

ERALDO TEIXEIRA DA SILVA

**IMPLICAÇÕES DE UM PROJETO DE RESPONSABILIDADE
SOCIAL EMPRESARIAL SOBRE A QUALIDADE DE VIDA DAS
FAMÍLIAS – CATAGUASES/MG**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Viçosa, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Economia Doméstica, para obtenção do título de *Magister Scientiae*.

VIÇOSA
MINAS GERAIS – BRASIL
2006

**Ficha catalográfica preparada pela Seção de Catalogação e
Classificação da Biblioteca Central da UFV**

T

S586i
2006

Silva, Eraldo Teixeira da, 1972-
Implicações de um projeto de responsabilidade social
empresarial sobre a qualidade de vida das famílias -
Cataguases/MG / Eraldo Teixeira da Silva. – Viçosa :
UFV, 2006.
xii, 92f. : il. (algumas col.) ; 29cm.

Inclui apêndice.
Orientador: Maria das Dores Saraiva de Loreto.
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de
Viçosa.
Referências bibliográficas: f. 80-86.

1. Responsabilidade social da empresa. 2. Qualidade de
de vida. 3. Família. 4. Equitação - Uso terapêutico.
5. Deficientes - Reabilitação. 6. Família - Aspectos sociais -
Cataguases (MG). I. Universidade Federal de Viçosa.
II. Título.

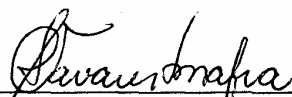
CDD 22.ed. 306.2023

ERALDO TEIXEIRA DA SILVA

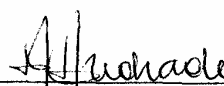
**IMPLICAÇÕES DE UM PROJETO DE RESPONSABILIDADE
SOCIAL EMPRESARIAL SOBRE A QUALIDADE DE
VIDA DAS FAMÍLIAS – CATAGUASES/MG**

Dissertação apresentada à Universidade
Federal de Viçosa, como parte das
exigências do Programa de Pós-Graduação
em Economia Doméstica, para obtenção
do título de *Magister Scientiae*.

APROVADA: 3 de outubro de 2006.



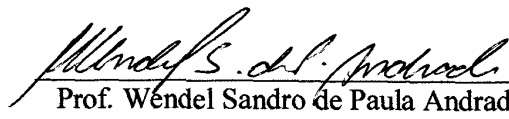
Prof^ª Simone Caldas Tavares Mafra
(Co-Orientadora)



Prof^ª Vivianne Delfino A. Andrade
(Co-Orientadora)



Prof^ª Neuza Maria da Silva



Prof. Wendel Sandro de Paula Andrade



Prof^ª Maria das Dóres Saraiva de Loreto
(Orientadora)

Ainda que eu ande pelo vale da
sombra da morte, nada temerei.

Salmo 23

A Deus, luz que se irradia, ilumina
meu caminho e a tudo dá a vida.

AGRADECIMENTOS

À Universidade Federal de Viçosa e ao Departamento de Economia Doméstica, pela oportunidade de participar do Programa de Pós-Graduação.

Ao Programa de Pós-Graduação em Economia Doméstica, representado pela professora Maria de Lourdes, por depositar em mim confiança como estudante nesta jornada de estudo e pesquisa.

Agradeço de corpo e alma às pessoas que, direta e indiretamente, colaboraram para a construção desta pesquisa, bem como para a minha formação profissional. Contudo, gostaria de também fazer agradecimentos especiais:

À professora Maria das Dores Saraiva de Loreto, que me acolheu como seu orientado, proporcionando-me receptividade de força, determinação, coragem, competência e orientação neste trabalho, que construímos juntos.

À professora Karla Maria Damiano Teixeira, que tanto me ensinou a lidar com erros, mostrando-me o caminho da verdade e do profissionalismo.

À professora Simone Caldas Tavares Mafra, pela orientação e por colaborar com o meu trabalho.

À professora Vivianne Delfino A. Andrade, pela valiosa contribuição e pelo seu profissionalismo.

Aos professores Wendel Sandro de Paula Andrade, Neuza Maria da Silva, Tereza Angélica e Patrícia, por aceitarem o convite para formar minha banca examinadora.

Ao professor Jansen, pelo apoio e pela dedicação em meu trabalho de pesquisa.

A todas as professoras que compõem o quadro de docentes do Programa de Pós-Graduação em Economia Doméstica da UFV.

À secretária, Aloísia, pelo cuidado e pela atenção com as questões burocráticas no decorrer do curso.

Ao Instituto Francisca Souza Peixoto, pela oportunidade de realizar esta pesquisa.

À fisioterapeuta Juliana, coordenadora do Projeto Passo a Passo, que foi sempre atenciosa, receptiva e colaboradora em minha pesquisa.

Ao fisioterapeuta Ricardo, atual coordenador do Projeto Passo a Passo, que não mediu esforço para colaborar com esta pesquisa.

À Elaine, minha companheira de trabalho, que foi a precursora do tema desta pesquisa.

À Juliana Jannotti, minha amiga das horas difíceis; à Nana, minha amiga das horas de diversão; e à Célia, minha amiga das horas gostosas.

À minha mãe, Maria, pelo seu amor e apoio nesta caminhada.

Ao meu pai, Antonio, pelo seu exemplo de vida.

Aos meus irmãos, Iraides e José, pela força moral.

Aos meus dois bens mais preciosos, Igor, meu sobrinho, e João Felipe, meu afilhado.

BIOGRAFIA

ERALDO TEIXEIRA DA SILVA, filho de Antônio Lopes da Silva e Maria Teixeira Dias, nasceu em Estevão de Araújo, Minas Gerais, em 1972, onde permaneceu cinco anos de sua vida no meio rural, em um lugar chamado Bom Sucesso.

Em 1977, acompanhado de seus pais, passa a residir em Viçosa, Minas Gerais, em função da melhoria da qualidade de vida. Sua infância é dividida entre o meio rural e a adaptação ao meio urbano.

Estudou até a 4ª série na Escola Professor “Sebastião Lopes de Carvalho” e concluiu o 2º Grau na Escola Municipal de Viçosa.

Em 2002, graduou-se em Administração de Empresas, pela Universidade Presidente Antônio Carlos.

Em 2004, recebeu o diploma de *Master of Business Administration* – M.B.A em Gestão Sustentável de Florestas, emitido pela *Ecobusiness School*, com sede em Belo Horizonte - MG.

Em 2006, concluiu mais uma etapa acadêmica em sua vida, recebendo da Universidade Federal de Viçosa a certificação de Mestrado *Stricto Sensu*, pelo Departamento de Economia Doméstica, com a pesquisa intitulada: Implicações de um projeto de responsabilidade social empresarial sobre a qualidade de vida das famílias – Cataguases/MG.

SUMÁRIO

	Página
LISTA DE FIGURAS	ix
LISTA DE TABELAS E QUADRO	x
RESUMO	xi
ABSTRACT.....	xii
1. INTRODUÇÃO	1
1.1 Contextualização do problema.....	3
1.2 Objetivos	6
1.2.1 Geral.....	6
1.2.2 Específicos	6
2. REVISÃO DE LITERATURA	7
2.1 Família e qualidade de vida	7
2.1.1 Famílias com crianças portadoras de necessidades especiais	12
2.1.2 Qualidade de vida e equoterapia	14
2.2 Responsabilidade social empresarial – RSE	16
2.2.1 Abordagem conceitual RSE.....	21
2.2.2 Escopo das atividades e conteúdo da responsabilidade social.....	24

	Página
2.3 Referencial teórico de análise	29
2.3.1 <i>Stakeholder theory</i>	29
2.3.2 Teoria sistêmica	30
2.3.3 Modelo teórico da qualidade de vida	33
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	37
3.1 Local do estudo	37
3.2 Unidade empírica de análise	39
3.3 População e amostra do estudo	40
3.4 Métodos e técnicas para coleta de dados	40
3.5 Variáveis de análise	41
3.5.1 Variáveis associadas à caracterização da RSE da CIC	41
3.5.2 Variáveis associadas ao perfil pessoal da criança/adolescente	42
3.5.3 Variáveis associadas ao perfil familiar	42
3.5.4 Variáveis referentes à atuação e ao funcionamento do projeto Passo a Passo	43
3.5.5 Variáveis referentes às implicações do projeto na qualidade de vida das famílias	43
3.6 Procedimentos de análises dos dados	44
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	45
4.1 Breve histórico da Companhia Industrial Cataguases	45
4.2 A Companhia Industrial Cataguases diante da responsabilidade social ..	48
4.2.1 Percepções dos coordenadores sobre responsabilidade social empresarial.....	50
4.3 O direcionamento das ações do projeto Passo a Passo e suas limitações.....	54
4.4 A família e sua inserção no projeto Passo a Passo: a percepção dos coordenadores.....	58
4.5 Caracterização do perfil das crianças/adolescentes	59
4.6 Caracterização do perfil do sistema familiar.....	61
4.7 O projeto Passo a Passo e a qualidade de vida das famílias: resultados e implicações.....	63
4.7.1 A percepção e o conceito das famílias sobre a qualidade de vida	64
4.7.2 A qualidade de vida das famílias e sua relação com o projeto Passo a Passo	66
4.8 A manutenção do projeto Passo a Passo	72
5. CONCLUSÕES	75
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80

	Página
APÊNDICES	86
APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA À EQUIPE TÉCNICA A TODOS OS PROGRAMAS DO NÚCLEO DE PROJETOS	87
APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA À EQUIPE TÉCNICA DO PROGRAMA PASSO A PASSO	88
APÊNDICE C – PERFIL PESSOAL E FAMILIAR E OS ASPECTOS RELATIVOS AO EMPREGO DOS MEMBROS FAMILIARES	89
APÊNDICE D – PERCEPÇÃO SOBRE A QUALIDADE DE VIDA DO RESPONSÁVEL PELA CRIANÇA	90
APÊNDICE E – HISTÓRIA ORAL.....	91

LISTA DE FIGURAS

	Página
1 Família como ecossistema humano	10
2 Pirâmide de responsabilidade social corporativa	22
3 Modelo teórico de qualidade de vida	34
4 Localização geográfica do local de estudo, Cataguases-MG	38
5 Núcleo de Projetos do Instituto Francisca de Souza Peixoto. Cataguases-MG	49

LISTA DE TABELAS E QUADRO

Página

TABELAS

1	Distribuição da população ocupada nos diversos setores econômicos, em Cataguases, Minas Gerais	38
2	Evolução do número de crianças atendidas pelo projeto Passo a Passo no período 2000 a 2006, Cataguases-MG	54
3	Perfil das famílias atendidas pelo projeto Passo a Passo. Cataguases-MG, 2005	62
4	Significados de qualidade de vida, na percepção dos entrevistados. Cataguases, 2005	64

QUADRO

1	Resultados da atuação institucional, organizacional e individual em face da responsabilidade social empresarial	27
---	---	----

RESUMO

SILVA, Eraldo Teixeira, M.Sc., Universidade Federal de Viçosa, outubro de 2006.
Implicações de um projeto de responsabilidade social empresarial sobre a qualidade de vida das famílias – Cataguases/MG. Orientadora: Maria das Dores Saraiva de Loreto. Co-Orientadoras: Simone Caldas Tavares Mafra e Vivianne Delfino de Albuquerque Andrade.

O objetivo desta pesquisa foi analisar a responsabilidade social da Companhia Industrial Cataguases, representada pelas atividades do Instituto Francisca de Souza Peixoto, referente ao projeto de Saúde Passo a Passo, bem como suas implicações sobre a qualidade de vida dos seus beneficiários e de suas respectivas famílias. O projeto Passo a Passo utiliza os recursos da equoterapia na recuperação e no tratamento de diversas doenças neurológicas que atingem crianças portadoras de necessidades especiais. A pesquisa, de natureza exploratória-descritiva, fez o uso de métodos quantitativos e qualitativos, visando refletir sobre a prática de responsabilidade social da Companhia Industrial de Cataguases, especificadamente se as ações do projeto de saúde Passo a Passo tem contribuído para a inclusão social do segmento infantil em seu ambiente de vivência. Resultados mostraram que o projeto Passo a Passo tem induzido a uma melhoria da qualidade de vida do portador de necessidades especiais, com reflexos positivos sobre a realidade cotidiana do sistema familiar. Nesse sentido, pode-se concluir que o investimento da empresa, por meio de projetos e ações específicas, pode melhorar a qualidade de vida dos seus *stakeholders* primários, desde que conteúdo e o escopo das atividades corporativas priorizem o fortalecimento do ser humano, as expectativas da sociedade e a construção da cidadania, individual e coletiva.

ABSTRACT

SILVA, Eraldo Teixeira, M.Sc., Universidade Federal de Viçosa, October 2006.
Corporate Social responsibility and its implications on family quality life: Cataguases/MG. Adviser: Maria das Dores Saraiva de Loreto. Co-Advisers: Simone Caldas Tavares Mafra and Vivianne Delfino de Albuquerque Andrade.

This study aims at analysing the social responsibility of Companhia Industrial Cataguases, especially from the activities of Instituto Francisca de Souza Peixoto concerning Projeto de Saúde Passo a Passo, as well as investigating its implications for its beneficiaries' and their families' life quality. Projeto Passo a Passo makes use of horse therapy to treat and recover from several neurological disorders affecting children with special needs. This exploratory-descriptive research has used quantitative and qualitative methods and involved a reflection over the citizenship practice of Companhia Industrial de Cataguases, specifically whether its actions have contributed to social inclusion. Results show that Projeto Passo a Passo has brought a better quality of life to those children, with positive impacts on the everyday reality of their family system. Therefore, one can conclude that the company's investment through its projects and actions seek to improve its primary stakeholders'. With the condition that the content and scope of the corporative activities prioritize the strengthening of the human being, societies expectations and the construction of individual and collective citizenship.

1. INTRODUÇÃO

Neste estudo, analisou-se a responsabilidade social de uma empresa, por meio de um projeto de atendimento às famílias com membros portadores de necessidades especiais, verificando suas implicações sobre a qualidade de vida das famílias envolvidas. Especificamente, buscou-se caracterizar historicamente a responsabilidade social da Companhia Industrial de Cataguases (CIC) e as ações por ela desenvolvidas, por meio do seu núcleo de projetos; identificar o perfil pessoal e familiar dos atendidos pelo projeto Passo a Passo, e analisar as implicações e os resultados deste projeto de saúde no cotidiano de seu público-alvo, assim como suas repercussões na qualidade de vida do sistema familiar.

A questão da responsabilidade social tem se acentuado em função das crescentes desigualdades sociais, conjugadas com a natureza assimétrica do processo de globalização, que, com seu ideal neoliberal, tem reduzido a participação do governo, incentivando as organizações a buscarem alternativas para a melhoria do desenvolvimento local, que englobe tanto os aspectos econômicos como os sociais e ambientais, mediante a incorporação de ações corporativas, como é o caso da CIC.

Como salienta Busatto (2004), as grandes decisões políticas, que influenciam o cotidiano das pessoas, seus níveis de emprego, sua renda e seu bem-estar, não têm sido endógenas, ou seja, não têm como referência as demandas e expectativas da população nacional local. Ao contrário, essas decisões têm sido pautadas por determinações que estão totalmente fora dos interesses e das realidades das comunidades locais, impostas, como uma questão praticamente dada, pela necessidade de preservar o equilíbrio

macroeconômico e pela necessidade de inserção do País na lógica mundial. Uma evidência que pode exemplificar essa realidade é o fato de que 60% do orçamento da União, em 2005, estava comprometido com o serviço da dívida pública, em detrimento dos gastos sociais.

Segundo Modenesi (2006), em função do processo de globalização e da situação de dependência, tem ocorrido certa autonomização da esfera econômica, com o agravamento do desequilíbrio macrossocial. Essa situação tem exigido uma ação cooperativa e integrada de todos os setores da economia, um processo de desenvolvimento que vise restabelecer o vínculo do econômico com o social e o ambiental, colocando como uma de suas metas a promoção dos direitos humanos.

Nesse contexto, na década de 1990, o movimento de valorização da responsabilidade social empresarial (RSE) ganhou forte impulso, por meio da ação de entidades não-governamentais, institutos de pesquisa e empresas. Essas organizações, sensibilizadas com a seriedade dos problemas sociais enfrentados pela população brasileira (40,60% sem acesso a serviços básicos), passaram a se responsabilizar por áreas que o governo não tem conseguido prover eficientemente (IBGE, 2001; BOUDON, 2002). De acordo com Paula *et al.* (2006), os programas mais frequentes desenvolvidos pelas empresas direcionam-se às áreas nas quais o setor público vem se mostrando deficitário, por exemplo, educação, cultura, saúde, habitação, segurança, transporte e esporte, com o objetivo de promover a prosperidade e a justiça social desejadas pelos vários atores sociais.

Deve-se ressaltar que o reflexo da atuação dos programas de responsabilidade corporativa no bem-estar individual e da família tem se traduzido em certos sentimentos de satisfação, prazer e orgulho, que podem refletir em aumento das vendas e dos lucros, na qualidade do produto, ou, de modo geral, na própria sobrevivência e no desempenho da empresa (MACEDO *et al.*, 2006).

Além disso, a sociedade tem questionado o comportamento social das empresas em relação ao seu ambiente externo, principalmente em termos de conservação do meio ambiente, maior equidade e justiça social para grupos em situação de risco (minorias visíveis, deficientes e mulheres), segurança, estabilidade e qualidade de vida. É possível afirmar que a expectativa da sociedade em relação ao comportamento das empresas vai continuar crescente, em termos de aumento do ativismo e de uma postura mais combativa por parte das organizações não-governamentais e dos movimentos sociais e sindicais.

Considera-se que no momento em que a população mais consciente passar a dizer não às empresas sem compromisso social, ou que tenham apenas responsabilidade discursiva, estas serão forçadas a adotar uma postura mais responsável em suas ações, tornando-se mais comprometidas com a sociedade. Dessa forma, os papéis do governo, das empresas e dos indivíduos poderiam ser alterados, redefinindo-se a noção de cidadania.

1.1 Contextualização do problema

As enormes carências e desigualdades sociais existentes no Brasil têm dado a RSE relevância cada vez maior, ou seja, há uma exigência cada vez mais presente para a adoção de padrões de conduta ética que valorizem o ser humano, a sociedade e o meio ambiente. A sociedade brasileira espera que as empresas cumpram um novo papel no processo de desenvolvimento: que elas sejam agentes de uma nova cultura, atores de mudança social e construtoras de uma sociedade melhor.

Resultados da Pesquisa Ação Social das Empresas do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) mostraram que tem ocorrido o aumento da proporção de empresas que realizam ação social, com destaque para a Região Sudeste, principalmente nas áreas de educação e saúde, direcionadas para idosos (44%), para jovens (32%), para a comunidade em geral (26%) e para portadores de doenças graves (20%). Além disso, como constatado pelo estudo, é pequeno o percentual (menos de 10%) de empresas que afirmam que “nada faria para realizar ações sociais”. Esse resultado permite sugerir que ainda há espaço para o crescimento da atuação empresarial, que pode alcançar valores superiores a 95% (PELIANO, 2006).

Como relatou Michalos (1997), ser socialmente responsável não se restringe somente ao cumprimento de todas as obrigações legais. Implica ir mais além, por meio de investimento em capital humano, no ambiente e nas relações com outras partes interessadas e comunidades locais, em realidades que envolvam situações de exclusão social.

Além disso, como ressaltou Carroll (1999), citado por Berger (2001, p. 78), o escopo e o conteúdo da responsabilidade social têm natureza dinâmica, em função das expectativas da sociedade:

Os negócios estão sendo chamados para assumir responsabilidades amplas para a sociedade como nunca antes e para servir a uma ampla variação de valores humanos (qualidade de vida além de quantidade de produtos e serviços). Os negócios existem para servir à sociedade; seu futuro dependerá da qualidade da gestão em responder às mudanças de expectativas do público.

Assim, a significativa transformação da estrutura das empresas, as mudanças no caráter de sua atuação e na abrangência de suas atividades e a crescente influência que o setor empresarial passou a exercer sobre os mais diversos aspectos da sociedade levantaram a necessidade de pesquisas concernentes às questões sociais e éticas do comportamento socialmente responsável, pautadas em múltiplas ações, como: respeito aos direitos dos cidadãos; não-discriminação de gêneros, raças, idades, etnias, religiões, ocupações e preferências sexuais; investimento em segurança do trabalho, em desenvolvimento profissional e na maior participação dos trabalhadores nas decisões e nos resultados das empresas; investimento em tecnologia e na qualidade da produção; conservação do meio ambiente, mediante intervenções não-predatórias; e relações de parcerias para um desenvolvimento mais humanizado das comunidades locais (BORGER, 2001).

Diante do exposto, o presente trabalho, por meio de um estudo de caso, analisou o escopo e o conteúdo das atividades de responsabilidade social da Companhia Industrial Cataguases (CIC), especificamente as ações do Instituto Francisca de Souza Peixoto, que constitui o projeto social, cultural e educacional da referida companhia. Considera-se que por meio do Núcleo de Projetos do Instituto Francisca Souza Peixoto a Companhia Industrial Cataguases passou a exercer práticas eficientes de cidadania empresarial.

Dentre os projetos do Instituto Francisca de Souza Peixoto, esta pesquisa analisou o projeto de saúde Passo a Passo, que utiliza os recursos da equoterapia¹ na recuperação e no tratamento de diversas doenças neurológicas que atingem crianças portadoras de necessidades especiais. Para seleção deste projeto como objeto de estudo de caso, dentre outros que são desenvolvidos pelo Instituto Francisca de Souza Peixoto, considerou-se o seu tempo de implantação (janeiro de 2002), como também o fato de

¹ Segundo Ande-Brasil (2006), a equoterapia é um método terapêutico e educacional que utiliza o cavalo dentro de uma abordagem interdisciplinar, nas áreas de saúde, educação e equitação, buscando o desenvolvimento biopsicossocial do praticante. Tem como objetivo auxiliar na aquisição e no desenvolvimento das funções psicomotoras, por intermédio da utilização do cavalo como instrumento terapêutico, exigindo do praticante planejamento e criação de estratégias, desenvolvendo e, ou, potencializando as habilidades motoras e atitudes conceituais diversas .

ele estar diretamente vinculado à qualidade de vida de crianças portadoras de deficiência e de suas respectivas famílias. Segundo Sasaki (1997), a adaptação da sociedade às necessidades desse grupo é uma questão de cidadania, considerando, como manifesta Dallari (1998), que a cidadania expressa um conjunto de direitos que dá a pessoa a possibilidade de participar ativamente da vida, de seu governo e de seu povo. Quem não tem cidadania está marginalizado ou excluído da vida social e da tomada de decisões, ficando numa posição de inferioridade dentro do grupo social. Com este conceito percebe-se que a deficiência não é responsabilidade exclusiva do seu portador, cabendo à sociedade fazer adaptações necessárias para a sua inclusão social.

Assim, as questões básicas norteadoras da pesquisa dizem respeito à reflexão sobre a prática da responsabilidade social empresarial da Companhia Industrial Cataguases, por meio do projeto de saúde Passo a Passo, visando constatar se suas ações têm contribuído para a melhoria do bem-estar de crianças portadoras de necessidades especiais. Além disso, procurou-se verificar como esse projeto, que atende a crianças oriundas de sistemas familiares de baixa renda, visando a recuperação e o tratamento de doenças neurológicas por meio da equoterapia, pode contribuir para a melhoria da qualidade de vida das famílias.

Pressupõe-se que as ações do projeto de saúde Passo a Passo têm colaborado para propiciar a inclusão social do segmento infantil no seu ambiente de vivência, como também têm facilitado as adaptações que os membros familiares responsáveis pelo cuidado das crianças (geralmente as mães) devem fazer em busca da melhoria da realidade cotidiana das famílias e, conseqüentemente, de sua qualidade de vida.

Considera-se que os resultados da presente pesquisa contribuíram para aprimorar o conhecimento a respeito do processo de interação família/indivíduo portador de necessidades especiais, bem como da atuação e dos resultados de um programa dessa natureza sobre a qualidade de vida do deficiente e do seu sistema familiar. Além disso, permitiram expandir o domínio potencial para novos trabalhos de pesquisa conjunta entre empresas, entidades públicas e acadêmicas, norteados por novos investimentos de empresas em responsabilidade social.

1.2 Objetivos

1.2.1 Geral

Analisar a responsabilidade social da Companhia Industrial Cataguases, representada pelas atividades do Instituto Francisca de Souza Peixoto, referente ao projeto de saúde Passo a Passo, bem como suas implicações sobre a qualidade de vida dos seus beneficiários e respectivas famílias.

1.2.2 Específicos

- Examinar as ações de responsabilidade social da Companhia Industrial Cataguases, nas percepções dos coordenadores do Núcleo de Projetos do Instituto Francisca Souza Peixoto.

- Analisar as ações desenvolvidas no projeto de saúde Passo a Passo do Instituto Francisca Souza Peixoto sobre a vida cotidiana dos seus beneficiários

- Identificar o perfil pessoal e familiar das crianças beneficiárias do projeto Passo a Passo, que faz parte do Núcleo de Saúde do Instituto Francisca Souza Peixoto.

- Analisar as implicações e os resultados do projeto de saúde Passo a Passo, bem como suas repercussões na qualidade de vida do sistema familiar.

2. REVISÃO DE LITERATURA

Considerando os objetivos propostos para a análise e discussão dos resultados, procurou-se realizar uma revisão de literatura sobre os tópicos referentes aos conceitos de família e qualidade de vida, as formas de responsabilidade social empresarial, o escopo e o conteúdo de suas atividades, bem como sobre o referencial teórico de análise.

2.1 Família e qualidade de vida

O conceito de família não é unívoco. É uma expressão de difícil definição, por suas várias estruturas ou modalidades assumidas através do tempo. Não obstante, conforme argumentou Osório (1996), alguns conceitos operativos podem ser enunciados ao considerar a família como uma organização central da sociedade, que pode constar de: a) um conjunto de atores sociais (ou seja, de pessoas em interação que desempenham papéis diversos, como pai, mãe, filho etc.); b) um conjunto de normas explícitas (morais, jurídicas, usos sociais etc.), que regulam a ação dos atores sociais; c) um sistema de tomada de decisão, que atribui responsabilidades, segundo papéis e situações; d) um sistema de valores compartilhados pelos integrantes do grupo, que orientam seus comportamentos, dando-lhes coesão; e) uma rede de relações com outros grupos familiares, com redes de parentesco e com outras organizações sociais; e f) um conjunto de condições materiais que incluem a casa, os utensílios do lar e os serviços comunitários de apoio, elementos que fazem a qualidade de vida.

Mesmo sendo considerada como uma unidade social básica, que desenvolve através dos tempos funções diversificadas de transmissão de valores éticos, estéticos,

religiosos e culturais, é comum ouvir dizer que, em nossos tempos, há ausência de uma família descrita como “normal”, como também que “a família” está em crise. Entretanto, mesmo diante das crises, existe a consciência da importância do seu valor, que pode ser evidenciado por suas próprias funções: biológicas, psicológicas e sociais. Do ponto de vista biológico, não é apenas a função reprodutiva, mas também a sobrevivência do ser humano pelos cuidados necessários. Em relação às funções psicossociais, encontra-se a parte afetiva, essencial à sobrevivência emocional, que faz com que a unidade família funcione como suporte diante das ansiedades e crises existenciais, tanto em termos do subsistema pessoal de cada membro, como da vida familiar em seu conjunto. Ou seja, existe a consciência da necessidade de apoiar e promover a família como célula vital da sociedade, de onde podem surgir a verdadeira renovação e a humanização de toda a sociedade.

De acordo com Ribeiro (2004), a crise do Estado em relação ao bem-estar social e o crescente custo dos serviços públicos e privados têm requerido ações por parte das unidades familiares. Ou seja, as famílias têm sido colocadas nas agendas das políticas sociais, em função do modelo neoliberal (estado mínimo), como um conjunto de forças solidárias, por meio da multiplicidade de abordagens, como: família/domicílio; família/indivíduo; comunidade; família/risco social e família/família. Essas abordagens, por não dialogarem entre si, têm dificultado a assistência; sendo necessária uma análise das condições da realidade cotidiana, visando proporcionar oportunidades de apoio as unidades familiares.

Considera-se que, no caso das unidades familiares com PNE, a família se concretiza na perspectiva do indivíduo e que ela tem papéis a desempenhar, tem deveres e responsabilidades para com o PNE em foco. A dinâmica e a organização familiar contribuem para a transmissão de valores, usos e costumes, que irão formar as personalidades e contribuir para o equilíbrio emocional das pessoas.

Nesse contexto, o presente estudo considera que a família não é uma unidade social simples, constitui um todo complexo, formado por um grupo de atores, que têm relações recíprocas entre si e com outros agrupamentos de suas redes sociais, visando a melhor qualidade de vida para o sistema familiar como um todo.

Isso está em consonância como conceito apresentado por Gomes (1998), citado por Szymanski (2002, p. 22):

[...] Um grupo de pessoas, vivendo numa estrutura hierarquizada que convive com a proposta de uma ligação afetiva duradoura, incluindo uma relação de cuidado entre adultos e deles para com as crianças e idosos que aparecem nesse contexto.

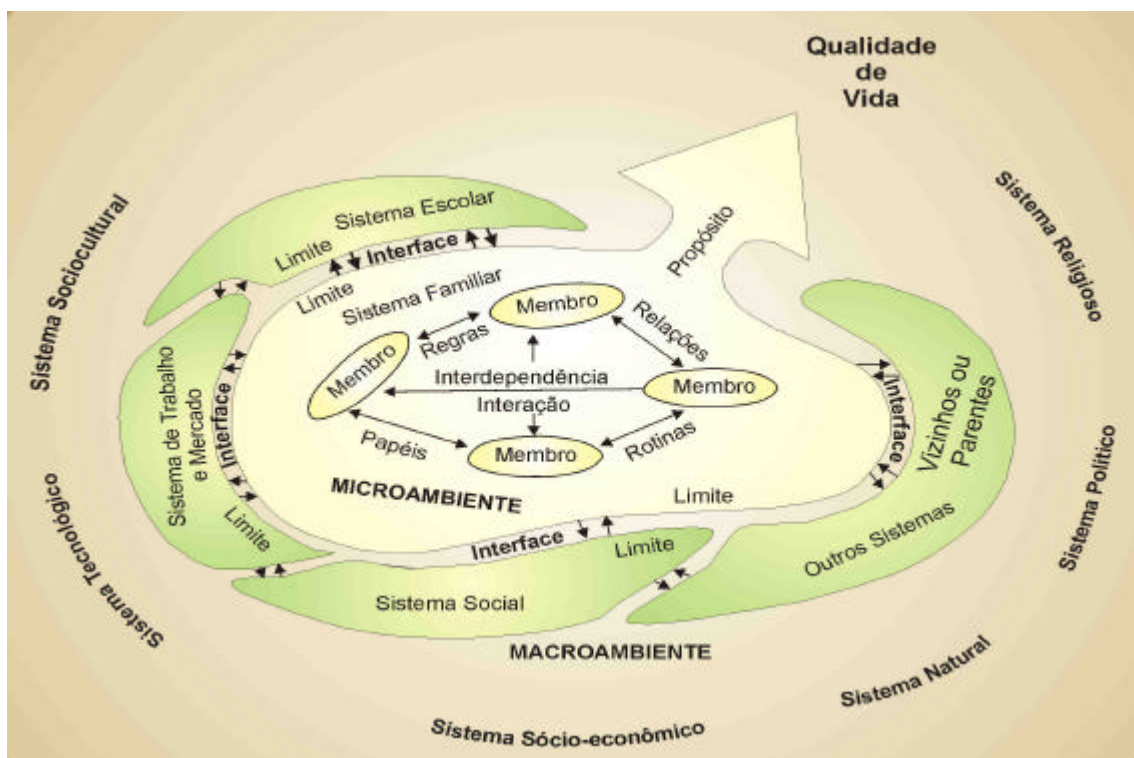
Esse conceito se faz importante por reunir os elementos que são comuns em todas as famílias, muito embora se saiba que as famílias se diferem quanto à estrutura, histórica, aos modos de comunicação, à expressão e às emoções.

Baseando-se na abordagem holística e sistêmica² e considerando que o propósito da unidade familiar é o alcance da qualidade de vida, nesta pesquisa procurou-se abordar a família como um ecossistema (sistema familiar e seu micro e macroambiente)³, no qual as interações entre os membros familiares e suas redes sociais ocorrem de forma dinâmica, alterando a estrutura e organização da família, principalmente no que se refere aos papéis, às normas, às rotinas e às funções de cada membro, visando a melhoria da qualidade de vida (Figura 1). Assim, o sistema familiar, tendo como propósito a qualidade de vida, possui interfaces tanto com o macroambiente, que inclui os sistemas político, econômico, religioso, tecnológico, social, cultural e natural, como com o microambiente, que contempla o sistema escolar, o sistema de trabalho e mercado, o sistema social, os vizinhos, os parentes, dentre outros. Nesse sentido, a família, como unidade, constitui um sistema de sustentação da vida para os seus membros, sendo dependente dos ambientes humano e natural, que proporcionam qualidade e significado à vida.

A convivência doméstica é que permite à família constituir-se como um grupo social, que se organiza para assegurar a manutenção dos membros, em que a manutenção da coesão é necessária para a consecução dos objetivos. Assim, o grupo define as estratégias possíveis para atender às necessidades e enfrentar as dificuldades cotidianas, visando a melhoria das condições de vida (ROMANELLI, 2002). Nesse mesmo contexto, Carvalho (2002, p.18) afirmou que a família *“é ao mesmo tempo beneficiária, parceira e pode se dizer uma miniprestadora de serviços de produção e inclusão social.”*

² A abordagem tem como foco primário as relações entre as partes de um sistema e o todo, enquanto o componente sistêmico considera que as partes constituem um todo coerente, podendo ser entendidas tão somente nos termos do todo (AMARAL FILHO, 1996).

³ De acordo com Rice e Tucker (1968), o sistema familiar constitui um grupo de membros num dado espaço, funcionando como um todo, em interação com o ambiente. O microambiente constitui o meio físico e social imediato ao “habitat” da unidade familiar; enquanto o macroambiente é constituído de elementos naturais e institucionais adjacentes ao microambiente. O sistema familiar compreende os subsistemas pessoal e administrativo. O primeiro envolve os subsistemas de desenvolvimento e de valores, representado a composição do desenvolvimento cognitivo, sociopsicológico, emocional, físico e espiritual, que proporcionam integridade ao subsistema administrativo, ou *throughput*, e envolve a transformação de uma série de decisões relacionadas ao manejo dos *inputs*, aos processos de planejamento, à implementação e ao controle das atividades.



Fonte: Rice e Tucker (1968).

Figura 1 – Família como ecossistema humano.

Evidências empíricas têm demonstrado que, pelo modelo de desenvolvimento econômico atual, são exigidos, a cada dia, mais esforços e estratégias, por parte das unidades familiares, no uso eficiente dos *inputs* (considerados como fatores que motivam ou dão direção ao sistema familiar), que são transformados para obtenção de um *output* ou produto resultante, que pode ser definido como demandas satisfeitas ou preenchidas e recursos modificados.

Por meio do manejo adequado dos recursos internos e externos, as unidades podem promover um ambiente adequado para aprendizagem, transmissão da experiência acumulada de conhecimentos e pautas culturais, visando proporcionar uma identidade e preparar seus membros para o exercício da cidadania e, conseqüentemente, para a melhoria da qualidade de vida.

Nesse sentido, Romanelli (2002) relatou que as relações na família são condicionadas às trajetórias individuais, assim como ao posicionamento da família como mediadora. Deve-se entender que as trajetórias individuais de cada componente da família e o modo como elas se articulam geram situações novas que interferem nos vínculos afetivos e alteram a estrutura da unidade doméstica. Por outro lado, como

grupo de convivência, a unidade doméstica disciplina e orienta as possibilidades de concretização de aspirações e interesse individuais, representando, às vezes, situação de conflitos no grupo familiar, conforme afirmou Romanelli (2002, p.76):

...A necessidade de conciliar projetos individuais de cada um com que é estabelecido como metas ou projetos coletivos permeia toda a vida doméstica, não estando diretamente referida a condições materiais de pobreza, embora essas possam ampliar as áreas de conflito.

Assim, as unidades podem se tornar pró-ativas na solução de seus problemas cotidianos do viver, caso tenham condições de escolher o que é melhor para suas vidas, tanto no âmbito pessoal (de acordo com suas crenças e seus valores, sua personalidade, seus interesses, suas capacidades, seus sentimentos e suas habilidades), como da vida familiar como um todo. Esses problemas do cotidiano familiar podem ser de natureza prática, em função da própria existência humana; podem estar associados a relacionamentos, em função da presença de conflitos na rede de convivência familiar; como também podem estar relacionados à necessidade de elevação da auto-estima e do “empoderamento”, enfim da qualidade de vida.

Essa busca da unidade familiar por uma melhor qualidade de vida vai depender do seu grau de abertura ou de trocas com o ambiente externo, ou seja, da sua estrutura organizacional. Essas interações da família com o seu ambiente é comentada por Carvalho (2002, p.15), afirmando que:

A maior expectativa é que ela produz proteção, aprendizado dos afetos, construção de identidades e vínculos relacionados de pertencimento capazes de promover melhor qualidade de vida a seus membros e efetiva inclusão social na comunidade e sociedade em que vivem.

Nesse sentido, o autor considera que as redes de solidariedade e sociabilidade vêm ganhando importância na prática social, direcionada principalmente a proteções sociais. Destaca-se ainda que devido às características do País observa-se o partilhamento de responsabilidades entre Estado e sociedade civil (terceiro setor e iniciativa privada), aumentando as possibilidades de desenvolvimento social, resistência e sobrevivência nas camadas populares.

2.1.1 Famílias com crianças portadoras de necessidades especiais

Um dos grandes problemas enfrentados pelas famílias que têm Portadores de Necessidades Especiais (PNE) é a falta de inclusão social. Como comentam Lopes e Marchesam (2000), a sociedade não está preparada para promover esse tipo de comportamento, sendo necessário trabalhar, ainda mais, a questão da integração/inclusão.

Marchesi e Martin (2004) salientam que a partir da década de 1960 discutem-se as condições educacionais direcionadas ao atendimento de PNE, sendo apontados como principais motivos os critérios de justiça e igualdade.

Devido à preocupação das organizações em atender às demandas da sociedade em relação ao PNE, começaram a surgir no Brasil, a partir da década de 1960, escolas especiais, centros de habilitação e de reabilitação, oficinas protegidas de trabalho, clubes sociais especiais e associações desportivas especiais, orientados pelo princípio da melhoria de qualidade de vida das famílias. A atuação das organizações no sistema familiar tem auxiliado na formação de cidadãos conscientes e participativos (LOPES e MARQUEZAN, 2000).

Nesse aspecto, Carvalho (2002) ressaltou a importância da família, cuja função socializadora vem sendo revalorizada tanto no que diz respeito à execução da autoridade e dos limites aos filhos, como nos estabelecimentos de parcerias, destinadas ao cuidado e à proteção das crianças:

Fala-se em agentes de suporte familiar e cuidados para apoiar as famílias nos cuidados e proteção à criança, idosos, pessoas portadoras de deficiência [...], mas, também animadores culturais e implementações à melhoria de qualidade de vida da comunidade (CARVALHO, 2002, p. 18).

Lopes e Marquezam (2000) relataram que, em um passado ainda próximo, a exclusão ocorria em seu sentido total, pois as pessoas com necessidades especiais eram excluídas da sociedade para qualquer atividade, porque elas eram consideradas inválidas, sem utilidade para a sociedade e incapazes de trabalhar, características essas atribuídas indistintamente a todos que tivessem alguma necessidade especial, gerando assim uma discriminação com a família.

Segundo Marchese e Martin (2004), na primeira metade do século XX, o conceito de deficiência incluía as características de inatismo e estabilidade ao longo do

tempo. Ao longo dos anos, essas categorias foram sendo modificadas, ampliadas e especializadas; mantendo-se, entretanto, o traço comum de que distúrbio é um aspecto inerente “à criança, com poucas possibilidades de intervenção”.

Lowenfeld *et al.*, citados por Marques *et al.* (2001), classificaram cinco períodos de desenvolvimento das atitudes em relação aos indivíduos com necessidades especiais, correspondentes a períodos distintos da história: a) **Separação**: sociedades primitivas que condenavam os deficientes como superstição e malignidade, demonologia e anormalidade; b) **Proteção**: surgiu do desenvolvimento das religiões monoteístas, caracterizando-se pelo recolhimento dos deficientes a asilos, hospícios e hospitais, onde recebiam basicamente cuidados com alimentação e vestuário; c) **Emancipação**: surge no final do século XVIII, por meios das influências renascentistas, que dão origem ao surgimento de idéias para educação especial, em que a legislação promove o questionamento desse novo método, iniciando a criação da educação especial no formato de internato e semi-internato; d) **Integração**: confere ao deficiente as mesmas condições de realização e aprendizagem sociocultural de seus semelhantes, independentemente das limitações e fragilidades, respeitando-se as diferenças; e) **Inclusão**: afirmação do respeito pela dignidade humana e pela garantia, a qualquer PNE, de integração social sem barreira psicológica ou física.

Os estudos das décadas de 1940 e 1950 sugerem a necessidade de investigações da origem e da incurabilidade dos distúrbios, inserindo-se as causas ambientalistas e o estudo da psicologia, atentando para a melhoria adequada nos processos de aprendizagem incorretos, com inclusão de conceitos de adaptação social, que reforça as possibilidades de intervenção (MARCHESI e MARTIN, 2004).

Atualmente já se têm melhor controle de fatores biomédicos, aconselhamento genético, planejamento familiar, detecção de problemas metabólicos, controle de fatores da mãe e outros. Porém, há o aumento da população de crianças vulneráveis e com dificuldades de aprendizagem por carências afetivas, falta de esclarecimentos, relações familiares perturbadas, entre outras causas (LOPES e MARQUEZAN, 2000).

Dessen e Costa Jr. (2005, p. 153), ao discutirem a realidade das famílias pobres, argumentaram sobre a necessidade da intervenção, considerando que certas condições podem afetar o desenvolvimento da criança:

... constatao uso de drogas, vida familiar desorganizada, acesso limitado aos recursos, maior estresse e conflito, oportunidades restritas de aprendizagem em casa, poucas opções de transporte, acesso reduzido a empregos e maior isolamento social.

Nesse contexto de privações, a família sobressai como o primeiro e talvez o principal grupo social que atua para mediar a integração, a inclusão e o atendimento das necessidades dos PNE, tanto no âmbito doméstico ou social. Pois é na família que se aprende a construir a individualidade e a independência. Entretanto, é muito importante o contato com outras famílias que enfrentam, ou não, problemas com necessidades especiais, como também o suporte de profissionais capacitados para lidar com essa questão.

Nesse sentido, segundo Dessen e Costa Jr. (2005), o envolvimento da família em programas sociais é particularmente importante para os portadores de necessidades especiais, pois podem oferecer um ambiente estimulador e o desenvolvimento das interações, resultando em relações mais saudáveis.

De acordo com Mazzotta (1996), alguns brasileiros, inspirados em experiências concretizadas na Europa e nos Estados Unidos, iniciaram, já no século XIX, a organização de serviços para atendimento a cegos, surdos, deficientes mentais e deficientes físicos. Durante um século essas providências caracterizaram-se como iniciativas oficiais e particulares isoladas, refletindo o interesse de alguns educadores pelo atendimento educacional de pessoas com necessidades especiais.

Cabe ressaltar que essas iniciativas deveriam ser balizadas pela interpretação do conceito de integração⁴ de crianças PNE, que depende das necessidades individuais e do ambiente de atendimento.

2.1.2 Qualidade de vida e equoterapia

A promoção da integração de crianças PNE deve levar em consideração as possibilidades educacionais e de aprendizagem, e não a taxonomia da deficiência. Demo (1970), citado por Marchesi e Martin (2004), comentou que existem casos em que a criança tem condições de participar de programas “externo ao paciente”, em que a aprendizagem e o desenvolvimento dependem essencialmente da família e dos centros especiais.

⁴ O conceito de integração educacional não deve ser visto como algo rígido, com limites definidos; pelo contrário, deve ser visto com algo dinâmico e mutante, variando de acordo com as necessidades individuais, com a estrutura, com o lugar e, ainda, com a oferta de atendimento. Assim, devem ser consideradas as possibilidades dos alunos e as características do centro educacional que os atende, conforme sugerem os modelos de níveis do processo de intenção, apresentados por Demo (1970), citado por Marchesi e Martin (2004, p. 17).

Nesse contexto é abordada a equoterapia, que segundo a Ande-Brasil (2006) constitui um tratamento complementar de reabilitação física e mental que utiliza o cavalo como instrumento de trabalho, em uma abordagem multi e interdisciplinar. Sua prática objetiva benefícios físicos, psíquicos, educacionais e sociais de pessoas portadoras de deficiências físicas ou mentais e, ou, com necessidades especiais.

A equoterapia é aplicada por meio de programas específicos, organizados de acordo com as necessidades e potencialidades do praticante, a finalidade do programa e os objetivos a serem alcançados, com duas ênfases: a) a primeira, com intenções médicas, com técnicas terapêuticas, visando a reabilitação; e b) a segunda, com fins educacionais e, ou, sociais, com a aplicação de técnicas psicopedagógicas, visando a integração ou reintegração sociofamiliar.

Considera-se que a equoterapia gera qualidade de vida a partir do momento que seus benefícios terapêuticos proporcionam autoconfiança, prazer e realização ao indivíduo.

Sob esse aspecto, Marques *et al.* (2001) afirmaram que os PNE, ao terem acesso à atividade física, podem dispor de um meio privilegiado de educação, de valorização do lazer e de integração social, no sentido de que estão participando de atividades variadas, adaptadas às capacidades de cada um, particularmente ao desenvolvimento motor, como relata a Carta Européia do Desporto para Todos. Destaca, ainda, o entendimento de que a atividade física adaptada deve estar limitada aos indivíduos deficientes, segundo a Organização Mundial de Saúde, nas dimensões competitivas, recreativa e terapêutica.

O contato com o outro é, sem dúvida, uma das mais importantes experiências do ser humano. É a partir dele que vamos construindo nossa auto-estima, ou seja, o significado que atribuímos a nós mesmos, a percepção do nosso próprio eu. A conquista da autoconfiança está diretamente relacionada com a construção de nossa imagem (ANDE- BRASIL, 2006).

Segundo Batista e Enumo (2004), as pesquisas na área de interação social têm levado à identificação de que estudantes com deficiências severas têm poucas oportunidades de praticar, refinar e expandir seus repertórios de competência social, induzindo a chances de promover amizades e ajustamentos futuros. No ensino regular é possível promover a interação espontânea em situações diferenciadas, mas é importante deixar claro que esse processo não pode ser resolvido com base em resoluções legais ou

argumentos teóricos, já que ele depende de variáveis relacionadas aos processos grupais e às reações de preconceitos.

A prática equestre favorece também uma sadia sociabilidade, que integra o praticante, o cavalo e os profissionais envolvidos. Por ser um trabalho vasto em possibilidades e extremamente dinâmico, que inclui desde o contato e o vínculo afetivo com o animal, até o ato de montá-lo, a equoterapia é destinada não apenas às pessoas especiais, mas também ao apoio às dificuldades escolares, casos de dependência física, estresse, terceira idade, bem como a todos que procuram novas oportunidades de crescimento, melhoria na qualidade de vida e, ainda, melhor equilíbrio físico e mental.

Como se vê, programas que atendem a pessoas com as mais diversas necessidades e que promovem melhorias incondicionais à vida das pessoas devem ser avaliados, verificando-se a responsabilidade por essas ações e esses benefícios.

2.2 Responsabilidade social empresarial - RSE

De acordo com Borger (2001), na era da informação e da nova economia estão ocorrendo profundas mudanças no modo em que as sociedades se organizam. Alteram-se os papéis dos Estados nacionais, das empresas e das pessoas, redefinindo-se a noção de cidadania. O crescimento vertiginoso do chamado terceiro setor, com a proliferação das organizações não-governamentais, configura uma verdadeira revolução cívica, que o mundo da internet e das comunicações vem potencializar.

Esse contexto gera desafios para as empresas, pela necessidade de conquistar níveis cada vez maiores de competitividade e produtividade, introduzindo a preocupação crescente com a legitimidade social de sua atuação. O necessário envolvimento de toda a organização na prática da responsabilidade social gera sinergias, precisamente com os públicos dos quais ela tanto depende, que fortalecem seu desempenho global.

A empresa demonstra sua responsabilidade social ao comprometer-se com programas voltados para o futuro da comunidade e da sociedade. O investimento em processos produtivos, compatíveis com a conservação ambiental e com a preocupação com o uso racional dos recursos naturais, tem importante valor simbólico, por ser de interesse da empresa e da coletividade (ETHOS, 2006b).

Em função da amplitude de suas ações, o conceito de responsabilidade social empresarial (RSE) está relacionado a diferentes idéias. Para alguns, ele está associado à idéia de responsabilidade legal; para outros, pode significar um comportamento socialmente responsável no sentido ético; enquanto existem aqueles que associam responsabilidade social à idéia de contribuição social voluntária e associação a uma causa específica. Trata-se de um conceito complexo e dinâmico, com significados diferentes em contextos diversos, sendo difícil estabelecer um manual para as empresas que querem adotar práticas para uma gestão socialmente responsável, sem antes compreender a sua evolução e dinâmica.

Segundo Cardoso e Ashley (2002), a responsabilidade social pode ser definida como:

[...] o compromisso que uma organização deve ter para com a sociedade, expresso por meio de atos e atitudes que a afetem positivamente, de modo amplo, ou a alguma comunidade, de modo específico, agindo proativamente e coerentemente no que tange a seu papel específico na sociedade e a sua prestação de contas para com ela.

Carroll (1999), citado por Borger (2001), no artigo *Corporate Social Responsibility*, salientou que o conceito de responsabilidade social não tem variado com o tempo; o que mudou são as questões enfrentadas pelas empresas e suas práticas de responsabilidade social, principalmente pelas modificações ocorridas na sociedade e no âmbito empresarial e, conseqüentemente, nas relações sociedade e empresas.

Nos seus primórdios, a noção de responsabilidade social empresarial era vinculada à doutrina econômica, baseada no princípio da propriedade e da iniciativa privada, que deu origem ao regime da livre empresa. Neste, o indivíduo é considerado livre para exercer qualquer atividade econômica e dispor dos meios de produção da forma que lhe for mais eficiente para atingir o lucro. O controle é exercido pelas leis de mercado de livre concorrência, sendo as decisões guiadas pelo auto-interesse, sem a intervenção do Estado, ou seja, se todos os agentes econômicos (produtores e consumidores) tomam decisões racionais segundo seus interesses, os benefícios e as riquezas irão fluir, considerando que o equilíbrio das forças de mercado age como uma “mão invisível”, prevenindo o abuso do próprio interesse e promovendo o bem-estar social geral (ROSSETI, 2002).

Essas idéias revolucionaram o pensamento econômico em um período em que a empresa industrial era uma manufatura, geralmente em pequena escala. Uma pessoa ou um pequeno grupo de pessoas contratava todos os empregados e dirigia todas as atividades relacionadas aos negócios, que se restringiam a uma escala, ajustada aos mercados da época, que poderia ser supervisionada pelo empreendedor.

Nesse período, segundo Collins (2000), as empresas limitavam a sua responsabilidade social à autoprocure do lucro, ficando as questões sociais sob responsabilidade da sociedade.

O defensor dessa opinião é Friedman (1985, p. 23), argumentando:

Na economia livre só há uma responsabilidade do capital, que é o de aumentar seus lucros, até onde permaneça dentro das regras do jogo. Se os homens de negócio têm outra responsabilidade social que não obter lucro para seus acionistas, como poderiam saber qual é ela? Podem eles decidir que carga impor a si próprios e aos acionistas para servir ao interesse social? É tolerável que as funções públicas sejam exercidas pelas pessoas que estão no momento dirigindo empresas particulares, escolhidas para estes postos por grupos estritamente privados?

Nesse modelo, segundo o autor, as questões éticas estariam a cargo do indivíduo, uma vez que na sociedade elas se manifestariam por meio das normas e dos padrões de conduta social estabelecidos, com base no aspecto legal e jurídico.

Existem vários críticos ao posicionamento de Friedman, como é caso de Berger (2001), que comentou a respeito da caracterização dos negócios em que o envolvimento da busca de lucro sem compromisso constitui um retrato inadequado das operações empresariais. O autor ressaltou, ainda, que a especialização das empresas nas atividades econômicas é refutada pela realidade do ambiente de negócios, uma vez que esses estão envolvidos na esfera da lei, portanto desempenham um papel político e têm poder econômico para influenciar os objetivos das políticas públicas, tanto no âmbito econômico como no social.

Outra crítica à abordagem essencialmente econômica das corporações, que está associada à reputação das empresas, foi apresentada por Miles e Jeffrey (2000), ao sugerirem que deve ser levada em consideração a percepção que o público dentro e fora da empresa possui sobre a mesma, incluindo proprietários, clientes, empregados, fornecedores, parceiros estratégicos, governo, bancos, agências, financiadoras e organizações não-governamentais, enfim, a sociedade como um todo, em termos das

gerações presente e futuras. Ou seja, a reputação de uma empresa é resultante da sua credibilidade, integridade, confiabilidade e responsabilidade. Ela depende da comunicação aberta, do comportamento ético e das relações com agentes sociais e, particularmente, com as comunidades onde operam.

A vantagem inerente a uma reputação corporativa superior tem permitido que as empresas se posicionem além do que determinam as leis e do que a sociedade deseja, como é o caso da filantropia empresarial, tradução do termo *corporate philanthropy*, que possui um papel importante de visibilidade na sociedade (PAULA e ROHDEN, 1998).

Essa filantropia empresarial pode ter várias formas de mecanismos de atuação, além do modelo de doações, como a implementação de projetos que contribuem para o desenvolvimento humano no campo da educação, arte e cultura, esporte, saúde e cidadania participativa.

Para efetivação dessas ações sociais comunitárias têm sido criadas fundações, fundos e institutos ligados aos nomes dos familiares e das empresas, como é o caso do Instituto Francisca de Souza Peixoto, da Companhia Industrial Cataguases-MG.

Nessa nova visão, a filantropia pode funcionar como um catalisador para integrar a complexa rede de produtos das empresas, tal como comenta Smith (1996): “*a organização, por meio das iniciativas filantrópicas, poderia servir simultaneamente à sociedade e à empresa, ajudando-a a se tornar mais competitiva*” (Tradução nossa).

Segundo Borger (2001), essas mudanças estratégicas, no âmbito da responsabilidade social, foram acompanhadas por transformações significativas nas organizações, quando o sistema de preço passou a não constituir o mecanismo essencial para coordenação das atividades que exploram as economias de escala. O crescente escopo e a complexidade dos negócios sobrepujaram a capacidade dos próprios proprietários de gerenciar suas operações, passando a ser requerida a contratação de administradores.

Esses profissionais responsabilizam-se pelas atividades das empresas, pela motivação e pelo monitoramento de seus funcionários, bem como pela criação de sistemas de informação e avaliação para estimar o desempenho, a credibilidade e as perspectivas do setor empresarial.

Além disso, o aumento da concorrência e da competitividade exigiu novas ações por parte das empresas. Algumas responderam com inovações, enquanto outras tentaram a proteção do mercado, ocorrendo fusões de empresas, o que deu origem a alguns grupos ou empresas centralizadas e hierarquizadas.

A organização multidivisional foi introduzida. Portanto, os administradores, que controlam uma divisão, reportam-se aos níveis superiores, que os avaliam, coordenam e planejam as estratégias das empresas. A partir da evolução dos métodos e sistemas de administração, além do desenvolvimento dos transportes e das telecomunicações, tornou-se possível incluir mais e mais atividades nos domínios de uma única empresa, bem mais amplos do que os arranjos tradicionais de mercado. Ocorreu, também, a expansão vertical e horizontal das grandes empresas, surgindo os grandes conglomerados, cada um deles podendo envolver uma série de negócios.

As organizações mudam quando o ambiente, o mercado e as tecnologias sofrem modificações, fazendo com que as atividades e as operações das empresas afetem a sociedade como um todo. Além disso, o público começou a expressar suas preocupações com o comportamento social das empresas em relação às questões sociais e ambientais, exigindo o seu maior envolvimento na solução desses problemas. Enfim, passou-se a questionar o papel das empresas na sociedade.

Inicialmente, esse questionamento manifestou-se na preocupação com as relações de trabalho e como a obtenção e garantia de benefícios e encargos trabalhistas, ou seja, com as questões relacionadas às condições de ambiente de trabalho, com os aspectos restritos ao universo interno da empresa. Posteriormente, as questões ultrapassaram os limites internos das organizações, passando a ser questionadas as condições do meio ambiente, da equidade, da justiça e da inclusão social.

Nesse sentido, como relatou Neiva (2006), a responsabilidade social nas empresas pode ter dimensões organizacional, social e política. Na dimensão organizacional praticam-se políticas de valorização da força de trabalho, traduzidas por sistemas de avaliação de desempenho justos e honestos, por sistemas de premiação e reconhecimento, além de programas permanentes de educação e treinamento. Os resultados tangíveis nessa primeira dimensão refletem na qualidade, produtividade e competitividade da empresa.

Por sua vez, por meio da dimensão social, a empresa contribui para o fortalecimento da sociedade participante de projetos comunitários, de parcerias educacionais e de programa de preservação ambiental e de conservação de patrimônios públicos. Dentro do seu raio de alcance, a empresa contribui para a diminuição das iniquidades sociais, como a erradicação do trabalho da criança.

Por outro lado, por meio da dimensão política, a empresa socialmente responsável atua de forma articulada com outras organizações, de forma a contribuir

para a identificação de políticas públicas eficazes, na promoção do desenvolvimento da construção da cidadania. Esse esforço é voltado para a colaboração de normas fiscais e institucionais e para a eliminação dos obstáculos ao investimento responsável, visando a geração de oportunidades de trabalho para todos, a implementação de qualidade e produtividade dos setores público e privado e sobretudo, a auto-sustentação desses programas.

Dentro das três dimensões de responsabilidade social, expostas anteriormente, as empresas têm procurado direcionar seus recursos para aquelas áreas que o governo não tem conseguido prover eficientemente. De acordo com estudo de Paula *et al.* (2006), as áreas nas quais o setor público vem se mostrando deficitário são: educação, cultura, saúde, habitação, segurança, transporte e lazer.

Nessas condições, ser socialmente responsável implicaria ir mais além das obrigações legais, por meio de investimento em capital humano e social, bem como nas comunidades locais periféricas e em situação de exclusão social, visando restabelecer o vínculo do econômico com o social e o ambiental, colocando como uma de suas metas a promoção dos direitos humanos (MODENESI, 2006).

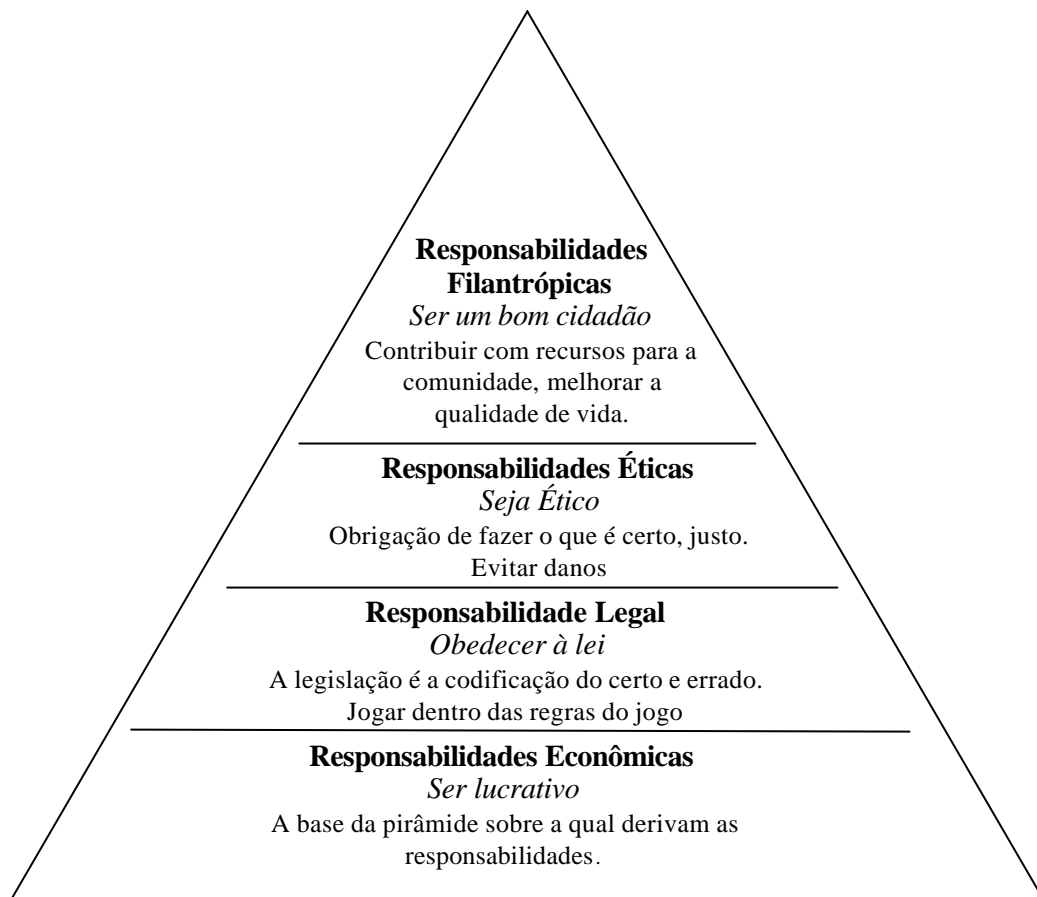
2.2.1 Abordagem conceitual RSE

O estudo em questão utilizou as abordagens conceituais de responsabilidade social apresentadas por Carroll (1991), citado por Borger (2001), por considerar que elas incluem uma variedade de responsabilidades dos negócios para a sociedade e, também, por pressupor que este seja o comportamento da Companhia Industrial Cataguases, a unidade empírica de análise desta pesquisa.

Na concepção do autor, “*a responsabilidade social dos negócios engloba as expectativas econômicas, legais, éticas e discricionárias que a sociedade tem da organização num dado ponto de tempo*” (Carroll, 1991, citado por Borger, 2001, p.77).

O autor propõe um modelo conceitual para os gestores das empresas, por meio da pirâmide de responsabilidade social empresarial, conforme apresentado na Figura 2.

A estrutura da pirâmide é composta por quatro dimensões, que definem responsabilidade social como a responsabilidade econômica, legal, ética e filantrópica, que, segundo o autor, emergem das expectativas da sociedade.



Fonte: Carroll (1991), citado por Borger (2001).

Figura 2 – Pirâmide de responsabilidade social corporativa.

Na visão de Carroll (1999), citado por Borger (2001), na base da pirâmide encontram-se as responsabilidades econômicas, por mensurar que toda instituição de negócios é uma unidade econômica básica da sociedade, e como tal tem a responsabilidade de produzir bens e serviços demandados, visando a obtenção de lucros, que é o princípio do funcionamento do sistema capitalista, considerando que parte do lucro poderá ser investido em projetos e responsabilidade social.

Mas, além do objetivo da venda para obtenção de lucros, a sociedade espera que os negócios obedeçam às leis, porque essas representam ou são resultados de políticas públicas e formam o ambiente legal e institucional que as empresas devem obedecer, de modo a atuarem dentro das regras estabelecidas pela sociedade.

Uma outra responsabilidade que a sociedade considera essencial na tomada de decisões do empresário consiste que seu comportamento seja ético, o que significa fazer o que é certo e justo, honrando o direito dos outros grupos atuantes na corporação, como

empregados, consumidores, fornecedores e a população do entorno de atuação dos negócios.

No topo da pirâmide de Carroll (1999), citado por Borger (2001), estão as responsabilidades filantrópicas ou ações discricionárias tomadas pela gerência dos negócios. Essas atividades são geridas pelo desejo das empresas de se engajarem em papéis sociais. Essas ações não são legalmente obrigatórias e não representam expectativas no sentido ético, embora estejam se tornando cada vez mais estratégicas, porque influenciam a reputação da empresa e a imagem que é criada da mesma. São exemplos dessas atividades: contribuições filantrópicas, como doação de cesta básica; condução de programas para usuários de drogas e outros vícios; programas de saúde preventiva, ou mesmo de recuperação; treinamento de desempregados; academias e outras infra-estruturas nos locais de trabalho; extensão de benefícios para familiares dos funcionários, além de outros programas comunitários e sociais.

Deve-se destacar que essas quatro dimensões da responsabilidade não têm uma seqüência ou não representam estádios de desenvolvimento da responsabilidade social empresarial, embora fique evidente a ênfase dada aos aspectos econômicos e legais. A dimensão ética fica à mercê da compreensão dos dirigentes do que seja um comportamento ético e antiético, enquanto as responsabilidades discricionárias irão depender do contexto e das situações associadas às ações e aos programas sociais específicos (CARROLL, citado por BORGER, 2001).

Nesse contexto surge a definição apresentada por Srour (2000), em função da qual a responsabilidade social empresarial tem duas dimensões, em termos da resposta das empresas às forças de mercados e restrições legais, como também às obrigações sociais. O argumento diferenciado do referencial conceitual de Srour foi o modelo formulado para classificar o comportamento empresarial em três tipos: organização defensiva e reativa (“maximizar lucro dentro da lei”), organização socialmente responsável (“antecipam mudanças nas expectativas sociais”) e organização pró-ativa e politicamente responsável (“quando monitoram, antecipam e se planejam de forma estratégica e administrativa, para responderem efetivamente às mudanças das expectativas sociais”). O ponto principal é que as organizações pró-ativas e responsáveis têm maior capacidade de adaptação às mudanças sociais e exigências legais, sendo mais amplos o escopo e o conteúdo de suas atividades corporativas.

2.2.2 Escopo das atividades e conteúdo da responsabilidade social

As questões éticas e sociais são complexas, sendo difícil definir o que devem ser o escopo e o conteúdo das atividades associadas à responsabilidade social, uma vez que elas dependem do momento histórico e variam de cultura para cultura. Assim, torna-se um desafio para a gestão empresarial tomar decisões concernentes às questões: As empresas devem ser responsáveis pelo quê? O que seria considerado suficiente neste envolvimento?

Nesse contexto, Ashley (2002) elaborou um modelo multidimensional, relacional e multidirecional para a responsabilidade social, objetivando compreender e avaliar o escopo e o conteúdo das atividades das empresas. Por meio desse modelo procura-se responder a três perguntas básicas, que podem diferenciar o entendimento quanto ao tipo de estratégia que a empresa adota em sua gestão, em termos de: a responsabilidade social seria até que ponto? Para quem? E, em que sentido?

No que se refere ao questionamento “Até que ponto?”, o modelo considera que a moralidade corporativa está expressa nas normas sociais que ela incorpora na governança das relações de mercado, relações hierárquicas e relações de parcerias ou multilaterais. Na concepção da autora, a moralidade corporativa deveria ser indicada pela proposição de três níveis de desafios éticos para a responsabilidade social, que evidenciariam até que ponto entende-se que a empresa é ou deva ser socialmente responsável, que são:

- Desafio ético nível 1 – cumprir a lei pertinente.
- Desafio ético nível 2 – atender às expectativas atuais da sociedade.
- Desafio ético nível 3 – adotar aspirações a ideais éticos, ainda não integrantes das expectativas atuais da sociedade.

A outra pergunta básica, “Responsabilidade social para quem?”, mostra que a empresa pode buscar um ou vários públicos-alvos para a sua estratégia de responsabilidade social empresarial (RSE), em termos das seguintes dimensões da relação empresa *versus* sociedade:

- Dimensão de Relações Político-Sociais, definindo instituições que regulam e legitimam a criação, a operação e o término de empresas, como Estado/governo, sociedade civil organizada e famílias/comunidades.

- Dimensão de Relações *Core Business*, definindo qual é o negócio da empresa, em termos de ciência/tecnologia, ecossistemas, fornecedores e demandantes ou

consumidores, todos gerando impacto mutuamente entre si, de acordo com as decisões adotadas pela direção da empresa, quanto ao tipo de negócio que venha a operar.

- Dimensão de Relações de Produção e Distribuição “Internas”, definindo quem opera o negócio da empresa, em relação ao capital próprio e de terceiros, aos agentes da direção e ao trabalho contratado. Considera-se que quanto mais atores sociais são incorporados ao conceito e à estratégia da empresa para a gestão da responsabilidade social empresarial, mais complexo será o processo de sua gestão.

A terceira pergunta trata da “Responsabilidade social em que sentido?”, cuja resposta envolve o mapeamento de:

- Significado presente na estratégia de gestão da responsabilidade social empresarial.
- Como a estratégia está efetivamente implementada no conjunto de processos organizacionais, ou seja, o quanto ela vai além da retórica.
- Quanto ela é retroalimentada por mecanismos internos de recompensa, que valorizem o desempenho ambiental, social e econômico.
- Quanto ela apresenta mecanismos que promovam a transparência e o diálogo, necessários para a aprendizagem organizacional.

Tanto os desafios éticos quanto as dimensões de relações negócio-sociedade requerem capacidades organizacionais no que se refere à gestão da comunicação e do conhecimento, que é apontado pelo vetor “comunicação e conhecimento”, que permeia as trocas estabelecidas e conecta as três dimensões de relações negócio-sociedade e sua contextualização na dimensão tempo e espaço.

Conforme esse vetor vai gerando comunicação, passaria a gerar novos estádios de conhecimento e consciência no âmbito da rede de *stakeholders*⁵ associada ao negócio.

O exercício de poder sobre o Vetor Comunicação e Conhecimento seria determinante para o grau de aprendizagem coletiva a respeito das expectativas concernentes às relações negócio-sociedade. Esse processo de aprendizagem coletiva estaria relacionado a um aumento do grau de consciência e refletividade quanto à realidade, assim como do respectivo grau de consciência moral coletiva. Neste sentido, o vetor “Comunicação e Conhecimento” indica a necessidade de redução da assimetria de informação no âmbito da rede de relações negócio-sociedade, gerando terreno para o

⁵ Segundo Ethos (2006a), *stakeholder* é um termo em inglês amplamente utilizado para designar as partes interessadas, ou seja, qualquer indivíduo ou grupo que possa afetar a empresa por meio de suas opiniões ou ações, ou ser por ela afetado. Há uma tendência cada vez maior de considerar *stakeholder* quem se julgue como tal.

estabelecimento de confiança entre as partes em um ambiente de incertezas e crescente interconectividade.

A partir desse foco em gestão estratégica, comunicação e resultados observáveis, Ashley (2006) elaborou outro modelo para analisar a temática de comunicações de estratégias de responsabilidade social empresarial, apresentando quatro categorias temáticas de conteúdo, a saber:

- Princípios e Diretrizes: define temas que estejam voltados para a explicitação do conceito de responsabilidade social empresarial e dos princípios de gestão que fundamentam o conceito adotado na empresa.

- Processos Organizacionais: define temas que apontem como a empresa incorpora os princípios e as diretrizes de RSE no cotidiano de seus sistemas de gestão organizacional.

- Projetos e Ações Específicas: define temas que indicam a explicitação das políticas, dos programas e das ações específicas de SER.

- Transparência e Publicidade: define temas relacionados ao vetor de comunicação e conhecimento, proposto no modelo de Ashley (2002).

Existem alguns pesquisadores que não concordam com a existência de um modelo único, que sirva para todas as organizações preocupadas com a reconstrução moral e social necessária à solução dos problemas socioambientais que as empresas e a sociedade têm enfrentado. Ou seja, consideram que o escopo da responsabilidade social é quase ilimitado, uma vez que se vive em uma sociedade culturalmente pluralista e globalizada, o que significa que os indivíduos ou grupos de um mesmo país ou região podem não concordar com o que constitui um comportamento socialmente responsável. Nesse sentido, o processo de tomada de decisões atua em um contexto em que interesses contraditórios se movimentam, tenham ou não os agentes envolvidos consciência deste fato.

Entretanto, algumas questões têm recebido maior atenção por parte das empresas, principalmente aquelas que aceitam as normas internacionais e têm o apoio de grupos de poder político e econômico, os quais, na maioria das vezes, encontram-se sediados nos países desenvolvidos. Esses grupos têm direcionado a atuação das empresas para os temas que têm maior visibilidade na mídia e na opinião pública dos países desenvolvidos. Em consequência, muitas questões que realmente são importantes para os países do Terceiro Mundo ficam de fora da agenda social das empresas, como a

transferência de tecnologia, a capacitação da força de trabalho, a promoção do empreendedorismo local, entre outras (BORGES, 2001).

Por outro lado, as empresas estão tendo de competir em um ambiente de negócios cada vez mais complexo, no qual as questões ambientais e sociais têm se tornado cada vez mais importantes, influenciando, inclusive, o sucesso e a sustentabilidade dos negócios.

De acordo com essa realidade, o conteúdo da responsabilidade social deve ser de natureza dinâmica, uma vez que os ambientes social, econômico, político e legal mudam com o tempo. Nesse sentido, a responsabilidade social deveria ser vista como um processo constante de monitoramento do ambiente de atuação da empresa e de suas relações, buscando se equilibrar em um meio com multiplicidade de interesses.

Nesse contexto, Wood e Raymond (1996), no seu artigo sobre *Corporate Social Revisited*, identificaram quatro domínios gradativos em termos do conteúdo da responsabilidade social: econômico, legal, ético e prudência (Quadro 1).

Quadro 1 – Resultados da atuação institucional, organizacional e individual em face da responsabilidade social empresarial

Domínios	Legitimidade Social (institucional)	Responsabilidade Pública (organizacional)	Prudência Administrativa (individual)
Econômico	Produzir bens e serviços, criar empregos, gerar riqueza para os acionistas.	Os preços dos bens e serviços devem refletir os custos de produção verdadeiros, incorporando todas as externalidades.	Gerar produtos ecologicamente amigáveis, utilizar tecnologias pouco poluidoras, cortar custos com a reciclagem.
Legal	Obedecer a leis e regulamentos. Não esperar posições privilegiadas em políticas públicas.	Trabalhar por políticas públicas, expondo informações do próprio interesse.	Transformar as exigências legais e normativas em oportunidades para inovação tecnológica e de mercado.
Ético	Seguir princípios éticos fundamentais (ex.: honestidade na rotulagem dos produtos).	Fornecer informação completa e acurada do uso do produto para aumentar a segurança do usuário, além dos requisitos legais.	Informações de uso de produtos dirigidos a mercados específicos (ex.: crianças, minorias em desvantagem) e promover como uma vantagem do produto.
Prudência	Agir como um bom cidadão em todos os assuntos, além das leis e regras éticas. Devolver uma parte das receitas para a comunidade.	Investir os recursos da empresa destinados à filantropia em problemas sociais relacionados aos envoltimentos primários e secundários da empresa na sociedade.	Escolher investimentos em filantropia que realmente trazem retorno para a solução de problemas sociais (ex.: aplicar um critério de eficácia).

Fonte: Wood e Raymond (1996).

De acordo com esse quadro, os resultados da atuação da empresa e, portanto, o conteúdo de suas atividades podem obedecer tanto aos aspectos estritamente legal e ético, ou mesmo atuar com prudência, o que vai além das leis e regras éticas, envolvendo questões estratégicas de planejamento e de operacionalidade, associadas às diversas categorias analíticas, como comunidade, meio ambiente, fornecedores, clientes, governo, sociedade etc.

Na avaliação da atuação empresarial podem ser utilizados indicadores como aqueles propostos pelo Instituto Ethos (2006b) de Empresas e Responsabilidade Social, uma organização não-governamental criada com a missão de 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.

Idealizado por empresários e executivos oriundos do setor privado, o Instituto Ethos auxilia as empresas a analisar suas práticas de gestão e aprofundar seus compromissos com a responsabilidade corporativa. Os Indicadores Ethos de Responsabilidade Social são considerados ferramentas de gestão auxiliar na formulação de um diagnóstico, na avaliação da gestão, em termos da incorporação de práticas de responsabilidade social, assim como no planejamento de estratégias e do monitoramento no desempenho geral da empresa.

O Instituto Ethos (2006b) possui 30 indicadores, divididos em qualitativos, binários e quantitativos, nos sete temas de sua abrangência, que são: Valores, Transparência e Governança; Público Interno; Meio Ambiente; Fornecedores, Consumidores e Clientes; Comunidade; Governo; e Sociedade. Esses indicadores, pela sua abrangência, podem ser aplicados por todas as empresas, independentemente do setor em que atua e do seu tamanho.

Outra instituição que tem debatido sobre as formas de responsabilidade social das empresas, tanto em nível europeu como internacional, é a Comissão das Comunidades Europeias (CCE), que procura explorar ao máximo as experiências já concretizadas, para incentivar o desenvolvimento de práticas inovadoras. Sua abordagem é baseada em parcerias mais estreitas, que busquem um crescimento econômico indissociável da coesão social e da proteção ambiental. Essa abordagem está em consonância com a mensagem básica da Estratégia de Desenvolvimento Sustentável, aprovada no Conselho Europeu de Gotemburgo, em junho de 2001 (CCE, 2001).

2.3 Referencial teórico de análise

O referencial teórico deste estudo se pautou nas abordagens analíticas *stakeholder theory*, teoria sistêmica e modelo teórico de qualidade de vida.

2.3.1 *Stakeholder theory*

A abordagem do *stakeholder* considera a responsabilidade em relação aos grupos de interesse que afetam ou são afetados pela atuação das corporações. O conceito de *stakeholder* atenta para o fato de que a atividade empresarial consiste em uma rede de relações cooperativas e competitivas, pelas quais muitos indivíduos e grupos empreendem esforços para atingir seus fins. Esse modelo pode ser usado para descrever as ferramentas de gestão da empresa e as usadas para melhorar o desempenho da organização, como também para que a administração reconheça os interesses dos empregados, clientes e outros atores envolvidos com o mesmo grau de importância que preza seus próprios interesses (BOATRRIGHT, 1997).

Friedman (1985) considera que as demandas e expectativas dos *stakeholder* são essenciais para a sobrevivência, competitividade e lucratividade das empresas. As corporações devem definir amplamente a responsabilidade social em relação aos grupos de interesses, que afetam ou são afetados por suas ações. Esses grupos de interesse podem ser classificados como primários e secundários.

Os *stakeholder* primários envolvem os grupos que influenciam diretamente os negócios das empresas, por exemplo, acionistas, sócios, empregados, fornecedores, clientes e população residente na área de atuação da empresa. Por outro lado, os *stakeholder* secundários incluem os que indiretamente exercem influências sobre a corporação, como é o caso da mídia e de outros grupos de pressão, que podem afetar a reputação da empresa, por meio da mobilização da opinião pública.

A administração de *stakeholder* consiste em identificar os grupos de interesse importantes, priorizar quando não é possível satisfazer a todos, responder às demandas e se adaptar ao ambiente externo. As empresas devem procurar conhecer a visão dos *stakeholder*-chave em relação às questões sociais, ambientais e éticas, bem como as mudanças que essas visões podem ter ao longo do tempo.

2.3.2 Teoria sistêmica

A abordagem de *stakeholder* pode ser relacionada com a teoria sistêmica, dentro da concepção de que as empresas encontram-se interligadas, ativa ou passivamente, com outras partes interessadas.

A teoria dos sistemas foi inicialmente abordada em 1918, por Mary Parker Follet, citado por Coelho (2006), que já comentava sobre a necessidade de os administradores considerarem a “situação total” ou o modelo holístico (do grego *holos* = todo, totalidade), ou seja, eles deveriam considerar não apenas os indivíduos/grupos, mas também os fatores ambientais, como economia, política, biologia, dentre outros.

Em 1937, a Teoria Geral dos Sistemas foi defendida por Von Bertalanffy, considerando a necessidade de uma convergência de todas as ciências para formar a integração teórica necessária na educação científica.

Bertalanffy observou que a ciência se acostumara a tratar de forma compartimentada muitos problemas científicos que exigiam uma abordagem mais ampla ou holística. Sua teoria foi pautada em duas idéias básicas: a) interdependência das partes, isto é, o todo é formado de partes interdependentes; e b) tratamento complexo da realidade complexa, ao considerar que a tecnologia e a sociedade, hoje em dia, tornaram-se tão complexas que as soluções tradicionais não são suficientes. A complexidade implica um grande número de problemas e variáveis que as organizações e os administradores devem enfrentar, sendo importante utilizar abordagens de natureza holística ou sistêmica, generalista ou interdisciplinar (CIBANAL, 2006).

A Teoria dos Sistemas foi reconhecida na administração a partir dos anos 1960, embora só tenha se tornado popular em meados dos anos 1970. No entanto, demorou mais de 30 anos para que a abordagem sistêmica se tornasse popular e para que fosse reconhecida a idéia de que as organizações eram sistemas abertos, e não fechados. Esta idéia de conjunto de partes inter-relacionadas e interdependentes, dispostas de maneira que produz um todo unificado, conhecido como sistema, é onde repousa o modelo conceitual aceito atualmente.

Conforme Chiavenato (2000), a idéia de **sistema** está intimamente ligada à de **interação** ou de interdependência. Sistema, portanto, significa um conjunto de elementos interligados para formar um todo com características próprias, que não são encontradas em nenhum dos elementos isolados. Esse conjunto de elementos interage, ou seja, atua em total interdependência.

De acordo com Coelho (2006), os sistemas são feitos por dois tipos de componentes ou partes, que podem se combinar ou pode haver a predominância de um tipo em alguns sistemas. Esses componentes são: a) Os **concretos ou físicos**, que são exemplos bem visíveis na vida cotidiana, por exemplo, equipamentos, máquinas, peças, instalações, pessoas, aparelhos e mecanismos. Por si só não têm possibilidade de alterar seu estado e de diminuir ou ampliar sua atividade ou atuação. É um sistema voltado para dentro de si mesmo, ou seja, é um **sistema fechado**. Por outro lado, o **sistema aberto** recebe influências do ambiente externo, o que o obriga a adaptações e ajustamentos e, portanto, estimula ou produz influências em outros sistemas com os quais se relaciona. É considerado **aberto** por estar em franca comunicação com outros sistemas, mas, de certa forma, é um subsistema, porque faz parte de um sistema ainda maior, que engloba todos os demais sistemas (ou subsistemas) presentes no organismo; e b) **conceituais ou abstratos**: conceitos, idéias, símbolos, procedimentos, regras, hipóteses, manifestações do comportamento intelectual ou emocional. Os sistemas **abstratos** se referem à maneira de conceber e estruturar idéias, com a finalidade de dominar conhecimentos ou de entender determinado fenômeno. Assim, os sistemas abstratos estão ligados à interpretação e solução de problemas.

Assim, os sistemas, com suas partes concretas e abstratas, geralmente são vistos como abertos, porque se encontram em constante interação com o meio ambiente, recebendo parâmetros de entrada, promovendo o processamento desses parâmetros e devolvendo ao ambiente resultados de saída. Têm, ainda, a possibilidade de aumentar, diminuir ou, até mesmo, anular seus subsistemas componentes. Dessa forma, qualquer sistema possui uma estrutura, representada por um conjunto de elementos interdependentes, que se organizam em três partes (entradas, processamento e saídas), além de incluir o *feedback* ou a retroalimentação.

Outro detalhe importante do enfoque sistêmico a ser ressaltado é a ênfase que ele dá à questão do ambiente, cuja estrutura envolve tanto o ambiente imediato, em termos de concorrentes, fornecedores, clientes/mercado, distribuidores, sindicatos de empregados, como o macroambiente, em termos de tecnologia, ecologia, legislação/instituições, economia, demografia, enfim, a sociedade como um todo.

Em face do exposto, pode-se dizer que a Teoria dos Sistemas sustenta o conceito de que a forma harmoniosa de desenvolvimento da organização está no modelo aberto. Sob tal prisma, a evolução objetiva dos sistemas organizacionais está condicionada ao ambiente externo, pois é dele que recebe os insumos e para onde dirige o produto. Sem

dúvida alguma, são importantes para a organização tanto o enfoque interno, que busca a eficiência da máquina administrativa, como o enfoque externo (exógeno), por meio de uma permanente comunicação e troca de informações com o meio ambiente, de modo que sejam possíveis os ajustamentos e as transformações necessárias ao sucesso da organização (enfoque de eficácia). Sob tal ênfase, a organização eficaz é aquela que responde às necessidades e exigências do ambiente. As informações provenientes do meio exterior são transmitidas, como em todo sistema aberto, através do mecanismo de retroalimentação (CHIAVENATO, 2000).

Ao relacionar a Teoria dos Sistemas com o processo de planejamento, é possível reconhecer sua importância na condução do conhecimento da estrutura da organização, os fenômenos de interação ou de interdependência que ali ocorrem e suas relações com o ambiente externo. Como ressaltou Coelho (2006), para planejar é preciso identificar, de maneira adequada, tudo aquilo que corresponda à definição de sistema, ou seja, as relações e os elementos interdependentes, assim como as influências exercidas por outros sistemas vinculados. Com isto, definem-se também o campo de abrangência do trabalho de planejamento, a natureza, as características e o grau de influência dos componentes sistêmicos.

O desconhecimento das variáveis mercadológicas e de outras manifestações do ambiente exterior à empresa pode influir na saída do produto e, conseqüentemente, na entrada dos insumos. O desfecho pode ser a marcha regressiva, até sucumbir o empreendimento. Por outro lado, considerando a abordagem sistêmica, as peculiaridades dinâmicas da interação podem ser registradas, abrigando-se todas as demais características de um processo aberto: permutam influências com o meio exterior, adaptam-se para existir e apresentam objetivos a serem alcançados.

Pela Teoria Geral dos Sistemas, a organização possui pelos menos dois sistemas (ou subsistemas): sistema social e sistema técnico. O sistema técnico é formado por recursos; componentes físicos e abstratos que, até certo ponto, independem das pessoas; objetivos; divisão do trabalho; tecnologia; instalações; duração das tarefas; e procedimentos. Por outro lado, o sistema social é formado por todas as manifestações do comportamento dos indivíduos e dos grupos: relações sociais, grupos informais, cultura, clima, atitudes e motivação. A visão sistêmica propõe uma visão integrada, considerando as organizações como sistemas sociotécnicos.

As aplicações desses sistemas sociotécnicos são: a) evidenciam a importância do pensamento holístico, que procura entender e manejar a complexidade de qualquer

situação ou problema enfrentado pelas organizações; b) estabelecem a importância de considerar o ambiente como determinante da eficácia da organização; c) consolidam o *contingency approach*, isto é, a abordagem situacional para o processo administrativo, segundo a qual as práticas administrativas e a estrutura organizacional devem estar em sintonia com o ambiente para serem eficazes; e d) facilitam o tratamento da questão estratégica na administração e de outros enfoques para os quais a visão global é importante.

Nesse sentido, como relatou Robbins (2001), as organizações não podem ser retratadas como sistemas fechados **insensíveis às suas responsabilidades sociais**. Antes, pelo contrário, devem assumir suas posturas precavidas para responder estrategicamente às demandas crescentes dos atores e das instituições envolvidos com a organização, por meio de um enfoque sistêmico e multicultural que contemple os interesses de todos *stakeholders*.

Além da flexibilidade e valorização dos interesses dos *stakeholders*, é importante valorizar o processo democrático, em termos de maior *participação* dos trabalhadores. Este posicionamento reafirmará as conquistas já mencionadas na Teoria dos Sistemas, porém com uma valorização mais acentuada. Como ressaltou Cavalcanti (2001, p.54): *o enfoque sistêmico assegura que as empresas só poderão sobreviver em um ambiente extremamente mutável através da utilização de mecanismos constantes de retroação (feedback), para que possam se adaptar às mudanças ambientais e sociais*.

Assim, a responsabilidade social empresarial deve ser vista como um processo de construção da relação entre as partes interessadas. As relações das empresas com os grupos de interesse são interdependentes e mutuamente definidas. Os grupos de interesse provêm as informações, a energia e os recursos necessários para as empresas. Por meio dessas relações, os empregados podem criar o capital social, intelectual, ambiental e financeiro, necessário ao crescimento organizacional e à melhoria da qualidade de vida (SVEDSEN, 1998).

2.3.3 Modelo teórico da qualidade de vida

Este estudo fundamentou-se no modelo teórico desenvolvido por Metzen et al. (1980), que consideraram que o conceito de qualidade de vida não deveria abranger somente as condições concretas do ser e do viver, mas também como os indivíduos ou grupos se sentem em relação aos diferentes domínios da vida. Esses componentes, evidenciados na Figura 3, incluem pessoas, famílias, comunidades e infra-estruturas, que devem estar dentro



Fonte: Metzen *et al.* (1980).

Figura 3 – Modelo teórico de qualidade de vida.

do contexto do cotidiano de vida das pessoas estudadas, como saúde, alimentação, educação, serviços comunitários, ambiente físico, segurança pessoal, família e parentes, amigos e vizinhos, segurança financeira, habitação, trabalho, lazer e integração social.

Na concepção dos referidos autores, esses domínios da vida devem ser avaliados tanto de forma concreta como subjetiva, considerando seus pesos na vida do segmento pesquisado, como também o grau de satisfação que proporcionam aos membros da família, em função da realidade vivenciada. Na dimensão subjetiva de qualidade de vida, como categoria analítica considerada, considera-se a percepção que as pessoas têm do que seja qualidade de vida para si própria, bem como o grau de importância e o nível de satisfação que indivíduos obtêm com o acesso aos diferentes componentes da vida. Essa percepção é balizada pelas crenças, valores e experiências, compreendendo, assim, uma interpretação da vivência familiar que, conforme suscitado por Silva (1981), citado por Pinto (1995), pode dar origem a uma escala de qualidade de vida que é temporária e culturalmente específica, diferindo de um subsistema para outro.

Nesse contexto, o conceito de qualidade de vida é bem mais amplo, não podendo se limitar a medidas e indicadores exclusivamente econômicos, de desenvolvimento e de modernização, uma vez que os mesmos por si só, são incapazes de refletir a totalidade da existência humana.

Na pesquisa em questão, utilizou-se o conceito de qualidade de vida apresentado por Cebotarev (1994), que se refere às condições necessárias para que as famílias e comunidades possam satisfazer às suas necessidades básicas, que são definidas social e culturalmente, sendo consideradas indispensáveis ao desenvolvimento humano e influenciadas pelo ambiente vivenciado.

Cebotarev (1981), citado por Coelho (2005), relatou que o conceito de qualidade de vida envolve elementos universais do bem-estar humano e outros componentes, que podem tomar formas variadas, dependentes da realidade contextual histórica vivenciada pelo grupo social e suas necessidades.

A teoria sobre as percepções das necessidades foi suscitada por Keynes (1978), que agrupou as necessidades humanas em absolutas e relativas. As necessidades absolutas estão associadas às necessidades básicas de subsistência (alimentação, saúde e segurança no trabalho), que geralmente são satisfeitas antes dos indivíduos terem percepção das necessidades relativas, que se relacionam com as atividades de lazer, arte, conforto, autopromoção e satisfação pessoal.

Essas necessidades humanas foram hierarquizadas por Maslow (1970), psicólogo e consultor americano, que associou qualidade de vida à teoria da motivação, afirmando que as necessidades humanas estão dispostas em níveis, em uma hierarquia de importância e influência. Nessa hierarquia das necessidades (pirâmide de Maslow) encontram-se cinco níveis de necessidades:

- *Necessidades Fisiológicas*: necessidades de alimentação, de sono e repouso, de abrigo, de desejo sexual etc. Esse grupo de necessidades está relacionado com a sobrevivência do indivíduo e com a preservação da espécie.

- *Necessidades de Segurança*: necessidades de segurança, estabilidade, busca de proteção contra a ameaça ou privação e de fuga ao perigo.

- *Necessidades Sociais*: necessidades de associação, de participação, de aceitação por parte dos companheiros e de troca de amizade, de afeto e amor.

- *Necessidades de Estima*: relacionadas com a maneira pela qual a pessoa se vê e se avalia. Envolvem a auto-apreciação, a autoconfiança e a necessidade de aprovação social, de respeito, de *status*, de prestígio e de consideração.

- *Necessidades de Auto-realização*: são as necessidades humanas mais elevadas e que estão no topo da hierarquia, ou seja, as necessidades de cada pessoa realizar o seu próprio potencial e de autodesenvolver-se continuamente (ser constantemente mais do que é – vir a ser tudo o que pode ser).

Esse grupo de necessidades, segundo a teoria da motivação, está disposto em hierarquia que pressupõe os seguintes aspectos: a) somente quando um nível inferior de necessidades está satisfeito ou adequadamente atendido é que o nível imediatamente mais elevado surge no comportamento; b) quando as necessidades mais baixas estão razoavelmente satisfeitas, as necessidades localizadas nos níveis mais elevados começam a dominar o comportamento. Contudo, quando uma necessidade de nível mais baixo deixa de ser satisfeita, ela volta a predominar no comportamento, enquanto gerar tensão no organismo; e c) em qualquer estágio do desenvolvimento psicológico do indivíduo, a necessidade será preponderante, mesmo que outros níveis estejam influenciando na qualidade de vida.

Assim, em função das experiências vivenciadas e da percepção da realidade, os indivíduos podem ter como referência suas necessidades, sejam de subsistência, de relacionamento e de crescimento.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo procurou-se descrever o local do estudo, a unidade empírica de análise, os métodos e as técnicas de pesquisa, as variáveis e as formas de análise dos dados.

3.1 Local do estudo

O estudo foi realizado no município de Cataguases, localizado na Zona da Mata do Estado de Minas Gerais, na Região Sudeste do Brasil. Seus municípios limítrofes são: Mirai, Guidoal, Dona Euzébia, Itamarati de Minas, Leopoldina, Laranjal e Santana de Cataguases.

Seu território possui 495 km², estando a sede a 315 km de Belo Horizonte, de acordo com a Figura 4.

As principais rodovias que servem ao município são: BR-116, BR-120, BR-267, MG-447, MG-285. O município foi emancipado em 25 de novembro de 1875, com o nome de Cataguases, palavra de origem indígena que significa “gente boa”. O nome foi sugerido pelo coronel José Vieira de Resende e Silva, porque sempre se lembrava do rio que banhava as terras da fazenda onde nascera, no município de Prados-MG.

Segundo dados de Minas Gerais (2006), a população de Cataguases é composta por 60.461 habitantes na área urbana e 3.499 na área rural, totalizando 63.960 habitantes. Em termos da sua estrutura econômica, o município destaca-se por sua atuação na indústria de tecidos e pelo seu setor de serviços e de comércio de mercadorias (Tabela 1).



Fonte: Minas Gerais (2006).

Figura 4 – Localização geográfica do local de estudo, Cataguases-MG.

Tabela 1 – Distribuição da população ocupada nos diversos setores econômicos, em Cataguases, Minas Gerais

Setor	Número de Habitantes
Agropecuário, extração vegetal e pesca	1.199
Industrial	7.457
Comércio de mercadorias	4.367
Serviços	10.387
Total	23.410

Fonte: Minas Gerais (2006).

Nota: elaborado pelo autor.

No setor agropecuário, de menor relevância em termos do PIB, destaca-se a bovinocultura, produção de galináceos e suínos, bem como os seguintes produtos agrícolas: milho, arroz, feijão e cana-de-açúcar.

3.2. Unidade empírica de análise

A unidade empírica de análise compreende a Companhia Industrial Cataguases (CIC), que produz tecido, em especial o Instituto Francisca de Souza Peixoto, que conjuga a maior parte das ações sociais e comunitárias da companhia.

O Instituto Francisca de Souza Peixoto foi criado em 1^o de agosto de 1999, como uma organização que orienta e amplifica o compromisso histórico, humanista e social da CIC, visando resultados sociais claros para melhoria da qualidade de vida local. Suas ações e seus projetos de caráter social, educacional e cultural atendem mensalmente a cerca de 3 mil pessoas, sendo custeados por doações realizadas pela referida empresa.

O Instituto ocupa uma área de 11 mil metros quadrados da antiga sede, fazendo em seu nome uma homenagem à Francisca de Souza Peixoto, esposa de uns dos fundadores da empresa.

Em seus quase sete anos de existência, o Instituto tem procurado pautar sua conduta pela prática da transparência, com posturas e ações que valorizem a cidadania e a inclusão social, promovendo a circulação de informações e ações na esfera cultural e artística, tendo a educação como estratégia de desenvolvimento humano e econômico dos demandantes de seus projetos (CIC, 2006).

O Instituto é composto por um núcleo de projetos que é formado por seis programas, gerenciando hierarquicamente as seguintes áreas: educação, arte e cultura, esporte, saúde, cidadania e memórias do município de Cataguases. Dentre esses foi analisado o projeto Passo a Passo, que está inserido no Programa de Saúde, implantado em janeiro de 2002, objetivando utilizar os recursos da equoterapia no acompanhamento de crianças portadoras de necessidades especiais (PNE), buscando inseri-las mais no convívio familiar e social.

Esse projeto foi criado com a finalidade de atender às demandas locais e regionais de famílias de PNE de todas as classes, pois o serviço prestado tem duas categorias: o pago totalmente pelo usuário particular e o patrocinado parcialmente pelo Instituto, que atende às famílias de menor renda. O projeto busca, por meio da equoterapia, proporcionar a essas crianças a oportunidade de conquistar a auto-estima, o equilíbrio e uma série de outros benefícios.

No início o projeto funcionava no Clube do Cavalo, no bairro Taquara Preta, mas atualmente está no sítio São Caio, na Vila Reis (sítio da família Peixoto). É coordenado por uma fisioterapeuta, que em 1987 criou o Centro de Equoterapia, um dos

pioneiros da região. Interessada em ampliar o atendimento e, conseqüentemente, em beneficiar crianças que não tinham condições de arcar com o tratamento, a fisioterapeuta entrou em contato com o Instituto, traçando os primeiros planos para a criação do projeto Passo a Passo.

3.3 População e amostra do estudo

A população envolvida compreende as atuais 33 crianças integrantes do projeto Passo a Passo, sendo oito delas patrocinadas pela CIC. Trabalhou-se com uma amostra de oito crianças e adolescentes e com suas respectivas famílias, pelo fato de estarem vinculadas às ações da referida empresa, como famílias beneficiadas.

Baseando-se em Dessen e Costa (2005), justifica-se o estudo com uma amostra pequena, uma vez que a distribuição desses indivíduos na população é baixa, além de buscar um aprofundamento sobre a realidade cotidiana dos PNE, por meio do estudo de casos.

3.4 Métodos e técnicas para coleta de dados

A pesquisa em questão compreende um estudo de caso, por investigar um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real específico, tendo sido utilizados métodos quantitativos e qualitativos.

Segundo Dencker (1998, p.127), o estudo de caso *permite o conhecimento em profundidade dos processos e das relações sociais..., possibilitando grande flexibilidade, porém não permite a generalização dos resultados.*

Para caracterizar historicamente a responsabilidade social do CIC, por meio da atuação do Instituto Francisca de Souza Peixoto, fez-se uso da pesquisa documental e de entrevistas com os coordenadores de todos os programas vinculados ao núcleo de projetos do Instituto (Apêndice A).

Para analisar as ações desenvolvidas pelo projeto Passo a Passo, observou-se diretamente o funcionamento do programa, além de entrevistar tanto o coordenador e os técnicos do programa (Apêndice B), como os membros familiares responsáveis pelo cuidado das oito crianças de baixa renda assistidas pelo projeto.

Para identificação do perfil pessoal e familiar e das crianças beneficiárias do projeto Passo a Passo, foram entrevistados os responsáveis por elas, utilizando-se um questionário (Apêndice C).

No sentido de verificar as implicações do projeto Passo a Passo na vida de seus beneficiários, fez-se uso de entrevistas (Apêndice D) e do relato da história oral⁶, para que o responsável falasse da vida da criança/adolescente desde o seu nascimento até aquela data, com ênfase na contribuição do projeto para a qualidade de vida do sistema familiar (Apêndice E).

3.5. Variáveis de análise

Para alcançar os objetivos propostos, foram utilizadas as variáveis relacionadas com: a) caracterização da RSE, b) perfil pessoal e familiar da criança/adolescente, c) atuação e funcionamento do projeto Passo a Passo e d) implicações do projeto na qualidade de vida das famílias.

3.5.1 Variáveis associadas à caracterização da RSE da CIC

As variáveis referentes à caracterização da RSE foram: o motivo do surgimento do programa e seus principais objetivos; a data de criação do programa e dos projetos; e seu público-alvo; os benefícios desse programa para a Companhia Industrial de Cataguases, bem como para a comunidade; as razões do investimento da CIC em responsabilidade social; e se existia alguma prática de ação social, documentada ou não, por parte da CIC, antes da existência do Instituto.

⁶ De acordo com Alencar (1999), a história oral representa uma narração construída por um indivíduo, que relata as experiências ou os acontecimentos dos quais vem participando ou vivenciando. Trata-se de um trabalho, estimulado pelo pesquisador, que se orienta por interrogações, ou mesmo por hipóteses inscritas em uma dada problemática, buscando que o entrevistado traduza em palavras o que sabe ou o que ouviu falar sobre determinadas estruturas ou comportamentos sociais, reproduzindo determinada percepção em função de suas condições de inserção (MINAYO, 1999).

3.5.2 Variáveis associadas ao perfil pessoal da criança/adolescente

As variáveis referentes ao perfil pessoal das crianças/adolescente foram:

Idade média: medida em anos.

Sexo: masculino e feminino.

Alfabetização: medida pela capacidade de ler e escrever.

Integração social: identificada pela existência ou não dos documentos de identificação, como: Cadastro de Pessoa Física – CPF, Carteira de Identidade e Título de Eleitor, que são considerados documentos que permitem ao cidadão exercer seus direitos, exercício este importante para se sentir responsável pela comunidade onde se está inserido.

Naturalidade: identificada pela origem da criança, se do próprio município, outros municípios de Minas Gerais, outro Estado ou outro país.

3.5.3 Variáveis associadas ao perfil familiar

As variáveis associadas à identificação do papel familiar do PNE foram:

Tamanho médio da família: números de membros componentes da família e números de filhos.

Composição da família: em termos da especificação de todos aos seus componentes, que foram caracterizados por sexo (masculino/feminino), idade (nº de anos), naturalidade (do mesmo município, do mesmo estado, outro estado ou exterior), estado civil (solteiro, casado, amigado, separado, desquitado, divorciado ou viúvo), condição da ocupação, se estavam trabalhando, e no caso de estarem desempregados, qual eram os motivos).

Tipo de família: baseando-se em Goldani (2002), o tipo de família foi caracterizado como: família nuclear (pai, mãe e filhos), monoparental (pai ou mãe e filhos), extensa (pai, mãe, filhos e outros parentes), composta (pai, mãe e outros membros não-familiares) e outros (criança sem a presença dos pais).

Etapas do ciclo de vida das famílias: de acordo com Montali (1990), as etapas do ciclo de vida foram delimitadas como: formação (casal sem filhos ou com filhos menores de 12 anos), intermediária ou de maturação (casal que possui filhos adolescentes, maiores de 12 anos) e dispersão (casal acima de 50 anos, com filhos adultos, que podem estar dentro ou fora de casa).

Nível médio de escolaridade da família: medido pela razão entre o somatório dos anos de estudo de cada membro (maior de 14 anos) e o número de membros acima de 14 anos.

Renda familiar: medida em reais, sendo esta considerada o somatório da renda de todos os membros da família. A partir dela foram obtidas a renda média e a renda *per capita* (renda familiar por membro) da unidade familiar e a contribuição da renda para o orçamento da família.

Trabalho dos membros familiares: operacionalizado pela especificação da principal atividade exercida, da posição na ocupação (empregado, conta própria e empregados), do tipo de trabalho (fixo ou eventual) e da existência ou não da carteira ou contrato de trabalho sem remuneração mensal percebida em reais.

Divisão de tarefas: especialmente em termos da responsabilidade pelo portador de necessidades especiais.

3.5.4 Variáveis referentes à atuação e funcionamento do projeto Passo a Passo

No que se refere à atuação e ao funcionamento no projeto, buscou-se examinar o funcionamento do projeto por meio de suas principais ações (elementos comuns e diferenciados), desenvolvidas para inserção social dessas crianças portadoras de necessidades especiais, ou seja, como têm sido os resultados a curto, médio e longo prazo, no que se refere ao comportamento da criança na sua realidade cotidiana, como têm sido a participação e o envolvimento da família no programa, e quais foram as adaptações ou mudanças do cotidiano familiar em face da inserção no programa (Apêndice B).

3.5.5 Variáveis referentes às implicações do projeto na qualidade de vida das famílias

Para analisar as implicações do projeto na qualidade de vida da família, buscou-se entrevistar o responsável pelo cuidado do PNE, para que relatasse sobre a vida da criança desde o seu nascimento até aquela data, enfatizando o antes e o depois da inserção no projeto. Considerou-se necessário conhecer a percepção que os entrevistados têm do que é qualidade de vida e como eles associavam os diferentes

componentes da vida, de forma concreta e subjetiva, com as atividades do projeto Passo a Passo (Apêndice D).

3.6 Procedimentos de análise dos dados

Os dados desta pesquisa foram tabulados e analisados por meio de métodos estatísticos descritivos (medições de frequências simples e média). Com relação às questões abertas, estas foram inicialmente categorizadas pela sua frequência e, posteriormente, agrupadas conforme a semelhança.

Procurou-se refletir sobre o conteúdo das falas ou dos discursos dos entrevistados, considerando que essa técnica, como salientam Rodrigues e Leopardi (1999), é indicada no estudo de “motivações, atitudes, valores, crenças e tendências”, como também para desvendar ideologias e percepções. Pode ser aplicada tanto em investigações qualitativas como quantitativas, servindo para auxiliar nos aprofundamentos de conhecimentos, como é o caso da pesquisa em questão.

Segundo Freitas e Janissek (2000), qualquer que seja o nível que o pesquisador deseja atingir, em função do objeto de sua pesquisa, a análise das falas ou dos discursos dos entrevistados podem utilizadas para apreender concepções e explicar opiniões e condutas.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados foram discutidos em função dos objetivos propostos, em termos de: caracterização histórica da responsabilidade social empresarial da Companhia Industrial Cataguases e, especificadamente, das ações do projeto Passo a Passo; identificação pessoal e familiar do público atendido pelo projeto; além das implicações do projeto sobre o cotidiano e a qualidade de vida do sistema familiar.

4.1 Breve histórico da Companhia Industrial Cataguases

As fontes utilizadas nesta parte do estudo foram limitadas ao acesso aos documentos disponibilizados no *site* da própria empresa e em dissertações relacionadas à análise da referida instituição.

Dessa forma, percebe-se a falta de outros registros escritos e sistematizados sobre a história da CIC. De acordo com a historiadora e mestre Odete Valverde Oliveira Almeida (2004), não existem outras fontes de relatos da história da CIC disponíveis para o público, afirmando que inclusive existem arquivados somente documentos relacionados com questões trabalhista e criminal da CIC, que não contribuem para esse estudo.

De acordo com Almeida (2004), em 1911, Manuel Peixoto adquiriu uma pequena empresa de fiação e tecelagem na cidade de Cataguases. Com sua morte, seus irmãos passaram a administrar a fábrica, que teve sua razão alterada para Indústria

Irmãos Peixoto. Em sua implantação, a fábrica contava com 100 teares iniciais, que foram ampliados para 1.000, e a pequena fábrica cresceu e se tornou núcleo de um pequeno parque industrial, com a instalação de quatro novas indústrias na cidade.

Com isso, pode-se afirmar que Manuel Peixoto possuía um perfil empreendedor e visionário para a época, dada a ousadia de implantação da tecelagem. Essa afirmativa está vinculada às informações a respeito de economia da época.

Silva (2005) apontou que, no final do século XIX, a região caracterizava-se e destacava-se pela produção agrícola (café e cana-de-açúcar), que impulsionou o desenvolvimento industrial do município de Cataguases; em especial da Companhia de Fiação e Tecelagem de Cataguases.

O capital cafeeiro favorece o início de empreendimentos financeiros através da instalação do Banco Construtora do Brasil (1870) e do Banco de Cataguases (1893), que possibilitaram transformar parte deste capital em iniciativas industriais (SILVA, 2005, p.47).

Por um lado, a implantação da companhia é marcada pela utilização de máquinas movidas a vapor, álcool e petróleo, justificando o entendimento da postura inovadora de seus fundadores, e por outro, pelo incentivo dado às sociedades com sede no município, como a isenção de impostos por uma década.

Em 1913, trocou-se o nome da empresa para “M. Ignácio Peixoto & Filhos”. Em 1917, com o falecimento de seu fundador, ela passou a ser denominada “Irmãos Peixoto & Cia.”, nome que permanece até a sua transformação em sociedade anônima em novembro de 1935, quando passou a se chamar *Indústrias Irmãos Peixoto S/A*.

Em 1936 foi criada a CIC, tendo como diretor José Inácio Peixoto. A instalação da nova fábrica de tecidos movimentou a cidade, trazendo promessas de desenvolvimento e progresso. Em 1940, Severino Pereira da Silva retirou-se da sociedade, assumindo o seu lugar José Inácio Peixoto; em 1943, a CIC implementou a construção das vilas operárias, que possuem diferentes significados. Na visão dos membros da família administradora e dos historiadores, as vilas operárias foram construídas mediante a necessidade provocada pelo crescimento da região e também por representar um benefício para seus funcionários, devido às suas condições precárias de vida (CIC, 2006). Na percepção dos historiadores, a construção dessas vilas operárias deve ser explicada no contexto de novas formas de organização do trabalho.

Como destacou Almeida (2004), em busca do aprimoramento da administração científica tornava-se necessária a criação de novas formas de controle do trabalho, por meio da especialização, capacitação e treinamento dos colaboradores. Ao lado da linha de montagem e da política de salários criaram-se novos mecanismos de controle social, inserindo-se a construção das vilas operárias nesse quadro. A construção de casas para os operários permite um controle do trabalhador fora de seu espaço de trabalho, mantendo-o sempre sob vigilância.

Segundo Silva (2005), em 1936 a administração municipal de Cataguases dá apoio à Companhia Industrial de Cataguases, por meio do Decreto-Lei 96/1936, conferindo terreno para sua construção e isenção de impostos municipais por 25 anos, além do uso gratuito de água e da mediação junto ao governo federal para outras facilidades, considerando a visão de desenvolvimento de mais trabalho e progresso para a cidade.

Em 19 de janeiro de 1953, faleceu precocemente José Inácio Peixoto, assumindo seu lugar Francisca de Souza Peixoto, ficando a direção a cargo de José Inácio Peixoto Filho. É importante salientar a aquisição e o controle de ações pelos Peixotos, formando a Indústria Irmãos Peixoto S.A., em 1996, o que resultou na modernização do parque industrial e no investimento em novas máquinas. Houve a substituição da matriz energética (1973), o que refletiu na expansão da produção e na modernização de toda a linha de produção.

Em 13 de novembro de 1996, faleceu José Inácio Peixoto Filho, assumindo a nova diretoria Josué Inácio Peixoto. Em 1999, foi criado o Instituto Francisca de Souza Peixoto, incentivado pelo fortalecimento do terceiro setor, das Leis de Incentivo à Cultura, bem como pelo surgimento de novos conceitos e práticas para a ação empresarial. De acordo com CIC (2006), a missão deste Instituto é realizar ações e projetos de caráter social, educacional e cultural, dirigidos a toda população.

Sob esse aspecto é importante afirmar que não há documentação organizada e sistematizada para avaliação da real motivação da implantação do Instituto, o que configura uma lacuna neste estudo.

O Instituto Francisca Souza Peixoto é mantido com recursos próprios. Segundo informações fornecidas pelo diretor do Instituto, a manutenção ocorre por meio de recursos advindos da venda de resíduos gerados na fabricação de tecidos. Esses recursos têm sido empregados em 25 projetos, que já beneficiaram, direta e indiretamente, mais de 38 mil pessoas, público este assistido por uma equipe de 306 profissionais, gerando

trabalho e renda nos projetos de educação, arte e cultura, saúde, esportes, cidadania e Cataguases (Figura 5). É importante ressaltar que o Instituto promove ações conjuntas com diversas empresas e instituições locais, caracterizando parcerias.

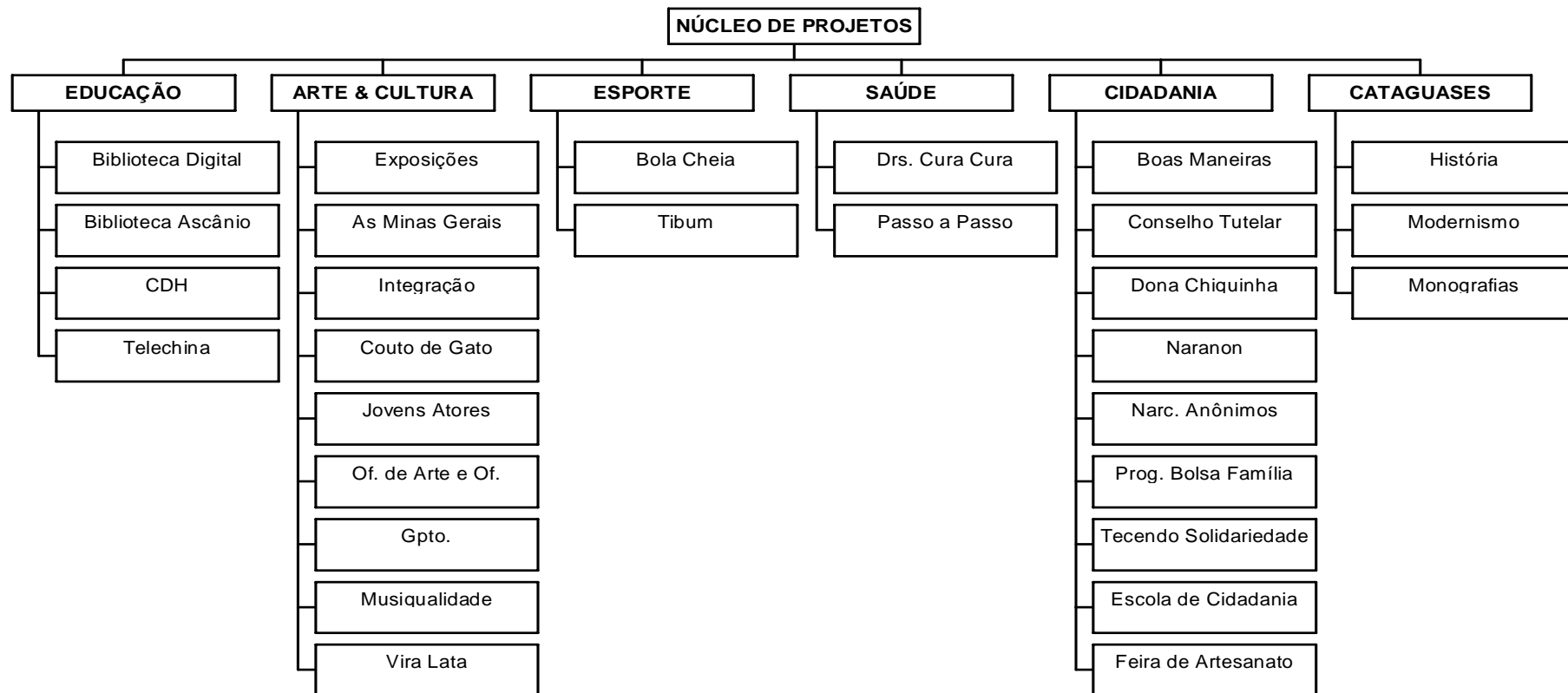
Em 2006, a CIC se destacou entre as indústrias de tecidos de algodão do mundo, exportando 40% de sua produção para mais de 20 países e empregando mais de 1.200 funcionários. Além do mais, o Instituto apresenta alternativas diversas em termos de projetos, que se destinam aos públicos variados, como crianças, jovens, adultos e, inclusive, portadores de necessidades especiais, com é o caso do projeto Passo a Passo, objeto de estudo dessa pesquisa.

4.2 A Companhia Industrial Cataguases diante da responsabilidade social

A CIC investe em responsabilidade social há sete anos, por intermédio de Instituto Francisca Souza Peixoto. Estas ações estão relacionadas com as novas estratégias de administração de empresas ligadas às práticas de RSE (CIC, 2006).

De acordo com CIC (2006), a missão da companhia é desenvolver produtos e serviços com foco na qualidade e no crescimento sustentável, como também promover o bem-estar das pessoas e dos colaboradores, agregando assim valores percebidos, com vistas a conquistar fidelidade dos usuários e assegurar o crescimento e a rentabilidade dos negócios. A sua visão como empresa é ser reconhecida por colaboradores, clientes, parceiros, acionistas e pelo segmento onde atua como uma empresa que busca produtividade, eficácia dos serviços, inovação tecnológica, qualidade de atendimento e eficiência administrativa, em função da qualidade de seus tecidos, além do respeito ao meio ambiente e aos direitos humanos.

Sobre o aspecto de sustentabilidade social, observou-se a prática do oferecimento de programas que sugerem um compromisso com a sociedade. No entanto, não foi possível comprovar o mesmo em relação às questões econômicas e ambientais, pois o Instituto não tem registros e nem sistematização das atividades sociais realizadas.



Fonte: Chica (2006), com adaptações.

Figura 5 – Núcleo de Projetos do Instituto Francisca de Souza Peixoto. Cataguases-MG.

Como afirma Ethos (2006c), é importante haver coerência entre a ação e o discurso, pois se uma empresa não consegue satisfazer às necessidades de seus próprios trabalhadores, proporcionando-lhes as condições adequadas ao trabalho (salários, segurança, satisfação, treinamentos etc.) e contribuindo de alguma maneira para a melhoria da sua qualidade de vida e de sua família, dificilmente o consumidor conseguirá perceber que a empresa possui uma postura de responsabilidade e comprometimento com seu público consumidor.

Assim, a ética, com base na Pirâmide de Responsabilidade Social, proposta por Carrol (1991), citado por Borger (2001), pode ser definida como a obrigação de fazer o que é certo e justo e evitar danos, tendo espaço importante dos diretores da Companhia Industrial Cataguases. De modo geral, o posicionamento da empresa diante da responsabilidade social busca considerar todos os aspectos que possam manter os clientes já existentes e alcançar novos consumidores. Se por um lado a responsabilidade passa a ser um aspecto importante e essencial no processo administrativo de qualquer empresa, esta preocupação é também verificada no posicionamento do público com relação ao comportamento social das empresas, em termos da sua atuação ou manifestação com relação aos problemas ambientais e sociais, sendo exigido seu maior envolvimento na solução destes. Nesse contexto de responsabilidade social, essencial ao processo produtivo, foi criado o Instituto Francisca de Souza Peixoto, que surge como uma forma de concretizar as visões, percepções e aspirações da empresa com relação à responsabilidade social.

4.2.1 Percepções dos coordenadores sobre responsabilidade social empresarial

Na Figura 5, podem ser evidenciados todos os programas que fazem parte do Núcleo de Projetos do Instituto, especificamente os seguintes programas: Educação, Esporte, Arte, Cultura, Cidadania e Cataguases.

Com a inexistência de documentos mais detalhados sobre os projetos, e a necessidade de compreender as percepções dos coordenadores sobre a sua atuação e seu funcionamento, foram entrevistados os referidos coordenadores, procurando-se destacar as variáveis associadas à caracterização da RSE da CIC.

Para melhor situar o leitor, as informações dadas pelos coordenadores foram confrontadas com aquelas disponibilizadas pela empresa, resumidas na Figura 5.

O **Programa Educação**, criado em 1999, surgiu da necessidade de atender às demandas da CIC, devido à preocupação com o alto índice de analfabetismo dentro da empresa e o baixo desempenho dos funcionários, objetivando a alfabetização e conclusão do ensino fundamental e médio dos funcionários. Atualmente este programa tem os seguintes projetos em funcionamento: Biblioteca Digital Além-Mar, Alunos Especiais, Resgatando a História, Porta para o Conhecimento e Ciranda da Inclusão. Como se vê, os projetos listados não coincidem com os apresentados na Figura 5, permanecendo em atuação somente o projeto Biblioteca Digital, embora tenha ocorrido a implantação de outros.

Os benefícios desse programa para a CIC derivam-se da melhoria do desempenho dos funcionários, da inclusão no mercado de trabalho e do profissionalismo. Para a comunidade, esses benefícios referem-se a um programa que atende a mais de 150 pessoas adultas, buscando a qualificação em seus estudos. Já o Projeto Ciranda da Inclusão trabalha com a psicologia, fonaudiologia, informática e metodologia da educação. A parte documental e a emissão de certificados dos cursos são realizadas pelo SENAI, que tem contrato de parceria com o Instituto.

Na percepção do coordenador do Projeto Educação, a CIC investe em RSE, visando o crescimento, o desenvolvimento da empresa, o atendimento das demandas do mercado competitivo e o avanço da tecnologia, expandindo suas ações para a comunidade local. Esse posicionamento é anterior à existência do Instituto, uma vez que a CIC já realizava ações sociais voltadas para seus funcionários e para a comunidade local.

O **Programa Esporte** foi criado em 2000. Surgiu da necessidade de atender aos filhos de funcionários da CIC, além das crianças carentes da comunidade. Possui a preocupação de formar um cidadão longe das drogas e, ao mesmo tempo induzir à prática de esporte.

Constatou-se uma ampliação desse programa, que possui os seguintes projetos em funcionamento: Ajuda da Natureza, Aprendendo a Sorrir, Em Sintonia com a Saúde, Esforço e Determinação, Driblando a Exclusão, Bola Cheia e Tibum.

Segundo o coordenador, os benefícios da implantação de programas dessa natureza derivam-se da aceitação da empresa pela comunidade, melhoria das relações e geração de uma maior visibilidade, bom relacionamento com seus vizinhos e consolidação da sua imagem. Para a comunidade, esses benefícios se estendem à formação de profissionais do esporte, com possibilidade de carreira nacional, além de

propiciar o lazer e a ocupação para as crianças e os adolescentes. No Instituto não há documentos das atividades desse programa. Segundo o coordenador, somente agora está sendo estruturado o registro dessas atividades.

Pôde-se destacar nesse programa a relação com a comunidade, as escolas, os pais e os alunos, uma vez que o ingresso da criança no programa depende de certos requisitos, como: ter bom relacionamento com os pais, na escola e na comunidade, além de possuir notas acima da média, o que leva a criança a melhorar seu relacionamento social, em troca de esportes e oportunidades de vencer na vida.

O coordenador do programa afirma também que antes da existência do Instituto a CIC já realizava ações sociais direcionadas à comunidade local. Percebe-se pelas informações obtidas que esse programa vem obtendo resultados positivos com a população.

O **Programa Arte e Cultura**, criado em 2002, surgiu da necessidade de atender aos filhos de funcionários da CIC e à comunidade, tendo como objetivos expor e qualificar as artes, valorizando a cultura local. Atualmente o programa tem os seguintes projetos em funcionamento: Exposições, As Minas Gerais, Integração, Conto de Gato, Jovens Atores, Oficina de Arte, Musiqualidade e Vira Lata.

Os principais benefícios do programa para CIC estão centrados na aceitação da comunidade, na maior visibilidade e na associação da imagem institucional com a arte e cultura. Na visão da comunidade, está centrado na formação de artistas e na valorização da cultura e do artesanato local. Este programa não tem documentos que registram as suas atividades. É importante salientar que a cidade de Cataguases se destaca pelo interesse em pela, tendo vários de seus moradores coleções com obras importantes, como Portinari, Djanira e outros. O município promove oportunidades de exposição, que de alguma forma influencia as novas gerações a terem interesse pela parte cultural.

O **Programa Cidadania**, criado em 2002, surgiu para atender às comunidades carentes, criando oportunidades e oferecendo espaço físico para o atendimento à população de baixa renda da cidade de Cataguases, especificadamente no caso dos programas sociais locais. Além desses programas, encontra-se em funcionamento o projeto de arquitetura pública, que possibilita uma visão inovadora do planejamento urbano para a classe de baixa renda, oferecendo gratuitamente o planejamento da construção ou reforma de uma casa popular.

Os benefícios desse programa para a CIC é a participação ativa da sociedade no campo arquitetônico, demonstrando sua preocupação com o cidadão. Para a

comunidade, consiste na oportunidade de ter uma casa mais bem planejada e uma cidade mais agradável e bonita. Segundo o coordenador, ainda não existe uma estrutura documental desse projeto, mas pretende-se, a curto prazo, registrar essas ações. Considera que a CIC investe em RSE, pois assim a empresa tem uma relação direta com a sociedade, garantindo-lhe uma boa imagem. Afirmou que antes do Instituto a CIC já praticava a RSE, mas com a criação do projeto suas ações tornaram-se mais profissionais. Ressaltou também que esse caminho deve servir de exemplo para outras empresas preocupadas com sua imagem institucional.

O **Programa Cataguases**, criado em 2002, surgiu para valorizar a história de Cataguases e região. Seus objetivos são o resgate e o estudo da história de Cataguases. Os projetos criados por esse programa dividem-se em: história, modernismo e monografias, que são formados por autores diversos. Para a CIC, o benefício do programa é a associação da imagem da Instituição com o desenvolvimento histórico de Cataguases.

Esse programa, como todos os outros, ainda não tem registro de suas ações, estando estas atualmente sendo estruturadas. Na opinião do coordenador do programa, a CIC faz parte da história de Cataguases, pois ela sempre praticou responsabilidade social, antes mesmo da existência do Instituto, em função da sua preocupação com o investimento social que envolve toda sociedade, gerando bem-estar e melhoria da qualidade de vida.

De acordo com as falas dos diferentes coordenadores, pode-se dizer que os grupos de interesse que afetam ou são afetados pela atuação da CIC vinculam-se aos *stakeholder* primários, principalmente os funcionários e familiares, além da população residente na área de atuação da empresa. Pode-se também perceber que as ações corporativas do CIC é um processo condicionado ao ambiente externo. Em função dessas características, os programas do núcleo de projetos do Instituto têm sofrido modificações, como é o caso dos programas de Educação, Esporte e Cidadania, com descontinuidade e inclusão de novas ações.

Essa realidade mostra que o conteúdo da responsabilidade social da CIC, pautado em projetos e ações específicas, possui uma natureza dinâmica, sendo retroalimentado por mecanismos internos que valorizam o desempenho social, econômico e ambiental. Ou seja, a estratégia de responsabilidade da CIC está centrada na dimensão das relações político-sociais, em função das demandas e dos interesses das partes envolvidas.

Outro ponto que pode ser percebido é a preocupação da CIC com imagem e o relacionamento com sociedade, pois fazendo a RSE acontecer, conseqüentemente a empresa pode gerar uma imagem positiva perante aos *stakeholder* primários e secundários.

4.3 O direcionamento das ações do projeto Passo a Passo e suas limitações

Esse seguimento contempla informação referente a dois momentos do estudo. O primeiro se refere à coleta inicial de dados com os coordenadores do projeto Passo a Passo e com os familiares das crianças, realizada em dezembro de 2005. A segunda parte ocorreu em agosto de 2006, com o retorno do pesquisador, em face da necessidade de informações complementares, considerando a manutenção do programa.

O projeto Passo a Passo, que faz parte o programa de saúde, é uma iniciativa do Núcleo de Projetos do Instituto Francisca de Souza Peixoto, que tem por objetivo atender às crianças portadoras de necessidades especiais. O projeto atende a crianças de famílias de diferentes faixas socioeconômicas, e aquelas consideradas mais carentes são patrocinadas pelo Instituto.

De acordo com a CIC (2006), o Passo a Passo é um projeto que beneficia crianças e adolescentes portadores de necessidades especiais, por meio da equoterapia, técnica que utiliza o cavalo como principal instrumento de reabilitação.

Na Tabela 2 estão as informações a respeito do número total de crianças atendidas pelo projeto Passo a Passo, desde a sua implantação até os dias atuais.

Tabela 2 – Evolução do número de crianças atendidas pelo projeto Passo a Passo no período 2000 a 2006, Cataguases-MG

Ano	Números de Crianças Atendidas	Varição em % por Período
2000	15	-
2001	12	- 20%
2002	17	41,7%
2003	18	5,9%
2004	19	5,6%
2005	35	84,2%
2006	33	- 5,7%

Fonte: Dados da pesquisa.

Verificou-se que o projeto vem gradativamente aumentando sua oferta de vagas no período de 2000 a 2006. Destaca-se 2005 pelo incremento de 84,2% no atendimento, assim como a redução em 2006, não sendo possível obter informações que pudessem esclarecer essas variações.

A partir de um planejamento profissional cuidadoso, as atividades, realizadas de acordo com as necessidades dos pacientes, têm alcançado resultados significativos no desenvolvimento biopsicossocial⁷ de seus participantes, com a conquista da autoconfiança e a elevação da auto-estima.

A equipe técnica do Passo a Passo é composta por dois fisioterapeutas, que relataram as principais ações desenvolvidas para a inserção social das crianças portadoras de deficiência, afirmando que:

Essas ações estão diretamente relacionadas com a equipe, que inclui o cavalo, o guia e os terapeutas. Como? Cada criança tem um objetivo dentro do trabalho traçado por nós, terapeutas, e pelos responsáveis (Fala do técnico A).

De acordo com esse objetivo, trabalhando com o lúdico, melhoramos a auto-estima, o autocontrole, a segurança, o limite e a própria iniciativa para conquistar o espaço (Fala do técnico B).

Percebeu-se pelas falas que o atendimento vê a criança, suas especificidades e suas necessidades, as quais orientam o trabalho da equipe, procurando atender as suas necessidades e promover seu desenvolvimento de acordo com seu potencial. Além disso, é importante relatar a compreensão que os coordenadores têm sobre a participação social:

Os pais e familiares são os primeiros da lista a serem trabalhados, para que a inclusão social ocorra de forma positiva (fala do técnico A).

São realizadas festas nos fins dos semestres, procurando reunir todos os familiares. As crianças participam dos desfiles de 7 de Setembro; posso afirmar que é um dos momentos mais felizes, aguardado por todos nós (fala do técnico B).

⁷ Segundo De Marco (2006), biopsicossocial é um modelo que proporciona uma visão integral do ser e do adoecer e compreende as dimensões física, psicológica e social. Quando incorporado ao modelo de formação do médico, coloca a necessidade de que o profissional, além do aprendizado e da evolução das habilidades técnico-instrumentais, evoluir também as capacidades relacionais, que permitem o estabelecimento de um vínculo adequado e uma comunicação efetiva.

Os técnicos responsáveis pelo projeto Passo a Passo, quando questionados sobre a ocorrência dos resultados de curto, médio e longo prazo, no que se refere ao comportamento da criança, ressaltaram que embora haja benefícios a médio e longo prazo, são os de curto prazo que merecem destaque:

Raramente encontramos resultados a longo prazo. O resultado é quase que imediato, e compete a nós, terapeutas, captar o ocorrido e agir junto. Os resultados a curto e médio prazo diferem apenas quando as crianças faltam ou quando o objetivo traçado é um pouco mais complicado (fala do técnico A).

Observam-se resultados positivos em todas as crianças, mas muitas vezes a equoterapia sozinha não ajuda muito, ela deve ser acompanhada por outros profissionais, como: terapeutas, psicólogos, fonoaudiólogo (fala do técnico B).

Na percepção dos técnicos, esses resultados estão na dependência da participação dos membros do sistema familiar, que são trabalhados juntos com as crianças, como pode ser constatado pelas seguintes falas:

Muitas vezes tenho que colocar o pai ou a mãe, sempre aquele mais ansioso, para montar junto com o filho ou filha, ou em outro animal, para diminuir os sintomas e não prejudicar a criança. Muitas vezes entrego artigos sobre equoterapia ou sobre o tema específico da patologia da criança para que eles fiquem mais por dentro do trabalho (fala do técnico A).

Todos são participativos e estão sempre presentes nas sessões. Quando não é a mãe, é o pai ou irmão que traz os participantes, mas geralmente é mais comum a presença da mãe junto da criança (fala do técnico).

O processo de participação e envolvimento dos pais (especialmente a mãe) envolve adaptações no comportamento, como pode ser retrato:

A família é muito importante. Antes de se iniciar o trabalho, talvez possamos encontrar alguma resistência devido a não conhecer a terapia ou dar créditos a ela. Mas depois que o primeiro sinal de melhora aparece, tudo se resolve, e daí começam a participar e a ajudar o filho muito mais (fala do técnico A).

Alguns pais têm procurado impor mais limites a essas crianças, mas com o tratamento da equoterapia eles acabam percebendo que os PNE são capazes de fazer várias atividades, e logo após a inserção no programa ocorre uma mudança nos comportamentos dos pais (fala do técnico B).

Na percepção dos técnicos, os impactos que têm sido observados no cotidiano do sistema familiar são:

Estão mais calmos, mais otimistas. Indicam a equoterapia para os outros. Defendem o trabalho. A equoterapia já faz parte da vida deles (fala do técnico A).

Participação dos pais nas atividades de vida diária dessas crianças (fala do técnico B).

As limitações do projeto estão associadas às próprias dificuldades das crianças portadoras de necessidade especiais, em termos de: aquisição de conhecimentos, relacionamento, necessidade afetiva de confiança da família, meios necessários de sentir-se segura, considerada e amada pelas pessoas ao seu redor.

Assim, a criança com necessidades especiais pode ser portadora de várias doenças, como cegueira, autismo, síndrome de Down, distúrbios neurológicos, entre outras, com limitações variadas. Para Ferrari (2003), a deficiência torna-se um elemento constitutivo dos aspectos estruturais do indivíduo como um todo, refletindo na sua organização egóica⁸, no estabelecimento de relações com objetos e nos mecanismos de defesa adotados. O autor ressalta ainda que a deficiência pode afetar o desenvolvimento psicológico, afetivo e cognitivo, com reflexos sobre o processo de aprendizagem, as relações familiares e a organização dinâmica da personalidade.

Assim, além dos aspectos do desenvolvimento sensório-motor, as limitações das crianças PNE ultrapassam os limites do aspecto físico do desenvolvimento e se estende para os aspectos subjetivos do desenvolvimento, sobretudo no que se refere ao aspecto afetivo (COLL *et al.*, 1995).

Portanto, para cada caso atendido pela equipe do projeto Passo a Passo, as ações seguem um curso que contemple as limitações detectadas. Nesse sentido, ressaltam-se as crianças atendidas pelo programa que possuem dificuldades, sendo as seguintes: síndrome de Dawn, paralisia cerebral, encefalopatia crônica, polimucosaridose, síndrome de Pett e síndrome de Short. Cabe ressaltar ainda que as ações se orientam, de modo geral, para a conquista dos aspectos de maior relevância, como o desenvolvimento do autocontrole, que é a saída para viver com saúde, energia e vitalidade; da segurança, que significa a eliminação de riscos e preocupações; e da autoestima, em que o sujeito é capaz de confiar, respeitar e gostar de si mesmo. Neste

⁸ Segundo Araújo (2002), egóica se refere à exigência do ser amado.

sentido, são realizados eventos festivos no final de semestres, procurando reunir todos os familiares. As crianças participam inclusive das festividades de 7 de Setembro, que segundo os terapeutas é um dos momentos mais aguardados por todos. Isso representa um momento de interação para as crianças PNE, suas famílias e a sociedade.

4.4 A família e sua inserção no projeto Passo a Passo: a percepção dos coordenadores

A equipe técnica do projeto Passo a Passo menciona que a atenção à família é fundamental para que ocorra a inclusão social de forma positiva. Assim, os pais e familiares são os primeiros a ser trabalhados. Sobre este aspecto, Ferrari (2003) afirma que diversos programas de atendimento às crianças portadoras de algum atraso no desenvolvimento têm se preocupado com as necessidades específicas das famílias, buscando o processo inclusivo, que, muitas vezes, começa dentro da própria família, que não aceita o PNE.

O autor enfatiza que a família serve de referência ou de modelo, desempenhando um papel fundamental no desenvolvimento da criança. Por isso, é de grande importância conhecer a dinâmica familiar e o lugar que a criança ocupa na família, bem como as motivações e implicações de optarem por ter um filho. No trabalho junto às famílias é importante valorizá-las, pois são os responsáveis pela formação da identidade social básica da criança e pela formação da cidadania. Para isso, é preciso ter em mente que cada família é um universo e um sistema de relações próprias, portanto suas diferenças devem ser respeitadas.

No início do trabalho percebe-se resistência por parte da família, o que na maioria das vezes está relacionada ao desconhecimento da terapia e por não dar a ela o devido crédito. Mas depois dos primeiros indícios de melhora, a família começa a participar efetivamente do processo, o que ajuda muito os seus filhos. A partir dos resultados primários positivos, a família começa a impor mais limites aos seus filhos, percebendo assim as suas capacidades.

De modo geral, todos os pais são participativos e estão sempre presentes nas sessões, assim como os irmãos, embora na maior parte das vezes é a mãe que vivencia a realidade das crianças, no seu dia-a-dia.

Considera-se que a proposta do projeto Passo a Passo de atender às famílias com o objetivo de conscientizá-las sobre o que significa ter uma criança PNE faz com que

elas colaborem na transformação do mito da incapacidade em novas possibilidades. Essa atitude é fundamental para o processo de desenvolvimento da criança e para obtenção de resultados positivos para o projeto e contribui para a melhoria da qualidade de vida das famílias e crianças atendidas pelo projeto, o que indica que o mesmo esteja atingindo os objetivos traçados quanto de sua estruturação.

4.5 Caracterização do perfil das crianças/adolescentes

Na caracterização do perfil pessoal das crianças e dos adolescentes atendidos pelo Passo a Passo, procurou-se identificar as variáveis: idade, sexo, alfabetização, integração social e naturalidade de um grupo de oito crianças atendidas pelo projeto.

De acordo com os dados obtidos, as crianças e os adolescentes atendidos pelo projeto Passo a Passo têm, em média, 11 anos de idade. Segundo Kam, citado por Ferrari (2003), a equoterapia pode ser aplicada em pessoas de qualquer idade, atingidas por uma deficiência física ou mental, mesmo que elas nunca tenham tido contato com o animal. Verificou-se que nesta amostra não houve repetição dos distúrbios ou deficiência, tendo sido encontrados os seguintes casos: síndrome de Down, paralisia cerebral, encefalopatia crônica, autismo, polimicusaridose, microcefalia, síndrome de Rett e Short.

Das crianças e adolescentes atendidos pelo projeto Passo a Passo, seis são do sexo masculino e dois do sexo feminino. Este dado está de acordo com as estatísticas apresentadas pelo Censo 2000 (IBGE, 2006), ao informar que os homens são maioria em se tratando de portador de alguma deficiência (motora, física, mental, auditiva e, ou, visual). Um exemplo que ilustra melhor a questão é um estudo feito pela Federação Brasileira das Associações de síndrome de Down (FBASD), ao informar que cerca de 57,7% das pessoas com Síndrome de Down eram do sexo masculino (ETHOS, 2006c).

No que se refere à capacidade de ler e escrever, verificou-se que 90% não possuem estas qualificações, não estando integradas/incluídas nas escolas. Essa situação é reportada em 1970 pelo modelo de Demo, que relaciona o grau de comprometimento da criança/adolescente e as possibilidades e o nível de integração. Percebe-se que o grau da deficiência da criança é um fator limitador no diz respeito à sua integração, uma vez que a relação com a sociedade é ainda um fator complicador (MARCHESI e MARTIN, 2004).

Esse dado confirma a realidade desse grupo de portadores de necessidades especiais, que possui limitações para o aprendizado, incluindo a articulação da fala e da escrita. Pesquisa realizada pelo instituto Ethos (2006c) mostra essa limitação dos PNE, especialmente pessoas com síndrome de Down, uma vez que 30% delas não tinham nenhum grau de instrução, 31,30% possuíam a educação infantil modalidade creche/pré-escola e cerca de 24,10% da 1ª à 4ª série do ensino fundamental. Apesar de 55,40% dos PNE possuírem condições de alfabetização, estes ainda enfrentam diversas barreiras físicas e psicológicas, como a falta de estrutura arquitetônica na maioria das escolas do Brasil, a discriminação por parte dos outros alunos, além da falta de qualificação dos professores para lidarem com o PNE (OLIVEIRA e LEITE, 2000).

Segundo Maciel (2006), essa situação se intensifica no caso dos mais carentes, pois a falta de recursos econômicos diminuiu as oportunidades de um atendimento de qualidade. Tem-se aí um agravante: o potencial e as habilidades dessas pessoas são pouco valorizados nas suas comunidades de origem, que possuem pouco esclarecimento a respeito das deficiências.

Assim, apesar de existirem projetos governamentais direcionados à educação e inclusão, são poucas as escolas, sejam estas públicas ou particulares, que estão preparadas ou se preparando para este projeto governamental. Acredita-se que por enquanto isso configura como um projeto político apenas, e não como uma ação comprometida socialmente, geradora de integração/inclusão.

Nesse sentido, buscou-se verificar a capacidade de ler e escrever, ou seja, a alfabetização das crianças e dos adolescentes. De acordo com os dados apresentados, verificou-se que apenas um dos adolescentes sabia ler e escrever.

Esses resultados evidenciam a necessidade de uma reestruturação das instituições de ensino, conforme afirma Maciel (2006, p.68):

As instituições não devem apenas exercer uma técnica, pois depende ainda de mudanças de atitudes, de compromisso de disposição dos indivíduos. O segundo passo para o processo de inclusão social é o da inclusão escolar. A inclusão social traz em bojo a equiparação de oportunidades, a mútua interação de pessoas com e sem deficiência e o pleno acesso aos recursos da sociedade.

Com relação à integração social, verificou-se que cinco crianças possuem a Carteira de Identidade e o CPF. Constatou-se que três crianças não tinham o Título de Eleitor, por estarem abaixo da faixa etária para ter o documento. Segundo o Código

Eleitoral (BRASIL, 1965), jovens com idades entre 16 e 18 anos incompletos, pessoas com mais de 70 anos e analfabetos não estão obrigados a votar. Para Andrade (2004), no caso da pessoa com deficiência física e em idade eleitoral, é obrigatório o voto e o alistamento eleitoral, mas os portadores de deficiência que não possam cumprir as obrigações eleitorais podem solicitar uma certidão de quitação eleitoral, com prazo de validade indeterminado, desde que apresente documentação comprobatória de sua deficiência.

O porte dos documentos de identificação (Carteira de Identidade, Título de Eleitor e CPF) é um importante instrumento de identificação de todos os cidadãos brasileiros. É por meio desses documentos que os cidadãos passam a existir para a Lei e para o Estado. Especificamente, em se tratando do portador de necessidades especiais, o porte desses documentos torna-se fundamental, sobretudo em situações de socorro ou auxílio aos mesmos, que, por sua fragilidade e vulnerabilidade, não podem exercer função ou trabalho que permita seu sustento e sua independência financeira. Esses documentos são indispensáveis para solicitação, perante os órgãos competentes, de auxílios e benefícios, como a Prestação Continuada – BPC, que garante um salário mínimo mensal para portadores de deficiência, que sejam carentes e incapacitados para o trabalho, independentemente da faixa etária.

No que diz respeito à naturalidade, sete crianças e um adolescente são oriundos do próprio município, demonstrando que a abrangência do programa é de natureza local.

4.6 Caracterização do perfil do sistema familiar

Os dados concernentes ao perfil familiar do portador de necessidades especiais, apresentados na Tabela 3, revelam que o tamanho médio das famílias era de 4,2 membros, sendo o número médio de filhos equivalente a 2,1.

Verificou-se a predominância das famílias do tipo nuclear, seguidas pelo tipo monoparental. Esses dados estão coerentes com a realidade nacional, uma vez que, de acordo com IBGE (2006), o tipo de arranjo familiar predominante no Brasil é o nuclear, formado pelo casal com seus filhos, revelando assim a permanência de um padrão familiar que se tem constituído historicamente como modelo básico de arranjo familiar. Das oito famílias pesquisadas, cinco encontravam-se em fase de formação, seguida de duas em fase de maturação, enquanto somente uma estava em fase de dispersão.

Tabela 3 – Perfil das famílias atendidas pelo projeto Passo a Passo. Cataguases-MG, 2005

Aspectos	Unidade	Valores
1. TAMANHO MÉDIO DA FAMÍLIA	Nº	4,2
2. NÚMERO MÉDIO DE FILHOS	Nº	2,1
3. TIPO DE FAMÍLIA	Nº	
3.1. Nuclear		6
3.2. Monoparental		2
4. ETAPA DO CICLO DE VIDA FAMILIAR	Nº	
4.1. Formação		5
4.2. Maturação		2
4.3. Dispersão		1
6. RENDA MÉDIA MENSAL FAMILIAR	R\$	393,75
7. RENDA <i>per capita</i>	R\$	93,75

Fonte: Dados da pesquisa.

No que diz respeito à remuneração recebida pela família, constatou-se que a renda média das famílias pesquisadas era de R\$393,75, sendo a renda *per capita* de R\$93,75, demonstrando a situação de vulnerabilidade social do sistema familiar. Considerando que uma família com um filho portador de necessidades especiais geralmente demanda maiores despesas financeiras, devido ao elevado consumo de medicamentos, constata-se que essas famílias não possuem renda satisfatória para atender às suas necessidades básicas.

Ou seja, considera-se que uma renda *per capita* equivalente a R\$93,75 é insuficiente para garantir a subsistência mensal de um portador de necessidades especiais, uma vez que os gastos com o PNE incluem, além de medicamentos, o uso de fraldas geriátricas descartáveis, transporte e assistência profissional qualificada e especializada. Nesse sentido, os programas de assistência e proteção representam uma oportunidade para o atendimento dessas necessidades.

Outro aspecto que demonstra a vulnerabilidade social do grupo familiar pesquisado diz respeito à situação de trabalho. Os dados mostram que 31,58% dos membros familiares não trabalham, enquanto 34,21% vivem da aposentadoria ou estavam ocupados em trabalhos fixos (50%) e com vínculo empregatício (50%).

Com relação à divisão de tarefas para com os cuidados do membro portador de necessidades especiais, verificou-se que na maioria das famílias (80%) a tarefa pelo

cuidado do PNE era de responsabilidade das mães. Segundo Porto (2006), já é sabido que a relação familiar entre pais e filhos é de grande importância, pois os pais são as pessoas que ficam o maior tempo na companhia de seus filhos, conseqüentemente eles recebem grande influência destes. Estudo feito com portadores de síndrome de Down, apresentados por Ethos (2006c), mostram que existe uma predominância das mulheres, cerca de 81,90%, cuidadoras dos membros portadores de deficiência. Ou seja, os estudos sobre o envolvimento dos pais com PNE revelam que, na maior parte das vezes, as mães são responsáveis pelo cuidado, seja no cotidiano da casa ou na sociedade. Isso se deve ao fato de os maridos normalmente saírem dos relacionamentos, acreditando que a culpa da deficiência se deve à mãe, uma vez que ela é a responsável pela gestação.

Essa informação está de acordo com Queiroz (2004), ao relatar o depoimento da mãe de uma criança com necessidades especiais, logo após o nascimento de sua filha: *eu me sentia repleta de amor e queria proteger e amparar minha filha, tê-la sempre no meu colo, por achá-la tão indefesa.*

De modo geral, o perfil familiar das crianças e dos adolescentes atendidos pelo projeto Passo a Passo está de acordo com os padrões brasileiros em termos de arranjos familiares (família nuclear predominante), renda e nível médio de escolaridade da família, considerados insatisfatórios para atender às necessidades e limitações do portador de necessidades especiais, que demanda atenção e tempo disponível, em termos de um espaço predominantemente feminino, representado pela mãe.

4.7 O projeto Passo a Passo e a qualidade de vida das famílias: resultados e implicações

Para analisar os resultados e as implicações do projeto Passo a Passo na qualidade de vida do sistema familiar, procurou-se inicialmente identificar qual era o significado de qualidade de vida e como esta se associa às necessidades do projeto. Além disso, por meio da trajetória de vida da criança buscou-se refletir sobre os resultados do programa.

4.7.1 A percepção e o conceito das famílias sobre qualidade de vida

Quanto à definição de qualidade de vida, os entrevistados apresentaram diferentes significados que foram agrupados na Tabela 4.

Tabela 4 – Significados de qualidade de vida, na percepção dos entrevistados. Cataguases-MG, 2005

Significados	Número de Respondentes (N ^o)	Valores (%)
Alimentação	2	25
Casa	5	63
Saúde	4	50
Renda	4	50
Paz	2	25

Fonte: Dados da pesquisa.

Como apresentado na Tabela 4, pode-se evidenciar que o principal significado dado à qualidade de vida pelos membros familiares atendidos pelo projeto Passo a Passo foi a moradia (63%), seguida pelos significados saúde e renda financeira (50%).

Considerando a teoria da motivação de Maslow (1970), as famílias encontram-se no nível das necessidades fisiológicas, que apresentam abrigo, alimentação, repouso e sexo, como aspectos indispensáveis para preservação da espécie. É interessante observar que dois entrevistados relacionaram qualidade de vida à paz. Esta, por sua vez, está ligada às necessidades psicossociais de segurança e pertencimento a grupos de afeto, de prestígio e de auto-realização. Com isso fica evidente que nem sempre as condições econômicas são um fator essencial para a qualidade de vida das famílias, ainda que recebam baixos rendimentos.

Esses resultados podem ser evidenciados nas falas apresentadas a seguir:

Ter casa e saúde (fala de uma entrevistada).

Ter condições de sobreviver com dignidade (fala de uma entrevistada).

Qualidade de vida é ter comida, dinheiro, plano de saúde e casa própria (fala de uma entrevistada).

Qualidade de vida ter é dinheiro sem fazer nada (fala de uma entrevistada).

Moço, é difícil falar dessas coisas, acho que é saúde, dinheiro, casa própria e paz (fala de uma entrevistada).

Qualidade de vida é ter condições básicas para sobreviver, como casa própria e uma renda de dinheiro fixa (fala de uma entrevistada).

Para eu ter qualidade de vida é ter Deus no coração, sem ele não seria capaz de agüentar esta batalha, pois o (X) depende de mim 24 horas por dia (fala de uma entrevistada).

Ter condições de ter uma casa pra morar e não pagar aluguel e ter dignidade na vida (fala de uma entrevistada).

Vários aspectos podem ser considerados a partir das percepções apresentadas pelas famílias. Inicialmente, ao associar o conceito de qualidade de vida às condições necessárias para atender às suas necessidades, essas famílias confirmam a validade do conceito norteador desta pesquisa, proposto por Cebotarev (1994), qual seja, ter qualidade de vida é realmente ter condições dignas de sobrevivência. A autora também associa componentes do bem-estar humano à satisfação das necessidades básicas, sociais e culturais, indispensáveis à formação humana, ao desenvolvimento potencial do homem e ao exercício responsável de sua capacidade, considerando seu meio ambiente circundante. Na sua concepção a variável qualidade de vida deveria ser examinada tanto do ponto de vista objetivo ou concreto, como subjetivo.

O fato de duas famílias terem mencionado o desejo de “ter dinheiro sem fazer nada”, talvez seja uma forma de expressar um sentimento de insatisfação, em face da realidade do País. De acordo com o pesquisador, essa associação foi percebida mais como crítica à situação evidenciada do que como concepção real de qualidade de vida.

De modo geral, pôde-se perceber que as famílias associam o conceito de qualidade de vida à garantia de sobrevivência, tal qual descreve o modelo conceitual de Cebotarev (1994). Além disso, a realidade socioconceitual vivenciada influencia essas percepções, fazendo com que a satisfação das necessidades seja de subsistência seja evidenciada.

Diante do exposto, a Pirâmide das Necessidades proposta por Maslow (1970) amplia as compreensões do porquê de um percentual expressivo das famílias ter limitado o conceito de qualidade de vida à satisfação das necessidades básicas, ou seja, para essas famílias é prioritário ter um bom emprego, dinheiro, uma boa casa e acesso à saúde, mesmo que desejem ter acesso às demais necessidades de relacionamentos e crescimento. As necessidades básicas manifestam-se, em primeiro, lugar, e as pessoas

procurarem satisfazê-las antes de se preocupar com as de nível mais elevado, conforme representado pela pirâmide das hierarquias das necessidades humanas, proposta por Maslow.

4.7.2 A qualidade de vida das famílias e sua relação com o projeto Passo a Passo

As famílias que possuem algum membro familiar com necessidades especiais vivem uma realidade diferente das famílias que não o possuem. Essas diferenças estão relacionadas ao nascimento do próprio filho, pois ao contrário de levá-lo para casa com tranquilidade após o parto, ele é conduzido a vários médicos, laudos, exames, entre outros procedimentos, para um diagnóstico preciso, conforme foi constatado nesta pesquisa.

Dessa forma, buscou-se, por meio desta pesquisa, conhecer um pouco mais da realidade dessas famílias, que vai desde a gravidez até os dias atuais, e a sua relação com seus familiares. De acordo com os dados das famílias, verificou-se que das oito mães, cinco tiveram uma gravidez normal, conforme os depoimentos a seguir:

A gravidez foi normal. Após 3 anos de vida que senti diferença em meu filho, tentei fazer de tudo, mas Deus quis assim, hoje eu cuido de (A) 24 horas por dia, mas com o Passo a Passo tenho tido mais tempo para fazer outras coisas, penso que A vai melhorar muito mais ainda com a equoterapia (fala de uma entrevistada).

Minha gravidez foi normal. Após o nascimento de (A) percebi que ela ficava somente parada e sem movimentar nada, eu fui e procurei vários médicos, eles diziam que era normal. Com o tempo descobri que (A) era altista. Hoje tenho apoio da APAE e do Passo a Passo. Com o programa, vejo a mudança que ocorre com (A), sempre evoluindo pra melhor, estamos vivendo bem melhor hoje (fala de uma entrevistada).

Tive uma gravidez bem legal. Nada me chamou atenção e nem a atuação dos médicos. Ao nascer percebi que (B) não era normal, tive um choque, sem saber o que fazer. Na hora passa várias coisas na cabeça da gente, é muito triste, muito duro, questioneei a Deus, minha vida passou por uma grande mudança após o nascimento de (B). Hoje cuido de (B) 24 horas por dia, não é nada fácil. Com programa Passo a Passo, tivemos grande melhoria em nossa casa, agora (B) dá menos trabalho, mas com certeza é bem melhor que antes, acho que a tendência é melhorar sempre (fala de uma entrevistada).

Acompanhei a gravidez do meu filho desde o primeiro dia que eu minha esposa ficamos sabendo, até o seu nascimento. E posso afirmar que foi bem acompanhado com médicos renomados. Ao nascer e após 5 meses de vida percebo que ele não era um bebê normal, eu e minha

esposa ficamos loucos, somente em 25 dias passamos por 18 médicos para achar uma solução. Mas o caso não tinha volta. A partir daí começamos a relatar todos os movimentos do bebê, hoje temos um livro sobre a vida de meu filho. Lamento o Teste do Pezinho, pois se naquela época tivesse, meu filho poderia ser normal. Segundo os especialistas tinha como reverter o caso. Jamais deixo meu filho sem atividades, sou aposentado e minha vida é somente para criar meu filho. Tenho 400 pássaros em minha casa, onde meu filho me ajuda a cuidar de todos. O Passo a Passo é que faz a diferença em nossas vidas, pois meu filho hoje tem mais velocidade, melhor raciocínio e firmeza ao andar (fala de um entrevistado).

Bom, tive uma gravidez normal. Com sete meses de gestação minha filha nasce, sem doença, e passou por aquele processo de encubação, até completar os nove meses de vida. Com o passar dos meses eu ficava observando minha filha, não achava que ela era uma criança normal, mas o pediatra falava que era tudo normal e sempre negava algum problema. Mas quando descobri era tarde demais. Hoje minha filha frequenta a APAE, e quem cuida dela sou eu durante todas as horas. Minha filha era depressiva, sem firmeza no corpo, chorona e toda complicada. Graças a Deus o programa Passo a Passo foi a melhor coisa em nossas vidas; hoje minha filha está com mais controle dos movimentos do corpo, do tronco, ela está sentando melhor sem escora, posso agora tomar banho e deixar ela sentada. Ela melhorou muito a auto-estima está em alta mesmo, hoje ela é uma adolescente feliz, não reclama. Devo tudo isso ao trabalho da equoterapia e principalmente ao amor de Juliana e Ricardo com minha filha (fala de uma entrevistada).

Esses depoimentos revelam que, na maioria das vezes, a gravidez é normal e que nem sempre os médicos conseguem perceber essas anomalias até o nascimento do bebê. Um exemplo a ser citado são as diversas anomalias que são detectadas apenas depois da realização do Teste do Pezinho, que é um exame de sangue recomendado ao recém-nascido até 72 horas de vida, para verificação de comprometimentos adquiridos durante a gestação. Sua solicitação é obrigatória, conforme o Estatuto da Criança e do Adolescente (BRASIL, 2006).

Em muitos casos, os pais só conseguem perceber qualquer limitação nos filhos à medida que crescem e não apresentam o desenvolvimento-padrão para a idade. Em pesquisa realizada por Porto (2006), observou-se que uma mãe só ficou sabendo que seu filho tinha síndrome de Down quando ele tinha 4 anos. No hospital em que seu filho nasceu nem o médico nem a enfermeira deram a notícia, e ela foi embora do hospital pensando que seu filho não tinha nenhum tipo de deficiência, o que é um fato sério, pois essa criança deixou de receber os cuidados necessários para o melhor desenvolvimento.

O momento considerado difícil para os familiares é o da descoberta da doença, ou seja, que não têm um filho normal como todas as outras famílias. Segundo Mustachi (2000), um dos momentos mais importantes no processo de adaptação da família que tem uma criança com síndrome de Down é aquele em que o diagnóstico é comunicado aos pais, pois esse momento pode ter grande influência em sua reação posterior. Assim, Ferrari (2003) acredita que o impacto da notícia da deficiência na família desperta sentimentos que oscilam entre polaridades muito fortes: amor e ódio, alegria e sofrimento, além de reações como aceitação e rejeição, euforia e depressão.

Quando percebi que meu filho não era normal, tive um choque, sem saber o que fazer. Na hora passam muitas coisas na cabeça da gente, questionei a Deus (fala de uma entrevistada).

Quando minha filha nasceu passou por todo processo necessário por ser prematura (7 meses), ficando na incubação até completar os nove meses. Com o passar dos meses, eu ficava observando minha filha e não achava que ela era uma criança normal. O médico dizia que estava tudo normal e negava qualquer problema. Quando descobri já era tarde demais (fala de uma entrevistada).

Com 1 ano e 1 mês tive certeza que meu filho era realmente uma criança especial. A gente fica meio sem chão, desesperada. Mas com o tempo temos que aceitar e partir pra luta... (fala de uma entrevistada).

Conforme constatado, o momento da certeza que se tem um filho PNE é descrito pelas famílias de várias formas, mas todos expressam a dificuldade de lidar com a nova realidade.

Das famílias entrevistadas, 100% relataram que as atividades do projeto Passo a Passo foram fundamentais para a melhoria da qualidade de vida dos portadores de deficiências e da própria família. Desta forma, ao serem questionadas se a qualidade de vida melhorou após a inserção da criança no projeto, responderam que sim, como pode ser constatado nas seguintes falas:

O Passo a Passo é com certeza mais qualidade de vida pra minha família toda. O (X) agora não faz mais cocô na roupa, num faz mais xixi, ele agora pode fazer suas necessidades no banheiro, agora ele tem controle do corpo dele (fala de uma entrevistada).

O programa dá oportunidade para que minha filha (Y) possa viver melhor, melhorando os hábitos de Y. Gosto do local, a fazenda é um local calmo, né? Dá uma paz na gente. Os fisioterapeutas são bons, educados com a gente. Minha filha adora vir aqui, ela sai calma e bem serena das sessões (fala de uma entrevistada).

A qualidade de vida é para meu filho; aqui ele tem ocupação, tratamento adequado, ganha confiança em si próprio, sua auto-estima fica bem melhor quando sai daqui (fala de uma entrevistada).

O programa vem ajudando a todos, e principalmente eu e o G, pois ele está bem melhor, tem avançado muito após as sessões de equoterapia (fala de uma entrevistada).

O programa me oferece uma vida melhor, dando mais condições de melhoria e evolução para nossos filhos (fala de uma entrevistada).

O programa Passo a Passo tem sido a melhor coisa para meu filho, pois tem oferecido uma condição de vida melhor (fala de uma entrevistada).

A vida lá em casa melhorou muito com o Passo a Passo, agora F tem mais segurança e está desenvolvendo cada vez mais (fala de uma entrevistada).

Ao descreverem de que forma a qualidade de vida melhorou após a inserção do PNE no projeto Passo a Passo, percebe-se que ocorrem diversas mudanças de hábitos, como: a aprendizagem com sociabilidade, a melhoria da auto-estima, a segurança, o desenvolvimento da coordenação motora, o controle fisiológico e do próprio corpo e a tranquilidade nos relacionamentos.

Em relação às atividades do projeto Passo a Passo com a concepção de qualidade de vida, 100% das famílias responderam que houve melhoria na qualidade de vida do paciente, que se refletiram positivamente no sistema familiar e no seu ambiente.

Essas melhorias estão relacionadas ao controle do corpo, à auto-estima, a geração de hábitos, à confiança, à segurança da própria evolução do tratamento, conforme os depoimentos a seguir:

A coordenação motora de meu filho é agora bem melhor. Antes ele não ficava em pé, agora ele fica, antes ele não andava, agora ele anda, antes fazia todas as necessidades na fralda, agora ele pede para fazer, estou muito satisfeita (fala de uma entrevistada).

No meu modo de ver o meu filho tem se saído muito bem, cada vez melhorando a cada dia, na escola, no andar, no falar, tem boa convivência com as pessoas, é uma criança tranqüila. Desde que começou a fazer a equoterapia ele tem se desenvolvido bem (fala de uma entrevistada).

Modifica a cada dia, hoje minha filha está mais tranqüila, consegue ver TV, antes usava fralda constante, hoje não usa mais fralda, antes não conseguia ter contato com outras crianças, agora consegue, hoje ela sabe conviver muito melhor com as pessoas (fala de uma entrevistada).

Agora tenho mais tempo para cuidar da casa e de minha família, pois agora o meu filho não é mais agitado, confuso, nervoso como era antes, ele está mais calmo, mais quieto, mas concentrado, sensível e bem melhor para lidar com ele (fala de uma entrevistada).

Com certeza, hoje meu filho é bem mais capacitado do que antes, fala melhor, anda melhor, sorri mais, ficou mais sociável, resultando em mais qualidade de vida pra nós familiares (fala de uma entrevistada).

A melhora é visível, minha filha hoje está bem melhor, tem mais controle sobre a coordenação motora, a auto-estima está cada vez melhor com o tratamento. Antes ela vivia chorando, depressiva, e agora ela realmente mudou pra melhor (fala de uma entrevistada).

Minha vida mudou porque meu filho está tendo sempre melhora, ele está mais alegre, está mais firme com o corpo, sua coordenação motora está cada vez melhor (fala de uma entrevistada).

Tenho mais sossego, antes eu ficava 24 horas em função de (A), agora posso tomar banho porque A consegue ficar sentado sozinho, antes pra dar comida era muito difícil, (A) se debatia muito, agora tá bem mais calmo, consegue dormir algumas horas a mais do que o costume (fala de uma entrevistada).

De acordo com os depoimentos, a melhoria da qualidade de vida encontra-se centrada diretamente nas condições do portador, uma vez que, a partir de sua inserção no projeto, tem conseguido se relacionar melhor no âmbito familiar, com mais independência, está menos nervoso e mais alegre. Essas melhorias refletem-se positivamente no ambiente familiar, pois a partir das melhoras observadas em seus filhos, as mães se sentem mais tranqüilas, confiantes e mais preparadas em termos dos cuidados e do tempo disponível, demonstrando, assim, mais satisfação com essa tarefa.

Nesse sentido, os técnicos da equipe reafirmam que os resultados da inserção do portador no projeto Passo a Passo são positivos tanto para a criança como para a família. Entretanto, os técnicos ressaltam que a equoterapia sozinha não ajuda muito, que ela deve ser acompanhada por outros profissionais, como terapeutas, psicólogos, fonoaudiólogos.

Ao descreverem sobre os impactos que têm sido observados no cotidiano familiar, os técnicos enfatizam que os pais e demais membros envolvidos estão mais calmos e mais otimistas. Indicam a equoterapia para outras famílias e defendem o trabalho. A equoterapia já faz parte da vida deles. Outro resultado observado é que os pais participam mais da vida diária de seus filhos.

Os resultados apresentados sobre a melhoria da qualidade de vida das famílias estão coerentes com os da pesquisa de Ferrari (2003), ao destacar que os benefícios psicológicos proporcionados pela equoterapia aos praticantes são diversos: sociabilização, consciência corporal, autoconfiança, respeito, responsabilidade, cooperatividade, frustração, conscientização das suas potencialidades, equilíbrio emocional, autonomia, independência, desenvolvimento das funções cognitivas, noção de limite, desenvolvimento afetivo e do processo de individualização, orientação espacial e temporal, vivência de sentimentos de liberdade, de capacidade de perseverança, relaxamento e de menos frustração, entre outras.

Mesmo satisfeitas, as famílias manifestaram algumas sugestões, com o objetivo de melhorar ainda mais o atendimento, como:

Deveria ter mais encontros (fala de uma entrevistada).

Na minha opinião acho que está ótimo, pois não pagamos nada, temos táxi de graça para buscar e levar agente, e o melhor de tudo estou vendo minha filha feliz, sugiro que tenha mais encontro, pois acho muito pouco um encontro por semana (fala de uma entrevistada).

Acho que deve ter mais encontros lá na fazenda (fala de uma entrevistada).

Este programa tinha de ser o dia inteiro, é bom de mais para os deficientes (fala de uma entrevistada).

São poucas sessões, deveriam ser mais (fala de uma entrevistada).

Deveria ter encontros na fazenda (fala de uma entrevistada).

Só tenho que agradecer o empenho de toda a equipe, poderia ser mais sessões (fala de uma entrevistada).

Não tenho sugestões, só agradeço (fala de uma entrevistada).

Assim, as famílias entrevistadas sugeriram que o projeto poderia oferecer mais encontros e sugeriram que o tempo de cada sessão fosse maior (período integral).

Percebe-se que a equoterapia oferece mudanças positivas para os PNE e, conseqüentemente, para suas respectivas famílias, gerando uma vida melhor para os beneficiários diretos e indiretos.

Reportando ao modelo de qualidade de vida de Metzen *et al.* (1980), constata-se que existe um fundamento científico, uma vez que as famílias entrevistadas associam o termo qualidade de vida a vários domínios apresentados neste modelo. Os componentes estão ligados diretamente aos seguintes pontos: saúde, família, habitação, segurança, lazer e integração.

Essas informações, como ressaltado anteriormente, fizeram parte do primeiro momento dessa pesquisa. A partir de agora, serão apresentadas as informações referentes ao retorno e à comprovação da manutenção do Programa Passo a Passo, obtida junto ao coordenador e a algumas famílias assistidas.

4.8 A manutenção do projeto Passo a Passo

Segundo as observações *in locus* e de acordo as informações apresentadas pelo atual coordenador, pode-se afirmar que o projeto vem sofrendo uma série de mudanças e enfrentando severas dificuldades para sua manutenção.

Com saída de um dos coordenadores responsáveis pela parte técnica e pela articulação da parceria, o programa perdeu seu apoio junto ao Instituto, referente ao patrocínio para as oito crianças carentes. Além disso, o Instituto está sugerindo a extinção do projeto Passo a Passo, alegando falta de recursos para sua manutenção.

O comprometimento do novo coordenador com as famílias e a transparência de seu trabalho levou à discussão entre as partes interessadas, buscando apontar possibilidades de solução para o problema. Com isso, algumas medidas foram tomadas: a) conversa com Instituto sobre a necessidade de manutenção do Passo a Passo sem custo operacional para o Instituto, a não ser os associados aos da infra-estrutura física; b) extinção dos custos com os funcionários que auxiliam as sessões de equoterapia; e c) fracionamento do custo com os familiares.

Essas medidas mostram que Instituto não está participando efetivamente do atendimento das crianças PE, embora ainda haja a permanência das atividades e 100% de participação das unidades familiares, mesmo como as dificuldades enfrentadas, principalmente em termos de transporte, para ter acesso ao local das sessões, além de maiores custos, já que os PNE e seus pais eram buscados em casa e levados até a fazenda São Caio, onde são realizadas as sessões. Com o corte do subsídio pela CIC, os responsáveis dos PNE estão tendo que levar seus filhos até a fazenda, que está localizada fora do centro de Cataguases. O único meio de transporte que essas famílias têm condições de pagar é o ônibus, cujo último ponto de parada fica a 1 km da fazenda, fazendo com que a mãe e o PNE tenham que caminhar essa distância até chegarem ao destino. Na última visita em *in locus*, foi observado que uma das mães, com seu filho no colo, estava caminhando com muita dificuldade em direção à fazenda. Seu filho era

pesado e não andava normalmente. Em entrevista com a referida mãe, foi questionado se era válido todo aquele esforço para realizar as sessões. A mãe respondeu: “*mesmo pagando e caminhando 1 km, vale muito, pois meu filho melhora a cada dia*”.

A alegação das famílias para realização desse esforço emerge da constatação dos benefícios da equoterapia para as crianças.

Uma das mães relatou que ela fez uma experiência de dois meses sem levar seu filho às sessões. Segundo ela foi uma péssima experiência, pois seu filho teve várias crises nervosas, chegou a quebrar alguns de seus móveis, o que demonstra que equoterapia faz muito bem ao PNE.

Mesmo diante de tantas mudanças ocorridas nesse cenário, que envolve famílias carentes com filhos PNE, como falta de transporte, falta de suporte logístico e apoio financeiro do Instituto, os responsáveis têm procurado superar as barreiras físicas e econômicas para levar seus filhos a todas as sessões, segundo o coordenador do Passo a Passo.

Nesse sentido, evidencia-se que o trabalho realizado pelo Passo a Passo realmente tem cumprido seus objetivos no tange à melhoria de qualidade de vida de seus beneficiários, pois as próprias famílias demonstram, com suas ações, a efetividade do programa. A pesquisa comprovou que as atividades do projeto Passo a Passo geram melhoria da qualidade de vida, em função de hábitos saudáveis, melhoria do desenvolvimento motor, relacionamentos mais calmos e muitos outros adjetivos resultantes da equoterapia.

Entretanto, com o corte do apoio financeiro que assegurava às famílias carentes melhores condições para participarem do projeto Passo a Passo, surge o questionamento das ações do Instituto em termos de comprometimento junto a essas famílias de PNE, uma vez que não estão sendo consideradas suas expectativas. Como argumentam Wheeler e Sillanpää (1997), *stakeholding* ou a inclusão dos *stakeholders* é um processo contínuo e, ao mesmo tempo, uma questão de equilíbrio de interesses. O ponto crucial é que, na maioria das vezes, os interesses não são convergentes. Sempre há conflitos potenciais, mas estes podem ocorrer em momentos diferentes, permitindo que as demandas das partes interessadas passem a ser administradas. A essência da responsabilidade social é reconhecer o valor do diálogo com os *stakeholder* externos, considerando que a transparência social e a comercial têm condições de levar à maior identidade e eficiência organizacional (HITT *et al.*, 1999).

Nesse sentido, considerando os resultados positivos realizados pelo Passo a Passo, fica o questionamento a respeito de RSE da Companhia, que deveria atuar além das leis e dos regulamentos, investindo recursos em problemas sociais relacionados aos envolvimento primários e secundários da empresa na sociedade, caso vise o exercício de suas ações dentro da prudência, para sua legitimidade social.

5. CONCLUSÕES

Ao caracterizar a responsabilidade social da Companhia Industrial Cataguases, percebeu-se que a gestão administrativa da empresa ultrapassa os limites do cumprimento dos deveres legais perante os seus funcionários, como o oferecimento de condições adequadas ao trabalho. Essa preocupação com a qualidade de vida dos seus funcionários e de respectivos familiares e com a comunidade na qual estão inseridos, expande-se através da criação do Instituto Francisca de Souza Peixoto e todos os projetos e ações nele incluídas.

As ações específicas dos projetos do Instituto refletem muito mais do que o papel de ser “socialmente responsável” desempenhado pela empresa, ao se preocupar com a qualidade de vida de todos os envolvidos. Esta preocupação se reverte de um caráter superior, em termos de adequação às novas exigências da sociedade, uma vez que o perfil do consumidor atual está mudando, considerando que o padrão de comprometimento social, cultural e ambiental da empresa tem influenciado a aquisição de produtos e serviços de uma ou outra empresa. Em alguns casos, observa-se que a responsabilidade social de uma empresa é considerada como pré-requisito para negociações, demonstrando que a adequação das empresas às exigências do mercado consumidor e da sociedade atual é, no mínimo, necessária ao bom desempenho destas empresas. Ou seja, as ações que aparentemente são realizadas para cumprir o papel social de empresa são, ao mesmo tempo, determinantes do seu sucesso e desempenho em todos os sentidos.

Os resultados apresentados mostraram que as ações corporativas da Companhia por meio do Núcleo de Projetos do Instituto Francisca de Souza Peixoto, especificamente do projeto Passo a Passo, tiveram contribuição expressiva para a inclusão social familiar das crianças portadoras de necessidades especiais em seu ambiente de vivência. De forma mais efetiva, verificou-se que o projeto possibilitou a melhoria da qualidade de vida do sistema familiar.

Ao propor um projeto direcionado aos portadores de necessidades especiais, a Companhia Industrial Cataguases vem ofertar à sociedade uma alternativa viável para uma demanda bastante expressiva em nossa sociedade. Os portadores de necessidades especiais de toda ordem têm o amparo legal, no sentido de possibilitar uma renda mínima, em função da impossibilidade do ingresso no mercado de trabalho. Entretanto, esse amparo legal não se concretiza, no que concerne ao oferecimento de projetos e ações específicas a esse grupo, sobretudo àquelas famílias de baixa renda. Salvo exceção da APAE, instituição reconhecida pela sua ação efetiva com portadores de necessidades especiais, não existem outras políticas públicas que possam ofertar atendimento especializado a esse grupo e às suas famílias.

Nesse sentido, o projeto Passo a Passo apresentou-se como uma alternativa necessária, sobretudo ao considerar o perfil socioeconômico dessas famílias, que possivelmente não teriam condições de arcar com os custos de um projeto particular de equoterapia. Suas ações revelam que a equoterapia tem sido uma terapia de sucesso progressivo, em vários tipos de anomalias e deficiência e para várias faixas etárias, sendo seus resultados observados, na maioria das vezes, em curto prazo. A atenção às famílias é um aspecto fundamental e determinante dos resultados do projeto, aspecto este que tem sido considerado pela equipe que o coordena.

Ao compreender as unidades familiares como unidades dinâmicas que são afetadas diretamente na sua organização, em suas relações, ações e reações, esta atenção é considerada fundamental. As famílias atendidas pelo programa têm no projeto a ação esperada e a oportunidade de transformação positiva de sua realidade. As famílias que têm em seu núcleo um portador de necessidades especiais enfrentam uma série de dificuldades, que se iniciam no momento em que se deparam com a realidade de ter alguém com limitações e que demanda, na sua maioria, 24 horas diárias de cuidados especiais. Além desses aspectos, há de se considerar todo o apoio e suporte necessário para que as famílias possam lidar com essa realidade e transformar as limitações e frustrações em adaptações e esperança.

A qualidade de vida desses portadores e de suas famílias antes de ingressar no projeto Passo a Passo era limitada, pois realizar atividades simples como se vestir, alimentar e usar o banheiro não era possível para quase todos os portadores de necessidades especiais das famílias pesquisadas. Por outro lado, se havia limitações ao atendimento das necessidades básicas, o que é essencial para a qualidade de vida, o que se pode dizer com relação às demais necessidades, sobretudo no que concerne à integração familiar?

Aquele portador que não consegue articular a fala, que, pelas suas limitações observadas na rotina diária, sente-se frustrado e impotente diante do convívio social e familiar, estará insatisfeito em sua qualidade de vida. Afinal, qualidade de vida, ainda que tenha por base elementos concretos e objetivos da sobrevivência, possui ainda elementos subjetivos que são tão importantes quanto aos elementos objetivos. Assim, a integração social familiar, que tem como pré-requisitos a auto-estima, a capacidade de se expressar, de definir-se, de ocupar espaço no mundo e de se relacionar, também é considerada essencial para a qualidade de vida dos portadores e de sua família.

A maioria das famílias pesquisadas, ao apresentarem a sua concepção de qualidade de vida, associou os elementos concretos e objetivos da sobrevivência (alimentação, moradia, emprego e saúde) ao conceito de qualidade de vida. Consideraram que as ações do projeto Passo a Passo propiciavam uma melhoria da qualidade de vida, dada a importância de que o membro portador de necessidades especiais possa ser mais independente, mais seguro, mais entrosado e dócil; enfatizando entre as contribuições do projeto a capacidade de controlar o próprio corpo, de ser mais sociável, de sentir-se mais seguro, o que reflete positivamente na qualidade de vida do sistema familiar.

Esses resultados, associados à inclusão do portador em seu ambiente de vivência, podem ser vistos como indicadores de melhoria da qualidade de vida do sistema familiar. A família, ao ter o seu filho atendido por um projeto especializado, que oferece as condições necessárias para que ele possa se desenvolver e lidar com as limitações observadas, adquirir benefícios do ponto de vista psicológico (desenvolvimento afetivo, segurança, auto-estima e socialização), passa a sentir os reflexos positivos em seu cotidiano familiar.

As mães, citadas como sendo as principais responsáveis pelo cuidado com o portador de necessidades especiais, já se sentem mais tranquilas e seguras quanto aos cuidados e à atenção dispensados pelo projeto. A possibilidade de fazer coisas simples,

como utilizar o banheiro para as necessidades fisiológicas, possibilita à mãe menor trabalho e maior tempo disponível para outras atividades no lar, ou mesmo para cuidar de si. A possibilidade de comunicar-se melhor com o mundo traz como reflexos imediatos a melhor interação do portador na sua família, o melhor equilíbrio emocional e afetivo, bem como o aumento do auto-estima e da confiança, o que amplia esta segurança para todos os membros familiares. Em face dos aspectos apresentados, pode-se afirmar que as ações de responsabilidade social da Companhia Industrial Cataguases têm implicações e resultados positivos sobre a melhoria da qualidade de vida das famílias atendidas pelo projeto Passo a Passo.

Entretanto, mesmo em face dos resultados positivos do projeto, interesses divergentes levaram ao corte do patrocínio oferecido pela CIC, gerando insegurança às unidades familiares, que têm a equoterapia como aliada no tratamento e na recuperação do PNE. Essa situação vem ressaltar a natureza verticalizada (de cima para baixo) das proteções sociais, uma vez que as famílias não foram consultadas, sendo apenas informadas da descontinuidade de certas ações do programa, com prejuízos para o desenvolvimento dos PNEs. Enfim, não foram priorizadas as necessidades e expectativas do público-alvo do projeto Passo a Passo, pela inexistência de uma cultura participativa. Nesse sentido, as questões éticas não estariam centradas no público-alvo do projeto Passo a Passo, em função da redução do escopo e conteúdo das atividades corporativas da CIC.

As principais limitações encontradas na realização da presente pesquisa se resumem na dificuldade de encontrar material bibliográfico sobre o projeto, além daqueles contidos em *sites* de informação da empresa. Esse fato limitou a possibilidade de uma descrição mais detalhada, com base em documentos oficiais das ações do projeto Passo a Passo.

Como sugestões, recomenda-se a maior adequação do projeto, tendo em vista o monitoramento e a avaliação constante de suas ações. Esta adequação inclui melhor organização e sistematização das ações, que podem ser transformadas em arquivo histórico do projeto; a inclusão no projeto de indicadores de avaliações dos resultados; uma proposta de monitoramento e avaliação; e formas contínuas de avaliação por parte das famílias envolvidas. Sugere-se, ainda, que os resultados positivos do projeto podem ser maximizados, considerando as expectativas das famílias, em termos de maior tempo disponível para o atendimento (duração e número de sessões).

Em se tratando de projetos sociais, como é o caso do projeto Passo a Passo, a responsabilidade social das empresas pode se configurar em ações concretas e contínuas para a melhoria da qualidade de vida das famílias e das comunidades na qual estão inseridas. Nesse sentido, sugere-se ainda que mais ações desta natureza sejam implementadas por outras empresas, sobretudo ao considerar a avaliação positiva apresentada no presente estudo. Ou seja, a relevância dessa pesquisa está atrelada às questões sociais praticadas pelas empresas, que influenciam diretamente a qualidade de vida familiar. Por isto, recomenda-se mais pesquisa nesta área, por se tratar de um tema emergente no Brasil.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALENCAR, E **Introdução à metodologia de pesquisa social**. Lavras-MG: UFLA, 1999. 125 p.

ALMEIDA, O.V.O. **A disputa de grupos preliminares pelo poder local na cidade de Cataguases**. Práticas eleitorais e memória. Belo Horizonte-MG: Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas/UFMG, 2004.

AMARAL FILHO, I. Desenvolvimento regional endógeno em um ambiente federalista. **Planejamento e Políticas Públicas**, n.14, p. 36-72, 1996.

ANDE-BRASIL. ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE EQUOTERAPIA. **Princípios e fundamentos**. Disponível em: <<http://www.equoterapia.org.br/principios.php>>. Acesso em: 5 jul. 2006.

ANDRADE, L.C. Estadão. Condição de acesso: TSE isenta de sanção deficiente que não puder votar. 20 set. 2004. Disponível em: <<http://www.estadao.com.br>>. Acesso em: 25 abr. 2006.

ARAÚJO, J. C. **Narcisismo e relação narcísica de objeto**. Disponível em: <<http://www.geocities.com/jcdaraujo/narcisismo.html>>. Acesso em: 11 nov. 2006.

ASHLEY, P.A. **Comunicação de estratégias de responsabilidade social empresarial: um modelo para o conhecimento e análise de categorias temáticas aplicado à indústria de petróleo**. Disponível em: <<http://www.fic.br>>. Acesso em: 10 maio 2006.

ASHLEY, P.A. **Ética e responsabilidade nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002. 205 p.

BATISTA, M. W.; ENUMO, S. R. F. Inclusão escolar e deficiência mental: análise da interação social entre companheiros. **Estudos de Psicologia**, v. 9., n. 1, p. 101-111, 2004.

BOATRRIGHT, J. **Ethics and the conduct of business**. New Jersey: Prentice Hall, 1997. p. 343-365.

BORGER, F.G. **Responsabilidade social**: efeitos da atuação social na dinâmica empresarial. 2001. 266 f. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) – Universidade de São Paulo, São Paulo.

BOUDON, A. Social S.A. que dá. **Conjuntura Econômica**, São Paulo, v. 56, n. 2, p. 31-35, 2002.

BRASIL. **Lei Federal nº 4737**: Código eleitoral. 15 jul. 1965. [S.l.: s.n.]. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 30 abr. 2006.

BUSATTO, C. Porque uma lei de responsabilidade social? In: SEMINÁRIO DE ÉTICA, RESPONSABILIDADE SOCIAL E DESENVOLVIMENTO, Rio Grande do Sul: FAMURS/TCE/RS, 19 de maio de 2004. p.1-6.

CARDOSO, A.J.G.; ASHLEY, P.A. A responsabilidade social nos negócios: um conceito em construção. In: ASHLEY, P.A. (Coord.). **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002. 205 p.

CARVALHO, M. do C. B. de. O lugar da família na política social In: CARVALHO, M. do C. B. de. (Ed.) **A família contemporânea em debate**. São Paulo: EDUC/Cortez, 2002. p. 15-22.

CAVALCANTI, M. (Org.) **Gestão estratégica de negócios** – evolução, cenários, diagnóstico e ação. São Paulo: Pioneira, 2001.

CCE. **Livro verde**. Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas. Bruxelas: CCE, 2001. 35 p.

CEBOTAREV, E.A. Apuntes básicos de la vida. In: **Mujer, familia y desarrollo**. Manizales: Universidad. de Caldas, 1994. p. 109-137.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000. 728 p.

CHICA – INSTITUTO FRANCISCA DE SOUZA PEIXOTO. **Missão, visão, metas e diretrizes**. Disponível em: <<http://www.chica.org.br>>. Acesso em: 23 mar. 2006.

CIBANAL, L. **Teoria general de sistemas**. Disponível em: <http://perso.wanadoo.es/aniorte_nic/apunt_terap_famil_2.htm>. Acesso em: 25 jun. 2006.

CIC – COMPANHIA INDUSTRIAL DE CATAGUASES **História**. Disponível em: <<http://www.cataguases.com.br>>. Acesso em: 25 jun. 2006.

COELHO, B.S. **O turismo rural e suas potencialidades: uma análise exploratória do processo de integração e implicações sobre a qualidade de vida – Ipatinga, MG**. 2005. Dissertação (Mestrado em Economia Doméstica) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa.

COELHO, V. **Abordagem sistêmica: Katz e Kahn**. Disponível em: <http://www.geocities.com/vanio_coelho/sistemica.htm>. Acesso em: 20 jun. 2006.

COLL, C.; PALACIOS, J.; MARCHESI, A. **Desenvolvimento psicológico e educação: necessidades educativas especiais e aprendizagem escolar**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995. v. 3.

COLLINS, D. The quest to improve the human condition: the first 1500 articles published Journal of Business Ethics. **Journal of Business Ethics**, Dordrecht, v. 26, p. 173, jul. 2000.

DALLARI, D.A. **Elementos de teoria geral do Estado**. 20. ed. São Paulo: Saraiva, 1998.

DE MARCO, M.A. **Sumário para orientação à observação e à entrevista do profissional de saúde**. Serviço de Atenção Psicossocial Integrada em Saúde. Disponível em: <<http://www.unifesp.br>>. Acesso em: 3 julho 2006.

DENCKER, A.F.M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo, 1998. 286 p.

DESSEM, M.A.; COSTA JR., A.L. **A ciência do desenvolvimento humano: tendência atuais e perspectivas futuras** à Porto Alegre: Artmed, 2005.

ETHOS – INSTITUTO ETHOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL. **Ferramentas de gestão**. [S.l.: s.n.]. Disponível em: <<http://www.ethos.org.br>>. Acesso em: 9 jun. 2006a.

ETHOS – INSTITUTO ETHOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL. **Indicadores ETHOS de responsabilidade social empresarial**. [S.l.:s.n.]. Disponível em: <http://www.ethos.org.br/docs/conceitos_praticas/indicadores/default.asp>. Acesso em: 20 jun. 2006b.

ETHOS – INSTITUTO ETHOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL. **Perguntas frequentes**. Disponível em: <<http://www.ethos.org.br>>. Acesso em: 23 mar. 2006c.

FERRARI, J.P. **A prática do psicólogo na equoterapia**. São Paulo-SP: Mackenzie. 2003. 76 f. Trabalho de Conclusão (Graduação em Psicologia) – Universidade Presbiteriana Mackenzie, Faculdade de Psicologia, SP.

FREITAS, H.; JANISSEK, R. **Análise léxica e análise de conteúdo**: técnicas complementares, seqüenciais e recorrentes para exploração de dados qualitativos. São Paulo: Câmara Brasileira do Livro, 2000.

FRIEDMAN, M. **Capitalismo e liberdade**. 2 ed. São Paulo: Nova Cultural, 1985.

GLODANI, A. Família, gênero e políticas: famílias brasileiras nos anos 90 e seus desafios como um fato de proteção. **Revista Brasileira de Estudos de População**, v. 19, n. 1, jan./jan. 2002

HITT, M.A.; IRELAND, R.D.; ARTZ, K.W. Strategic management and strategic competitiveness. In: HITT, M.A; IRELAND, R.D; ARTZ, K.W. (Ed.) **Strategic mangement**: competitiveness and globalization, 3. ed., 1999.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Demográfico 2001**. [S.l.:s.n.]: Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 4 mar. 2006.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Síntese dos indicadores sociais 2000**. Rio de Janeiro: DEPIS, 2001.

KEYNES, J.M. Economia: Seleção de textos. São Paulo: Ática.1978.223 p.

LOPES E MARQUEZAN, Revista do Centro de Educação - edição 2000 edição nº 16.

MACEDO, L. C.; AVERSA, M. B.; PEREIRA, R.M.; GALBETTI, R. **Responsabilidade social nas empresas londrinenses**. Disponível em: <<http://www.portal-rp.com.br/bibliotecavirtual/projetosdespesquisa/0119.htm>>. Acesso em: 09 jun. 2006.

MACIEL, M.R.C. Portadores de deficiência: a questão da inclusão social. **Perspectiva**, São Paulo, v. 14, n. 2, 2006.

MARCHESE, A.; MARTIN, E. Da terminologia do distúrbio às necessidades educacionais especiais. In: Coll, C.; Palacios, J.; Marchesi, A. (Org.) **Desenvolvimento psicológico e educação**: Necessidades educativas especiais e aprendizagem escolar. Porto Alegre: Artes Médicas, v. 3, 2004.

MARQUES, U. M.; MOURA E CASTRO, J. A.; SILVA, M. A. Actividade física adaptada. Uma visão crítica. **Revista Portuguesa de Ciências do Desporto**, v./si, p. 73-79, 2001.

MASLOW, A. H. **Motivation and a personality**. New York: Harper, 1970.

MAZZOTA, M. J. S. Educação Especial no Brasil. História e Políticas Públicas. Paulo: Cortez Editora. 1996.

METZEN, E.; WILLIAMS, F. L.; SHULL, J.; KEEFE, D. R. **Quality of life as affected by area of residence**. I Project description. Columbia: University Missouri, College of Agriculture, Agricultural Experiment Station, 1980. 112 p. (Research bulletin, 1036).

MICHALOS, A. C. Issues for business ethics: in the Nineties and Beyond. **Journal of Business Ethics**, Netherlands, vol. 16, 1997. p. 219-230.

MILES, M. P.; JEFFREY, G. Environmental marketing: A source of reputation, competitive and financial advantage. **IBE**, vol. 23, Feb, 2000. p. 299-311,

MINAS GERAIS. **O Estado** – municípios mineiros. Belo Horizonte: Assembléia Legislativa do Estado de Minas Gerais. Disponível em: <<http://www.almg.gov.br/munmg/m14006.asp>>. Acesso em: 15 jan. 2006.

MINAYO, M.C.S. Conceito de representações sociais dentro da sociologia clássica. In: Texto em representações Sociais. Petrópolis: Vozes, p. 89-111, 1999

MODENESI, K. N. **Responsabilidade social nas empresas**: uma nova postura empresarial. O caso C.S.T.. [S.l.:s.n.]. Disponível em: <http://www.ethos.org.br/docs/comunidade_academica/downloads_docs/responsabilidade_social.doc>. Acesso em: 16 maio 2006.

MONTALI, L. Arranjos familiares: o esforço coletivo para viver na grande São Paulo. **Caderno de Pesquisa**, n. 72, p. 58-69, 1990.

MUSTACCHI, Z. Síndrome de Down. In: MUSTACCHI, Z.; PERES, S. **Genética baseada em evidências**: Síndromes e heranças. São Paulo: CID Editora, 2000. 880 p.

NEIVA, E. Responsabilidade social nas empresas. Disponível em: <www.estamina.com.br>. Acesso em: 15 abr. 2006.

OLIVEIRA, A.A.S. de; LEITE, LP. Escola inclusiva e as necessidades educacionais especiais. In: MANZINI, E.J. (Org.) **Educação especial**: temas atuais. Marília: UNESP, 2000. p. 11-20.

OSÓRIO, L.C. **Família hoje**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996. 91 p.

PAULA, A.S.A.; PINTO, J.A.R.; PAIVA, K.C.M. **Responsabilidade social e ética**: Avaliando exemplos e definindo resultados organizacionais. Disponível em: <<http://www.ufop.br/ichs/conifes/anais/OGT/ogt0802.htm>>. Acesso em: 16 maio 2006.

PAULA, S.G. de; ROHDEN, P. Filantropia empresarial em discussão: números e concepções a partir do estudo do Prêmio ECO. In: LANDIM, L. (Org.) **Ações em sociedade**: militância, caridade, assistência. Rio de Janeiro: Nau Editora, 1998. p. 173-239.

PELIANO, A. M. **Investindo no social** – O IPEA divulga os resultados da Pesquisa ação social das empresas segunda edição. [S.l.: s.n.]. Disponível em: <http://www.responsabilidadesocial.com/article/article_view.php?id=370>. Acesso em: 22 jun. 2006.

PINTO, N.M. de A. **Estudo da qualidade de vidas das famílias um contexto socioeconômico modificado a partir da implementação de programas de irrigação: o caso do Município de Pinheiros-ES**. 1995. Dissertação (Mestrado em Economia Doméstica) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa.

PORTO, T.H. **Análise das percepções e conseqüências entre pais e portadores de síndrome de Down**. Disponível em: <<http://www.psicologia.com.pt>>. Acesso em: 30 abr. 2006.

QUEIROZ, J.F. de. **Repercussões da equoterapia nas relações socioafetivas da criança com atraso de desenvolvimento por prematuridade**. 2004. 229 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Clínica) – Universidade Católica de Pernambuco, Recife.

RIBEIRO, E.M. As várias abordagens da família no cenário do programa estratégico de saúde da família (PSF). **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 12, n. 4, p. 658-64, 2004.

RICE, A.S.; TUCKER, S.M. **Family management**. 6. ed., New York: MacMillan Publishing, 1968. 441 p.

ROBBINS, S.P. **Administração** – mudanças e perspectivas. 2. ed., São Paulo: Saraiva, 2001.

RODRIGUES, M.S.P.; LEOPARDI, M.T. **O método de análise de conteúdo: uma visão para enfermeiros**. Fortaleza: Fundação Cearense de Pesquisa e Cultura, 1999. 118 p.

ROMANELLI, G. **Autoridade e poder na família**. 2. ed. São Paulo: EDUC/Cortez 2002. 73 p.

ROSSETI, J.P. **Introdução à economia**. 19. ed., São Paulo: Atlas, 2002. 922 p.

SASSAKI, R.K. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SILVA, L.N. **As condições de saúde do operário têxtil na Zona da Mata Mineira, 1941, Cataguases**. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2005.

SILVA, M. A.; COSTA JR., A. L. **A ciência do desenvolvimento humano: Tendências atuais e perspectivas futuras**. Porto Alegre: Artmil, 2005.

SMITH, C. Desperately seeking data. In: BURLINGAME, D.F.; YOUNG, D.R. (Ed.) **Corporate philanthropy at the crossroads**. Indiana: University Press, 1996. p. 1-7.

SROUR, R.H. **Ética empresarial**. 1. ed. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2000.

SVEDSEN, A. **The stakeholder strategy**. 1. ed. San Francisco: Barrett-Koehler Publishers, 1998.

SZYMANSKI, H. Viver em família como experiência de cuidado mútuo: desafios de um mundo em mudança. **Serviço Social e Sociedade**, n.71, ano. XXIII, p. 9-25 (especial), set. 2002.

WHEELER, D.; SILLANPÄÄ, M. **The stakeholder corporation**: a blueprint for maximizing stakeholder value. Great Britain: Pitman Publishing, 1997.

WOOD, D.I.; RAYMOND, J. Research in corporate social performance. In: BURLINGAME, D.F.; YOUNG, D.R. (Ed.) **Corporate philanthropy at the crossroads**. Indiana: University Press, 1996. p. 41-86.

APÊNDICES

APÊNDICE A

ROTEIRO DE ENTREVISTA À EQUIPE TÉCNICA A TODOS OS PROGRAMAS DO NÚCLEO DE PROJETOS

- 1) Quando foi criado este programa e qual o público-alvo?
- 2) O porquê do surgimento desse programa?
- 3) Quais os principais objetivos desse programa?
- 4) Quais os projetos criados por este programa?
- 5) Quais os benefícios desse programa para Companhia Industrial de Cataguases?
- 6) Quais os benefícios desse programa para comunidade?
- 7) Existem registros documentados desse programa? É de livre acesso à consulta?
- 8) Por que a CIC investe em Responsabilidade Social?
- 9) Antes da existência do Instituto, a CIC já praticava ações sociais?

APÊNDICE B

ROTEIRO DE ENTREVISTA À EQUIPE TÉCNICA DO PROGRAMA PASSO A PASSO

- 1) Quais são as principais ações desenvolvidas para a inserção social das crianças portadoras de deficiência beneficiadas pelo programa Passo a Passo?
- 2) Como têm ocorrido os resultados de curto, médio e longo prazo, no concerne ao comportamento da criança?
- 3) Como ocorre a participação dos membros do sistema familiar, em face da inserção no programa?
- 4) Quais adaptações têm sido observadas no comportamento dos membros da família, com a inserção da criança deficiente no programa?
- 5) Na sua percepção, quais os impactos que têm sido observados no cotidiano do sistema familiar?

APÊNDICE C

PERFIL PESSOAL E FAMILIAR E OS ASPECTOS RELATIVOS AO EMPREGO DOS MEMBROS FAMILIARES

Universidade Federal de Viçosa – UFV Departamento de Economia Doméstica - DED													
1) Entrevistador: _____													
2) Entrevistado: _____													
3) Endereço: _____ N° _____ Bairro: _____													
4) Município: _____ UF: _____													
5) Data da Entrevista: _____													
4) Numero de Controle: _____													
PERFIL PESSOAL E FAMILIAR													
Coluna 1 NOMES	Coluna 2 Integração Social (Acesso Doc.)			Relação com Portador deficiência (3)	Se xo (4)	Idade (5)	Naturali dade (6)	Sabe Ler e Escrever (7)	Nível de Instruç. (8)	Estado Civil (9)	Trab. Mês Passado (10)	Onde? (11)	Se não trabalhou Qual a situação (12)
	CI	T.E	CPF										
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
C Ó D I G O	Coluna 3	Coluna 4	Coluna 5	Coluna 6	Colunas 7 e 10	Coluna 8	Coluna 9	Coluna 11					
	1. Responsável 2. P. deficiência 3. Cônjuge 3. Outros Irmãos 4. Avó/Avó 5. Outros Parentes 6. Não parentes	1. Masc. 2. Femin.	Em nº de anos	1. Mesma Cidade 2. Out. Cid. do Estado 3. Outro Estados	1. Sim 2. Não	Série que estuda ou que parou de estudar	1. Solteiro 2. Casado/ Amigado 3. Sep./Desq./Divorc.. 4. Viúvo	1. Em Casa 2. Fora de Casa 3. (1+2) 4. Não trabalhou					
S Coluna 12 1. Procurando Trabalho; 2. Aposent./pensionista; 3. Recebe. Rendas; 5. Estudante; 6. Sem Ocupação; 7. Outro.													

ASPECTOS RELATIVOS AO EMPREGO DOS MEMBROS FAMILIARES									
Nome (1)	Ocupação Principal (2)	Posição Ocp.(3)	Fixo/ Event.(4)	Cart. de trab. (5)	Remuneração (R\$) (6)	Contribui ç/ Orçamento. Familiar(7)	Com Quanto (R\$)	Coluna 1, 2, 6 e 8	Citar os nomes (1), ocupações (2) e valor da quantia (6 e 8)
								Coluna3	1. Empregado, 2. C.Próp., 3. Empregador
								Coluna4	1. Fixo 2. Eventual
								Coluna5	1. Sim, 2. Não
								Coluna7	1. Sim 2. Não
Alguns membros da família realiza outro trabalho além do já citado ? Quais membros? (citar o nome): _____ _____ _____									
Observações:									

APÊNDICE D

PERCEPÇÃO SOBRE A QUALIDADE DE VIDA DO RESPONSÁVEL PELA CRIANÇA

- 1) Como você define qualidade vida?

- 2) De acordo com a sua concepção sobre qualidade de vida, como você associa as atividades do programa Passo a Passo?
 - 2.1) Você acha que a sua qualidade de vida modificou-se após a inserção da criança no programa Passo a Passo? De que forma?

 - 2.2) Você tem alguma sugestão a ser oferecida ao programa Passo a Passo para melhorar a sua atuação e, conseqüentemente, a qualidade de vida da criança e da família?

