

**REFLEXOS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: A  
PERCEPÇÃO DOCENTE EM UMA IES PRIVADA DO ESTADO DE SANTA  
CATARINA**

**EDSON ANDRADE DOS REIS**  
Faculdade Anhanguera de Joinville  
edson.reis@anhanguera.com

**ADRIANO STADLER**  
Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI  
stadler10@superig.com.br

A Deus pela contribuição em todas as horas.

# **REFLEXOS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA: A PERCEPÇÃO DOCENTE EM UMA IES PRIVADA DO ESTADO DE SANTA CATARINA**

## **RESUMO**

O termo preferido na literatura empresarial para caracterizar a Responsabilidade Social (RS) nas empresas é Responsabilidade Social Corporativa (RSC), apresentado por múltiplas definições e dimensões, desde a definição do compromisso das empresas com os processos internos, colaboradores e clientes, até o comprometimento com a sociedade, os direitos humanos, a preservação do meio ambiente e o desenvolvimento sustentável. Nesta perspectiva, o objetivo deste estudo é mensurar a percepção de docentes de uma Instituição de Ensino Superior (IES) do norte de Santa Catarina sobre a RSC praticada junto aos seus *stakeholders*. A presente pesquisa é descritiva com abordagem quantitativa, desenvolvida por meio de instrumento de coleta de dados abarcando os constructos de RSC e utilizando técnicas de análise multivariada de dados, de modo a comprovar os principais componentes formadores de percepção, contribuindo, desta forma, para gestão da IES. Constatou-se que as responsabilidades sociais mais bem avaliadas, de acordo com o modelo de Carroll (2011), foram as "econômica, legal e ética, as quais possuem alta concordância na percepção dos docentes, já a responsabilidade filantrópica teve a menor avaliação.

Palavras-chave: Responsabilidade Social. Responsabilidade Social Corporativa. Instituição de Ensino Superior.

## **ABSTRACT**

The preferred term in the business literature to characterize the social responsibility (SR) within companies is Corporate Social Responsibility (CSR), presented by multiple definitions and dimensions, from defining the commitment of companies with internal processes, employees and clients, commitment to the with society, human rights, environmental conservation and sustainable development. In this perspective, the aim of this study is to measure the perception of teachers of a higher education institution (HEI) north of Santa Catarina on the CSR practiced among its stakeholders. A this research is descriptive with quantitative approach developed by instrument data collection covering the CSR constructs and using multivariate analysis of data in order to prove the main trainers components of perception, thus contributing to the management of IES. It was found that the more social responsibilities and evaluated in accordance with the model of Carroll (2011), were the "economic, legal and ethical, which have high concordance in the perception of teachers, since the philanthropic responsibility had the lowest evaluation.

Keywords: Social Responsibility. Corporate Social Responsibility. Institution of higher education.

## 1 INTRODUÇÃO

A responsabilidade social presente nas organizações é fruto das mudanças estabelecidas no ambiente empresarial em função da competitividade e da pressão exercida pelos atores sociais externos a elas, gerando desta forma a necessidade constante de promover a sustentabilidade econômica nos mercados em que atuam.

Nos Estados Unidos, desde a década de 1990 as Instituições de Ensino Superior (IES), públicas e privadas, já haviam atentado para a necessidade de estarem aptas a responder aos anseios de seu público-alvo, de forma que reconheçam a relevância de contar com a satisfação dos consumidores e da preocupação com a imagem institucional (KOTLER; FOX, 1994).

Nesse cenário, a RSC é praticada pelas organizações, as quais em outros tempos não demandavam atenção a este assunto, pelo fato de que a sociedade dos primeiros anos do século XXI possui alta interação com os fatores internos organizacionais, inclusive afetando a estratégia empresarial de Instituições de Ensino Superior, que reagem organicamente diante de seus mercados. Também no Brasil a RSC figura dentre as formas de gestão empresarial em instituições de ensino, de forma a considerá-la como instrumento de fortalecimento da marca em relação aos *stakeholders* da empresa educacional, como funcionários, alunos, fornecedores, comunidade, governo e agentes reguladores. Isso possibilita competir com os concorrentes, buscando formas de permanecerem competitivas (STADLER; SOUZA, 2008).

Assim, este estudo aborda especificamente a responsabilidade social de uma Instituição de Ensino Superior na percepção do corpo docente na cidade de Joinville - SC, haja vista que, de acordo com o Censo da Educação Superior/Inep/MEC dos anos de 2003 a 2013, houve um aumento de 76,4% no número total de alunos ingressantes no ensino superior no Brasil, sendo que o número de instituições privadas chegou a 2090, perfazendo 73,5% do total de IES em 2013.

Considerando a argumentação exposta, define-se como objetivo deste estudo analisar a percepção dos docentes acerca da RSC de uma IES privada do Estado de Santa Catarina. O instrumento de coleta de dados foi elaborado com base nas dimensões econômica, legal, ética e filantrópica propostas por Carroll (1979; 1991).

Assim, o presente estudo trabalha a seguinte questão de pesquisa: como docentes de uma IES privada visualizam diferentes dimensões de uma RSC e quais são as mais importantes para a sua realidade?

Tendo como aporte a análise multivariada, os resultados deste estudo expressam a opinião dos docentes da IES, pois estes são fundamentais à prestação dos serviços educacionais, e são os *stakeholders* internos que mais impactam nas ações de RSC e na imagem que esta IES apresenta aos seus diversos públicos.

Desta forma, este trabalho justifica-se pela relevância acadêmica e empresarial do tema, pois as IES possuem função social de grande complexidade na sociedade, porque, além de propiciar formação profissional, colaboram para a formação de valores de cidadania e consciência ética do estudante.

Na organização textual deste artigo, após esta breve introdução discorre-se sobre a fundamentação teórica, em que são discutidos os conceitos de *stakeholders* e RSC, apresenta-se a metodologia de trabalho, procede-se à análise dos resultados da pesquisa empírica e, a partir deles, as considerações finais.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 A Teoria dos *Stakeholders* e as Implicações na Responsabilidade Social Corporativa

A responsabilidade social corporativa baseia-se no estabelecimento de relacionamentos éticos e sustentáveis entre a organização e os atores sociais que estão envolvidos nas suas operações. Desta forma, a RSC é fundamentada na teoria dos *stakeholders*.

Carroll (1991) apresenta os atores que possuem interesse nas ações e decisões de uma instituição, e que devem ser levados em conta no planejamento e gestão, em especial, relativos às ações de responsabilidade social. Fazem parte deste grupo os acionistas, consumidores, funcionários, fornecedores, comunidade e grupos sociais ativistas.

Neste mesmo cenário, Ansoff e McDonnell (1993) informam que estes atores também podem ser definidos como grupos de interesse afetados diretamente pelo comportamento da empresa. Pode-se visualizar no esquema abaixo o surgimento e aplicação do termo Teoria dos *Stakeholders*.

**Figura 1 - Surgimento e aplicação da Teoria dos *Stakeholders***



Fonte: Elaborado pelos autores.

Historicamente o termo não é recente. Já em 1938 Barnard (1938) apresentava as primeiras evidências do conceito de *stakeholders*. O *Stanford Research Institute* definia já em 1960 que os gestores precisam entender e levar em conta as diferentes preocupações dos *stakeholders*, de modo a obter seu comprometimento. Ainda no intuito de definir o conceito, Ansoff e McDonnell (1993) tratam *stakeholders* como grupos de interesse afetados diretamente pelo comportamento da empresa.

Mas a partir de Freeman, especificamente de sua publicação de 1984, derivaram centenas de pesquisas científicas e publicações que abordam o conceito, sendo esse autor sempre citado em pesquisas e referenciais teóricos sobre o tema. Posteriormente, Stoner e Freeman (1985) afirmam que existem dois tipos de *stakeholders*: internos e externos, e Athkinson e Waterhouse (1997) propõem que os *stakeholders* sejam classificados em primários e secundários.

Em ambas as classificações, pode-se perceber que primários, ou internos, são aqueles diretamente ligados às operações e decisões da empresa, e que possuem maior controle; e externos, ou secundários, são os que pertencem ao ambiente externo à organização, e que da mesma forma afetam e são afetados, porém com menor capacidade de controle e manipulação.

Sautter e Leisen (1999) definem o processo de gestão de *stakeholders* em 3 etapas: identificar seus *stakeholders* e suas respectivas participações; conhecer o processo necessário para gerenciar as relações organizacionais entre eles; e gerenciar transações e barganhas entre as organizações e os envolvidos. Já Sender e Fleck (2004) asseveram que o processo de gerir *stakeholders* compreende escutar ativamente, processar e responder construtivamente os anseios, valores e crenças de todas as partes que nutrem algum interesse pela organização.

Churchill e Peter (2000) ampliam as abordagens anteriores trazendo a ideia de que *stakeholders* são grupos ou indivíduos interessados também nas consequências das decisões das organizações, e capazes de influenciá-las com a mesma intensidade. Tenório (2004), mais contemporaneamente, traz a ideia da RSC na visão sistêmica organizacional, de forma que as organizações interagem com diversos agentes, interferindo e recebendo influências do ambiente.

Com base nos autores citados, pode-se compreender que *stakeholders* é um termo em evolução, sendo fundamental para o planejamento, gestão e estratégia organizacional, e é a base da Responsabilidade Social, de modo especial para Carroll (1979;1991), ao abordar as 4 dimensões: econômica, legal, ética e filantrópica.

## 2.2 Perspectivas da Responsabilidade Social Corporativa

Apesar de a RSC ser um termo mais difundido a partir dos anos 1990, foi em 1953 que seu conceito foi primeiramente tratado, por meio do lançamento, nos Estados Unidos, do livro “*Social responsibilities of the business man*” (Responsabilidade social dos homens de negócios), escrito por Howard Bowen. Assim, segundo Bowen (1957, p. 14), responsabilidade social “se refere às obrigações dos homens de negócios de adotar orientações, tomar decisões e seguir linhas de ação que sejam compatíveis com os fins e valores de nossa sociedade”.

Segundo Alves (2003), a definição de Bowen parece apresentar um caráter ambíguo, ao relacionar as obrigações com a necessidade de compatibilizar os valores morais da sociedade norte-americana, naquela época.

McGuire, em 1963, reconheceu a importância dos interesses econômicos, mas também sugeriu uma definição ampla para a RS dos negócios: a ideia de que a corporação não tem somente obrigações econômicas e legais, mas também responsabilidades para com a sociedade que vão além das obrigações (CARROLL, 1979; CARROLL; SCHWARTZ, 2007).

A partir desta ideia, surge a chamada linha econômica, liderada por autores como Milton Friedman, que apresentam uma visão clássica da responsabilidade social empresarial. Para Friedman (1970), a responsabilidade social de uma empresa deve estar focada na geração de mais lucros, caso contrário, seus gestores e executivos estarão utilizando o dinheiro dos acionistas de uma maneira que não interessa a estes últimos.

Para Friedman (1972), a empresa não pode utilizar o dinheiro que os consumidores lhe deram em troca de produtos ou serviços para ações sociais ou ambientais com as quais talvez não concordem. Além disso, estariam pagando a mais para sustentar estas ações. Os acionistas, por sua vez, estariam recebendo um retorno inferior ao que têm direito.

A partir do advento do conceito da RSC, surgiram vários trabalhos acadêmicos sobre o assunto, destacando-se autores como Levitt (1958), Davies (1960), Friedmann (1970;1972), Carroll (1979;1991), Jones (1980), Melo Neto e Froes (1999), Ashley, Coutinho e Tomei (2000) e Hartley (2005).

No Brasil, o termo se tornou conhecido a partir de 1998, quando foi criado o Instituto Ethos de Responsabilidade Social, uma iniciativa da sociedade civil, sob a forma de organização sem fins lucrativos, que objetivou promover entre as empresas brasileiras a prática da gestão ética e transparente em relação a todos os públicos com os quais se relacionam.

No meio acadêmico e empresarial Archie Carrol, pesquisador das mais atuantes sobre o tema em todo o mundo, foi uma das responsáveis por popularizar a conceituação da RSC, sendo referenciada por grande parte dos estudos científicos publicados em revistas nacionais e internacionais que tratam da RSC sob a forma da pirâmide, que traz a responsabilidade econômica, legal, ética e filantrópica como parte de um constructo capaz de sintetizar as principais ações e impactos da empresa junto a seus *stakeholders*.

O autor define que “A Responsabilidade Social engloba todas as obrigações que as empresas têm para com a sociedade e que dizem respeito às dimensões econômicas, legais, éticas e discricionárias ou filantrópicas” (CARROLL, 1979).

Esta visão demonstra que a RSC vai além da realização de ações pontuais junto a público específico, ou de projetos sociais desenvolvidos a determinado grupo de beneficiários por um período de tempo. Tais ações devem ter um caráter ético e duradouro, beneficiando de modo especial a dimensão econômica da empresa, sendo esta sua finalidade principal, capaz de manter as demais dimensões da RSC.

Sua conceituação é comumente confundida com a filantropia, e para esclarecer tal fato, apresenta-se a Tabela 1, na qual Melo Neto e Froes (2001) apresentam ações da filantropia e da RSC.

**Tabela 1–Principais diferenças entre os conceitos de filantropia e RSC**

| FILANTROPIA                                      | RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA |
|--|-------------------------------------|
| Ação individual e voluntária                     | Ação coletiva                       |
| Fomento da caridade                              | Fomento da cidadania                |
| Base assistencialista                            | Base estratégica                    |
| Restrita a empresários filantrópicos e abnegados | Extensiva a todos                   |
| Prescinde de gerenciamento                       | Demanda gerenciamento               |
| Decisão individual                               | Decisão consensual                  |

Fonte: Melo Neto e Froes (2001).

A partir deste esclarecimento conceitual, pode-se agora descrever detalhadamente quais são as 4 dimensões da responsabilidade social propostas por Archie Carrol (1979; 1991) que ressalta a existência destas responsabilidades sociais nas organizações, sendo estas apresentadas na Figura 2.

**Figura 2– Dimensões de Responsabilidade Social**

| Responsabilidade econômica                                  | Responsabilidade legal  | Responsabilidade ética                                 | Responsabilidade discricionária ou filantrópica            |
|---|---|--|--|
| Ser uma organização lucrativa.                              | Seguir e obedecer às leis.  | Desempenhar atitudes éticas.                           | Ser uma empresa cidadã.                                    |
| Representa a base para as demais responsabilidades sociais. | As leis representam a codificação do que a sociedade estabelece sobre o que é certo e errado. | Obrigação em realizar o que é certo, justo e razoável. | Contribuir com recursos para a sociedade.                  |
|   | Jogar as regras do jogo.  |  | Melhorar a qualidade de vida de seus <i>stakeholders</i> . |

Fonte: Adaptado de Carroll (1991).

Para Carroll (1991), a RSC deve abranger quatro dimensões: as responsabilidades econômica, legal, ética e discricionária ou filantrópica. Nesta concepção, a responsabilidade

econômica é a base das demais dimensões, pois é a fonte geradora de renda da organização, de forma que as demais são dependentes dela.

A partir desta responsabilidade, a organização deve se voltar ao cumprimento das leis e regulamentos promulgados pelos governos nas suas esferas federal, estadual e municipal, bem como pelos órgãos reguladores da atividade. Para Stadler (2007), a responsabilidade ética envolve regras, padrões, normas e expectativas que refletem a preocupação que os *stakeholders* têm em relação à manutenção da proteção e do respeito a todos os envolvidos com a organização.

Finalmente, a responsabilidade filantrópica aborda os projetos sociais voltados à promoção e manutenção do bem-estar social, qualidade de vida e ações de cunho comunitário que contribuem fortemente para a formação da imagem positiva da organização junto à comunidade.

Abordando a RSC de instituições de ensino superior, Stadler e Souza (2008) desenvolveram um estudo visando verificar a percepção dos docentes de uma instituição confessional na cidade de Curitiba - PR, e seus impactos na formação da imagem institucional. Concluiu-se que a percepção dos docentes acerca das ações socialmente responsáveis da IES (responsabilidades éticas, legais e filantrópicas) possuem influência na formação da imagem da organização, com exceção da percepção referente à responsabilidade econômica, a qual, constatou-se, não influencia a imagem afetiva da organização.

Este breve panorama traz à tona reflexões acerca da evolução da RSC, e das estratégias utilizadas para alcançar os objetivos desejados por empresários e *stakeholders*.

### 2.3 Modelo VBA – Valor, Equilíbrio e Responsabilidade

Schwartz e Carroll (2007) discutem a amplitude do conceito de responsabilidade social empresarial, de modo que este abarca outras áreas que contemporaneamente estão sendo considerados elementos integrantes e complementares da Responsabilidade Social, o qual é chamado de modelo VBA (*value, balance e accountability*).

São elas: (a) responsabilidade social corporativa, (b) ética nos negócios, (c) gestão de *stakeholders*, (d) sustentabilidade, e (e) cidadania corporativa,

Cada uma das 5 construções está preocupada com atividades empresariais geradoras de valor para a sociedade. Todos os teóricos de RSC, incluindo Milton Friedman (1970), estão preocupados com a criação de Valor Social.

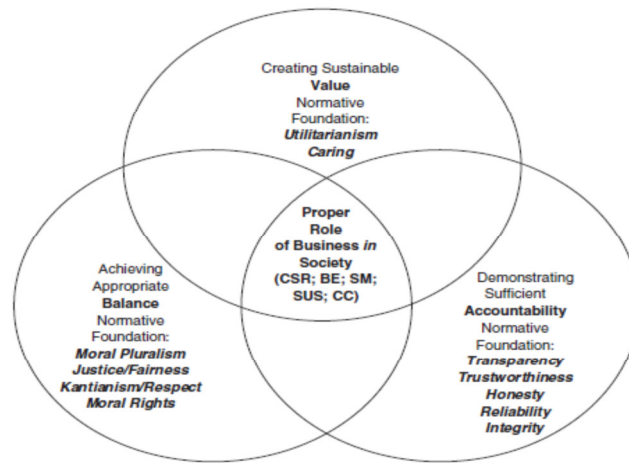
Neste contexto os autores propõem uma análise de cada uma das 5 construções, o que revela que, apesar das diferenças, 3 conceitos fundamentais aparecem de forma consistente, apoiados por princípios normativos: valor, equilíbrio e responsabilidade, que podem ser usados para integrar melhor os 5 constructos, e desta forma aprofundar os conhecimentos teóricos e práticos na sociedade.

- a) Valor (*Value*) – elemento fundamental de todo campo de negócio e sociedade. O valor é criado atendendo às necessidades da sociedade por meio da produção de bens e serviços.
- b) Equilíbrio (*Balance*)- envolve *stakeholders* e *nonstakeholders* (ambiente natural). Noção de equilíbrio, responsividade social corporativa, incluindo compromisso com os *stakeholders*, ou processo de política social. Seu conceito perpassa todos os 5 elementos que compõem o VBA.
- c) Responsabilidade (*Accountability*) - tem sido definida como ser responsável para um público com poder de sanção ou recompensa. Atuação de forma responsável, implica que as empresas e seus agentes tentem cumprir suas responsabilidades econômicas, legais e éticas. É apoiada pelos princípios normativos de responsabilidade,

transparência, manutenção de promessas, confiabilidade, honestidade, lealdade e integridade.

d)

**Figura 3 - O Modelo VBA: Valor, Equilíbrio e Responsabilidade**



Fonte: Schwartz e Carroll (2007).

Nota: VBA = Valor, Equilíbrio, Responsabilidade. CSR = Responsabilidade Social das Empresas. BE = Ética nos Negócios. SM = Gestão de *Stakeholders*. SUS = Sustentabilidade. CC = Cidadania Corporativa.

O Modelo VBA proposto explica que a Gestão de *Stakeholders* deve: considerar também os *nonstakeholders*, como, por exemplo, o meio ambiente natural; integrar as considerações éticas para a tomada de decisão gerencial ou ações da empresa; manter relevância para o papel dos gerentes e garantir uma perspectiva global de longo prazo.

Ao reunir os 3 principais conceitos — valor, equilíbrio e responsabilidade — uma proposição normativa emerge das tentativas de incorporar e unir as características fundamentais de cada um dos 5 constructos, podendo convergir para uma proposta mais ampla e moderna de Responsabilidade Social nas organizações.

### 3 MÉTODO DE PESQUISA

O método de pesquisa está dividido em duas partes. Na primeira, um estudo exploratório descritivo em que são levantadas informações através de dados secundários acerca do tema RSC, afim de dar suporte teórico à pesquisa.

Compreende a segunda parte a etapa de pesquisa empírica, envolvendo no seu delineamento: característica da pesquisa, composição da amostra, coleta de dados e, por fim, método de análise dos dados, com as análises estatísticas descritivas e multivariadas, como a análise de *clusters* e a análise fatorial, de modo a dar evidência empírica à pesquisa.

Desta forma, a pesquisa realizada caracteriza-se como um estudo descritivo, com uma abordagem quantitativa, valendo-se de uma amostragem não-probabilística por acessibilidade e conveniência de docentes de uma Instituição de Ensino Superior (IES) do norte de Santa Catarina.

Em relação à amostra, ela compreende uma amostra intencional, ou seja, o pesquisador procura intencionalmente um grupo de elementos dos quais deseja saber a opinião. Para quantificar o número de casos, sugere-se que a amostra deve ser superior a 50 observações, sendo aconselhável no mínimo 100 casos, para assegurar resultados mais



robustos, de modo que tenham validade científica, com a razão entre o número de casos e a quantidade de variáveis excedendo cinco para um (HAIR *et al.*, 2006; MARTINS, 2002; ARANGO, 2005).

Desta forma, o universo desta pesquisa compreende os 103 docentes de 14 cursos de graduação da IES privada do Estado de Santa Catarina, a qual é o objeto deste estudo, sendo que a aplicação do questionário e a coleta de dados ocorreram de fevereiro a abril de 2014.

A IES se caracteriza por ofertar 17 cursos de graduação presenciais, com aproximadamente 4000 alunos, com funcionamento dos cursos nos períodos diurno e noturno, sendo este último o turno com maior percentual de alunos. A Instituição é uma IES privada, com mais de 10 anos de credenciamento junto ao Ministério da Educação (MEC).

Os questionários foram enviados por *e-mail* para os docentes. De um total de 146 docentes contatados, houve retorno de 103 respostas do questionário, perfazendo um percentual de 71% de respostas dos entrevistados.

Para a elaboração do instrumento de coleta de dados de gestores e docentes utilizaram-se os modelos propostos por Carroll (1979; 1991) no que se refere à elaboração das variáveis de análise sobre o tema RS, que se baseiam nas dimensões econômica, legal, ética e discricionária ou filantrópica. Este instrumento foi adaptado de Stadler (2007), e buscou correlacionar estatisticamente as ações de responsabilidade social com a imagem institucional.

No questionário aplicado aos docentes utilizou-se a escala numeral com polos adjetivados de 6 pontos, com opções de resposta de 1 (nenhuma concordância) a 6 (máxima concordância), como demonstrado na Figura 3. As variáveis de análise referentes à responsabilidade social encontravam-se agrupadas em quatro blocos: responsabilidade econômica, legal, ética e filantrópica.

**Figura 4 - Escala numeral com polos adjetivados**

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|

Baixa concordância

Média concordância

Alta concordância

Fonte: Dados da pesquisa.

O método de análise dos dados foi através da extração das estatísticas univariadas e multivariadas para a sumarização e classificação dos dados obtidos, segundo critérios que facilitaram e permitiram a interpretação dos resultados, de acordo com os objetivos propostos, com o auxílio dos *softwares* Estatística e SPSS.

Os procedimentos de análise de dados da parte univariada compõem uma etapa de uso da estatística descritiva de modo a tratar os dados, objetivando a descrição das características e o estabelecimento de relações entre variáveis, ou seja, quais são as influências percebidas pelos docentes quanto aos constructos de RSC, em quatro blocos definidos por Responsabilidade Econômica, Legal, Ética e Filantrópica (GIL, 2000; GONCALVES JUNIOR *et al.*, 2009; VERDINELLI *et al.*, 2007).

Em uma segunda etapa da análise de dados, foi utilizada a estatística multivariada em que inicialmente se desenvolve uma análise de *clusters*, ou técnica de agrupamento, utilizando o método hierárquico aglomerativo, no qual os objetos são agrupados à semelhança de uma classificação taxonômica, e representados em um gráfico com uma estrutura em árvore, denominado dendograma.

O procedimento básico consiste em computar uma matriz de distância ou similaridade entre os indivíduos, verificando a similaridade dos constructos, de modo a agrupá-los pelo método de distância euclidiana, ou seja, o agrupamento é feito com base na similaridade ou distâncias dissimilares, quando as unidades são agrupadas, a proximidade é usualmente indicada por uma distância.

A distância euclidiana ao quadrado entre A e B é  $d^2(A, B) = 2$ , fornece uma medida do número de emparelhamentos e é claro que um número grande de não emparelhamentos indica menor semelhança.

$$d_{(A,B)} = \left[ \sum_{i=1}^0 (X_{i(A)} - X_{i(B)})^2 \right]^{1/2}$$

A finalidade principal da análise de agrupamento é dividir um conjunto de variáveis em agrupamentos, com base na semelhança dessas variáveis em relação a um conjunto de características específicas, tornando-se uma ferramenta útil quando se faz a análise de um conjunto de dados em muitas situações distintas (PEREIRA, 2001; HAIR JR. *et al.*, 2006; FERREIRA *et al.*, 2012; MALHOTRA, 2001; ESCOBAR; LIZOTE; VERDINELLI, 2012).

Após a análise de *clusters*, desenvolveu-se uma análise fatorial exploratória para verificar a unidimensionalidade dos constructos sem estudo, com o propósito de descrever a estrutura de dependência de um conjunto de variáveis, através da criação de fatores; variáveis estas que, teoricamente, medem aspectos comuns.

O tratamento se efetuou a partir da matriz de correlação entre as questões, e o método teve as seguintes etapas: a) determinar os autovalores e autovetores; b) rotar os fatores; c) interpretar os fatores; d) calcular os escores fatoriais e selecionar as variáveis substitutas; e, por fim, e) determinar o ajuste do modelo.

Foi utilizado o critério de Kaiser para a retenção dos fatores. No que concerne ao padrão de correlação entre as variáveis, a matriz de correlações deve exibir a maior parte dos coeficientes com valor acima de 0,30. Por fim, verificada a estatística *Bartlett Test of Sphericity* (BTS), deve ser estatisticamente significativa ( $p < 0,05$ ) (MALHOTRA, 2001; HAIR *et al.*, 2006).

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise dos resultados está estruturada de acordo com os objetivos da pesquisa e variáveis mensuradas. Desta forma, o presente estudo se utilizou de 4 dimensões da RSC, definidas por seus respectivos constructos.

### 4.1 Percepção dos Docentes da IES por meio da Estatística Descritiva

Procedeu-se de forma inicial à estratificação das estatísticas descritivas das variáveis estudadas, antes da aplicação da técnica de análise multivariada, conforme Tabela 2, nas quais optou-se por utilizar duas casas decimais nas tabelas.

**Tabela 2 – Estatísticas descritivas Responsabilidade econômica**

| Variáveis Bloco A - Responsabilidade econômica  | N   | Média       | Valor mínimo | Valor máximo | Desvio-padrão |
|---|-----|-------------|--------------|--------------|---------------|
| A1 - A IES oferece cursos que atendem à demanda pelo ensino universitário                                   | 103 | 4,96        | 4,00         | 6,00         | 0,64          |
| A2 - O valor da mensalidade é justo   | 103 | 4,88        | 2,00         | 6,00         | 0,98          |
| A3 - A abertura de novos cursos na IES contribui para a geração de emprego e criação de frentes de trabalho | 103 | 5,58        | 2,00         | 6,00         | 0,73          |
| A4 - O fechamento de cursos superiores é prejudicial para os funcionários da IES                            | 103 | 5,58        | 2,00         | 6,00         | 0,81          |
| A5 - A existência de vagas ociosas é prejudicial para a IES   | 103 | <b>5,61</b> | 3,00         | 6,00         | 0,70          |
| A6 - O investimento em estrutura física é satisfatório  | 103 | <b>3,00</b> | 1,00         | 5,00         | 1,29          |
| A7 - O investimento em formação pedagógica é satisfatório   | 103 | 3,34        | 1,00         | 6,00         | 1,34          |
| A8 - As recompensas salariais são satisfatórias   | 103 | 3,01        | 1,00         | 6,00         | 1,30          |

Fonte: Dados da pesquisa.

Na avaliação das responsabilidades, pôde-se perceber que a responsabilidade econômica apresentou respostas concentradas de alta concordância, merece destaque com alta percepção a preocupação com vagas ociosas em cursos de graduação, ressaltando seu impacto direto com a responsabilidade econômica da instituição.

Ainda neste bloco, verifica-se que a responsabilidade econômica apresentou também respostas concentradas de média concordância em um limite para baixa concordância. A menor percepção ficou por conta do investimento em estrutura física, e recompensas salariais satisfatórias, o que não é correlacionado com a responsabilidade econômica da organização. Justamente estas são as questões com alto desvio-padrão, 1,29 e 1,30, respectivamente, ressaltando o baixo conhecimento destes itens em relação aos aspectos econômicos.

**Tabela 3 – Estatísticas descritivas Responsabilidade legal**

| <b>VariáveisBloco B - Responsabilidade legal</b>   | <b>N</b> | <b>Média</b> | <b>Valor mínimo</b> | <b>Valor máximo</b> | <b>Desvio-padrão</b> |
|--|----------|--------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| B1 - A IES obedece a todas as leis vigentes  | 103      | 4,95         | 3,00                | 6,00                | 0,80                 |
| B2 - A IES cumpre as obrigações trabalhistas conforme a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)                  | 103      | <b>5,11</b>  | 3,00                | 6,00                | 0,79                 |
| B3 - A IES respeita o Código de Defesa do Consumidor   | 103      | 4,50         | 2,00                | 6,00                | 1,34                 |
| B4 - A IES respeita a legislação ambiental   | 103      | 5,01         | 2,00                | 6,00                | 0,87                 |
| B5 - A IES respeita a legislação de higiene e segurança para proteger a integridade física dos seus funcionários | 103      | <b>4,50</b>  | 2,00                | 6,00                | 1,34                 |
| B6 - A demissão e a redução de carga horária são prejudiciais ao funcionário                                     | 103      | <b>5,67</b>  | 4,00                | 6,00                | 0,64                 |

Fonte: Dados da pesquisa.

Os aspectos que merecem maior destaque na responsabilidade legal são a demissão e a redução de carga horária, pois tratam justamente da relação empregatícia que em sua percepção possui maior prejuízo ao corpo docente. A questão da integridade física é de menor percepção, trazendo à tona que os docentes podem desconhecer os fatores legais da questão da segurança do trabalho. Este item apresenta também o maior desvio-padrão, ou seja, a questão de menor homogeneidade no constructo.

**Tabela 4 – Estatísticas descritivas Responsabilidade ética**

| <b>Variáveis - Responsabilidadeética</b>                                | <b>N</b> | <b>Média</b> | <b>Valor mínimo</b> | <b>Valor máximo</b> | <b>Desvio-padrão</b> |
|---|----------|--------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| C1 - Tenho conhecimento da existência de um código de ética da IES      | 103      | <b>3,90</b>  | 1,00                | 6,00                | 2,24                 |
| C2 - A IES mantém um ambiente ético de trabalho                         | 103      | 4,77         | 2,00                | 6,00                | 1,29                 |
| C3 - A IES respeita a integridade moral dos funcionários                | 103      | 5,14         | 3,00                | 6,00                | 1,15                 |
| C4 - A IES proporciona acesso às minorias                               | 103      | <b>5,16</b>  | 3,00                | 6,00                | 0,79                 |
| C5 - A IES não prejudica ninguém voluntariamente                        | 103      | 5,01         | 2,00                | 6,00                | 1,40                 |
| C6 - A IES desaprova a discriminação e respeita as diferenças           | 103      | 5,11         | 2,00                | 6,00                | 1,37                 |
| C7 - A IES combate o assédio sexual e moral entre funcionários e alunos | 103      | 5,01         | 1,00                | 6,00                | 1,43                 |
| C8 - A IES desaprova políticas injustas de demissão                     | 103      | 4,62         | 1,00                | 6,00                | 1,62                 |

Fonte: Dados da pesquisa.

Destaca-se o acesso pelas minorias como o fator de maior percepção (média 5.16) e baixo desvio-padrão (0.79), referencial distante do estudo de Stadler (2007), que constatou neste item uma média de 4,43 e desvio-padrão de 1,58, levando à conclusão que nos últimos 7 anos houve um aumento da percepção da responsabilidade da IES em proporcionar estudo para as minorias, promovendo acessibilidade e, principalmente, incluindo aqueles que estavam à margem da sociedade.

**Tabela 5– Estatísticas descritivas Responsabilidade filantrópica**

| Variáveis - Responsabilidade filantrópica  | N   | Média       | Desvio-padrão | Valor mínimo | Valor máximo |
|--|-----|-------------|---------------|--------------|--------------|
| D1 - Tenho conhecimento da existência de projetos sociais desenvolvidos pela IES                           | 103 | <b>5,43</b> | 3,00          | 6,00         | 0,80         |
| D2 - A IES investe recursos materiais, humanos e financeiros em projetos sociais                           | 103 | 4,67        | 3,00          | 6,00         | 1,27         |
| D3 - A IES incentiva a participação de alunos em atividades de voluntariado                                | 103 | 4,87        | 3,00          | 6,00         | 1,16         |
| D4 - A IES incentiva a participação de funcionários e professores em atividades de voluntariado            | 103 | <b>3,93</b> | 1,00          | 6,00         | 1,75         |
| D5 - A IES promove o bem-estar social de todos os públicos envolvidos (alunos, funcionários docentes, etc) | 103 | 4,09        | 1,00          | 6,00         | 1,75         |
| D6 - A IES promove a qualidade de vida dos seus funcionários, alunos e demais envolvidos                   | 103 | 4,02        | 1,00          | 6,00         | 1,72         |

Fonte: Dados da pesquisa.

Popularmente confundidos com RS, os projetos sociais na percepção docente também apresentam a maior média de percepção (média 5.43); já a questão do voluntariado é o item com menor percepção (média 3,93), fator que indica para as IES a necessidade de desenvolver programas integrados entre seus *stakeholders*, visando o desenvolvimento de ações sociais, de modo especial pelo voluntariado, ideia esta corroborada pelo alto índice de desvio-padrão.

Por meio da sumarização dos blocos das dimensões de RSC é possível ter uma visão geral das médias obtidas pela aplicação do instrumento de coleta de dados junto aos docentes, conforme a Tabela 6.

**Tabela 6 - Média geral dos blocos do questionário**

| RESPONSABILIDADES | RESULTADOS  |
|-------------------|-------------|
| Econômica         | <b>4,49</b> |
| Legal             | <b>4,96</b> |
| Ética             | <b>4,84</b> |
| Filantrópica      | <b>4,50</b> |

Fonte: Dados da Pesquisa.

Analisando as médias gerais das 4 responsabilidades por meio da escala de 0 a 6 pontos, constatou-se que as 4 possuem médias em média concordância. Foi possível perceber que a responsabilidade econômica apresentou média 4,49, a responsabilidade legal apresentou média 4,96, a responsabilidade ética apresentou média 4,84 e a responsabilidade filantrópica apresentou média 4,50.

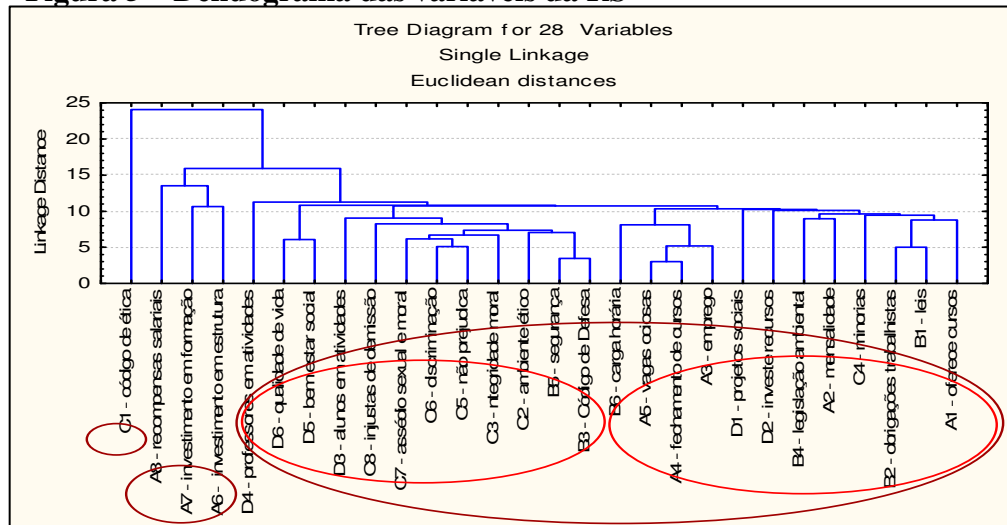
Estas responsabilidades apresentaram média para média e alta concordância na maioria das alternativas sugeridas, conforme o modelo de Carroll (1991), em que se baseou a elaboração dos questionários.

#### 4.2 Percepção dos Docentes da IES por meio da Análise Multivariada

Na segunda parte da análise dos resultados realizou-se primeiramente o procedimento de análise de *cluster*, por meio da qual foi possível identificar as variáveis que pertencem a um mesmo grupo, isto é, possibilita identificar quais variáveis o docente identifica como tendo as mesmas similaridades na relação com a RSC, colaborando, dessa forma, com o presente estudo.

Na Figura 3 mostra-se a técnica de agrupamento através da plotagem de um dendograma com todas as variáveis, no qual pode-se identificar a formação de 3 *clusters*, obtidos por meio de um corte transversal feito na maior distância entre os *clusters*, que teve a parametrização obtida pelo critério do pesquisador.

**Figura 5 – Dendograma das variáveis da RS**



Fonte: Dados da pesquisa.

O primeiro *cluster* é formado pelas variáveis C1, “código de conduta”; o segundo, por mais três variáveis, que são: A8, “as recompensas salariais são satisfatórias”, A7, “o investimento em formação pedagógica é satisfatório”, e A6, “o investimento em estrutura física é satisfatório”, que praticamente estão ligadas a questões de investimento da IES em infraestrutura e pessoal.

Identifica-se um agrupamento muito grande de variáveis formando o terceiro *cluster*, com 24 variáveis, em que existem itens com distâncias euclidianas muito pequenas, que poderiam ser suprimidas para novamente refazer a análise e diminuir o número de itens a ser analisados.

Temos como exemplo as variáveis B5, “a IES respeita a legislação de higiene e segurança para proteger a integridade física dos seus funcionários”, e B3, “a IES respeita o Código de Defesa do Consumidor”; como também os pares A5, “a existência de vagas ociosas é prejudicial para a IES”, e A4, “o fechamento de cursos superiores é prejudicial para os funcionários da IES”.

Para este estudo com o objetivo de descrever a estrutura de dependência de um conjunto de variáveis, através da criação de fatores, realizou-se a Análise Fatorial (AF), onde inicialmente mediu-se a adequação das variáveis envolvidas para verificar a possibilidade da execução da análise, por meio do teste KMO, o qual forneceu um valor 0,577.

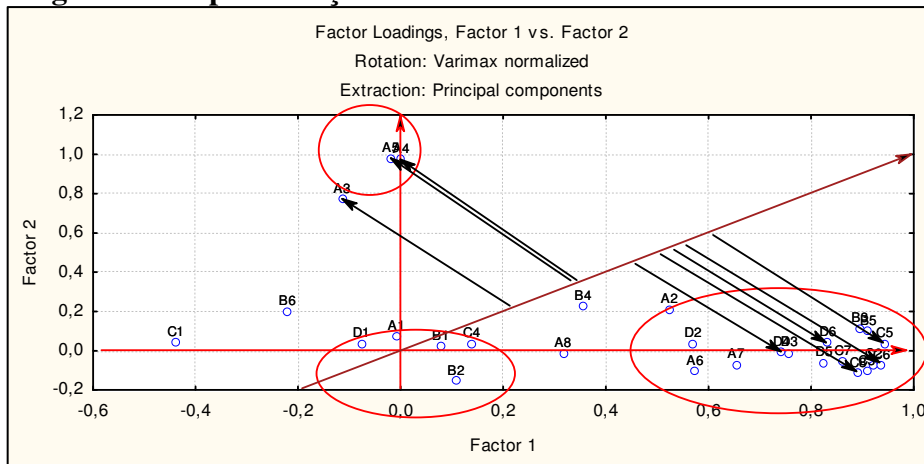
Analisando-se estes valores, demonstra-se que a AF pode ser conduzida, obtendo um grau de adequação razoável por estar acima de 0,5, conforme a classificação do KMO, que mede a adequação dos dados, em que valores iguais ou menores de 0,5 indicam que a realização da análise fatorial é insatisfatória devido à correlação fraca entre as variáveis.

Aplicados os testes de esfericidade de Bartlett, que verifica a significância das variáveis envolvidas, verifica-se um resultado estatisticamente significativo ( $p < 0,000$ ). Em todos os testes os dados ficaram adequados à AF.

Aproximadamente 72% da variabilidade dos dados é explicada por 4 fatores principais. Isso significa que de 28 variáveis originais, com 103 observações, passou-se a utilizar 4 fatores, que representam o conjunto original. Com isso, houve uma redução de dimensionalidade, tal como pode ser visualizado na Tabela 2. Após a extração dos autovalores e percentual da variância explicada superior a 70% justifica-se a utilização de 4 fatores.

Para uma melhor visualização da análise fatorial, representa-se graficamente as correlações dos 4 fatores a serem trabalhados na análise fatorial, da qual originam-se as Figuras 6,7 e 8.

**Figura 6 – Representação do Fator1 versus Fator 2.**

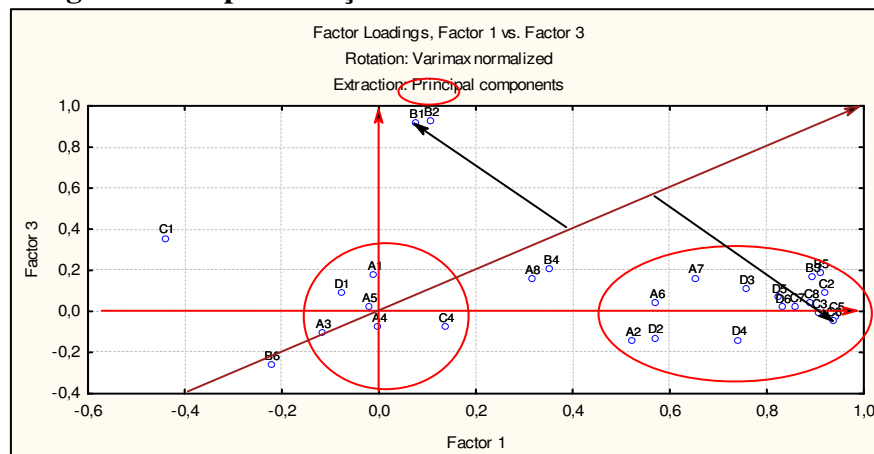


Fonte: Dados da pesquisa.

Através dos planos fatoriais, verifica-se, conforme a Figura 4, o comportamento das variáveis mais representativas, sendo duas nuvens de pontos, uma sobre o eixo Y, na qual tem-se as variáveis A3, “A abertura de novos cursos na IES contribui para a geração de emprego e criação de frentes de trabalho”, com média 5,58; A4, “O fechamento de cursos superiores é prejudicial para os funcionários da IES”, com uma média nas respostas de 5,58; e A5, “O fechamento de cursos superiores é prejudicial para os funcionários da IES”, com uma média nas respostas de 5,61.

No eixo X tem-se uma nuvem de variáveis do bloco C, e destacam-se C6, “a IES desaprova a discriminação e respeita as diferenças”, com média 5,11, e C4, “a IES proporciona acesso às minorias”, com média 5,16.

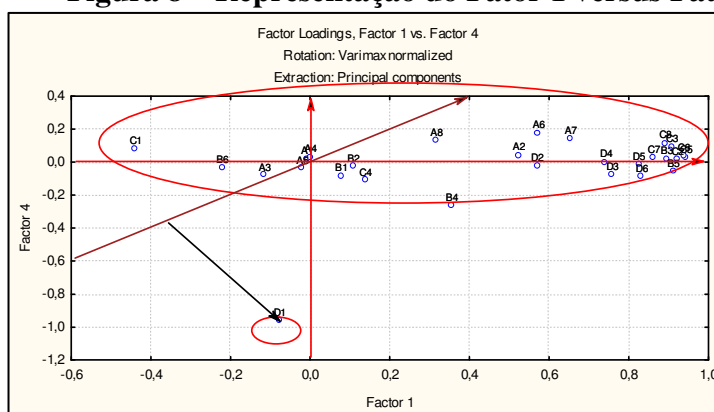
**Figura 7 – Representação do Fator 1 versus Fator 3.**



Fonte: Dados da pesquisa.

Na Figura 5 tem-se em destaque no eixo X a variável C5, “a IES não prejudica ninguém voluntariamente”, com média 5,01, e no eixo Y, B1, “A IES obedece a todas as leis vigentes”, e B2, “A IES cumpre as obrigações trabalhistas conforme a Consolidação das Leis do trabalho (CLT)”, com médias 4,95 e 5,11, respectivamente.

**Figura 8 – Representação do Fator 1 versus Fator 4.**



Fonte: Dados da pesquisa.

Neste plano fatorial demonstrado na Figura 6, a variável D1, “tenho conhecimento da existência de projetos sociais desenvolvidos pela IES”, a mais representativa no eixo das ordenadas, possui uma média de resposta 5,43 e *fator loading* de 0,965697, ou seja, valor da contribuição da variável para cada componente.

Finalmente, deve-se ressaltar ainda que a confiabilidade interna dos primeiros fatores que foram extraídos é satisfatória, e é corroborada pela estatística da análise fatorial, que forneceu um valor *fator loading* coerente com a plotagem das variáveis no plano fatorial. Por esse motivo, pode-se afirmar que os primeiros fatores estão coerentes com as variáveis que o compõem.

## 5 CONCLUSÃO

A responsabilidade social tem sua definição em constante evolução, uma vez que abrange as preocupações fundamentais existentes no relacionamento entre cidadãos e organizações. Assim, Lee e Carroll (2011) ressaltam que as empresas que buscam ser rentáveis devem respeitar as leis, seguir comportamento ético e retribuir a sociedade por meio de filantropias, embora existam entre estas responsabilidades questões desafiadoras que influenciam seu funcionamento, em nível global.

O objetivo de verificar a percepção de docentes sobre a responsabilidade social em uma IES foi alcançado, visto que se constatou que, na percepção deles, a IES parece atuar no campo da ação social, resultado este justificado nas conceituações de Carroll (1991), pois, de acordo com sua pirâmide de RS, as responsabilidades econômica e legal são percebidas como pertencentes à responsabilidade social, assim como a responsabilidade ética. Já a responsabilidade filantrópica foi percebida com menor intensidade, corroborando a teoria dos autores que embasaram este trabalho.

Quanto aos resultados da pesquisa *survey*, constatou-se que as responsabilidades econômica, legal, ética e filantrópica possuem alta concordância na percepção dos docentes, sendo que a responsabilidade filantrópica apresentou a mais baixa concordância, vindo ao encontro dos estudos de Carroll que embasaram este trabalho.

Na responsabilidade ética, a existência do código de ética apresentou alto desvio-padrão, demonstrando o desconhecimento por parte dos docentes da finalidade de um código de ética no ambiente organizacional. A constatação relevante sobre a responsabilidade ética e filantrópica é de uma menor percepção em relação a outros blocos do questionário, e que também demonstrou alto desvio-padrão, fato este que pode fragilizar o bloco de questões em uma análise mais aprofundada.

A pesquisa mostrou que se podem avaliar os 4 constructos — A4, “o fechamento de cursos superiores é prejudicial para os funcionários da IES”, A5, “o fechamento de cursos superiores é prejudicial para os funcionários da IES”, C5, “a IES não prejudica ninguém voluntariamente”, e D1, “tenho conhecimento da existência de projetos sociais desenvolvidos pela IES” — para determinar que estes são os principais componentes que formam a percepção positiva da RS dos docentes da IES pesquisada.

À luz desta análise pode-se corroborar a pesquisa de Stadler e Souza (2008), referente à responsabilidade econômica, a qual constatou-se a não influência a imagem afetiva da organização, fato este observado na segregação do primeiro *cluster* analisado.

Apoia esta análise o fato de que na estatística descritiva a variável B6 –“A demissão e a redução de carga horária são prejudiciais ao funcionário”, com 5,67, figurou como variável melhor percebida entre os docentes. Com a mesma importância destaca-se uma variável com percepção negativa, A6, “O investimento em estrutura física é satisfatório”, com 3,00 de média na pesquisa, característica que deve ser observada.

Por fim, esta pesquisa constitui um delineador do comportamento docente em uma IES privada de Santa Catarina, sugerindo-se novas pesquisas e resultados empíricos para contribuir de forma mais latente com o tema da RSC. Desta forma, a pesquisa teve o propósito de contribuir com o arcabouço teórico, pela pesquisa empírica, para um segmento da Educação Superior, em que também devem ser considerados as aplicações e os desdobramentos acerca da RSC.

## REFERÊNCIAS

- ALTKINSON, A. A.; WATERHOUSE, J. A. Stakeholders approach to strategic performance measurement. **Sloan Management Review**. v. 38, n. 3, p. 25-36, spring 1997.
- ALVES, E. A. Dimensões da Responsabilidade Social da empresa: uma abordagem desenvolvida a partir da visão de Bowen. **Revista de Administração**, v.38, n.1, p.37-45, jan.-mar. 2003.
- ANSOFF, I.; MCDONNELL, E. J. **Implantando a administração estratégica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1993.
- ARANGO, G. H. **Bioestatística: teórica e computacional**. Editora Koogan, Rio de Janeiro: Guanabara, 2005.
- ASHLEY, P. A.; COUTINHO, R. B. G.; TOMEI, P. A. Responsabilidade Social Corporativa e Cidadania Empresarial: uma análise conceitual comparativa. **Revista do Terceiro Setor - RETS**, a. 2, n. 99, 2000.
- BARNARD, C. I. **The Functions of the Executive**. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1938.
- BOWEN, H. R. **Responsabilidades sociais do homem de negócios**. Rio de Janeiro: Civilização brasileira, 1957.
- BRASIL, Censo da Educação Superior 2013 – Disponível em <http://portal.inep.gov.br/web/censo-da-educacao-superior> - Acesso em 12/04/2015.
- CARROLL, A. B. A three-dimensional conceptual model of corporate performance. **Academy of Management Review**, v. 4, n. 4, p. 497-505, 1979.
- \_\_\_\_\_. The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders. **Business Horizons**, v. 34, n. 4, p. 39-48, jul.-aug., 1991.
- CARROLL, A. B.; SCHWARTZ, M. S. Integrating and Unifying Competing and Complementary Frameworks: The Search for a Common Core in the Business and Society Field. **Business & Society**, v.47, n.2, p. 148-186, 2007.



- DAVIS, K. Can Business afford to ignore social responsibilities? **California Management Review**, spring 1960.
- ESCOBAR, M. A. R.; LIZOTE, S. A.; VERDINELLI, M. A. Relação entre orientação empreendedora, capacidade de inovação e munificência ambiental em agências de viagens. **Turismo - Visão e Ação**, v. 14, n. 2, p. 269-286, 2012.
- FRIEDMAN, M. The social responsibility of business is to increase its profits. **The New York Times Magazine**. New York, sept. 13, 1970.
- \_\_\_\_\_. Milton Friedman responds. **Business and Society Review**, Spring, Issue 1, 1972.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GONCALVES JUNIOR, Carlos Alberto et al . Um estudo das deliberações da Câmara Setorial do Açúcar e do Álcool, usando análise de correspondência. **Rev. Econ. Sociol. Rural**, Brasília , v. 47, n. 1, p. 183-210, Mar. 2009 . Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-20032009000100007&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-20032009000100007&lng=en&nrm=iso)>. access on 01 May 2015. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-20032009000100007>.
- HAIR, J. F.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L.; BLACK, W. C. **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- HARTLEY, S. Social responsibility of management. **Business Date**, v. 13, Issue 1, March 2005.
- JONES, T.M. Corporate social responsibility revisited redefined. **California Management Review**. California, v. XXII, n. 2, Spring 1980.
- KOTLER, P.; FOX, K. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. São Paulo: Atlas, 1994.
- LEVITT, T. The dangers of social responsibility. **Harvard Business Review**, p. 41-50, Sept./Oct, 1958. MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- MARTINS, Ignez Salas et al. Crescimento e trabalho de estudantes de ensino fundamental e médio em São Paulo, Brasil. **Rev saúde pública**, v. 36, n. 1, p. 19-25, 2002.
- MELO NETO, F.P.; FROES, C. **Gestão da responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.
- STONER, J. A. F; FREEMAN, R. E. **Administração**. Rio de Janeiro: LTC, 1999.
- SAUTTER, E.T.; LEISEN, B. Managing stakeholders: a tourism planning model. **Annals of tourism research**. v. 26, n. 2, 1999.
- SCHWARTZ, M. S; CARROLL, A. B. **Stakeholder Integrating and Unifying Competing and Complementary Frameworks: The Search for a Common Core in the Business and Society Field**. *Business & Society*, June 2008; vol. 47, 2: pp. 148-186.
- SENDER, G.; FLECK, D. L. Folga organizacional e gestão de *stakeholders*: um estudo em bancos brasileiros. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO. **Anais ANPAD**, 2004.
- STADLER, A. **Responsabilidade social e imagem corporativa de uma instituição de ensino superior na percepção do corpo docente**. Dissertação de Mestrado. UNIVALI - Universidade do Vale do Itajaí, Biguaçu - SC: 2007.
- TENÓRIO, F. G. **Responsabilidade social empresarial: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.
- VERDINELLI, M. A. *et al.* Percepção da imagem e satisfação em egressos universitários: uma análise correlacional. 2007.
- WOOD, D. J. Corporate social performance revisited. **Academy of Management Review**, v. 16, n. 4, p. 691-718, 1991.