desenvolvidas pela unidade ações de responsabilidade social.

Os atributos de responsabilidade social levantamos pelos entrevistados constam no quadro 14.

Quadro 14 - Características de responsabilidade social percebidas.

Clínica de Odontologia	Núcleo de Prática Jurídica	Clínica de Psicologia
<ul style="list-style-type: none"> - Promove melhora da autoestima; - Ações realizadas dentro de um parâmetro científico; - Compromisso ético e social da ciência - Oferece condições de saúde bucal e qualidade de vida; - Serviço Inclusivo; - Compromisso da Universidade com o paciente; - Acesso a um tratamento efetivo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Seriedade do trabalho; - Assistência jurídica gratuita; - Preocupação com qualidade do serviço; - Amparo legal das solicitações; - Atendimento a vítimas de violência; - Atendimento às necessidades do Público; 	<ul style="list-style-type: none"> - Reinserção nos estudos e volta ao trabalho; - Impacto na vida das pessoas, no sem ambiente familiar e no contexto em que vive; - Promove a assertividade e habilita à busca de direitos; - Consciência social; - Atendimento do público de baixa-renda; - integração com rede serviços para atender demandas não ofertadas pela Clínica.

Fonte: Entrevistados (informações verbais).

Algumas categorias citadas pelos atores como parâmetros qualitativos e técnicos dos atendimentos, serviço inclusivo que propicia o acesso a direitos são próximos compreensão de Melo Neto e Froes (2001) que associa a responsabilidade social a ações sistematizadas que fomentam a cidadania.

Olha acho que te falei um pouco disso em tudo isso, tudo isso é responsabilidade social. Agora nesse último exemplo que eu estava dando: agressividade, passividade e você ensina a pessoa que tem o caminho do meio que é a assertividade. Isso é responsabilidade social, porque no momento em que eu consigo expor meu ponto de vista, sem passar por cima do outro e sem passar por cima de mim, se eu consigo fazer isso na minha casa, eu vou conseguir isso numa loja que eu compro um produto equivocado ou que não funcione, mas eu vou conseguir fazer isso de forma correta, eu não vou chegar lá e jogar o produto. Isso é responsabilidade social, não vou ficar com aquele prejuízo dentro de casa e nunca mais compro, então assim, reflete sim, só que é forma, gotinha. A imagem que veio agora foi o da gota no meio do rio, uma pedra no meio do rio, e ela faz primeiro uma bolinha pequena e depois ela vai abrindo aquelas ondinhas, é responsabilidade social que se amplia muito. (ECO4, informação verbal).

O aspecto qualitativo é associado a parâmetros científicos e demonstra os benefícios dos conhecimentos científicos para a coletividade.

Sim. Porque a gente faz as coisas dentro de um padrão científico, e ciência ela está colada com certo com o social, com o responsável, ninguém faz aqui coisas da sua própria cabeça, a gente faz dentro de um parâmetro científico. E a ciência ela acompanha tudo isso aí (ECO 2, informação verbal).

Nos dois depoimentos seguintes são percebidos aspectos como a universalidade, promoção de qualidade de vida e efetivação de direitos:

Sim! Com certeza! Porque o atendimento aqui se dá sem qualquer espécie de discriminação, sem qualquer espécie de diferenciação, ou seja, o atendimento que a pessoa tem aqui no Núcleo de Prática Jurídica é semelhante ao que ela teria, guardadas as proporções, num escritório de advocacia particular. Ela consegue ou não ter o reconhecimento do seu direito sem nenhum custo, sendo informada de todas as etapas do processo. Então, essa aproximação, sobre tudo, com categorias vulneráveis, fragilizadas economicamente mostra ai o nível de reponsabilidade e envolvimento social que a Universidade tem. (ENPJ6, informação verbal).

Bastante, a gente não tem distinção entre paciente aqui, mesmo que a maioria seja carente, a gente não procura saber condição, crenças, não diferencia ninguém por causa disso. É o paciente que quer, só o que gente pede é adesão ao tratamento, único paciente que é cortado é aquele que não para de faltar ou que abandona. Mas no geral é um atendimento que oferece condições de saúde, condições de sorriso, condições de qualidade de vida sem ficar esperando recompensa, sem ficar estabelecendo muitos critérios. (ECO3, informação verbal).

Além das descrições dos aspectos de responsabilidade das ações em 03 depoimentos surgiram sugestão, que na opinião dos atores podem colaborar para que a responsabilidade social seja fortalecida: a) Na Clínica de Odontologia: melhorias na estrutura e mais investimentos. (ECO4); b) No Núcleo de Prática jurídica: solicitar qualidade dos estagiários para evitar interrupções dos processos (ENPJ9) e aplicar o investimento público de forma mais eficaz de modo a devolver a sociedade seu investimento (ENPJ5).

Por fim, ainda que com dificuldades estruturais, de acordo com as descrições dos servidores, considera-se que os mesmos identificam os serviços ao quais estão vinculadas como ações de responsabilidade social, assim como é possível verificar nos relatos descrições pertinentes às definições conceituais de responsabilidade social neste trabalho.

O compromisso social não se desvincula de preocupações com as gerações futuras e com o meio ambiente como um todo. Nesta linha de raciocínio, apresenta-se a análise da dimensão ambiental.

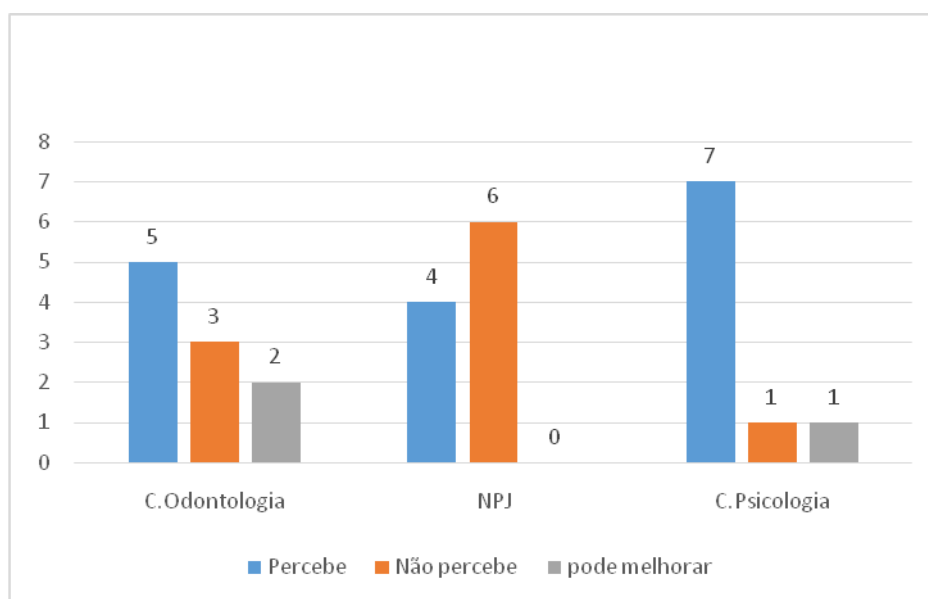
4.3.4 Dimensão Ambiental

Na dimensão ambiental foi sugerida a discussão de temas como educação ambiental e avaliação sobre sustentabilidade.

Direcionou-se aos entrevistados questionamento se percebiam iniciativas de educação ambiental como orientação como economia de água e energia, redução de impressões, reaproveitamento de descartáveis e coleta seletiva, pois acredita – se, que estes itens são básicos para implantar a sustentabilidade ambiental, embora alternativas mais amplas sejam viáveis para contribuir com a preservação do meio ambiente.

No gráfico 9, as respostas foram agrupadas em “Percebo”, “ Não percebo” e “Poderia melhorar”. 16 entrevistados alegaram enxergarem ações de educação ambiental (Com maior prevalência na Clínica de Psicologia), 10 relataram não perceberem (deste 06 são servidores do NPJ), e 3 informaram que identificam necessidades de melhorias.

Gráfico 9 – Percepções de iniciativas de educação ambiental.



Fonte: Entrevistados (informações verbais).

Visualmente pelo gráfico percebemos que as unidades precisam fortalecer a educação ambiental internamente e divulgar mais efetivamente as ações de proteção ao meio ambiente existentes. Verificou-se que algumas ações nesse sentido como orientação de cuidados ambientais ou separação de coleta seletiva é desconhecida por colegas da mesma unidade.

No quadro 15, caracteriza-se as ações de educação ambiental visualizadas e as dificuldades com relação à contribuição para a preservação do meio ambiente.

Quadro15 - Iniciativas de educação ambiental e entraves a sustentabilidade ambiental.

	Clínica de Odontologia	Núcleo de Prática Jurídica	Clínica de Psicologia
Iniciativas voltadas a proteção do meio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Coleta Seletiva; - Orientações com os alunos para prevenir desperdício de materiais e recursos; - Biossegurança; - Separação adequada do lixo hospitalar; - Esforço para economizar água e energia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de canecas; - Cuidado de desligar equipamentos enquanto não estão em uso; - Impressão responsável, reaproveitamento de folhas; - Uso de sistemas virtuais; - Orientação para economia de energia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientação para redução de impressões; - Coleta seletiva; - Uso de canecas; - Cartazes para orientar a economia de água. - Plaquinhas, lembrando para desligar luzes e equipamentos.
Entraves à sustentabilidade ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Excesso de impressões; - Vazamento de águas; 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de higiene nos banheiros; - Falta de água; - Infestação por ratos 	<ul style="list-style-type: none"> - Conseguir abolir os descartáveis.

Fonte: Entrevistados (informação verbal).

Os resultados sobre a sustentabilidade na unidade foram bem semelhantes à avaliação das ações de educação ambiental: mais positiva na Clínica de Psicologia e, identificados mais entraves nas duas outras unidades. Os aspectos sustentáveis e insustentáveis identificados aparecem no quadro 16.

Quadro16 - Aspectos sustentáveis e aspectos insustentáveis.

	Clínica de Odontologia	Núcleo de Prática Jurídica	Clínica de Psicologia
Aspectos sustentáveis	<ul style="list-style-type: none"> - Compromisso social; - Cuidados para evitar impactos com gases dos compressores; - Cuidados específicos do serviço de saúde; - Economia de descartáveis 	<ul style="list-style-type: none"> - Não há desperdício; - Não há o risco de perder a estabilidade; - Diminuição de impressões com o uso de sistemas; - Profissionais sensíveis à sustentabilidade; - Reaproveitamento de papel 	<ul style="list-style-type: none"> - Consciência coletiva sobre a necessidade de economia de recursos; - Sustentabilidade psicológica e subjetiva; - Limpeza do espaço; - Não há excesso de uso de papel.
Aspectos Insustentáveis	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de recursos; - Falta de coisas básicas como água; - Problemas no ambiente de trabalho como problemas na fiação elétrica, má funcionamento dos ar-condicionados e serviço de limpeza não adequado; 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de controle do uso de papel; - Desperdício do tempo dos servidores; - Mau uso de equipamentos que reduz a vida útil; - Linha de telefone e equipamentos precários; - Infestação por ratos 	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldade no ambiente externo da Clínica com sujeira feita pelos cães.

Fonte: Entrevistados (informação verbal).

Uma das concepções sobre sustentabilidade considerou sua dimensão social: “Olha

só o fato da faculdade estar tendo o compromisso social, de estar promovendo a saúde bucal, ela já está contribuindo para melhorar a qualidade de vida das pessoas” (ECO1, informação verbal 17).

Além das questões ambientais, a sustentabilidade é relacionada a capacidade da unidade de manter sua razão social de existir e suas estabilidade.

Eu avalio de uma maneira positiva. O NPJ eu não vejo assim que corra o risco de perder a estabilidade, a utilidade, a necessidade dele, como também a eficiência e a eficácia, porque repito, ele faz parte da grade curricular do Curso de Direito, fatalmente, o aluno para se formar precisa concluir essa disciplina. E é claro que hoje, o regimento da Faculdade, ele expediu uma resolução recentemente que diz que outras atividades prestadas pelos alunos como estágio, em escritórios particulares, conveniados com a Universidade, em tribunais, enfim, outros órgãos do judiciário e administrativo, legalmente reconhecidos por essa resolução, eles podem ser aproveitados como substituição à uma prática jurídica formal, como tem sido até agora a atuação do Núcleo de Prática Jurídica, mas isso não compromete a estabilidade. (ENPJ4, informação verbal)

Outro aspecto é a interpretação de que as necessidade e dificuldades podem motivar a busca da sustentabilidade:

Eu avalio de uma maneira bem positiva, não que haja um processo, digamos assim, capitaneados pelo NPJ, os professores são sensíveis, os profissionais que trabalham aqui são sensíveis a essa questão do aproveitamento, da sustentabilidade. A gente aqui não desperdiça, a gente utiliza, até porque a gente sabe se não utilizar bem acaba o material. Na verdade, essa sustentabilidade, no sentido de evitar o desperdício, é até por uma questão de sobrevivência se não falta mesmo. (ENPJ8, informação verbal).

Assim, considera-se que são importantes melhorias na sustentabilidade econômica de todas as unidades e, que a sustentabilidade ambiental seja mais observada no Núcleo de Prática Jurídica e Clínica de Odontologia, que eles olhem com mais cuidado, em especial nas questões estruturais e de sensibilização dos atores internos.

No entanto, percebe-se que as unidades estão se organizando para que isto ocorra a longo prazo, pois nos relatos foi mencionado que as unidades estão reelaborando seus planejamentos. O NPJ, por exemplo, está aguardando retorno sobre o projeto de reforma física submetido à administração da UFPA, além está discutindo termos de parceria com Tribunal de Justiça do Estado, para funcionar com um Núcleo de Conciliações.

Embora, reconheça-se a necessidade de adaptações, as ações desenvolvidas pelas unidades não têm impactos ambientais significativos. Na odontologia onde há necessidade de maiores cuidados as ações preventivas são viabilizadas. Todas as unidades são pequenas e não movimentam grandes quantidades de recursos, mas claro, todos podem colaborar com a sustentabilidade e algumas mudanças podem ser feitas nesse sentido nas unidades.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização desta pesquisa possibilitou compreender de forma mais profunda o olhar dos servidores sobre seus cotidianos profissionais e suas expectativas e possibilidade de colaborar com os compromissos sociais da UFPA.

O levantamento documental que teve por finalidade verificar se os atributos de responsabilidade social estavam contemplados nos instrumentais de planejamento e nas diretrizes possibilitou perceber que a responsabilidade social e a sustentabilidade em suas dimensões econômicas, sociais e ambientais são compromissos assumidos pela administração superior, constantes nos documentos pesquisados: PDI e Plano de Logística Sustentável.

A pesquisa foi realizada na Clínica de Odontologia, Clínica de Psicologia e Núcleo de Prática Jurídica. Estas unidades oferecem formação profissional e cidadã, o que possibilita o desenvolvimento de estudos por meio da prestação de serviços para a comunidade como a assistência jurídica, a promoção de saúde bucal e o acompanhamento psicossocial. Contribuindo com os objetivos institucionais.

Diante disto, entende-se que estes serviços possuem uma significativa relevância social, em especial com a constatação de que a população que mora nos arredores da UFPA vivencia um contexto de vulnerabilidade econômica e social e, por muitas vezes, encontra dificuldades de exercer plenamente seus direitos e acessar serviços de qualidade.

Além destes benefícios à comunidade do entorno, a Clínica de Psicologia e a Clínica de Odontologia colaboram com a assistência estudantil na UFPA, disponibilizando atendimentos aos alunos, buscando colaborar com a qualidade de vida do aluno e possibilitar reflexos positivos no seu rendimento acadêmico.

As informações obtidas na pesquisa de campos constituem dados subjetivos significativos, e nos possibilitam aferir algumas interpretações, considerando que os sujeitos, ainda que individualmente interagem, no sentido de mudar e sofrer mudanças decorrentes de articulações com seu meio social.

Com o intento de verificar quais as percepções dos servidores mencionadas a respeito da responsabilidade social, os mesmos foram questionados sobre as dimensões da responsabilidade social: Dimensão Visão Estratégica, Dimensão Governança e Gestão, Dimensão Social e Dimensão Ambiental, tendo por base os indicadores de responsabilidade social elaborados do Instituto Ethos.

Sobre as diretrizes estratégicas da UFPA e sobre o planejamento das unidades onde se encontram lotados, no geral os servidores têm mais familiaridade com o planejamento de

suas unidades, no entanto grande parte tem uma visão geral sobre a filosofia e finalidade da UFPA e apresentam afinidade como suas propostas.

Entretanto, o fato do PDI da UFPA não ser profundamente conhecido por todos supõe-se que é necessário que essa ferramenta seja mais difundida no contexto da UFPA, pois as diretrizes estratégicas de uma instituição precisam ser compartilhadas por todos os integrantes para que todos estejam engajadas na busca dos objetivos. Isto é um desafio em uma instituição como a UFPA, em virtude de sua diversidade, complexidade, tamanho e distribuição territorial, e talvez, por isso esses conteúdos precisem ser reforçados com mais frequência.

Na maioria dos depoimentos foram percebidos aspectos sociais nos objetivos das unidades, e de forma secundária também são visualizados objetivos ambientais como uma preocupação da unidade, como reflexo da intervenção social, ou como consciência individual dos participantes. Isto confirma a hipótese de que os entrevistados reconhecem o envolvimento social de suas unidades e contribuição das mesmas para a efetivação dos objetivos institucionais.

A visualização de objetivos ambientais em menor proporção deve tanto ao fato do foco das unidades ser o atendimento a coletividade, como a necessidade ampliar práticas focadas na sustentabilidade nesses espaços, embora algumas iniciativas estejam em construção.

Os entrevistados demonstraram mais facilidade em avaliar a ética no contexto no qual estão em interação, isto é, em suas unidades específicas do que a UFPA como um todo. Associa-se isso a própria dimensão territorial e complexidade da Instituição.

Houve o reconhecimento de que ética científica é algo forte na Instituição, que há uma diretriz institucional de manter um comportamento ético, mas foram visualizadas dificuldades éticas com relação aos seus integrantes. Relaciona-se a isso a demanda de ampliar a divulgação das práticas existentes e oferecer mais estrutura para o funcionamento das comissões e setores com intervenções voltadas a ética na UFPA.

Os dados obtidos evidenciam que, na ótica da maioria dos entrevistados, as unidades possuem normas de conduta estruturadas em forma de manuais e resoluções, vinculadas à suas áreas de intervenção, elaboradas ou revisadas de forma participativa. Da mesma forma, há o entendimento de que as tomadas de decisões contam com a participação da equipe de trabalho.

As escolhas dos gestores ocorrem por eleições ou indicações da própria gestão, como o método utilizado para o preenchimento dos cargos de gestão.

Porém, foram indicadas necessidades melhorias na transparência da unidade que se conclui estarem ligadas ao fato da gestão orçamentaria não ser realizada na unidade, entraves a comunicação institucional, carência de recursos e falta de hábito dos servidores em acompanhar questões orçamentárias, pois não foi mencionada em nenhum depoimento omissão consciente por parte da gestão de informações de interesse da equipe.

Constatou-se que na visão dos servidores a comunidade não é muito participativa na avaliação e planejamento das ações. Existe a possibilidade de haver iniciativas para envolver mais a comunidade, no entanto, respeitando as especificidades das unidades como: as condições de saúde dos clientes, o respeito ético aos profissionais envolvidos, limitar a opinião do público somente ao serviço prestado pela unidade e conscientização da comunidade sobre as alterações possíveis e limitações institucionais.

Referente aos conceitos de governança e gestão, propõe-se, a construção de estratégias para estímulo à participação nos processos decisórios, divulgação de aspectos importantes referente à gestão, de modo a dar maior transparência às ações e meios para possibilitar participação da comunidade nos processos de avaliação.

Ao que refere aos cuidados com os colaboradores a maioria das ações citadas voltadas para bem-estar e capacitação são disponibilizadas pela PROGEP, o que a confirma hipótese de que os servidores conhecem ações de capacitação e promoção de saúde sugeridas pela Política de Gestão de Pessoas da UFPA.

Os servidores que relataram não terem acesso a práticas que promovam bem-estar, eles associaram esta ausência principalmente a uma estrutura física deficitária e carências de recursos como falta de banheiros e espaços de convivência.

Estas não são dificuldades incomuns no serviço público brasileiro, que enfrenta processos de crises orçamentárias e políticas e orientação atual do governo federal em reduzir o investimento em saúde e educação, pois segundo Amaral (2016) a Proposta de Emenda Constituição- PEC 241, aprovado em outubro de 2016 e renomeado pelo senado com o n. 55/2016, tende a comprometer o funcionamento adequado de diversas políticas públicas ao congelar todos os valores das despesas da União, exceto as relacionadas ao pagamento de juros, encargos e amortização de dívidas internas e externas.

Amaral (2016) argumenta que as reduções de investimentos educacionais previsto pela PEC 241/55 inviabiliza o cumprimento de metas do Plano Nacional de Educação- PNE, pois retira da educação brasileira um total de 131,1 bilhões de reais. Além, disto ressalta que a medida é devastadora em todas as áreas sociais: educação, saúde, previdência social e assistência social, sendo previsível o aumento da concentração de renda e aprofundamento das

desigualdades sociais como consequências.

Mesmo com as dificuldades estruturais anteriormente citadas, constata-se que os servidores se identificam com suas atividades laborais e se encontram satisfeitos com os trabalhos. Atribui-se a gostarem das áreas de trabalho escolhidas, por terem afinidade com atividades de cunho social e vinculadas à educação, à orientação e terem, na maioria das vezes, uma relação de vínculo anterior com a UFPA e se sentirem retribuindo à instituição os conhecimentos recebidos.

Isto nega a hipótese levantada inicialmente que os servidores poderiam vivenciardificuldades de desenvolvimento técnicos, problemas no relacionamento interpessoal e falta de identificação com o trabalho e objetivos institucionais. Observou-se que os servidores possuem formação e acessam ferramentas de aprimoramento profissional e se identificam com suas atividades funcionais, também não foram mencionados conflitos interpessoais que representem entraves ao trabalho.

Com relação aos benefícios promovidos a coletividade pelos serviços disponibilizados pelas Clínicas de Odontologia e Psicologia prevalece a contribuição para a qualidade de vida dos atendidos e a promoção dos direitos humanos. Verifica-se que este foram aspectos de responsabilidade social mais atribuídos pelos atores internos às ações nas quais trabalham.

A percepção dos servidores mais frequentes sobre suas unidades é de que as ações por elas desenvolvidas são socialmente responsáveis, dado este que leva a negação da hipótese de que a imagem de responsabilidade social da instituição é frágil perante seus colaboradores. Ao contrário, a responsabilidade social é associada diretamente às ações de extensão operacionalizadas. Além disto, as unidades pesquisadas são contextos específicos da UFPA e olhar de seus integrantes representa parte significativa sobre o olhar do compromisso social da UFPA ao realizar suas atividades de extensão.

No entanto, a avaliação dos servidores sobre a gestão ambiental e sustentabilidade evidenciam que principalmente a sustentabilidade ambiental e econômica precisa ser fortalecida nestas unidades, sendo grande importância adotar as ações de sensibilização e de promoção de qualidade de vida no trabalho, prevista na A3P e no Plano de Logística Sustentável da UFPA.

A prática da coleta seletiva, ações de orientação sobre uso responsável de recursos e conservação do patrimônio público e o compromisso social indicam o empenho das Unidades em busca da sustentabilidade, porém, os depoimentos indicam a necessidade de aplicar e aprimorar as práticas de educação ambiental, de forma a construir a cultura de respeito ao

meio ambiente.

Compreende-se que as ações desenvolvidas pelas unidades pesquisadas compõem a política de responsabilidade social da UFPA, pois, ainda que as ações extensão sejam necessárias para que as faculdades dos cursos, aos quais se vinculam, promova a formação prática dos alunos, estas atividades podem ser realizadas com organizações externas à UFPA por meio de parcerias. Logo, a manutenção destas unidades de extensão demonstra a preocupação da UFPA com a comunidade do entorno. Este compromisso se expressa sobretudo ao fato de que além das atividades realizadas pelos alunos e orientados pelos professores, as unidades destinam técnicos educacionais para completar o atendimento na Clínica de Psicologia e na Clínica de Odontologia, e há a lotação de assistentes em administração para dar suporte ao atendimento no Núcleo de Prática Jurídica, e nesta unidade, embora haja uma parceria com a entidade externa (Defensoria Pública), a funcionamento da unidade se manteve vinculada a Faculdade de Direito.

De forma geral, os atributos foram bem avaliados pelos entrevistados, destacando-se a Clínica de Psicologia onde a avaliação foi mais positiva e com maior grau de concordância entre os integrantes. Acredita-se que algumas características contribuíram para isto: atividades das áreas humanas; sistema de governança extremamente democrático, com decisões colegiadas, coordenadores escolhidos diretamente pelos integrantes, com mandato de 18 meses e normas de condutas bem divulgadas e internalizadas; ambiente físico adequado as atividades.

Ainda há fatores comuns às três unidades que colaboraram para a boa imagem de responsabilidade social da unidade: ações diretamente vinculada a promoção de direitos, qualificações das equipes de trabalho, identificação e satisfação com o trabalho.

O entendimento de que trabalham com ações de responsabilidade social, não significa que não são vivenciadas dificuldades, pois os resultados positivos podem ser potencializados. Desta forma, com base nos relatos subjetivos e nas discussões acerca das responsabilidades socioambientais apresenta-se algumas sugestões de aprimoramento:

1) Para a UFPA:

- a) Realização de oficinas para socialização do PDI da UFPA;
- b) Melhorar a estrutura das comissões que tratam da ética da organização;
- c) Ampliar os espaços de debate sobre a ética institucional;
- d) Criar canais que viabilize maior integração e comunicação entre as unidades da UFPA como divulgações, encontros e criação de chats para trocas de experiências, eventos que estimulem espaços de interações entre os servidores;

- e) Aprofundar estudos sobre viabilidade de reaproveitamento de água da chuva nos Campi;
- f) Criar grupos para discussão da sustentabilidade e aplicabilidade da A3P na Universidade;
- g) Ampliar a divulgação sobre a de coleta seletiva para haver maior adesão das unidades.

2) Para as Unidades estudadas:

- a) Mobilizar e envolver todos dos servidores para construção dos Planos de Desenvolvimento das Unidades (PDU);
- b) Ampliar práticas que aumentem a transparência e a divulgação das ações, socializando informações de interesse coletivo por meio de relatórios, meios eletrônicos e outros, porém preservando as informações que tenham caráter sigilosos;
- c) Estimular a comunidade atendida para fazer sugestões e participar dos processos avaliativos por meio de questionários breves, atendimentos individuais, e meios que preserve sua identidade e não exponha profissionais responsáveis;
- d) Manter a prática de discussão das problemáticas com equipe, mas também fornecer retornos positivos dos objetivos alcançados por meios de elogios e reconhecimentos;
- e) Incluir nos relatórios a avaliação subjetiva das atividades;
- f) Buscar integração com outros serviços disponibilizados pela UFPA para encaminhamentos das demandas dos atendidos e fazer parcerias que venham ser benéficas ao alcance dos serviços;
- g) Fomentar campanhas para implementar uso responsáveis de recursos de uso constante no espaço institucional (tinta de impressora, papel, descartáveis, energia elétrica, água);
- h) Oferta de capacitações sobre o uso de equipamentos e novas tecnologias.

Estas sugestões podem colaborar para que as unidades estudadas e a UFPA fortaleçam suas atuações socioambientais, já que os servidores percebem prática de responsabilidade social em suas unidades relacionadas principalmente ao comportamento ético, o desenvolvimento de relações democráticas e aos benefícios que trazem a sociedade e à formação dos alunos.

Assim também observam compromissos sociais da UFPA, principalmente por ter tornado o acesso a Instituição mais democráticos com maior inclusão de alunos de baixa renda, negros, pardos e indígenas; por ter investido na assistência estudantil e no

compromisso com as atividades de extensão.

Este trabalho vem colaborar para ampliar a discussão acadêmica da responsabilidade social no setor público e no contexto das unidades pesquisadas, no entanto, está longe de esgotar as discussões no contexto da UFPA e visualiza questões que potencialmente poderiam orientar trabalhos futuro: a responsabilidade social na UFPA na perspectiva dos atendidos; como manter compromissos sociais nas terceirizações? Relação com stakeholders e responsabilidade social na UFPA; A viabilidade de opções por fontes de energia mais sustentáveis na UFPA.

REFERÊNCIAS

- ABNT- **NBR ISO 26000: Norma Brasileira. Diretrizes em Responsabilidade Social**, 2010.
- AMARAL, Nelson C. PEC241/55. A morte do PNE (2014-2024) e o Poder da Diminuição do Recursos Educacionais. **Revista Brasileira de Política e Administração da Educação**, v. 32, n. 3, 2016.
- ASVI. **A Empresa Como Fator de Desenvolvimento do Território: Responsabilidade social e terceiro setor - regulamentação legislativa da responsabilidade social- conceitos e legislação**. Belo Horizonte. ASVI, 2011.
- BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. **A3P. Agenda Ambiental da Administração Pública**. 5. ed. Brasília, DF: MMA, 2009.
- _____. Tribunal de Contas da União. **Referencial Básico de Governança Aplicável a Órgãos e Entidades da Administração Pública**. Versão 2. Brasília, DF: TCU; Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, 2014.
- CALDERÓN, Adolfo Ignacio. I. Responsabilidade Social Universitária: contribuições para o fortalecimento do debate no Brasil. **Revista da Associação dos Mantenedores de Ensino Superior (ESTUDOS)**, ano 24, nj38. p. 8 - 22, jun., 2006.
- CHAUI, Marilena. A Universidade Pública sob Nova Perspectiva. **Revista da Educação Brasileira**. n. 24, p. 5 -15, set., out., nov. ,dez., 2003.
- DOMINGOS, Maria Lurdes. Responsabilidade social no setor público. **Congresso Nacional de Excelência em Gestão**, 4, 2008. Niterói. Disponível em <excelenciaemgestão.org>. Acesso em: 15 out. 2015.
- DOS REIS, Alexandre; GIACOMINI FILHO, Gino. Indicadores de Responsabilidade Social: estudo comparativo entre empresas públicas e privadas, baseada no balanço social IBASE. **Revista de Ciências da Administração**, v. 10, n. 22. p. 171-185, set.,dez., 2008.
- ELIAS, Leila Márcia; OLIVEIRA, Narciso F. de. Análise da Sustentabilidade Organizacional em Empresas do Setor Mineral do Estado do Pará. **AOS- Amazônia, Organização e Sustentabilidade**. v. 2. v. 1. p. 45 – 47, jan. jun. 2013. Disponível em: <www.unama.br>. Acesso em: 30 mar. 2017.
- ENTREVISTADO SERVIÇOS 1. **Entrevista sobre serviços oferecidos pela Clínica de Odontologia** [fev. 2017]. Entrevistadora: Luiza Horta. Belém, 2017. 1 arquivo .mp3. (10 min)
- ENTREVISTA SERVIÇO 2. **Entrevista sobre serviços oferecidos pelo Núcleo de Práticas Jurídicas** [fev. 2017]. Entrevistadora: Luiza Horta. Belém, 2017. 1 arquivo .mp3 (14 min).
- ENTREVISTA SERVIÇO 2. **Entrevista sobre serviços oferecidos pela Clínica de Psicologia** [jun. 2017]. Entrevistadora: Luiza Horta. Belém, 2017. 1 arquivo .mp3 (14 min).
- FONTANELLA, Bruno José B. Amostragem em pesquisas qualitativas: propostas de

procedimentos para constatar saturação teórica. **Cad. Saúde Pública**. Rio de Janeiro, v. 27. p. 389-394, fev., 2011.

GOMES, R. Análise e Interpretação de dados de pesquisa qualitativa. **Pesquisa social: teorias, métodos e criatividade**. 28.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009. p.79-107

INSTITUTO ETHOS. **Código de Conduta dos Instituto Ethos**. São Paulo: Instituto Ethos, 2016.

_____. **Indicadores Ethos para Negócios Responsáveis e Sustentáveis**. São Paulo, Ciclo 2015-2016. Arte Texto Publicações e Márcia Melo, 2016.

_____. **O Instituto**, 2017. Disponível em: <<http://www3.ethos.org.br/conteudo/sobre-o-instituto/#.WKoWrjsrJPY>>. Acesso em 07 jan. 2017.

IPEA. **Sustentabilidade Ambiental no Brasil: biodiversidade, economia e bem-estar humano**. Livro 7. Brasília, DF: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada- IPEA, 2010.

KARKOTLI, Gilson. **Responsabilidade social empresarial**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2007. .40-71.

LOHN, V. Indicadores de responsabilidade social: uma proposta para instituições de ensino superior. **Rev. Gual, Florianópolis**, v. 4, n.1, jan./abr. 2011. Disponível em: <www.aedb.br>. Acesso em: 30 out. 2016.

MARQUES, Maria da Conceição. Aplicação dos Princípios da Governança Corporativa ao Sector Público. **Revista de Administração Contemporânea- RAC**, v.11, n. 2, abr./jun. 2007.

MELAZZO, Everaldo Santos. Problematizando o Conceito de Políticas Públicas. **Revista FCT. UNESP**. v. 4. n. .2. p. 39-32, 2010. Disponível em: www.revista.fct.unesp.br/index.php/topos/article/viewfile/2253/2062. Acesso em: 16. ago. 2017.

MELO NETO, Paulo de; FROES, Cesar. **Gestão da responsabilidade social corporativa: da filantropia de alto rendimento ao empreendedorismo social**. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001. p. 1-30.

_____. **O Bem Feito: Os desafios da responsabilidade social sustentável corporativa**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2011

MINAYO, Maria Cecília. O Desafio da Pesquisa Social. In: _____. **Pesquisa social: teorias, métodos e criatividade**. 28. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009. p. 9-29.

_____. Trabalho de campo: contexto de observação, interação e descoberta. In: _____. **Pesquisa social: teorias, métodos e criatividade**. 28. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009. p. 61-77.

OLIVEIRA, Virgílio Cesar. Modelos da Administração Pública. In: _____. **Administração pública contemporânea**. Juiz de Fora: Ed. UFJF, 2013. p. 13 - 31. Disponível em: <<http://www.editoraufjf.com.br>>. Acesso em: 10 out. 2015.

RIBEIRO, Raimunda Maria C. **Responsabilidade Social Universitária e a Formação Cidadã**. 2013. 163 f. Tese. (Doutorado em Educação) – Faculdade de Educação. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2013.

SANTOS, Boa Ventura de. Os processos de Globalização. In: _____. **A Globalização e as Ciências Sociais**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SANTOS, Elisabete. A. P. **Responsabilidade Social e Ética**. Curitiba: IESDE; Brasil S.A, 2012.

SANTOS, Teresinha Fátima A. M dos. A gestão da educação, regulação social e A gestão da educação, regulação social e parcerias público-privadas. **Série - Estudos - Periódico do Programa de Pós-Graduação em Educação da UCDB**. Campo Grande-MS, n. 29, p. 29-39, jan. /jun. 2010. p. 25 - 94.

SILVA, Fábio Carlos; AMIN, Mário M.; NUNES, Silvia. Sustentabilidade dos Municípios e Vulnerabilidade Regional no Estado de Pará: A ilha do Marajó e a Região Polarizada de Breves. In: _____. **Sustentabilidade nos Municípios da Amazônia**. Belém: NAEA, 2015. p. 279 - 316. v. 4.

TEIXEIRA, B.; ZAMBERLAN, L.; RASIA, P. **Pesquisa em Gestão Pública**. Rio Grande do Sul: Editora Ijuí, 2008. p.7-114. Coleção educação à distância. Série livro-texto.

TOMÉ SILVA, Carlos Henrique R. Desenvolvimento Sustentável: viabilidade econômica, responsabilidade ambiental e justiça social. In: _____. **Temas e Agendas para o Desenvolvimento Sustentável**. Senado Federal, Subsecretaria de Edições, Brasília, 2012. p. 71-78

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ, **Clinica de Psicologia**, 2017. Disponível em: <http://www3.ufpa.br/ifch/index.php?option=com_content&view=Acessoarticle&id=14&Itemid=42> Acesso em: 20 fev. 2017.

_____. Instituto de Ciências Jurídicas. **Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Federal do Pará**. Disponível em: <<http://www.icj.ufpa.br/>>. Acesso em: 08 fev. 2017.

_____. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2011- 2015**. UFPA: Belém, 2011. Disponível em: <<http://www.portal.ufpa.br/>>. Acesso em: 04 fev. 2017.

_____. **UFPA Em Números- Ano base 2015**. UFPA: Belém, 2016. Disponível em: <<http://www.portal.ufpa.br/>>. Acesso em 06 fev. 2017.

_____. **UFPA Em Números- Ano base 2016**. UFPA: Belém, 2017. Disponível em: <<http://www.portal.ufpa.br/>>. Acesso em: 10 set. 2017.

_____. **Clínica de Psicologia**. UFPA: Belém. Disponível em: <https://www.portal.ufpa.br/interna_psicologia.php>. Acesso em: 08 fev. 2017.

VELOSO, Leiticia Helena. ASHLEY, Jorge. Responsabilidade Social Empresarial: a fundamentação ética e na explicitação de princípios e valores. In: ASHLEY, Patrícia (Org.). **Ética e Responsabilidade Social nos Negócios**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

WEBER, Max. **Economia e Sociedade**: fundamentos da sociologia compreensiva. Regis Barbosa (trad.). São Paulo: UNB, 2004. v. 2.

WORLD COMMISSION ON ENVIROMENT AND DEVELOPMENT. 42/187. **Reportofthe World CommissiononEnvironmentandDevelopment**. General Assembly United Nations. December. 1987. Disponível em: <www.un.org>. Acesso em: 01 nov. 2017.

APÊNDICE A - Roteiro para Entrevista Semiestruturada

Elaborou-se o referido roteiro para subsidiar a coleta de dados, por meio de entrevista, para a pesquisa **Percepções sobre Responsabilidade Social no Contexto da Universidade Federal do Pará**, com o objetivo: **Compreender as percepções dos servidores da UFPA, que atuam na oferta de atendimento à comunidade do entorno, ao que se refere à responsabilidade social**, visando verificar a adoção de práticas de responsabilidade social na Universidade Federal do Pará.

Informações sobre entrevistado

1. Nome:
2. Idade:
3. Gênero:
4. Escolaridade:
5. Formação:
6. Cargo que ocupa na UFPA:
7. Tempo de atuação na Instituição:

Perguntas Norteadoras:

Dimensão Visão Estratégica

1. Você conhece a missão, visão e valores da UFPA? E da sua unidade de Trabalho? Dê a sua opinião?
2. Sua unidade de trabalho da UFPA incorpora aspectos sociais e ambientais em seus objetivos institucionais?
3. Como você avalia a ética na sua unidade de trabalho e na UFPA?

Dimensão Governança e Gestão

1. Sua unidade adota algum código de conduta ou regimento? Você conhece as diretrizes do mesmo? Participou de sua construção ou revisão? Por quê?
2. Você participa das decisões tomadas na sua unidade? Por que? Caso participe, de que forma?

3. Como é realizada a escolha para ocupar cargos de gestão em sua unidade? Você concorda com o método de seleção?
4. Você identifica na gestão de sua unidade práticas que promovam a transparência das ações e da contabilidade? Como se dá isto?
5. Você percebe a participação dos públicos atendidos no planejamento e na avaliação das atividades desenvolvidas na sua unidade? Como poderiam participar?

Dimensão Social

1. Você identifica na sua unidade ações voltadas para a promoção do bem-estar dos servidores?
2. Sua unidade oferta capacitações para seus colaboradores? Se sim, você já participou de alguma capacitação? Se sim, qual sua avaliação sobre a mesma?
3. Como sua unidade se comporta mediante demandas de remoção e aposentadoria de servidores? E sobre desligamento de contratados e bolsistas?
4. Você se identifica com o trabalho que desenvolve? Sente-se satisfeito? Explique:
5. Você avalia que as ações da sua unidade contribuem para os direitos humanos? Por quê?
6. Você identifica resultados sobre a qualidade de vida das pessoas atendidas? Quais?
7. Você acredita que as ações desenvolvidas por sua unidade são socialmente responsáveis? Por quê?

Dimensão ambiental

1. Você percebe em sua unidade iniciativas de educação ambiental como orientação para economia de água e energia, redução de impressões, reaproveitamento de descartáveis e coleta seletiva?
2. Como você avalia a sustentabilidade na sua unidade de trabalho?