

## GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL EM UMA COOPERATIVA MÉDICA: UM ESTUDO DE CASO

### AUTORES

**SERIGNE ABABACAR CISSE BA**

Universidade Federal de Goiás  
serigneababacar@hotmail.com

**KARINE CANUTO MARTINS**

Universidade Federal de Goiás  
karineufg@hotmail.com

### Resumo

Este artigo se propõe a apreender a gestão da Responsabilidade Social Empresarial em uma Cooperativa Médica, que além de ter por propósito maior preservar a vida de seus clientes busca continuamente a prática de ações em busca de um referencial de excelência. A Responsabilidade Social vem se tornando cada vez mais debatida no meio acadêmico e empresarial, por isso torna-se importante compreender melhor seu conceito e significado bem como as formas de se tornar empresa socialmente responsável. Na realidade, o que se vê costumeiramente é a sua implantação superficial para ter legitimidade no mercado. Fato que se deve nem sempre pela vontade dos gestores mas por sua ignorância ao tema. Essa incompreensão tem levado a grandes equívocos nos meios acadêmico e empresarial. A falta de estudo em profundidade e sua ampla divulgação no meio empresarial tem contribuído a este cenário. Durante a pesquisa verificou-se que a Cooperativa em estudo é uma empresa que se preocupa com seus clientes, sejam internos ou externos, e que possui programas sustentáveis de melhorias sociais na expectativa de atingir os objetivos propostos em seus projetos sociais. Exemplos a ser seguidos por outros para colocar o país em um bom *ranking* nos países onde o empresariado tem essa preocupação no sentido de abrir mais mercados (negócios) e aumentar o respeito a nível internacional.

Palavras-chave: Cooperativismo; estudo de caso; Gestão da Responsabilidade Social.

## **1 Introdução**

Atualmente as empresas estão preocupadas com a forma de conduzir a sua produção, pois é uma tarefa árdua e contínua para obterem produtos e serviços que não prejudicam o meio ambiente e que tragam benefícios para a comunidade da qual estão inseridas. Assim as empresas têm se voltado continuamente a valores relacionados à Responsabilidade Social Empresarial (RSE), cada vez mais exigido pelas sociedades onde se encontram inseridas.

A responsabilidade social empresarial tornou-se um fator de competitividade para os negócios. No passado, o que identificava uma empresa competitiva era basicamente o preço de seus produtos. Depois, veio a onda da qualidade, mas ainda focada nos produtos e serviços. Hoje as empresas devem investir no permanente aperfeiçoamento de suas relações com todos os públicos (*stakeholders*) dos quais dependem e com os quais se relacionam: clientes, fornecedores, empregados, parceiros e colaboradores. Isso inclui também a comunidade na qual atua o governo, sem perder de vista a sociedade em geral, que construímos a cada dia (INSTITUTO ETHOS, 2003).

A Responsabilidade Social Empresarial tem despertado um grande interesse nas universidades e nos meios de comunicação em geral. Entretanto, ainda são poucos os estudos sobre a atuação social das empresas no Brasil. Nesta perspectiva, a finalidade deste estudo é o de explorar como a Cooperativa Médica que é sucursal de uma das maiores operadoras do ramo no país, define suas ações de responsabilidade social empresarial (RSE), bem como conhecer os processos de RSE desenvolvidos e como são avaliadas as ações realizadas de uma forma geral.

O presente estudo foi dividido em três etapas. A primeira consistiu em uma revisão bibliográfica sobre a Cooperativa Médica e a Responsabilidade Social Empresarial e algumas discussões teóricas sobre o assunto. Em um segundo momento, discute-se os resultados obtidos da pesquisa. Na terceira e última etapa teceu-se algumas considerações a respeito de estudo e do tema em geral.

## **2 Revisão da Literatura**

### **2.1 Cooperativismo e Responsabilidade Social**

Desde o surgimento das cooperativas como alternativas aos sistemas econômicos capitalistas e socialistas, em meados do século XIX, podemos notar raízes fortes da Responsabilidade Social que até hoje impregnam os seus princípios e suas práticas. As propostas cooperativistas que precederam Rochdale, assim como sua evolução até os dias atuais, apresentam ideias em comum, a despeito das diferenças em alguns dos seus enunciados básicos e dos diversos resultados na sua implementação. A busca de uma organização social mais justa baseada em princípios de democracia e solidariedade constituiu o ponto de convergência de todas aquelas propostas. (VALADARES; SOUZA, 2008).

Percebe-se que as cooperativas têm tido papel importante na economia não só do Brasil, mas em todo o mundo, e desde muito tempo, conforme Fairbairn (1991) cita: “Por décadas, cooperativas em economias de mercado têm despontado onde havia deficiência de mercado: competição imperfeita, concentração excessiva de poder e necessidades não preenchidas. Eles despontaram também onde os custos de ajuste à mudança econômica levaram à destruição de comunidades, onde pessoas locais necessitavam, poder para controlar o passo e a direção da mudança no sentido de preservar o que lhes era valioso”. (VEIGA; MARTINS; SOUZA; PALHARES, 2007)

Segundo Melo Neto & Froes (2001), o aumento da participação do terceiro setor, se deve pelo fato de que o Estado, principal provedor de serviços sociais do cidadão, não conseguiu manter o bem estar social. A baixa qualidade dos serviços e os seus altos custos só fizeram aumentar a legião dos excluídos. O Estado é o responsável pelo bem estar social, porém, ao longo dos anos suas ações só fizeram aumentar a desigualdade social por meio da concentração de renda, favorecimento das elites, e da exclusão social. A ação estatal ineficiente, precária e insuficiente é substituída pelo surgimento de uma ação comunitária forte, atuante, reivindicatória e mobilizadora, e que seria capaz de prover serviços sociais básicos.

Neste contexto Valadares e Souza (2008) destacam que a Responsabilidade Social ganha novos olhares dentro do cooperativismo, atribuindo valores e tendo os princípios como base fundamental para legitimá-la como ação socialmente responsável. Nesta perspectiva a natureza da Responsabilidade Social aponta uma grande distinção da praticada pelas “empresas capitalistas”.

## **2.2 Definição de Responsabilidade Social Empresarial**

Tem sido difícil chegar a um consenso sobre o significado exato da responsabilidade social, pois vários fatores mundiais influenciaram o seu surgimento. Podemos destacar, por exemplo, os movimentos em torno dos direitos civis ocorridos na Europa e na França na década de 60; as manifestações contra os efeitos das armas químicas na guerra do Vietnã, que culminaram com o fortalecimento da organização da sociedade civil (igreja, fundações); os efeitos de armamentos, que afetaram o meio ambiente e a população, colocando em risco a sobrevivência da natureza e dos seres humanos. Todos esses fatores provocaram um repensar na postura ética das empresas frente à sociedade (SILVEIRA, 2003).

Melo Neto & Froes (2001) definem Responsabilidade Social como um estágio avançado do exercício da cidadania corporativa. Uma evolução da prática da ação filantrópica. Reflete a ação de uma empresa, a favor da cidadania. Suas ações de Responsabilidade Social atendem a todos que fazem parte da sociedade – indivíduos, governo, empresas, grupos sociais, movimentos sociais, instituições religiosas, partidos políticos e outras instituições.

Segundo Tachizawa (2007) a Responsabilidade Social relaciona-se ao conceito da governança corporativa e da gestão empresarial em situações cada vez mais complexas, nas quais questões ambientais e sociais são crescentemente mais importantes para o êxito e a sobrevivência nos negócios.

Muito mais do que provedora de bens e serviços, nota-se que, as empresas que desejam permanecer no mercado, tornaram-se responsáveis pelo bem-estar da sociedade conscientizando sobre a importância da adoção de uma postura baseada em princípios éticos e morais. Cada vez mais as empresas estão adotando práticas de ações de RSE, não só como parte do seu planejamento estratégico, mas também como uma forma de colaborar para a melhoria da sociedade e a preservação do meio ambiente.

Certo, Peter, Marcondes e Cesar (2005) definem a responsabilidade social como o grau em que os administradores de uma organização realizam atividades que protegem e melhoram a sociedade para atender aos interesses econômicos e técnicos da organização.

A Responsabilidade Social Empresarial apresenta duas dimensões quando considerada a empresa, a interna e a externa. Considerada a dimensão interna, as práticas responsáveis socialmente dizem respeito primeiramente aos trabalhadores e se referem a questões como os investimentos realizados em recursos humanos, a saúde e a segurança do trabalho, e a gestão dos recursos naturais utilizados na produção. Quanto à dimensão externa, inclui as

comunidades locais e amplo leque de interlocutores: consumidores, autoridades públicas e ONGs que defendem os interesses das comunidades locais e o meio ambiente (DIAS, 2007).

Ainda, pode-se perceber que cada vez mais as empresas precisam lidar com situações complexas de gestão, principalmente ao que diz respeito a questões sociais. Apesar da constatação de pontos de vista e argumentos diferentes sobre os conceitos da RS, é fato que as empresas atualmente estão lidando com um ambiente corporativo totalmente modificado, no qual os consumidores visivelmente apoiam e dão preferência para empresas que praticam ações de cunho social. A ânsia desenfreada pelo lucro está sendo colocada em xeque e a busca por um comportamento ético, que associe a viabilidade do negócio, a sustentabilidade e o comprometimento com seus *stakeholders* é cada vez mais latente (SILVEIRA, 2008).

Segundo Melo Neto e Froes (2001), com o surgimento do novo paradigma da responsabilidade social, os empregados e seus dependentes tornaram-se agentes sociais cujo comportamento tem grande impacto na empresa, na comunidade e na sociedade. Como agentes sociais, empregados, e seus dependentes desempenham papéis dentro e fora da empresa. São promotores da responsabilidade social corporativa ao trabalharem como voluntários em programas sociais, ao difundirem valores éticos em suas relações com os diversos públicos da empresa, ao assumirem comportamentos sociais responsáveis em seu cotidiano de vida e de trabalho.

### **2.3 Gestão da Responsabilidade Social Empresarial**

Algumas empresas ainda possuem algumas dúvidas de como executar e gerenciar projetos e ações da RSE. Não existe nenhuma abordagem padrão para realizar o processo de administração das ações sociais, não interessa qual é o fator adotado, entretanto, existem duas fases principais, da ação e da avaliação. Na fase da ação busca-se identificar o problema e definir os critérios de desempenho bem-sucedidos para a sua solução. Seu processo consiste na análise da situação, definição de padrões, criação de cursos para ações alternativas e, logo após, focar a ação adequada, executar as ações e por fim avaliá-las (MONTANA, 2003).

A fase de avaliação consiste em levar a público as ações desenvolvidas e avaliar seus resultados sociais. Também é o momento no qual a instituição faz uma auto-análise de suas ações e busca correções quando necessárias, passo importante e recomendado em diversos processos administrativos.

Ainda, Montana (2003) afirma que na abordagem de inventário a administração gera para a comunidade (como um todo) uma relação de atividades sociais desenvolvidas por, no mínimo, um ano. Agindo dessa forma a empresa pode adquirir uma grande reputação perante a população, porém, a lista não demonstra informações de custo ou de sucesso dos programas, por esse motivo é considerada uma abordagem mínima.

O Instituto Ethos, uma organização não-governamental brasileira criada com a “missão de mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável” possui algumas ferramentas, como os indicadores Ethos de Responsabilidade Social. Estes por sua vez, constituem uma das ferramentas mais conhecidas de implementação da RSE. É uma ferramenta de aprendizado e avaliação da gestão no que se refere à incorporação de práticas de responsabilidade social empresarial ao planejamento estratégico e ao monitoramento e desempenho geral da empresa. Trata-se de um instrumento de auto-avaliação e aprendizagem, de uso essencialmente interno, onde a empresa pode se comparar a outras empresas respondentes a verificar quais os pontos fortes da gestão e as oportunidades de melhoria. Mantendo a consistência com a definição de RSE do Instituto, os indicadores abrangem as relações da empresa com os diferentes públicos com os quais ela se relaciona. Os indicadores abrangem os temas Valores, Transparência e Governança, Público Interno, Meio

Ambiente, Fornecedores, Consumidores e Clientes, Comunidade e Governo e Sociedade (Ethos, 2003).

## 2.1 O Papel da Avaliação das ações em RSE

Pode-se entender avaliação como a elaboração, negociação e aplicação de critérios explícitos de análise, em um exercício metodológico cuidadoso e preciso, com vistas a conhecer, medir, determinar ou julgar o contexto, mérito, valor ou estado de um determinado objeto, a fim de estimular e facilitar processos de aprendizagem e de desenvolvimento de pessoas e organizações (SILVA E BRANDÃO, 2003).

Segundo Reis (1999) a avaliação de projetos e programas é um tema extenso e complexo, prestando-se a várias abordagens, principalmente quando se trata de projetos e programas sociais. Está implícito um julgamento de valor onde, a partir deste julgamento, decisões são tomadas e destinos são tratados. É por isto que se torna relevante estudar e analisar a forma como este processo é conduzido, já que é através desta forma que se faz a diferença quando se trata de tomar decisões a respeito de projetos.

É fundamental ter um sistema de avaliação independentemente da qualidade das relações com os *stakeholders*, descobrir que ações e processos trouxeram bons resultados, o que deve ser melhorado. A avaliação sistemática é um instrumento de melhoria e de aprendizado contínuo; é improvável que uma organização sem um método sistemático de compreender o que tem e não tem de atingir tenha sucesso na consecução de seus objetivos e metas determinados.

No processo de avaliação das ações de RSE, podemos ilustrar como exemplo o estudo realizado pela revista *Exame* (Edição 754) em 2001, que se estabeleceu um “*ranking*” das dez empresas-modelo em responsabilidade social, tendo como objetivo apresentar um conjunto de ações, políticas e valores corporativos que possam servir como referência para um mercado cada vez mais sofisticado, exigente e competitivo. O quadro 1 mostra os pontos avaliados.

Pontos	Descrição
1 – Valores e Transparência	Adoção e abrangência de práticas como divulgação de crenças, valores e compromissos éticos, transparência e publicação de balanço social.
2 – Funcionários e Público Interno	Avaliação de benefícios, gestão participativa, posicionamento em relação ao trabalho infantil, diversidade, treinamento e desenvolvimento, segurança e saúde.
3 – Meio Ambiente	Foram analisados aspectos como gerenciamento do impacto (no caso de indústrias) e o desenvolvimento de programas de educação ambiental para funcionários e comunidade.
4 - Fornecedores	Inclui a análise de critérios de contratação e gerenciamento como a exigência do cumprimento da legislação trabalhista, utilização de mão-de-obra infantil e o relacionamento com funcionários terceirizados.
5 – Consumidores/Clientes	Avalia o grau de respeito e o tratamento dado aos que compram os produtos e serviços das empresas analisadas.
6 – Comunidade	Qual o relacionamento da empresa com o mundo exterior? O item trata desde questões como filantropia

	e envolvimento com o Terceiro Setor até o estímulo ao trabalho voluntário dos funcionários.
7 – Governo e Sociedade	

Quadro 1: Pontos Avaliados pela revista *Exame* (Fonte: adaptado pelos autores).

Independentemente do sistema que a empresa possua, as atribuições que cada ponto apresenta não podem fugir e alterar o que fundamenta a sua missão. Desse modo a empresa terá os melhores sistemas de avaliação de RSE baseadas em seus princípios éticos.

### 3 Metodologia

Neste trabalho, optou-se pelo estudo de caso, pois de acordo com Yin (2004) o estudo de caso é uma estratégia de pesquisa para os estudos em que se deseja estudar fenômenos sociais complexos, permite uma investigação que possibilita reter as características holísticas e significativas dos eventos no seu contexto real, como ciclos de vida individuais, processos organizacionais e gerenciais, mudanças na vizinhança, relações internacionais e maturação de indivíduos. É uma estratégia preferível quando são propostos as questões “como” ou “por quê”, quando o investigador tem pouco controle sobre os eventos e quando os fenômenos são contemporâneos e estão presentes num contexto de nossa realidade.

O estudo de caso se caracteriza como um levantamento descritivo por se tratar de uma pesquisa onde se determina e conhece previamente o que se deseja medir ou pesquisar. As técnicas a serem utilizadas serão a análise documental e entrevistas semi-estruturadas (FEDATO, 2005).

Este trabalho tem caráter exploratório que para Gil (1999), a pesquisa denominada como exploratória, tem como finalidade desenvolver, esclarecer e modificar ideias e conceitos, com a intenção de formular problemas mais precisos e hipóteses futuras. Nas pesquisas exploratórias, é possível ter uma visão geral acerca de determinado fato e são utilizadas, principalmente, quando o objeto de estudo é pouco explorado e quando não é possível formular hipóteses precisas para ele.

Nesse sentido, os procedimentos utilizados para coleta de dados foram a revisão bibliográfica e entrevista pessoal semi-estruturada. As entrevistas foram realizadas na Cooperativa pesquisada com o gestor das ações sociais. Nesta etapa, os dados coletados foram compilados e analisados, buscando o resultado da pesquisa.

## 4 Resultados e discussão

### 4.1 Caracterização da organização em estudo

A Cooperativa Médica em estudo foi fundada em 08 de Novembro de 1984 na cidade de Catalão - Goiás, contando primeiramente com 24 cooperados e 5.170 beneficiários. Atualmente, com área de atuação abrangendo toda a região de Catalão, a cooperativa atende com qualidade e eficiência a uma carteira de mais de 20 (vinte) mil beneficiários e mais de 7 (sete) mil clientes de intercâmbio de outras Cooperativas médicas.

A Cooperativa conta com 98 médicos cooperados, 60 funcionários, 3 hospitais conveniados, um Departamento de Saúde Ocupacional – DSO, Departamento de Responsabilidade Social, Departamento de Medicina Preventiva, um Laboratório próprio, 12 laboratórios conveniados, além de ter convênios firmados com várias clínicas de fisioterapia e diversos fonoaudiólogos, psicólogos e nutricionistas credenciados, ampliando o leque de opções de serviços para os beneficiários e gerando empregos para a comunidade.

A história da Cooperativa Médica é composta de inúmeras ações voltadas para o bem estar e qualidade de vida dos seus clientes e da comunidade em que está inserida. Ao longo dos anos, além do desejo de transformar a realidade em que se encontrava, a Cooperativa percebeu a necessidade de estruturar as suas ações, criando instrumentos que possibilitassem a construção de um mundo melhor e sustentável nos aspectos econômicos e ambientais para todos que os cercam, é claro levando em consideração as pressões do ambiente.

Foi com esse espírito, que o Conselho de Administração da Cooperativa, aprovou no ano de 2008, a implantação do Núcleo de Responsabilidade Social da Cooperativa, com o objetivo de consolidar suas ações e transformar a cooperativa socialmente responsável.

Em respeito aos seus princípios e valores organizacionais, a administração entendeu que a Responsabilidade Social é uma forma de gestão estratégica, ética e transparente, aplicada na relação com os públicos que interagem com a cooperativa (Cooperado, Colaborador, Cliente, Fornecedores, Governo e Sociedade), buscando assim a promoção da saúde, a qualidade de vida, a diversidade e o desenvolvimento humano, cultural, tecnológico e ambiental, com o objetivo de promover a sustentabilidade para as gerações futuras e a diminuição das desigualdades sociais.

## 4.2 Elaboração dos Projetos

Os projetos sociais são elaborados conforme os princípios da Política de Responsabilidade Social da Cooperativa. Assim, para cada ponto de sua política é desenvolvido projetos contendo algumas ações. Quem elabora e gerencia os projetos é a gestora do Departamento de Responsabilidade Social juntamente com a Diretoria da Cooperativa. No quadro 2 são apresentados os projetos e compromissos de cada tema da Política da Cooperativa.

Quadro 2 – Projetos desenvolvidos pela Cooperativa de acordo com sua política.

<b>Temas</b>	<b>Projetos</b>
Valores e Transparência	Balanco Social; Indicadores – Certificação; Validar código de conduta; Enraizamento da Cultura Organizacional; Formação do Comitê de Ética.
Público Interno	Ginástica Laboral; Projeto Idéias Eficazes; Projeto Cooperativa do Presente; Projeto Bem Estar; Voluntariado; Projeto Integração.
Meio Ambiente	Projeto Coleta Seletiva; Projeto Redução de Resíduos em Saúde; Projeto Consumo Consciente; Projeto Pirapitinga Vivo.
Fornecedores	Pesquisa dos fornecedores; Adaptação dos contratos.
Clientes	Projeto Unibaby
Comunidade	Projeto Creche São Francisco
Governo e Sociedade	Projeto Menor Aprendiz; Projeto de Capacitação Profissional – PCP; Projeto Doação Compartilhada; Patrocínio.

Fonte: Dados da pesquisa (2009).

De acordo com a gestora é feito um planejamento anual dos projetos com suas ações que serão implantadas no período. Dessa maneira, a cooperativa analisa no final de cada projeto, aquelas ações que poderão ter continuidade para o próximo ano.

### 4.3 Descrição das ações sociais praticadas

No ano de 2008 foram realizadas ações pelos departamentos de Responsabilidade Social e Medicina Preventiva, das quais podemos citar:

1) Palestra sobre aquisição da casa própria – palestra oferecida aos colaboradores com o objetivo de incentiva-los a adquirir a casa própria e facilitar sua comunicação com financiadores;

2) Campanha Medula Óssea – campanha realizada com os colaboradores com o objetivo de incentivar a adesão ao cadastro de doador de medula óssea;

3) Semana do Meio Ambiente – teve como objetivo incentivar o uso de ecobags (sacolas ecológicas), para a diminuição do uso de sacolas plásticas que poluem o meio ambiente;

4) Dia das Crianças - teve como objetivo tornar a semana que antecedia ao dia das crianças uma semana lúdica e prazerosa para as crianças da Creche São Francisco de Assis, na qual desenvolvem projetos o ano todo;

5) Dia V – dia do Voluntário – teve como objetivo incentivar os voluntários a doarem sangue ao Hemocentro local;

6) Campanha de Natal – arrecadação de presentes dos colaboradores e cooperados para as crianças da creche São Francisco de Assis;

7) Palestra – O Prazer de Viver – palestra realizada pela psicóloga Ana Fraiman para os beneficiários acima de 60 anos, abordando temas como auto estima, lazer e saúde mental;

8) Dia Mundial do Idoso – a Cooperativa através do seu Departamento de Medicina Preventiva, comemorou no dia 07/04/2008, o Dia Mundial da Saúde e o Dia Mundial da Atividade Física, com uma caminhada e outras ações orientadas à melhoria da qualidade de vida da comunidade;

9) Campanha de vacinação contra a gripe – a vacina contra gripe foi aplicada nos colaboradores e cooperados, no mês de maio de 2008;

10) Campanha de vacinação infantil – a vacinação infantil foi realizada em Catalão e Goiandira, pela Secretaria Municipal em parceira com a Cooperativa e Rotary Clube. Foram vacinadas crianças de 0 a 5 anos para imunizar contra a Paralisia Infantil;

11) Programa de Reeducação Alimentar – o programa foi realizado pela nutricionista Graziela que desenvolveu as atividades de educação nutricional nas sessões de grupo e avaliando a evolução dos participantes durante o programa. Foram orientações semanais, com duração de 60 minutos durante 06 encontros;

12) Dia Mundial do Coração – foi comemorado na última semana de Setembro com a realização de palestras sobre os cuidados com o coração, diabetes, pressão-alta e orientações para a prática de atividade física;

13) Caminhada Orientada - O Departamento de Medicina Preventiva, atuou juntamente com os alunos de Educação Física da Universidade Federal de Goiás, no período de 6 de outubro à 24 de novembro de 2008. As ações desenvolvidas foram: Verificação de pressão arterial, cálculo de índice de massa corpórea. Orientações sobre alimentação adequada. Dicas e orientações sobre atividades físicas, alongamento antes e depois do exercício físico e distribuição de água.

#### 4.4 Impactos das ações sociais praticadas

Neste tópico serão apresentadas as análises e resultados obtidos no estudo de caso. A Cooperativa vem desenvolvendo um trabalho de melhoria da qualidade dos seus beneficiários através de suas ações como palestras, grupos de atividades físicas e orientações para uma vida saudável. Dessa maneira, os resultados das ações sociambientais praticadas pela Cooperativa no ano de 2008 foram:

- 40% dos colaboradores demonstraram interesse junto a financiadora para fazer planejamento da casa própria;
- 90% dos colaboradores aderiram à campanha de Medula Óssea, e o hemocentro de Catalão registrou como a maior adesão empresarial em uma campanha de medula óssea em Catalão;
- Conscientização da responsabilidade de todos na preservação do meio ambiente;
- As crianças da creche São Francisco de Assis de Catalão foram apadrinhadas por um colaborador ou cooperado da cooperativa, recebendo presentes e uma festa de natal para elas e seus pais;
- Melhoria na saúde dos cooperados idosos através de palestras informativas e de programas de reeducação alimentar.
- 30% dos Colaboradores aderiram à campanha do voluntário e
- Conscientização de se ter uma vida saudável praticando atividades físicas.

Além desses resultados citados acima, é importante destacar a grande motivação da cooperativa em desenvolver projetos para tornar a vida de seus cooperados, colaboradores, clientes e fornecedores mais prazerosa e saudável.

#### 4.5 Avaliação dos projetos sociais

Para avaliar os projetos e suas ações, a Cooperativa utiliza vários indicadores para verificar se as metas foram alcançadas e se obtiveram bons resultados. A avaliação é feita pelos gerentes de cada projeto juntamente com a gestora de Responsabilidade Social.

A Cooperativa segue algumas exigências para a obtenção do Selo de Responsabilidade Social e para isso os seus projetos são avaliados de acordo com a necessidade exigida. Este selo é uma certificação da Matriz do Brasil que avalia as cooperativas do sistema possibilitando que elas sigam a mesma linha de atuação em responsabilidade social. Os pontos avaliados seguem os temas de sua Política de RSE.

De acordo com o Departamento de RSE cada tema possui uma quantidade máxima de pontos a serem alcançados e as notas atribuídas a cada questão podem variar ano a ano, de acordo com o mapeamento das debilidades encontradas. A sua última performance individual teve a seguinte pontuação:

<b>Tema</b>	<b>Pontos Disponíveis</b>	<b>Pontos Obtidos</b>
Valores, Transparência e Governança	20,0	13,5
Público Interno	20,0	17,5
Comunidade	10,0	10,0
Meio Ambiente	13,0	8,5
Fornecedores	10,0	3,0
Clientes	15,0	14,0
Governo e Sociedade	12,0	6,5
<b>Performance Final</b>	<b>100,0</b>	<b>73,0</b>

Quadro 3 – Avaliação da Performance Individual (Fonte: Cooperativa em estudo).

A performance final é a soma dos pontos obtidos de acordo com o universo dos disponíveis e indica o estágio/profundidade em que a cooperativa se encontra na gestão da Responsabilidade Social.

Dessa maneira a Cooperativa em estudo, encontra-se no estágio/profundidade 3 (de 71 a 90 pontos) que significa que a cooperativa assimilou o conceito da gestão socialmente responsável alcançando o estágio/profundidade de maturidade. A maioria das práticas de RSE são planejadas e monitoradas, e atendem certos públicos de relacionamento. As ações de RSE fazem parte do planejamento estratégico, tendo sido incorporadas em alguns processos de gestão e em algumas normas da cooperativa, desenhando a estrutura de uma futura política.

## 5 Considerações Finais

Com base no estudo desenvolvido verifica-se que ser socialmente responsável é um fator de competitividade onde muitas empresas estão investindo para manterem relações sólidas com todos os públicos dos quais se relacionam.

A Cooperativa Médica em estudo vem desenvolvendo um trabalho de melhoria da qualidade de vida dos seus beneficiários através de projetos de Promoção da Saúde, com diversas ações como palestras, grupos de atividades físicas e orientações para uma vida saudável. Diante disso, a Cooperativa prima por promover a efetivação dos direitos e a autonomia, sintetizando com isso, o respeito às pessoas e ao mundo em que vivemos.

Esta forma de atuar com responsabilidade social faz com que seus beneficiários, cooperados, cooperadores e fornecedores se sentem cada vez mais importantes dentro de um mesmo sistema capaz de unir forças para a melhoria da comunidade em que se encontra.

A Cooperativa é uma empresa que segue boas práticas de administração moderna, usando todas as ferramentas pertinentes a uma boa gestão, sem perder o foco nos princípios cooperativistas. Assim, a Cooperativa Médica preocupa em desenvolver projetos sustentáveis de melhorias sociais atingindo os objetivos e mantendo suas ações fortes e contínuas.

## Referências

CERTO, S. C; PETER, J. P; MARCONDES, R. C; CESAR, A. M. R. **Administração Estratégica: planejamento e implantação da estratégia**. 2. ed .São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2005.

DIAS, Reinaldo. **Gestão Ambiental: Responsabilidade social e sustentabilidade**. São Paulo: Atlas, 2007.

EXAME. Guia de Boa Cidadania Corporativa. Edição 754. Disponível em: <http://portalexame.abril.com.br>. Acessado em: 11 de abr. 2009.

FEDATO, L. M. C. R. **Responsabilidade Social Corporativa: Benefício Social ou Vantagem Competitiva?. Um estudo das estratégias de atuação social e empresarial e sua avaliação de resultados**. São Paulo, 2005.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5 ed. São Paulo: ATLAS, 1999.

INSTITUTO ETHOS. **Responsabilidade social empresarial para micro e pequenas empresas**, 2003. 70p. Disponível em: <http://www.ethos.org.br>. Acessado em: 10 de abr. 2009.

MELO NETO, F.P.; FROES, C.. **Gestão da Responsabilidade Social Corporativa: o Caso Brasileiro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

MONTANA, P. J. **Administração**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

REIS, L. C. **Avaliação de projetos como instrumentos de gestão**. In: Apoio à Gestão. Rio de Janeiro, site da RITS, 1999.

SILVA, R; BRANDÃO, D. **Os quarto elementos da avaliação**. Fonte Instituto para o Desenvolvimento Social: Maio 2003.

SILVEIRA, M.C.A.C. **O que é responsabilidade social empresarial?** 2003, disponível em: [http://www.fiec.org.br/artigos/social/responsabilidade\\_social-empresarial.htm](http://www.fiec.org.br/artigos/social/responsabilidade_social-empresarial.htm) Acessado em 10 de abr. 2009.

SILVEIRA, Natani Carolina. **Aplicação dos Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial: estudo de caso com uma empresa da Economia de Comunhão**. Ribeirão Preto, 2008.

TACHIZAWA, Takeshy. **Gestão Ambiental e Responsabilidade Social Corporativa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VALADARES, J.H; SOUZA, J.C.G. **Análise da Responsabilidade Social no Ambiente Organizacional das Cooperativas Unimeds do Estado de São Paulo: Gestão econômica e social de cooperativa**. Ribeirão Preto/SP: V Encontro de Pesquisadores Latino-Americano de Cooperativismo, 2008.

VEIGA, A.S; MARTINS, M. R.; SOUZA, R. F.; PALHARES, R. S. **Responsabilidade Social nas Cooperativas de Minas Gerais**. Belo Horizonte, 2007. Disponível em: [http://www.unihorizontes.br/pi/pi\\_csa\\_2\\_2007/cooperativas/responsabilidade\\_social\\_nas\\_cooperativas\\_de\\_minas\\_gerais.pdf](http://www.unihorizontes.br/pi/pi_csa_2_2007/cooperativas/responsabilidade_social_nas_cooperativas_de_minas_gerais.pdf) . Acessado em 11/04/2009.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.