

# AVALIAÇÃO DO GRAU DE PERCEPÇÃO DOS ALUNOS EM RELAÇÃO ÀS AÇÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Autora: JANAÍNA DE CARVALHO ÁGUIA

Banca examinadora: Prof. Dr. Jesús Domech Moré (presidente e orientador); Prof. Dr. Harvey José Santos Ribeiro Cosenza; Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Valéria Gonçalves da Vinha (UFRJ)

## RESUMO

Esta dissertação tem como objetivo apresentar um modelo *fuzzy* de avaliação da percepção que os alunos têm em relação ao grau de importância e de atuação das ações sociais de uma universidade. Através do balanço social publicado pela instituição universitária, são levantadas dezesseis ações sociais que fazem parte do compromisso de responsabilidade social. Foram aplicados 363 questionários para os alunos com o objetivo de obter informações sobre o nível de importância e de atuação que eles percebem em relação a essas ações sociais. A seguir, através de um questionário respondido por especialistas em responsabilidade social corporativa, foi analisada a influência existente entre os indicadores de responsabilidade social criados pelo instituto Ethos (os valores, transparência e governança; o público interno; o meio ambiente; os fornecedores; os consumidores e clientes; a comunidade, e o governo e sociedade) a fim de criar ações que sirvam como ferramenta de gestão e planejamento, sugerindo parâmetros de políticas e diretrizes para empresas aprofundarem seu comprometimento com a responsabilidade social. A teoria *fuzzy* nos permite tratar os valores subjetivos de influência como conjuntos *fuzzy*, obter as matrizes de efeito de primeira geração, de segunda geração (composição max-min) e a matriz de efeitos esquecidos, para desta forma encontrar a rede de influências entre os indicadores de responsabilidade social e otimizar recursos organizacionais durante o processo de gestão. O modelo *fuzzy* é utilizado para captar essas informações lingüísticas, transformá-las para um formato numérico com a ajuda dos números *fuzzy* triangulares e calcular as lacunas existentes em cada uma das ações. Os resultados obtidos constituem informação importante que possibilita a auto-avaliação e podem ser utilizados como instrumento no planejamento de novas ações e na melhoria das já existentes aplicando os recursos organizacionais que se requerem para melhorar a percepção dos alunos. No trabalho, um índice *fuzzy* de percepção de responsabilidade social é obtido.

**Palavras-chave:** Indicadores de responsabilidade social. Conjuntos *fuzzy*. Matriz *fuzzy* de incidências. Efeitos esquecidos.