

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
DOUTORADO EM ADMINISTRAÇÃO**

PRISCÍLA BRESOLIN TISOTT

**INTERAÇÃO ENTRE A TEORIA DOS *STAKEHOLDERS* E A INOVAÇÃO SOCIAL
NO ÂMBITO DAS OPERAÇÕES HUMANITÁRIAS**

**CAXIAS DO SUL
2019**

PRISCÍLA BRESOLIN TISOTT

**INTERAÇÃO ENTRE A TEORIA DOS *STAKEHOLDERS* E A INOVAÇÃO SOCIAL
NO ÂMBITO DAS OPERAÇÕES HUMANITÁRIAS**

Tese de Doutorado apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Doutora em Administração, pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Caxias do Sul.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a. Maria Emilia Camargo

Co-orientadora: Prof.^a Dr.^a. Rosana da Rosa Portella Tondolo

Supervisoras do Doutorado Sanduíche: Profa. Dr.^a Marlene Paula Castro Amorim e Profa. Dr.^a Marta Ferreira Dias

CAXIAS DO SUL

2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Universidade de Caxias do Sul
Sistema de Bibliotecas UCS - Processamento Técnico

T613i Tisott, Priscila Bresolin

Interação entre a teoria dos *stakeholders* e a inovação social no âmbito das operações humanitárias / Priscila Bresolin Tisott. – 2019.
140 f. : il. ; 30 cm

Tese (Doutorado) - Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Administração, 2019.

Orientação: Maria Emilia Camargo.

Coorientação: Rosana da Rosa Portella Tondolo.

1. Responsabilidade social da empresa. 2. Gestão do conhecimento.
3. Assistência humanitária. I. Camargo, Maria Emilia, orient. II. Tondolo, Rosana da Rosa Portella, coorient. III. Título.

CDU 2. ed.: 005.32

Catalogação na fonte elaborada pela(o) bibliotecária(o)
Paula Fernanda Fedatto Leal - CRB 10/2291

PRISCÍLA BRESOLIN TISOTT

**INTERAÇÃO ENTRE A TEORIA DOS *STAKEHOLDERS* E A INOVAÇÃO SOCIAL
NO ÂMBITO DAS OPERAÇÕES HUMANITÁRIAS**

Tese de Doutorado apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Doutora em Administração, pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Caxias do Sul.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a. Maria Emilia Camargo

Co-orientadora: Prof.^a Dr.^a. Rosana da Rosa Portella Tondolo

Supervisoras do Doutorado Sanduiche: Profa. Dr.^a Marlene Paula Castro Amorim e Profa. Dr.^a Marta Ferreira Dias

Aprovada em 20/12/2019.

Banca Examinadora

Prof.^a. Dr.^a. Maria Emilia Camargo - Orientadora - Universidade de Caxias do Sul

Prof.^a. Dr.^a. Marta Elisete Ventura da Motta - Universidade de Caxias do Sul - UCS

Prof. Dr. Gabriel Vidor - Universidade de Caxias do Sul - UCS

Prof. Dr. Luis Felipe Dias Lopes – Universidade Federal de Santa Maria – UFSM

Prof. Dr. Vilmar Antonio Gonçalves Tondolo – Universidade Federal de Pelotas - UFPEL

Dedico esta tese à minha família: meus pais Rubens Antônio Tisott e Jandira Bresolin Tisott; e meu irmão Luciano Bresolin Tisott, que sempre me apoiaram e incentivaram em todos os sonhos que ousei sonhar.

“Mais cedo ou mais tarde, sempre chegará o dia em que teremos a certeza de que não foi em vão termos feito, sempre que possível, um pouquinho além daquilo que era nosso estrito dever”.

(Cyro Dutra Ferreira)

AGRADECIMENTOS

Eu vinha escrevendo os agradecimentos desta Tese de Doutorado desde o início desta caminhada. Contudo, há poucos meses da data prevista para a conclusão desta, minha saúde sofreu um inesperado revés, forçando-me a reorganizar a vida e mudar minhas perspectivas.

Quando iniciei esta caminhada – ainda na entrevista de seleção para o Mestrado – não acreditei ser capaz de chegar tão longe. Venci cada obstáculo com a certeza de que minha grande recompensa estaria logo após o próximo passo, o próximo “não”, a próxima porta que se fechou na minha frente. Também não acreditava que viveria momentos tão recompensadores, que conheceria tantas pessoas especiais e que vivenciaria experiências que transformariam a minha vida para sempre. Por isso, os agradecimentos se fazem de extrema importância ao final desta caminhada.

Em primeiro lugar, é preciso agradecer à Deus, que me deu coragem, força, obstinação e disciplina para chegar até aqui. Ao meu amado Santo Antônio – a quem sou devota – por ter guiado os meus passos desde o início dessa caminhada, por ter me protegido em sua terra natal e por ter me iluminado nos momentos de precisão.

À CAPES, que financiou este sonho por meio da Bolsa PROSUC e da Bolsa do Programa de Doutorado Sanduíche no Exterior - PDSE. À Universidade de Caxias do Sul, que tem acalentado os meus sonhos desde a Graduação e, ao longo de mais de 10 anos, transformou uma menina sonhadora em uma profissional.

Ao Professor Dr. Vilmar Antônio Gonçalves Tondolo, pelo carinho, dedicação, paciência e competência acadêmica com que conduziu os primeiros passos desta caminhada e do meu projeto de tese. A sua paixão por ensinar, Professor, permitiu que o senhor enxergasse a minha paixão pelo tema a ser desenvolvido, o que propiciou uma caminhada mais alegre e cheia de significado. À Professora Dra. Rosana da Rosa Portella Tondolo que, numa conversa informal, elucidou as relações pretendidas nesta tese e me auxiliou a entender as teorias que seriam a base da pesquisa e, posteriormente, como coorientadora, auxiliou imensamente na finalização dessa etapa.

Às colegas Gabriela Zanandrea e Beatriz Lucia Salvador Bizzoto que me acompanharam no período do Doutorado Sanduíche, e que foram muito mais do que

companheiras de apartamento, tornando-se grandes amigas que levarei para toda a minha vida. Obrigada por cada lágrima, gargalhada e garrafa de vinho compartilhada. Obrigada por estarem ao meu lado nos momentos em que precisei de força e por me permitirem fazer o mesmo por vocês. Obrigada pelas incontáveis aventuras e histórias que iremos carregar para o resto de nossas vidas! Foi lindo, foi doce!

Ao grande presente que encontrei no período de maior desafio para mim: a amiga Andréa Cristina Fermiano Fidelis. Obrigada, amiga, por teres aberto as portas da tua casa e por teres aberto o teu coração para mim. Obrigada pelas longas tardes de estudo regadas à chimarrão e pelas longas noites regadas à vinho. Obrigada pelos conselhos (nem sempre seguidos), pelas conversas, pelos cuidados e abraços nos momentos de maior saudade e dor. Obrigada pelo ombro amigo e pelo colo de mãe, tão essenciais em um momento de intercâmbio. Estendo meus agradecimentos a toda a tua maravilhosa família: Irani Paulo Carlotto, Marco e Daniel. Obrigada pela acolhida. Sempre terei saudades de vocês, de nós.

Ao Professor Antônio Fernandes e sua esposa Sylvia Fernandes. Vocês fizeram com que o meu período em Portugal fosse alegre, leve, produtivo e recheado de boas recordações. Muito Obrigada!

Às Professoras Marlene Paula Castro Amorim e Marta Ferreira Dias, que me acompanharam no período do Doutorado Sanduíche em Portugal, minha gratidão pela paciência, pelas trocas de experiências, pelo zelo e carinho que tiveram comigo durante minha estada neste país que ganhou meu coração.

Aos Professores Gabriel Vidor e Luis Felipe Dias Lopes, que participaram do processo de qualificação deste projeto, permitindo que eu aprendesse um pouco a partir dos seus conhecimentos sem igual. À Professora Marta Elisete Ventura da Motta, que não somente participou do processo de qualificação, mas tornou-se uma grande amiga ao longo desse processo, trocando constantemente experiências, confidências e muito carinho! Tenho certeza de que todas as vezes em que estiveres tomando o “nosso” chimarrão lembrarás de todas as histórias, de todos os momentos compartilhados e da cumplicidade que nós construímos.

Aos docentes do Programa de Pós-Graduação em Administração da UCS por todos os ensinamentos, por todo o respeito, carinho e dedicação que sempre tiveram conosco. Sou grata pela oportunidade de ter conhecido mestres que levarei com carinho para toda a minha vida.

À amiga e Doutora em Administração Marcia Rohr da Cruz, a grande responsável por esta jornada. Obrigada Marcia por teres insistido para que eu cursasse o Mestrado, por insistires que eu teria capacidade para cursar o Doutorado e por estar sempre por perto nos momentos de necessidade. Tu sempre fostes o meu grande exemplo.

À grandiosa e competente equipe médica que me amparou nestes últimos meses, em especial ao Prof. Dr. Renan Rangel Bonamigo, Dra. Mavi Lisana Betanin, Dra. Giorgia Torresini e Dr. Anselmo Ricardo Ferreira Gallio.

Ao Movimento Tradicionalista Gaúcho – **que somos todos nós** - por ter auxiliado a moldar a minha personalidade e ter despertado em mim o gosto pela pesquisa e pela docência. Sou abençoada pela graça de construir amizades nos quatro cantos do Rio Grande, fazendo com que eu fosse sempre recebida com um abraço afetuoso e um mate bem cevado em todas as cidades que visitei em virtude da realização desta pesquisa.

À minha orientadora, Profa. Maria Emilia Camargo, que se tornou minha segunda mãe no decorrer desse processo longo e difícil. Nunca poderei agradecer o suficiente pelos puxões de orelha, pelos conselhos sábios com relação à vida e à carreira, pelo companheirismo, pelas longas horas trabalhando, pelas respostas aos e-mails às vezes tarde da noite e às vezes antes mesmo do sol raiar, pela preocupação diária e pelas preces – principalmente depois que eu fiquei doente. Sou muito grata por ter tido a oportunidade de conviver com uma pessoa como a senhora e espero, um dia, ser metade da profissional e da pessoa que és.

Aos colegas da Turma 1 do Doutorado em Administração da UCS, em especial àquelas que me acompanharam desde o Mestrado: Daniele Néspolo e Deise Taiana de Ávila Dias. Foram seis anos de muitas histórias para contar! Muito Obrigada por tudo! Aos colegas que estiveram sempre dispostos a dividir, compartilhar e acrescentar, meus agradecimentos: Frei Jaime João Bettega, Adriele Radaelli, Cassiane Chais, Valter Fortes, Oberdan Teles da Silva e André Mauro de Santos Espíndola.

Aos amigos que o Mestrado e o Doutorado trouxeram para a minha vida, em especial: Verena Alice Borelli, Mayara Zanotto, Adriana de Souza, Eduardo Rubini da Silva e Lucas Tartarotti. Muito Obrigada pela convivência pautada no carinho e no respeito ao longo de todos esses anos.

Aos meus muitos amigos que, mais uma vez, entenderam as distâncias, as omissões, os muitos “não posso, preciso terminar a tese”. Obrigada por estarem ao meu lado incondicionalmente. Palavras jamais terão o poder de agradecê-los por isso. Um agradecimento especial às queridas amigas que auxiliaram na transcrição das minhas entrevistas – sem pedir nada em troca: Andressa Cristina Zanco e Nathália Bossle, e ao Eduardo Sottili Marques, que surgiu em minha vida nas últimas etapas desta tese, mas muito me auxiliou. Muito Obrigada!

À minha grande e numerosa família, na pessoa do meu maior exemplo de força e obstinação: minha avó Ana Maciel Bresolin. Vó, todas as vezes em que eu pensei em desistir encontrei forças na sua figura, no seu orgulho e no amor que tens “por todos nós”. Nunca poderei lhe agradecer suficientemente.

Aos meus pais – Rubens e Jandira – e meu irmão Luciano, que foram sempre o meu porto seguro. Muito Obrigado por se alegrarem comigo nas vitórias, se entristecerem nas derrotas e por me acalentarem nos períodos de dificuldade. Obrigada por serem os grandes apoiadores financeiros desta pesquisa. Obrigada por terem sido os responsáveis pela minha educação e por terem me proporcionado o acesso à educação formal da maior qualidade possível. Nada disso seria possível sem vocês. Mais uma vez, obrigada por terem me dado a vida e me ensinado o que fazer com ela.

Aos tantos que podem ter sido esquecidos ao longo destes agradecimentos, meu singelo pedido de desculpas e minha mais pura gratidão. O processo de construção de uma tese, embora solitário, só é possível graças ao apoio incondicional de tantas pessoas que acreditam em nós e almejam nosso desenvolvimento pessoal e profissional. Palavras jamais serão suficientes para expressar tamanha gratidão. Obrigado! Obrigado! Obrigado!

RESUMO

As mudanças que ocorreram na sociedade nos últimos anos propiciaram o surgimento de uma nova forma de pensar a inovação, enfatizando o âmbito social e a multiplicidade de atores envolvidos no processo. Assim, surgiu a necessidade de se estudar a ligação entre as partes interessadas e a criação de inovação social, sobretudo no ambiente de incerteza que configura as Operações Humanitárias. Assim, o objetivo geral deste trabalho foi investigar a interação entre a Teoria dos *Stakeholders* e a Inovação Social no âmbito das Operações Humanitárias. Para tanto, utilizou-se a metodologia com abordagem qualitativa, operacionalizada por meio de (i) entrevistas semiestruturadas em profundidade; (ii) diários de campo obtidos a partir de observação não participante e; (iii) fontes documentais. As vinte e nove entrevistas foram realizadas em quatro regiões do Estado do Rio Grande do Sul, localizado no extremo Sul do Brasil, e contemplaram representantes dos *stakeholders* público, privado e sociedade, cuja escolha se deu a partir do método bola de neve. O roteiro de questões utilizado nessa pesquisa teve sua construção baseada em instrumentos validados acerca de competência comunitária, resiliência, ação participativa, inovação social e tipos de operações humanitárias. As questões foram discutidas com especialistas das áreas de Gestão, Operações e Inovação Social, os quais participaram de sua adaptação validando o roteiro de questões proposto. Após a etapa de coleta de dados, as entrevistas obtidas foram transcritas, a fim de permitir sua análise por meio da análise de conteúdo e triangulação de dados. Foi possível identificar que as comunidades analisadas se organizam a partir de suas próprias competências, gerando transformação para a própria comunidade – geralmente após a ocorrência de uma problemática local. Assim, é possível entender que existe uma relação direta entre a vivência de uma problemática local e a geração de inovação social na comunidade, visto que a própria comunidade encontra meios de se reconstruir após a ocorrência de um problema de grandes proporções. Ainda, foi possível entender que a ocorrência de uma operação humanitária em uma determinada comunidade atua como força motriz da inovação social nesta, visto que as mudanças que ocorrem são - muitas vezes – entendidas como inovação social. É possível perceber o surgimento de serviços de atendimento de saúde especializados, mudanças na legislação, além de uma série de atividades de conscientização, programas e atividades de prevenção – como limpeza e assoreamento dos rios para minimizar os efeitos trazidos por enchentes, campanhas de conscientização acerca da separação do lixo em escolas e outros. Também, percebe-se que a resiliência social construída a partir das tragédias é capaz de motivar mudanças institucionais, como o surgimento de legislações e fiscalizações preventivas às tragédias. Além disso, há que se destacar a importância do suporte social que surge a partir das problemáticas – nomeadamente solidariedade afetiva. Entende-se, ainda, que a relação entre os *stakeholders* envolvidos gera um sentimento de comunidade e esta é capaz de ação transformadora – também entendida como inovação social.

Palavras-chave: Teoria dos *Stakeholders*; Inovação Social; Operações Humanitárias.

ABSTRACT

The changes that have occurred in society in recent years have led to the emergence of a new way of thinking about innovation, emphasizing the social scope and the multiplicity of actors involved in the process. Thus, there was a need to study the link between stakeholders and the creation of social innovation, especially in the uncertain environment that shapes Humanitarian Operations. Thus, the general objective of this paper was to investigate the interaction between Stakeholder Theory and Social Innovation in the context of Humanitarian Operations. To this end, we used the methodology with qualitative approach, operationalized through (i) in-depth semi-structured interviews; (ii) field diaries obtained from non-participant observation and; (iii) documentary sources. The twenty-nine interviews were conducted in four regions of the state of Rio Grande do Sul, located in the extreme south of Brazil, and included representatives of the public, private and social stakeholders, whose choice was made using the snowball method. The script of questions used in this research was based on validated instruments on community competence, resilience, participatory action, social innovation and types of humanitarian operations. The issues were discussed with experts from the areas of Management, Operations and Social Innovation, who participated in their adaptation validating the proposed roadmap. After the data collection stage, the interviews obtained were transcribed in order to allow their analysis through content analysis and data triangulation. It was possible to identify that the communities analyzed are organized based on their own competences, generating transformation for the community itself - usually after the occurrence of a local problem. Thus, it is possible to understand that there is a direct relationship between the experience of a local problem and the generation of social innovation in the community, since the community itself finds ways to reconstruct itself after the occurrence of a major problem. Moreover, it was possible to understand that the occurrence of a humanitarian operation in a given community acts as a driving force of social innovation in this community, since the changes that occur are - often - understood as social innovation. It is possible to see the emergence of specialized health care services, changes in legislation, as well as a range of awareness-raising activities, prevention programs and activities - such as river clearing and silting to minimize the effects of flooding, awareness campaigns about of garbage separation in schools and others. Also, it is clear that social resilience built from tragedies is capable of motivating institutional changes, such as the emergence of laws and preventive inspections of tragedies. In addition, it is important to highlight the importance of social support that arises from the problems - namely affective solidarity. It is also understood that the relationship between the stakeholders involved generates a feeling of community and it is capable of transformative action - also understood as social innovation.

Keywords: Theory of Stakeholders; Social Innovation; Humanitarian Operations.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CRISES	Centro de Pesquisa em Inovação Social
BDTD	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
SINGOCOM	Social Innovation, Governance and Community Building
IS	Inovação Social
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INMETRO	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
ONG	Organização Não-Governamental
OMS	Organização Mundial da Saúde
LEFAN	Legião Franciscana de Assistência aos Necessitados
MTG	Movimento Tradicionalista Gaúcho
CTG	Centro de Tradições Gaúchas
SESI	Serviço Social da Indústria
RBR	Reuters Business Briefing
ONU	Organização das Nações Unidas
FAO	Organização das Nações Unidas para a Alimentação e a Agricultura
PNDC	Sistema Nacional de Defesa Civil do Brasil
PATNA	Pastoral de Apoio ao Toxicômano Nova Aurora
UFSM	Universidade Federal de Santa Maria
PIB	Produto Interno Bruto
BOE	Batalhão de Operações Especiais
CIAVA	Centro Integrado de Atendimento às Vítimas de Acidente
HUSM	Hospital Universitário de Santa Maria
MG	Minas Gerais
AVTSM	Associação de Vítimas e Sobreviventes da Tragédia de Santa Maria.
UABA	União Alegretense do Bairros
PISA	Projeto Integrado Socioambiental
FIERGS	Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Sul

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Temas de interesse nas Operações Humanitárias	27
Figura 2 - Aspectos da Teoria dos <i>Stakeholders</i>	39
Figura 3 – Atores envolvidos em operações de resposta à desastres	42
Figura 4 – Atores do processo de inovação social	54
Figura 5 - Mesorregiões e cidades correspondentes	62
Figura 6 – Gráfico de hierarquia.....	76
Figura 7 – Nuvem de palavras da categoria suporte social.....	78
Figura 8 – Análise de cluster da categoria suporte social	79
Figura 9 – Nuvem de Palavras sobre Violência Urbana.....	108
Figura 10 - Nuvem de palavras gerada a partir das referências à categoria de “mudanças a <i>posteriori</i> ”	109
Figura 11 – Modelo Teórico Proposto	116

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Relação entre Construtos na Base de Dados Scopus	23
Quadro 2 - Relação entre Construtos na Base de Dados <i>Web of Science</i>	24
Quadro 3 - Artigos mais citados sobre Teoria dos <i>Stakeholders</i> – <i>Scopus</i>	30
Quadro 4 - Periódicos com maior número de publicações sobre Teoria dos <i>Stakeholders</i> - <i>Scopus</i>	31
Quadro 5 - Autores com maior número de artigos sobre <i>Teoria dos Stakeholders</i> - <i>Scopus</i>	31
Quadro 6 - Artigos mais citados sobre <i>Teoria dos Stakeholders</i> – <i>Web of Science</i> ..	32
Quadro 7 - Teses sobre Teoria dos <i>Stakeholders</i> na BDTD	33
Quadro 8 – Definições da Teoria dos <i>Stakeholders</i>	36
Quadro 9 - Artigos mais citados sobre inovação social - <i>Scopus</i>	43
Quadro 10 - Periódicos com maior número de publicações sobre Inovação Social - <i>Scopus</i>	44
Quadro 11 - Autores com maior número de publicações sobre Inovação Social - <i>Scopus</i>	45
Quadro 12 - Artigos mais citados sobre inovação social - <i>Web of Science</i>	45
Quadro 13 - Autores com maior número de publicações sobre Inovação Social - <i>Web of Science</i>	46
Quadro 14- Periódicos com maior número de publicações sobre Inovação Social - <i>Web of Science</i>	47
Quadro 15 - Teses sobre Inovação Social – BDTD.....	47
Quadro 16 - Artigos que estabelecem a relação entre a Teoria dos <i>Stakeholders</i> e Inovação Social – <i>Scopus</i>	56
Quadro 17 - Características Gerais da Pesquisa	61
Quadro 18 – Perfil dos Respondentes	63
Quadro 19 - Artigos considerados no estudo acerca das Operações Humanitárias	136

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
1.1 PARADIGMA DE PESQUISA.....	18
1.2 PROBLEMA DE PESQUISA	19
1.3 OBJETIVOS	21
1.3.1 Objetivo Geral	21
1.3.2 Objetivos Específicos.....	21
1.4 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA DO ESTUDO	21
1.4.1 Relevância Teórica	23
1.4.2 Relevância do Objeto de Pesquisa.....	24
1.5 ESTRUTURA DA TESE	27
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	29
2.1 TEORIA DOS <i>STAKEHOLDERS</i>	29
2.1.1 Conceituação	34
2.1.2 Abordagens e Classificações da Teoria dos <i>Stakeholders</i>	37
2.1.3 Teoria dos <i>Stakeholders</i>: relações estabelecidas e o estado da arte.....	39
2.2 INOVAÇÃO SOCIAL.....	43
2.2.1 Conceituação	50
2.2.2 Categorização e atores da inovação social.....	52
2.2.3 Inovação Social: relações estabelecidas e o estado da arte	54
2.3 INTERAÇÃO ENTRE A TEORIA DOS <i>STAKEHOLDERS</i> E A INOVAÇÃO SOCIAL	56
3 MÉTODO DE PESQUISA	59
3.1.1 Caracterização da Pesquisa	59
3.1.2 Escolha dos Respondentes	61
3.1.3 Coleta de Dados e Instrumentos	66
3.1.4 Procedimentos para Análise dos Dados	68
3.1.5 Ambiente de Estudo	70
3.1.5.1 Tipos de Desastres Humanitários.....	70

3.1.5.2 Operações Humanísticas no Brasil.....	72
---	----

4 RESULTADOS E PROPOSIÇÕES75

4.1 CATEGORIAS DEFINIDAS A *PRIORI*75

4.1.1.1 Categoria Suporte Social.....78

4.1.1.2 Categoria Participação e Comprometimento86

4.1.1.3 Mecanismos para participação da comunidade na tomada de decisão.....91

4.1.1.4 Clareza de definições situacionais e articulação94

4.1.1.5 Tipos de Tragédias95

4.1.1.6 Problemática Local97

4.1.2 Evento 1: Incêndio na Boate Kiss98

4.1.3 Evento 2: Enchentes.....104

4.1.4 Evento 3: Violência Urbana.....106

4.1.5 Mudanças *a posteriori*.....108

4.2 MODELO TEÓRICO.....114

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS117

5.1 IMPLICAÇÕES TEÓRICAS117

5.2 IMPLICAÇÕES GERENCIAIS119

5.3 LIMITAÇÕES DO ESTUDO.....120

5.4 SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS121

REFERÊNCIAS.....123

APÊNDICE A – Artigos considerados no estudo acerca das Operações Humanitárias.....136

APÊNDICE B – Roteiro de Questões138

1 INTRODUÇÃO

O surgimento da Sociedade do Conhecimento - em contraponto à Sociedade Industrial - representou uma transformação importante na história ocidental. A partir deste movimento, a incerteza foi trazida para o centro dos debates (TAKEUCHI; NONAKA, 2008), criando uma nova visão de mundo das pessoas, seus hábitos e suas crenças. (DRUCKER, 1992). Neste novo âmbito, a inovação passou a ser entendida como força motriz das organizações, aumentando a urgência e necessidade de se inovar constantemente para aumentar a competitividade.

Contudo, após um longo período em que a inovação foi percebida somente no campo tecnológico, esta passou a ser compreendida como um complexo processo de aprendizagem sociocultural, que envolve uma multiplicidade de atores e fontes de conhecimento. (GÁRUD; TUERTSCHER; VAN DE VEN, 2013). Para Gárud, Tuertscher e Van de Ven (2013), a inovação, antes concebida como um evento isolado e surgido a partir dos esforços de um único indivíduo, o inventor - com a finalidade de gerar lucro financeiro para uma organização – ganhou novas nuances, passando a ser compreendida como fruto de um processo de interdependência onde as interações e trocas geram conhecimento, isto é, o resultado de um processo social (LANDRY; AMARA; LAMARI, 2002).

Neste contexto, o entendimento da chamada economia da aprendizagem (LUNDVALL, 1992), trouxe também uma nova forma de se entender a inovação, na qual as interações sociais e as práticas sociais se transformaram em fatores chave para a gênese desta. Assim, a inovação social é apresentada como um processo natural, baseado na exploração do conhecimento e da aprendizagem por inúmeros atores envolvidos neste processo. Ou seja, justifica-se a explicação de que a inovação social surge dentro de e para os movimentos sociais, enfatizando a multiplicidade de atores e de processos que a compõem (ANDRÉ; ABREU, 2006).

O próprio entendimento da inovação social sugere, desta forma, que é necessária a colaboração de uma série de partes interessadas para que se possa criar um processo como este. Assim, surge o entendimento de que há relação entre a Teoria dos *Stakeholders* e a Inovação Social, visto que a teoria explicita a existência de grupos ou indivíduos que afetam ou são afetados por meio do alcance aos objetivos de uma empresa (FREEMAN, 1983).

No âmbito das operações humanitárias, encontra-se maior respaldo no que diz respeito ao papel dos *stakeholders* envolvidos, de acordo com Fontainha, Leiras e Bandeira (2015). Entende-se por operações humanitárias aquelas geradas por eventos catastróficos, nos quais a população necessita de diversos tipos de assistência. Tais situações requerem o desenvolvimento de processos que envolvam a mobilização das pessoas, recursos, habilidades e conhecimentos (WASSENHOVE, 2006), ou seja, a coordenação das partes interessadas.

Ademais, a literatura explicita a conexão entre as comunidades capazes de colaborar efetivamente na identificação dos problemas e necessidades da região onde vivem com o surgimento de inovações sociais, visto que as sociedades que possuem competências comunitárias seriam mais preparadas para a mitigação de riscos e o desenvolvimento de melhorias (ENG; PARKER, 1994).

No entanto, tais interligações entre as vertentes teóricas apresentadas ainda não foram testadas empiricamente, de acordo com a literatura, ensejando a realização de estudos nesta área. Diante disso, esta tese investigou a relação entre a Teoria dos *Stakeholders* e a Inovação Social no âmbito das operações humanitárias.

1.1 PARADIGMA DE PESQUISA

A realização de um estudo científico exige, por parte do pesquisador, a escolha de um paradigma de pesquisa a ser utilizado. Tal escolha se torna essencial para que os leitores possam compreender a visão de mundo e construção de conhecimento que embasaram o delineamento da pesquisa, o que permite avaliar a qualidade, consistência e coerência da estratégia a ser utilizada (SACCOL, 2009).

Para tanto, faz-se necessário, segundo Saccol (2009), compreender a ontologia, a epistemologia e, posteriormente, o paradigma de pesquisa que fundamentarão a metodologia utilizada. No que tange à ontologia, esta diz respeito à compreensão sobre como as coisas são. Ela definirá a forma como o mundo é visto e, conseqüentemente, como são entendidos os fenômenos que se pretende pesquisar. No âmbito desta pesquisa, a ontologia utilizada é a interação sujeito-objeto, a qual considera a realidade social como um produto da negociação e compartilhamento de significados entre as pessoas, ou seja, a interação sujeito-objeto é o resultado de uma construção social (SACCOL, 2009).

Já a epistemologia diz respeito à forma pela qual acredita-se que o conhecimento é gerado. Nesse sentido, esta tese é delineada a partir da epistemologia construtivista, que explicita que os significados são construídos, e não descobertos, a partir do resultado da interação entre os processos mentais e as características de um objeto (SACCOL, 2009).

No que diz respeito ao paradigma de pesquisa, de acordo com Collis e Hussey (2005), estes fornecem uma estrutura a ser seguida, pois abrangem um grupo aceito de teorias e métodos, além de diferentes maneiras de definir dados. A escolha da ontologia e epistemologia definidas para esta tese levam à utilização do paradigma interpretativista, o qual geralmente pressupõe o uso de pesquisas qualitativas e levemente estruturadas (SACCOL, 2009).

1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

No ano de 1911, Joseph Alois Schumpeter refutou a ideia de que o desenvolvimento econômico aconteceria de forma evolutiva, como uma função uniforme de desenvolvimento de toda uma população, nação ou humanidade, indiferente às mudanças propiciadas pelos indivíduos (SCHUMPETER, 1934). Para o autor, a figura do empresário inovador surge como responsável pela introdução de novos produtos no mercado, descobertos por meio de novas combinações dos fatores de produção existentes ou pela aplicação prática de alguma invenção. Assim, a visão schumpeteriana de inovação baseia-se na interligação entre a criação de novos mercados, a ação empreendedora e o processo de inovação, estabelecendo o lucro como premissa fundamental para a existência de inovação (SCHUMPETER, 1934).

Contudo, com o passar dos anos, as perspectivas dos estudos acerca da inovação evoluíram, deixando de enfatizar somente o caráter econômico e trazendo também a orientação para as necessidades humanas, focalizando a dimensão social (LÉVESQUE, 2004). Já em 1986, Drucker apresentava a inovação como a capacidade de buscar e aproveitar novas oportunidades capazes de satisfazer as necessidades humanas, ou seja, apesar do elemento econômico, era preciso entender, primeiramente, quais seriam estas necessidades (DRUCKER, 1986).

Neste âmbito, surge o conceito de inovação social, o qual, apesar de relativamente recente, possui uma série de definições complementares (OCDE,

2010). Para o Centro de Pesquisa em Inovação Social (CRISES) da Universidade de Quebec, em Montreal, esta constitui uma intervenção iniciada por atores sociais com a finalidade de atender a uma necessidade ou aspiração, criar uma solução ou mesmo aproveitar uma oportunidade de ação, buscando modificar as relações sociais, transformar um quadro de ação ou propor diferentes (novas) orientações culturais (BOUCHARD; LÉVESQUE, 2010).

A partir desta definição é possível compreender que a inovação social é gerada por uma infinidade de atores, sendo eles indivíduos, agrupamentos ou organizações - que podem ser tanto empresas, quanto organizações sem fins lucrativos, como também entidades públicas. Esta ênfase na multiplicidade de atores envolvidos, surge também na conceituação de Bignetti (2011, p. 4), que apresenta a inovação social como:

[...] um processo de constante relação entre desenvolvedores e beneficiários, numa construção social resultante da interação entre os atores participantes. Assim, a descrição de como surgem as ideias, como se dá a interação, quais as controvérsias que resultam e como elas são resolvidas propicia o surgimento de aspectos importantes do processo de inovação social. (BIGNETTI, 2011, p. 4).

Neste contexto, percebe-se a importância de se identificar os *stakeholders* que fazem parte desse processo de construção, e qual a devida contribuição de cada uma das partes envolvidas. No que tange às operações humanitárias, Fontainha, Leiras e Bandeira (2015) identificaram nove atores que geralmente trabalham para atender as necessidades dos beneficiários, sendo estes categorizados em três grupos: (i) sociedade; (ii) público e; (iii) privado. A categoria da sociedade compreende, desta forma, a rede de ajuda local, os doadores e a rede de ajuda internacional; a categoria pública engloba os militares; governo e agências reguladoras; enquanto a categoria privada agrupa o setor privado, logística terceirizada e a mídia (FONTAINHA; LEIRAS; BANDEIRA, 2015).

Contudo, apesar de apresentarem um modelo que expõe as relações entre estes atores na ocorrência de operações humanitárias - nomeadamente grandes desastres ambientais - as inovações sociais surgidas a partir deste relacionamento não são explicitadas ou mesmo analisadas, o que apresenta uma lacuna importante de pesquisa no que diz respeito à fase de reconstrução, ou seja, pós desastre. Buscando contribuir com a literatura acerca de inovação social, Teoria dos

Stakeholders e, além disso, com as Operações Humanitárias, este trabalho apresenta a seguinte questão norteadora: Como interagem a Teoria dos *Stakeholders* e a Inovação Social, no âmbito das Operações Humanitárias?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

Diante da problemática definida para esta tese, especificou-se como objetivo geral investigar a interação entre a Teoria dos *Stakeholders* e a Inovação Social no âmbito das Operações Humanitárias.

1.3.2 Objetivos Específicos

Com vistas a atingir o objetivo geral, foram delineados os seguintes objetivos específicos:

- (a) compreender o papel e a atuação das comunidades analisadas;
- (b) identificar o papel dos principais *stakeholders* nas operações humanitárias analisadas;
- (c) identificar mudanças *a posteriori* surgidas a partir de operações humanitárias;
- (d) confirmar as categorias de análise para formação dos construtos do modelo teórico;
- (b) propor um modelo teórico que apresente a interação entre a Teoria dos *Stakeholders* e a Inovação Social no âmbito das Operações Humanitárias.

1.4 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA DO ESTUDO

A Teoria dos *Stakeholders* (partes interessadas) possui um amplo arcabouço teórico, visto que o termo foi criado ainda na década de 1960, referindo-se àqueles grupos cuja falta de suporte acarretaria na inexistência das organizações (FREEMAN; REED, 1983). Desta forma, a lista de partes interessadas de uma

organização incluía, em um primeiro momento, os acionistas, colaboradores, clientes, fornecedores, credores e a sociedade (FREEMAN; REED, 1983).

Contudo, nos anos posteriores, algumas críticas foram direcionadas à esta teoria. De acordo com Savage et al. (1991), por exemplo, a visão de que a sociedade como um todo pode tornar-se parte interessada de uma organização é, ao mesmo tempo, simplista e ampla demais, visto que pelo menos dois atributos seriam necessários para a identificação de um *stakeholder*, sendo: (i) uma reclamação ou; (ii) a capacidade para influenciar uma empresa. De uma mesma forma, de acordo com Key (1999) não existe uma base teórica capaz de explicar o comportamento tanto da empresa como das partes interessadas (sejam elas internas ou externas à organização), o que apresentaria uma lacuna teórica, visto que somente os aspectos técnicos foram tratados.

Nesse sentido, tentando suprir a necessidade de explicação do comportamento dos agentes para o funcionamento das organizações, algumas outras teorias foram apresentadas, propondo a existência de um contrato entre a sociedade e as organizações, como a Teoria da Legitimidade. Essa teoria pressupõe um contrato entre as organizações e a sociedade na qual estas estão inseridas, sendo que tal contrato se estabelece a partir do sistema de crenças e valores vigentes (FILHO, 2013).

Assim, as organizações buscam estabelecer congruência entre as atividades que realizam e as expectativas da sociedade acerca das organizações, legitimando-se na medida em que conseguem alinhar suas ações com as normas e padrões de comportamento esperados pela sociedade (FILHO, 2013). Para as organizações a legitimidade é um recurso de ordem operacional, utilizado para alcançar vantagem competitiva. Desta forma, as empresas se esforçam para aumentar ou diminuir o seu grau de legitimidade, ou seja, para serem percebidas como socialmente responsáveis.

Nesse contexto em que a sociedade está no centro dos debates, surge também a noção de inovação social. A inovação social é caracterizada como um fenômeno contextual, isto é, que depende do local e do tempo no qual acontece. Este tipo de inovação surge a partir dos movimentos e ações sociais e visa contribuir com a satisfação das necessidades humanas, aumentar os direitos de uma população e melhorar as capacidades e habilidades humanas, isto é, gerar transformação na sociedade na qual se insere. É importante ressaltar que a

inovação social não visa lucro, competitividade ou aumento da produtividade de uma determinada empresa ou população, mas sim a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos de uma sociedade (SINGOCOM, 2007). Contudo, apesar da aparente conexão entre as teorias supracitadas, a quantidade de trabalhos que estabelecem tal relação é, ainda, incipiente.

1.4.1 Relevância Teórica

Com a finalidade de verificar a relevância e ineditismo desta tese doutoral, foram realizadas pesquisas com viés bibliométrico nas bases de dados *Scopus* e *Web of Science*, além da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações. Cabe destacar que as bases de dados utilizadas nesta busca constituem metabuscadores com milhares de periódicos indexados, além de livros e anais de eventos (ELSEVIER, 2019). Ainda, cabe ressaltar que as pesquisas realizadas com os termos em língua vernácula não retornaram resultados nas bases de dados, ensejando o uso dos termos em língua inglesa.

A pesquisa realizada na base de dados *Scopus* mostrou que, apesar de um alto número de ocorrências relacionadas à Teoria dos *Stakeholders*, há somente quatro trabalhos que estabelecem relação entre esta e a abordagem da Inovação Social. Estes estudos serão abordados ao longo desta tese doutoral. Ademais, três artigos estabelecem relação entre a Teoria dos *Stakeholders* e o termo "*Humanitarian*", utilizado como designação ampla do objeto desta pesquisa. De uma mesma forma, um artigo estabelece a relação entre a inovação social e o mesmo termo. Os resultados podem ser observados no Quadro 1.

Quadro 1 - Relação entre Construtos na Base de Dados Scopus

	Total de Ocorrências	Área de Negócios	Artigos
" <i>Stakeholders Theory</i> " OR " <i>Theory of Stakeholders</i> "	2566	1863	1514
" <i>Social Innovation</i> "	2910	1003	559
" <i>Stakeholders Theory</i> " AND " <i>Social Innovation</i> "	6	4	4
" <i>Stakeholders Theory</i> " AND " <i>Humanitarian</i> "	7	3	3
" <i>Social Innovation</i> " AND " <i>Humanitarian</i> "	15	3	1
" <i>Stakeholders Theory</i> " AND " <i>Social Innovation</i> " AND " <i>Humanitarian</i> "	0	0	0

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Já a pesquisa realizada na base de dados *Web of Science*, como mostra o Quadro 2, não retornou resultados que estabeleçam a relação entre a Teoria dos *Stakeholders* e a abordagem da Inovação Social na área de Negócios, tampouco entre estas e a área objeto deste estudo, isto é, as operações humanitárias.

Quadro 2 - Relação entre Construtos na Base de Dados *Web of Science*

	Total de Ocorrências	Área de Negócios	Artigos
"Stakeholders Theory" OR "Theory of Stakeholders"	84	28	17
"Social Innovation"	1927	423	274
"Stakeholders Theory" AND "Social Innovation"	0	0	0
"Stakeholders Theory" AND "Humanitarian"	0	0	0
"Social Innovation" AND "Humanitarian"	9	2	1
"Stakeholders Theory" AND "Social Innovation" AND "Humanitarian"	0	0	0

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Ainda, uma consulta realizada na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações não retornou resultados referentes a relação entre a Teoria dos *Stakeholders* e a Inovação Social (IBICT, 2019). Os resultados relativos a cada um dos construtos serão tratados ao longo desta tese. Assim, no que tange ao aspecto teórico, apresenta-se uma justificativa para a realização desta tese, visto que esta pretende preencher uma lacuna existente na teoria publicada até o momento.

1.4.2 Relevância do Objeto de Pesquisa

A escolha do ambiente das operações humanitárias como sendo o ambiente de estudo desta tese apresenta contribuição não somente no campo teórico, mas também no aspecto gerencial. As operações humanísticas ou humanitárias constituem um campo de estudo relativamente novo, que compreende as atividades relativas à entrega de ajuda humanitária em casos de catástrofes, sendo elas naturais ou causadas pelo homem (KOVÁCS; SPENS, 2007, 2011; VAN WASSENHOVE, 2006). Assim, mediante a ocorrência de desastres em uma determinada comunidade, as operações humanitárias terão como finalidade a aquisição e entrega dos suprimentos e serviços solicitados, tais como alimentos,

água, abrigo temporário e medicina, entre outros, buscando a sobrevivência humana (INTERNATIONAL FEDERATION OF RED CROSS AND RED CRESCENT SOCIETIES, 2016).

A importância deste campo de estudo reside no fato de que os desastres têm ocorrido com maior frequência nos últimos anos, e, a exemplo dos tsunamis ocorridos no Oceano Índico em 2004 e do terremoto ocorrido no Haiti em 2010, não há preparação suficiente no que diz respeito à entrega de ajuda humanitária, sobretudo em locais distantes e com pouca estrutura (ALTAY; GREEN III, 2006). Ademais, de acordo com Thomas e Kopczak (2005), a previsão para os próximos 50 anos é de que o número de desastres naturais e provocados pelo homem aumentará em cerca de cinco vezes, o que fomentará ainda mais o interesse acerca do assunto.

O Brasil, apesar de ter ostentado por anos o título de um país isento de desastres - visto a não ocorrência de furacões, maremotos e erupções vulcânicas - (MARIA; BATAGLIN; ALEM, 2014) constitui, na atualidade, um dos dez países com maior número ocorrências de desastres naturais do mundo, de acordo com o Atlas Brasileiro dos Desastres Naturais 1991-2012, volume Brasil, publicado pelo Centro Universitário de Estudos e Pesquisas Sobre Desastres da Universidade Federal de Santa Catarina (2013). As enchentes e secas, ocorridas em diversos lugares do país, somados à ocorrência extraordinária de furacões ou ciclones tropicais e aliados às epidemias e aos desastres causados pelo homem, como grandes incêndios, tem desmistificado a ideia de que o país não necessita de investimentos na área de operações humanísticas (MARIA; BATAGLIN; ALEM, 2014).

Ademais, a ocorrência do rompimento de duas barragens de rejeitos de minérios em um período inferior a 5 anos, aliado ao risco iminente de ocorrência de outras tragédias semelhantes – relembra a importância de um planejamento eficaz não somente pré desastre, mas principalmente no que diz respeito à resposta e reconstrução das comunidades atingidas pelas tragédias. As causas destes acidentes ambientais são multifatoriais e as consequências são abrangentes, imensuráveis e grande impacto ambiental, econômico, social e político (SOUZA E FREITAS, 2019).

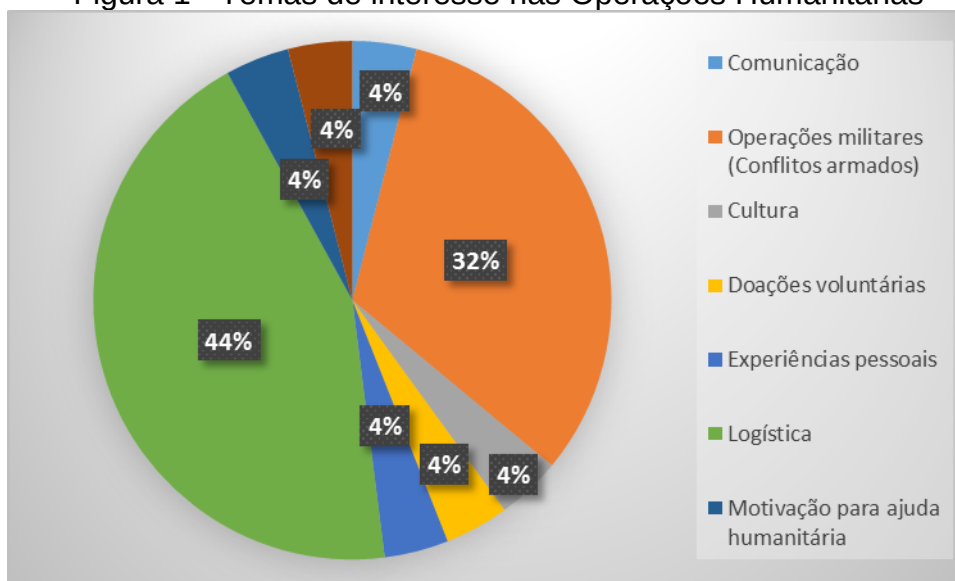
Apesar dessa importância crescente, há poucos estudos referentes à área de operações humanísticas no âmbito da Gestão de Operações que levam em consideração os desastres ocorridos no Brasil, o que apresenta uma importante

lacuna de pesquisa na área (SCOPUS, 2016). O *World Disaster Report 2015* apresenta outra lacuna importante de pesquisa na área, que é relativa ao papel dos atores locais nas ajudas humanitárias. De acordo com o documento, os atores locais, geralmente voluntários, são os primeiros a responder ao desastre e a sua efetividade vai além da proximidade, pois eles possuem uma perspectiva diferenciada da comunidade e das pessoas atingidas pela catástrofe. Contudo, a importância dos voluntários ainda não é valorizada quanto se trata das operações humanísticas (INTERNATIONAL FEDERATION OF RED CROSS AND RED CRESCENT SOCIETIES, 2016).

Ainda, uma pesquisa com viés bibliométrico realizada nas bases de dados *Scopus* e *Web of Science* no mês de novembro de 2019 não encontrou resultados no que diz respeito à ligação entre a Teoria dos *Stakeholders*, a Inovação Social e as Operações Humanitárias. Tal pesquisa foi realizada utilizando-se os termos de pesquisa "*Stakeholders Theory*"; "*Social Innovation*" e "*Humanitarian*".

Ainda, uma busca por artigos que abrangessem o tópico das operações humanitárias na área das Ciências Sociais Aplicadas, no período definido entre os anos de 2000 e 2017 nas bases de dados *Emerald*, *SAGE*, *Scopus*, *Web of Science* e *Wiley* permitiu a identificação de temas gerais de interesse, ou assuntos específicos, a saber: (i) comunicação; (ii) operações militares ou conflitos armados; (iii) cultura; (iv) doações voluntárias; (v) experiências pessoais; (vi) logística e; (vii) motivação para ajuda humanitária. A Figura 1 permite o entendimento de que grande parte dos trabalhos acerca das operações humanitárias trata da logística referente a estas operações (44%) ou das operações militares e conflitos armados (32%). Os artigos compreendidos nesta pesquisa podem ser visualizados no Apêndice A.

Figura 1 - Temas de interesse nas Operações Humanitárias



Fonte: elaborada pela autora (2018).

Ademais, por meio desta pesquisa foi possível identificar que o interesse acerca das operações humanitárias não está concentrado somente nos casos de sucesso provenientes de países desenvolvidos, como os Estados Unidos da América e o Japão, por exemplo, mas também consideram as dificuldades enfrentadas pelos países em desenvolvimento e sugerem melhorias na gestão das suas cadeias de suprimento humanitárias, com a finalidade de suprir a falta de infraestrutura preponderante nestes países.

Nesse contexto, os modelos de previsão e de apoio à tomada de decisão, juntamente com o acesso à tecnologia da informação, surgem como fatores fundamentais na gestão adequada dos processos logísticos aplicados às operações humanitárias. Assim, a sugestão é de que as operações sejam lideradas por um dos *stakeholders*, preferencialmente aquele que detenha não somente o conhecimento prático acerca do assunto, mas também o conhecimento teórico necessário para enfrentar uma situação de risco.

1.5 ESTRUTURA DA TESE

Esta tese é dividida em 5 capítulos, descritos conforme segue:

a) capítulo 1: fornece uma visão geral e introdução da pesquisa. São descritos paradigma e problema de pesquisa, bem como objetivos geral e específicos e a justificativa e relevância do estudo;

- b) capítulo 2: fornece uma visão geral acerca dos construtos da Teoria dos *Stakeholders* e Inovação Social;
- c) capítulo 3: descreve o método da pesquisa, incluindo os sujeitos da pesquisa, os procedimentos e instrumentos para coleta de dados e as técnicas que foram utilizadas para análise; além do ambiente de estudo;
- d) capítulo 4: apresenta os resultados do estudo.
- e) capítulo 5: apresenta as considerações finais, limitações do estudo e sugestões para futuros estudos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico desta tese apresentará os dois construtos que embasam a relação que se pretende estabelecer, isto é: (i) a Teoria dos *Stakeholders* e; (ii) Inovação Social. O subcapítulo de conceituação de cada uma das vertentes teóricas utilizará tanto os materiais compreendidos nas pesquisas bibliométricas, quanto outros considerados relevantes para a área de estudo. Logo após, será apresentado um subcapítulo que compreenda a relação já estabelecida entre os construtos, a partir das pesquisas realizadas.

Para tanto, fez-se necessário, em um primeiro momento, realizar levantamento acerca das pesquisas existentes sobre cada uma das vertentes teóricas. Assim, foi realizada uma pesquisa bibliométrica que apresentou os seguintes resultados.

2.1 TEORIA DOS *STAKEHOLDERS*

No que diz respeito à Teoria dos *Stakeholders*, uma pesquisa realizada na Base de Dados Scopus em setembro de 2019 retornou 2566 ocorrências, sendo 1863 na área de Negócios, Gestão e Contabilidade e 1514 documentos classificados como artigos. Estes resultados foram analisados de acordo com as três principais leis bibliométricas: a Lei de Lotka, a Lei de Zipf e a Lei de Bradford (VANTI, 2002; BUFREM; PRATES, 2005; GUEDES; BORSCHIVER, 2005).

No que tange à Lei de Zipf, denominada Modelo de Distribuição e Frequência de Palavras num Texto de Zipf (TAGUESUTCLIFFE, 1992), os artigos foram organizados por número de citações. Assim, identificou-se um total de 4680 citações no estudo denominado “*Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts*”, datado do ano de 1997. (ELSEVIER, 2016).

Com relação ao período de tempo compreendido na pesquisa, identificou-se que o primeiro artigo data do ano de 1969, havendo um interesse crescente acerca do tema, que culminou com a ocorrência de 213 documentos no ano de 2019. O país com maior número de publicações é os Estados Unidos da América, seguido pelo Reino Unido e Austrália. O Quadro 3 apresenta os dez artigos mais citados de acordo com a Base de Dados *Scopus*.

Quadro 3 - Artigos mais citados sobre Teoria dos *Stakeholders* – Scopus

Nome do Artigo	Autores	Ano	Periódico	Citações
<i>Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts</i>	Mitchell, R.K., Agle, B.R., Wood, D.J.	1997	<i>Academy of Management Review</i>	4680
<i>Corporate social and financial performance: A meta-analysis</i>	Orlitzky, M., Schmidt, F.L., Rynes, S.L.	2003	<i>Organization Studies</i>	2868
<i>Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct</i>	Carroll, A.B.	1999	<i>Business and Society</i>	2203
<i>Moving beyond dyadic ties: A network theory of stakeholder influences</i>	Rowley, T.J.	1997	<i>Academy of Management Review</i>	1163
<i>Does stakeholder orientation matter? The relationship between stakeholder management models and firm financial performance</i>	Berman, S.L., Wicks, A.C., Kotha, S., Jones, T.M.	1999	<i>Academy of Management Journal</i>	1068
<i>Determinants of corporate social responsibility disclosure: An application of stakeholder theory</i>	Roberts, R.W.	1992	<i>Accounting, Organizations and Society</i>	884
<i>Who matters to CEOs? An investigation of stakeholder attributes and salience, corporate performance, and CEO values</i>	Agle, B.R., Mitchell, R.K., Sonnenfeld, J.A.	1999	<i>Academy of Management Journal</i>	856
<i>Stakeholder-Agency Theory</i>	Hill, C.W.L., Jones, T.M.	1992	<i>Journal of Management Studies</i>	796
<i>Value maximization, stakeholder theory, and the corporate objective function</i>	Jensen, M.C.	2002	<i>Business Ethics Quarterly</i>	758
<i>Convergent stakeholder theory</i>	Jones, T.M., Wicks, A.C.	1999	<i>Academy of Management Review</i>	641

Fonte: elaborado pela autora (2019).

No que diz respeito à Lei de Dispersão de Bradford (1934), esta infere sobre o conjunto de periódicos que tratam de um determinado tema. Neste sentido, a pesquisa realizada permitiu o entendimento de que grande parte da produção científica acerca da Teoria dos *Stakeholders* está concentrada em um periódico denominado “*Journal of Business Ethics*” (223 artigos). Este periódico holandês possui um fator de impacto de 98, de acordo com o Scimago (2019). O Quadro 4 traz os 10 periódicos com maior número de publicações.

Quadro 4 - Periódicos com maior número de publicações sobre Teoria dos Stakeholders - Scopus

Nome do Periódico	Número de Artigos
<i>Journal Of Business Ethics</i>	223
<i>Journal Of Cleaner Production</i>	44
<i>Corporate Social Responsibility And Environmental Management</i>	38
<i>Social Responsibility Journal</i>	34
<i>Business Ethics Quarterly</i>	28
<i>Business Strategy And The Environment</i>	27
<i>Business And Society</i>	25
<i>Journal Of Business Research</i>	25
<i>Strategic Management Journal</i>	23
<i>Corporate Ownership And Control</i>	17

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Ainda, o Método de Medição da Produtividade de Cientistas de Lotka (1926) trata da produtividade dos cientistas. De acordo com a pesquisa realizada, o autor Jeffrey S. Harrison, da Universidade de Richmond nos Estados Unidos da América, possui o maior número de trabalhos nos periódicos contemplados pela base de dados Scopus. O autor possui 12 artigos que tratam da Teoria dos Stakeholders, dentre os quais, encontram-se reflexões sobre criação de valor, igualdade entre as partes interessadas, responsabilidade social corporativa, desempenho da empresa e ética na gestão das partes interessadas. O Quadro 5 apresenta os autores que possuem pelo menos 5 publicações acerca do assunto, de acordo com a base de dados Scopus.

Quadro 5 - Autores com maior número de artigos sobre Teoria dos Stakeholders - Scopus

Autor	Número de Artigos
Harrison, J.S.	12
Greenwood, M.	6
Wicks, A.C.	6
Bosse, D.A.	5
Freeman, R.E.	5
Mitchell, R.K.	5
Retolaza, J.L.	5
Smith, A.D.	5

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Em se tratando da busca realizada na Base de Dados Web Science, a pesquisa pelos termos “*Theory of Stakeholders*” ou “*Stakeholders Theory*”, refinando-se a busca somente para artigos da área de Negócios retornou apenas 17 resultados. Os cinco artigos com maior número de citações estão descritos no Quadro 6.

Quadro 6 - Artigos mais citados sobre *Teoria dos Stakeholders* – *Web of Science*

Nome do Artigo	Autores	Ano	Periódico	Citações
<i>Strategic Management of Stakeholders: Theory and Practice</i>	Ackermann, Fran; Eden, Colin	2011	<i>Long Range Planning</i>	117
<i>Measuring corporate performance by building on the stakeholders model of business ethics</i>	Sirgy, MJ	2002	<i>Journal of Business Ethics</i>	60
<i>Corporate Social Responsibility and Investment Efficiency</i>	Benlemlih, Mohammed; Bitar, Mohammad	2018	<i>Journal of Business Ethics</i>	18
<i>Stakeholders Theory and Theory of the Firm: a study on the hierarchy of objective-functions in Brazilian companies</i>	Gama Boaventura, Joao Mauricio; Cardoso, Fernando Rodrigues; da Silva, Edison Simoni; et al.	2009	RBGN-Revista Brasileira de Gestão de Negócios	9
<i>The relation between stakeholders' integration and environmental competitiveness</i>	Salem, Milad Abdelnabi; Shawtari, Fekri Ali; Shamsudin, Mohd Farid; et al.	2016	<i>Social Responsibility Journal</i>	7

Fonte: elaborado pela autora (2017).

Os artigos compreendidos nesta busca tiveram seu início no ano de 2002. Destaca-se, dentre os estudos compreendidos, um artigo publicado em um periódico nacional. Considerando-se que, dentre os artigos encontrados, não há repetição de periódicos ou mesmo de autores, não foi possível realizar a pesquisa bibliométrica utilizando-se das Leis de Bradford e Lotka.

A pesquisa realizada na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (IBICT, 2017) retornou 100 resultados, sendo 72 dissertações e 28 teses que tratam do assunto. As teses encontradas estão descritas no Quadro 7.

Quadro 7 - Teses sobre Teoria dos *Stakeholders* na BDTD

(continua)

Título da Tese	Autor	Ano
Gestão de projetos sociais corporativos - perspectiva da Teoria dos Stakeholders	José Alberto de Camargo	2015
A economia de comunhão sob o olhar da Teoria dos Stakeholders	Mario Couto Soares Pinto	2004
Governança no terceiro setor brasileiro: uma explicação à luz da Teoria dos Stakeholders	Michelle Muniz Bronstein	2016
O envolvimento da governança corporativa, sob a ótica da teoria dos stakeholders, na gestão e no controle das entidades esportivas	Henrique César Melo Ribeiro	2014
Responsabilidade social corporativa e desempenho econômico financeiro: um estudo em empresas brasileiras	Lílian Perobon Mazzer	2015
Variáveis de desempenho para hospitais sem fins lucrativos	Deborah Mara Siade Barbosa	2017
Sustentabilidade e equilíbrio do crescimento: uma abordagem contábil-financeira	Antonieta Elisabete Magalhães Oliveira	2010
Modelos de governança e organizações esportivas: uma análise das federações e confederações esportivas brasileiras	Marco Aurélio de Sá Ribeiro	2012
Recompensas para níveis não-diretivos e justiça organizacional: dilemas e contradições para uma governança efetiva	Luciana Iwashita da Silva	2017
Efeitos do conhecimento sobre a apropriação de renda na saúde suplementar: o caso Unimed de São José dos Campos	Lidiomar Lemos de Magalhães Filho	2012
O processo de reconstituição da confiança na governança corporativa: estudo de caso em uma empresa familiar	Denise Casagrande da Rocha	2019
Modelo conceitual de relacionamento entre empresa e comunidade frente aos impactos socioambientais em parques eólicos	Roseilda Nunes Moreira	2018
Distribuição de valor para o stakeholder funcionário e desempenho organizacional	Greici Sarturi	2016
A influência do disclosure na relação entre corporate social performance e corporate financial performance	Editinete André da Rocha Garcia	2016
Modelo de gestão da performance social orientada pelos stakeholders	Sérgio Luiz da Silva	2006
Capacidades organizacionais e a sinergia na criação de valor para stakeholders.	Simone Ruchdi Barakat	2018
Desempenho social corporativo em instituições de ensino superior: a percepção dos gestores sobre os stakeholders	Taiguara de Freitas Langrafe	2015
Responsabilidade social empresarial do varejo no Brasil: um estudo, multi casos em empresas de grande porte	Fanny Michaan Terepins	2005

(conclusão)

Título da Tese	Autor	Ano
Empresas e gestão da água: uma abordagem a partir do uso do indicador pegada hídrica	Renata de Souza Leão Martins	2014
Capital social de relações com stakeholders na cotonicultuta como fator de desenvolvimento espúrio ou sustentável	Paulo Thiago Nunes Bezerra de Melo	2015
Proposal of an analytical framework from a relational perspective to support the management of the firm political strategies: focus in the Brazilian electrical sector	Sergio Augusto Pereira Bastos	2012
Processos de sensemaking e sensegiving para stakeholders internos e externos: o caso do PROMOEX no Tribunal de Contas do Estado de Rondônia	Janilene Vasconcelos de Melo	2013
O impacto das políticas para stakeholders sobre o desempenho organizacional das companhias de capital aberto no Brasil: uma conexão (in) provável	Taiane Las Casas Campos	2003
Avaliação de desempenho de governos municipais brasileiros na execução orçamentária da despesa por funções de governo	Maurício Corrêa da Silva	2016
A influência das regras na formulação de políticas públicas: o caso do PRONATEC	Fabiana Carvalho da Silva Bispo	2018
Os papéis dos Stakeholders na implementação das parcerias público-privadas no Estado da Bahia	Daniel Barroso de Carvalho Ribeiro	2013
Elaboração de cenários para o comércio eletrônico varejista brasileiro: um estudo usando a análise de stakeholders	Diólia de Carvalho Graziano	2017
O pilar social: dimensão invisível das cadeias de suprimentos sustentáveis	Dafne Oliveira Carlos de Moraes	2018

Fonte: elaborado pela autora (2019).

2.1.1 Conceituação

O termo *stakeholders* foi apresentado pela primeira vez em um memorando interno do Instituto de Pesquisas de Stanford, datado do ano de 1963. Este documento pretendia, justamente, especificar os grupos ou partes interessadas nas ações de uma organização e que, sem os quais, tal organização deixaria de existir. Estes grupos ou partes interessadas incluíam, desta forma, os acionistas, colaboradores, clientes, fornecedores, credores, bem como a sociedade em geral (FREEMAN, MCVEA, 2001).

Já em 1983, Freeman (1983) apresentou a Teoria dos *Stakeholders*, explanando que as responsabilidades de uma organização devem estender-se à

todas as partes interessadas, e não somente aos seus acionistas. Para o autor os *stakeholders* seriam os grupos ou indivíduos que afetam ou são afetados por meio do alcance aos objetivos de uma empresa. Um dos principais desafios na conceituação da teoria foi, justamente, o significado a ser atribuído ao termo “*stake*”, visto a necessidade de se constituir uma definição universalmente aceitável (ROWLEY, 1997). A tradução para a língua portuguesa poderia ser entendida como partes interessadas ou públicos de interesse, de acordo com Horneaux Júnior (2010).

De uma mesma forma, Alkhafaji (1989) define *stakeholders* como os grupos para com os quais uma organização possui responsabilidades, enquanto Thompson, Wartick e Smith (1991) os definem como os grupos que possuem relações com uma organização. Outrossim, Cornell e Shapiro (1987) identificaram os *stakeholders* como aqueles que fazem reivindicações por meio de contratos formais, enquanto Hill e Jones (1992) conceituam os *stakeholders* como os constituintes que possuem reivindicações legítimas para com uma empresa, estabelecidas por meio de um relacionamento de trocas. Ainda de acordo com os autores, a Teoria dos *Stakeholders* pode ser relacionada com a Teoria de Agência, resultando na Teoria de Agência dos *Stakeholders*. Neste sentido, cada parte interessada e envolvida com os objetivos de uma empresa usaria seu poder e grau de influência na organização para legislar a seu favor. Desta forma, a coordenação entre cada uma das partes interessadas se tornaria mais problemática e custosa, além dos problemas relacionados ao monitoramento. (HILL; JONES, 1992).

Ao longo de mais de duas décadas, inúmeros autores auxiliaram a estabelecer a Teoria dos *Stakeholders* no âmbito acadêmico (CORNELL; SHAPIRO, 1987; HILL; JONES, 1992; CLARKSON, 1995; DONALDSON; PRESTON, 1995; ROWLEY, 1997; CARROLL, 1999; ORLITZKY *et al.*, 2003). Contudo, a definição de Freeman (1983) no artigo seminal acerca do assunto continuou sendo amplamente adotada pelos estudiosos, que fizeram pequenas mudanças incrementais ou explicativas acerca da definição original. (ROWLEY, 1997).

Rowley (1997) explicou que a Teoria dos *Stakeholders* poderia ser considerada uma teoria serva, isto é, aquela que suporta a elaboração de outras teorias, ainda que raramente se torne o foco de seu próprio desenvolvimento. Desta forma, de acordo com o autor, o entendimento acerca das partes interessadas de uma empresa se tornaria essencial para a maturação das teorias gerenciais. Ainda

no final de década de 1990, Carroll (1999) estabeleceu a relação entre a Teoria dos *Stakeholders* com o desempenho social das empresas e a teoria da ética empresarial, sugerindo que a interligação entre estas seria fundamental para o sucesso das organizações. De uma mesma forma, o desempenho social das empresas, ou responsabilidade social destas e sua ligação com a Teoria dos *Stakeholders* já havia sido discutido por Brenner e Cochran (1991) e Hill e Jones (1992).

No ano de 2010, Freeman et al. (2010) revisitaram a Teoria formulada há mais de duas décadas, corroborando, com fatos ocorridos neste intervalo temporal, a importância de se perceber que as ações empresariais têm potencial para afetar uma ampla gama de pessoas ao redor do mundo, assim como os objetivos corporativos podem ser facilmente desfeitos pelas ações inesperadas de grupos ou indivíduos. Ainda, de acordo com os autores, a partir da popularização da Teoria dos *Stakeholders* emergiu uma nova narrativa para entender e remediar três problemas interconectados: (i) entender como o valor é criado e negociado; (ii) conectar a ética e o capitalismo e; (iii) auxiliar os gestores a pensarem na gestão de forma a melhorar a criação de valor e explicitamente conectar negócios e ética.

Contudo, de acordo com Freeman et al. (2010), muitos estudiosos passaram a questionar a sustentabilidade da Teoria dos *Stakeholders* como teoria propriamente dita, visto a ausência de proposições testáveis e a grande ambiguidade existente na definição central do termo. Ainda assim, ao invés de superá-la, os autores passaram a entender a Teoria dos *Stakeholders* como uma modalidade ou faceta das teorias da administração. Segundo eles, ao invés de ser vista como uma teoria capaz de suprir apenas uma lacuna, vê-la como uma modalidade auxiliaria a compreender o valor da variedade de usos que se daria a este conjunto de ideias. O Quadro 8 apresenta algumas das definições da Teoria dos *Stakeholders*, adaptado a partir de Mitchell, Agle e Wood (1997).

Quadro 8 – Definições da Teoria dos *Stakeholders*

(continua)

Conceituação	Autores
Os grupos sem os quais uma organização deixaria de existir.	Stanford Research Institute (1963)
Grupos ou indivíduos que afetam ou são afetados por meio do alcance aos objetivos de uma empresa.	Freeman (1983)

(conclusão)

Conceituação	Autores
Aqueles que fazem reivindicações por meio de contratos formais.	Cornell e Shapiro (1987)
Aqueles que se beneficiam ou são prejudicados, cujos direitos são violados ou respeitados por atividades das empresas.	Evan e Freeman (1988)
Os grupos para com os quais uma organização possui responsabilidades.	Alkhafaji (1989)
Grupos que possuem relações com uma organização.	Wartick e Smith (1991)
Conceituam os <i>stakeholders</i> como os constituintes que possuem reivindicações legítimas para com uma empresa, estabelecidas por meio de um relacionamento de trocas. Relacionam a Teoria dos <i>Stakeholders</i> com a Teoria de Agência, resultando na Teoria de Agência dos <i>Stakeholders</i> .	Hill e Jones (1992)
Aqueles que interagem e dão sentido e definição para uma corporação.	Wicks et al. (1994)
Os que a empresa é significativamente responsável por seu bem-estar, ou possuem uma reivindicação moral ou legal para com uma empresa.	Langtry (1994)
São ou podem ser influenciados por, ou são influenciadores de uma organização.	Starik (1994)
Sofrem algum tipo de risco como resultado de investimento capital, humano ou financeiro, ou algo de valor, em uma empresa.	Clarkson (1994)
Aquele que possui ou reivindica propriedade, direitos ou interesses em uma organização.	Clarkson (1995)
Interagem com uma empresa fazendo, desta forma, sua operação possível.	Nasi (1995)
Conceituam <i>stakeholders</i> como grupos ou indivíduos com interesses legítimos nos processos ou aspectos substantivos de uma corporação. Propuseram três aspectos referentes a teoria, os quais relacionam-se entre si.	Donaldson e Preston (1995)
Aqueles que possuem um ou mais objetivos no negócio, podendo afetar ou ser afetado por eles.	Carroll (1999)

Fonte: adaptado de Mitchell, Agle e Wood (1997).

2.1.2 Abordagens e Classificações da Teoria dos *Stakeholders*

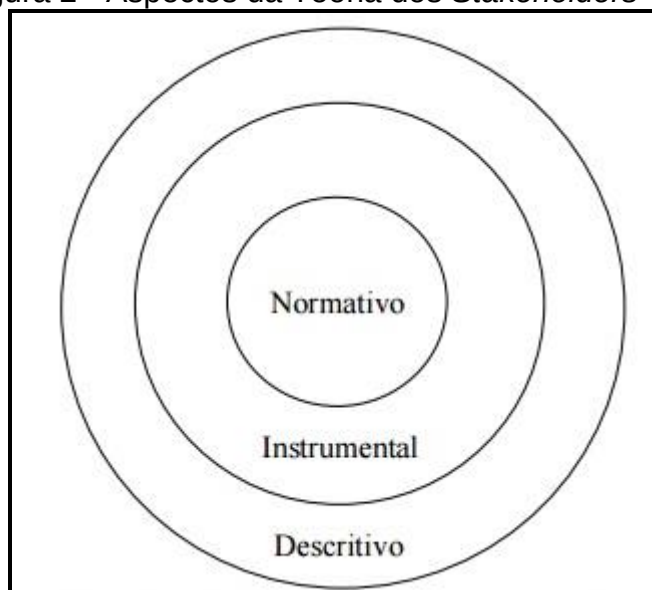
De acordo com Donaldson e Preston (1995), apesar de o termo apresentado por Freeman ter sido bem aceito pela comunidade acadêmica, muitas evidências contraditórias e argumentos contrários foram levantados com o passar do tempo, ensejando o esclarecimento de algumas das bases que suportam a teoria. Assim, Donaldson e Preston (1995) apresentaram os três níveis nos quais a teoria tem sido

trabalhada pela academia: (i) o aspecto descritivo; (ii) o aspecto instrumental e; (iii) o aspecto normativo.

O aspecto descritivo apresenta um modelo capaz de delinear como a corporação realmente é. Assim, ele descreve a corporação como uma constelação de interesses competitivos e cooperativos, que possuem valores intrínsecos. Já o aspecto instrumental traz uma estrutura capaz de examinar as conexões (caso existam) entre a prática da gestão dos *stakeholders* e a realização dos objetivos que levam ao desempenho das empresas. De tal modo, o interesse nesse aspecto é a proposição de que as corporações que praticam a gestão destas partes interessadas sejam igualmente bem-sucedidas em termos de desempenho como rentabilidade, estabilidade, crescimento e outros (DONALDSON; PRESTON, 1995).

O aspecto normativo, por sua vez, oferece diretrizes baseadas em princípios morais ou filosóficos. Assim, é fundamental que se entendam as seguintes premissas: (i) as partes interessadas constituem pessoas ou grupos com interesses legítimos nas atividades de uma empresa ou organização, sendo identificadas a partir destes interesses e; (ii) os interesses de todas as partes interessadas são de valor intrínsecos, o que faz com que cada grupo mereça consideração por sua própria causa em detrimento da sua capacidade de promover os interesses de outro grupo, como os acionistas por exemplo. (DONALDSON; PRESTON, 1995). Neste aspecto, Donaldson e Preston (1995) explicitam ainda uma quarta proposição acerca da teoria dos *stakeholders*, ressaltando que esta é administrativa no sentido amplo do termo. Isto é, ao invés de simplesmente descrever as situações existentes ou prever relações de causa-efeito, ela recomenda atitudes, estruturas e práticas que, conjuntamente, constituirão a prática da gestão das partes interessadas.

Observa-se ainda que os três níveis descritos por Donaldson e Preston (1995) são interligados e não excludentes, pois o aspecto descritivo atuaria como uma “concha externa” da teoria, isto é, explicaria os relacionamentos que ocorrem no mundo externo. O aspecto instrumental seria o próximo a ser apresentado, pois relaciona as ações externas com as práticas da empresa, enquanto o aspecto normativo constituiria o núcleo ou coração da teoria, como mostra a Figura 2.

Figura 2 - Aspectos da Teoria dos *Stakeholders*

Fonte: adaptado de Donaldson e Preston (1995).

De uma mesma forma, Friedman e Miles (2006) categorizam a Teoria dos *Stakeholders* de acordo com os aspectos normativo e analítico, ou estratégico. Como para Donaldson e Preston (1995), o aspecto normativo seria o núcleo da teoria, visto que consistiria em o guia balizador das ações e políticas desta. Já o aspecto analítico englobaria os níveis instrumental e descritivo apresentados por Donaldson e Preston (1995). Outrossim, Evan e Freeman (1988) ressaltam a importância de se reconhecer e entender o aspecto normativo da teoria, enquanto Brenner e Cochran (1991) explicitam o aspecto descritivo, que delinearía o papel de cada uma das partes envolvidas no processo.

2.1.3 Teoria dos *Stakeholders*: relações estabelecidas e o estado da arte

A Teoria dos *Stakeholders* tem sido relacionada com outras teorias ou abordagens desde a sua criação. No início da década de 1990, por exemplo, a teoria foi relacionada ao desempenho social das empresas – que mais tarde seria conhecido por responsabilidade social – por autores como Brenner e Cochran (1991) e Hill e Jones (1992). Igualmente, Hill e Jones (1992) a relacionaram com a Teoria da Agência, resultando na Teoria de Agência dos *Stakeholders*.

No que tange à relação entre a Teoria dos *Stakeholders* e a responsabilidade social corporativa, esta foi discutida amplamente na literatura,

como explicitam os autores Roberts (1992), Berman et al. (1999), Doh e Guay (2006), Jamali (2008), Agudo-Valiente, Garcés-Ayerbe e Salvador-Figueras (2015) e Wang, Dou e Jia (2016). Para Orlitzky, Schmidt e Rynes (2003), a relação entre a teoria supracitada e a responsabilidade social das organizações é corroborada pela relação entre o desempenho social ou ambiental e o desempenho financeiro das empresas.

O conceito de responsabilidade social corporativa foi descrito primeiramente por Carroll (1979), compreendendo quatro expectativas ou dimensões que a sociedade deposita nas organizações. Estas expectativas seriam: (i) econômicas; (ii) legais; (iii) éticas e; (iv) discricionárias ou filantrópicas; e constituiriam, portanto, as responsabilidades de uma empresa. Ao longo dos anos esse modelo evoluiu nos âmbitos acadêmico e gerencial, surgindo, então, o modelo conhecido como *Triple Bottom Line*.

Para Elkington (2001), que difundiu o modelo *Triple Bottom Line* no âmbito organizacional, as três dimensões para a sustentabilidade de uma empresa seriam: (i) sustentabilidade ambiental; (ii) sustentabilidade social e; (iii) sustentabilidade econômica. Para o autor, além de buscar o lucro econômico, uma empresa deve prestar contas de suas ações à sociedade, por meio de relatórios corporativos, isto é, prestar contas aos *stakeholders* da empresa, de forma transparente e igualitária.

Nesse sentido, surge outra teoria que, ao longo dos anos, foi relacionada às partes interessadas de uma organização: a Teoria da Legitimidade. Esta relação foi explicitada por Mitchell, Agle e Wood (1997), Agle, Mitchell e Sonnenfeld (1999), Cormier, Gordon e Magnan (2004), Parent e Deephouse (2007), Frynas e Stephens (2015) e Busse, Kach e Bode (2016), dentre outros autores.

No que tange à Teoria da Legitimidade, entende-se que essa teoria pressupõe um contrato entre as organizações e a sociedade na qual estas estão inseridas, sendo que tal contrato se estabelece a partir do sistema de crenças e valores vigentes. Assim, as organizações buscam estabelecer congruência entre as atividades que realizam e as expectativas da sociedade acerca das organizações, legitimando-se na medida em que conseguem alinhar suas ações com as normas e padrões de comportamento esperados pela sociedade (FILHO, 2013). Para as organizações a legitimidade é um recurso de ordem operacional, utilizado para alcançar vantagem competitiva. Assim, as empresas se esforçam para aumentar ou

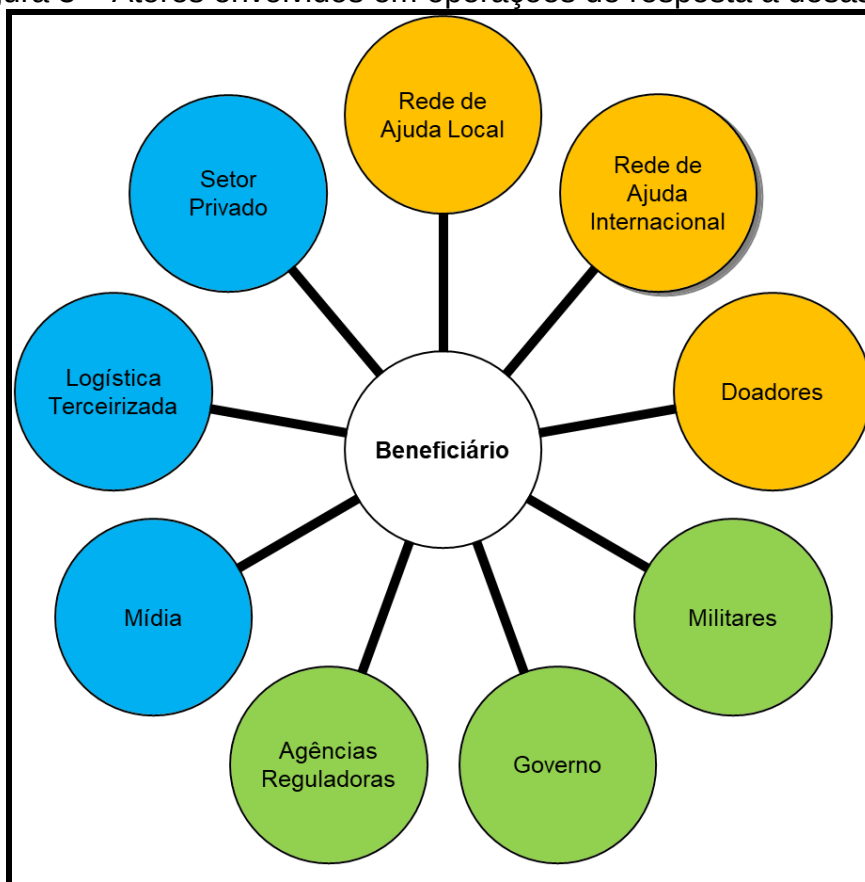
diminuir o seu grau de legitimidade, ou seja, para serem percebidas como socialmente responsáveis.

Nesse âmbito, a interligação entre as teorias pode ser representada pela ideia de democracia participativa (MCPHERSON, 1978), a qual embasou a própria teoria dos *Stakeholders*. Essa visão sugere que os movimentos sociais devem surgir como forma de maior participação política da população, ensejando que a própria população cobre dos governantes mudanças na legislação de forma a conquistar o bem estar coletivo. Assim, as partes interessadas surgem como fiscalizadoras do governo e das organizações, atuando em benefício da sociedade.

Essa conexão social e ética da Teoria dos *Stakeholders* embasou o surgimento de inúmeras outras ideias utilizadas na gestão das empresas. Hofmann et al. (2014), por exemplo, trataram do desenvolvimento de um modelo conceitual dos riscos da sustentabilidade em cadeias de suprimentos a partir da Teoria dos *Stakeholders*, enquanto Van Weele e Van Raaij (2014) sugeriram a existência de uma relação entre a teoria e a gestão de compras e suprimentos, ainda que tal relação precise ser empiricamente corroborada. Ademais, para Bridoux e Stelhorst (2014) é possível estabelecer uma relação positiva entre a igualdade entre as partes interessadas e o desempenho da empresa. De acordo com os autores, a igualdade entre os *stakeholders* traz efetividade em atrair, reter e motivá-los a criar valor.

Contudo, apesar da conexão entre o âmbito social e a teoria dos *stakeholders*, grande parte dos estudos realizados acerca das partes interessadas está voltada à maximização dos lucros de uma empresa, ou à gestão de companhias do primeiro e segundos setores. Buscando preencher esta lacuna, Fontainha, Leiras e Bandeira (2015) propuseram um modelo baseado nas relações existentes entre os atores envolvidos em operações de resposta à desastres, estabelecendo, desta forma, as funções de cada um dos atores (social, público e privado) nas fases de mitigação, preparação e recuperação de desastres de grandes proporções, elucidando a participação dos *stakeholders* em um âmbito social. A Figura 3 apresenta o modelo proposto pelos autores.

Figura 3 – Atores envolvidos em operações de resposta à desastres



Fonte: adaptada a partir de Fontainhas, Leiras e Bandeira (2015).

De acordo com os autores é possível identificar nove atores que geralmente trabalham para atender as necessidades dos beneficiários, sendo estes categorizados em três grupos: (i) sociedade; (ii) público e; (iii) privado. A categoria da sociedade compreende, desta forma, a rede de ajuda local, os doadores e a rede de ajuda internacional; a categoria pública engloba os militares; governo e agências reguladoras; enquanto a categoria privada agrupa o setor privado, logística terceirizada e a mídia (FONTAINHA; LEIRAS; BANDEIRA, 2015).

Já Segarra-Oña et al. (2017) conduziram uma pesquisa empírica com a finalidade de identificar as ligações comunitárias de uma empresa como fatores chave no desenvolvimento de inovações que possam impactar na orientação social de uma empresa. Além disso, os autores mostraram de que forma o estabelecimento de objetivos sociais na inovação é afetado pelas fontes de informação e o modo de desenvolvimento (SEGARRA-OÑA et al., 2017).

2.2 INOVAÇÃO SOCIAL

No que tange ao construto de Inovação Social realizou-se, também, uma pesquisa bibliométrica a partir das bases de dados *Scopus* e *Web of Science*, além de uma busca na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações. A busca realizada na base de dados *Scopus* utilizando-se o termo de pesquisa “*social innovation*” retornou 2910 ocorrências, sendo 1003 na área de Negócios, Gestão e Contabilidade e 559 artigos.

Como descreve a Lei de Zipf, estes resultados foram organizados por número de citações, resultando em 563 citações no documento intitulado “*Business models for sustainable innovation: State-of-the-art and steps towards a research agenda*”, datado do ano de 1999. O país com maior número de publicações sobre o assunto é os Estados Unidos da América, seguido pelo Reino Unido e Canadá.

No que diz respeito ao horizonte temporal considerado, a primeira publicação data do ano de 1974, com uma curva crescente de publicações ao longo dos anos, sendo o que o ano com maior número de publicações foi o ano de 2019 com 103 artigos publicados sobre o tema. O Quadro 11 apresenta os 10 artigos mais citados sobre inovação social de acordo com a base de dados *Scopus*.

Quadro 9 - Artigos mais citados sobre inovação social – *Scopus*

(continua)

Nome do Artigo	Autores	Ano	Periódico	Citações
<i>Business models for sustainable innovation: State-of-the-art and steps towards a research agenda</i>	Boons, F., Lüdeke-Freund, F.	2013	<i>Journal of Cleaner Production</i>	563
<i>Value co-production: Intellectual origins and implications for practice and research</i>	Ramírez, R.	1999	<i>Strategic Management Journal</i>	428
<i>Social entrepreneurship: A critique and future directions</i>	Dacin, M.T., Dacin, P.A., Tracey, P.	2011	<i>Organization Science</i>	161
<i>A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking on the social innovation journey</i>	Voorberg, W.H., Bekkers, V.J.J.M., Tummers, L.G.	2015	<i>Public Management Review</i>	339
<i>From spare change to real change. The social sector as beta site for business innovation.</i>	Kanter, R.M.	1999	<i>Harvard Business Review</i>	271

(conclusão)

Nome do Artigo	Autores	Ano	Periódico	Citações
<i>Social innovation: Moving the field forward. A conceptual framework</i>	Cajaiba-Santana, G.	2014	<i>Technological Forecasting and Social Change</i>	193
<i>Social innovation capital</i>	Mcelroy, M.W.	2002	<i>Journal of Intellectual Capital</i>	115
<i>Social Innovation and Social Entrepreneurship: A Systematic Review</i>	Phillips, W., Lee, H., Ghobadian, A., O'Regan, N., James, P.	2015	<i>Group and Organization Management</i>	109
<i>Social innovation research: An emerging area of innovation studies?</i>	van der Have, R.P., Rubalcaba, L.	2016	<i>Research Policy</i>	106
<i>The geographies of social networks and innovation in tourism</i>	Sørensen, F.	2007	<i>Tourism Geographies</i>	106

Fonte: adaptado a partir de Scopus (2019).

No que tange à Lei de Bradford, o Quadro 12 apresenta os periódicos com maior número de artigos acerca da inovação social, tendo sido considerados os periódicos que possuíam, pelo menos, 5 artigos publicados. Assim, foi possível identificar que o “*Journal of Social Entrepreneurship*” possui o maior número de artigos publicados acerca do tema, com 16 publicações. Este periódico do Reino Unido possui um fator de impacto de 10, de acordo com o Scimago (2019).

Quadro 10 - Periódicos com maior número de publicações sobre Inovação Social - Scopus

Nome do Periódico	Número de Artigos
<i>Journal Of Social Entrepreneurship</i>	29
<i>Futures</i>	11
<i>Innovation</i>	8
<i>Journal Of Business Ethics</i>	8
<i>Journal Of Cleaner Production</i>	8
<i>International Journal Of Technology Management</i>	7
<i>International Journal Of Innovation And Sustainable Development</i>	6
<i>Journal Of Technology Management And Innovation</i>	6
<i>Technological Forecasting And Social Change</i>	6
<i>Advanced Series In Management</i>	5
<i>European Journal Of Innovation Management</i>	5
<i>Journal Of Business Research</i>	5

Fonte: adaptado a partir de Scopus (2019).

Já com relação à Lei de Lotka, que trata da produtividade dos cientistas, foi possível identificar que o autor com maior número de artigos publicados é Frances R. Westley, da Universidade de Waterloo no Canadá, com 4 artigos publicados. O Quadro 13 apresenta os autores que possuem pelo menos 3 publicações acerca do assunto.

Quadro 11 - Autores com maior número de publicações sobre Inovação Social - Scopus

Nome do Autor	Número de Artigos
Westley, F.R.	4
Pasmore, W.A.	3
de Bruin, A.	3

Fonte: elaborado pela autora (2019).

No que diz respeito à pesquisa na base de dados Web of Science, sob a ótica da Lei Bibliométrica de Zipf, identificou-se que o artigo “*Social Entrepreneurship: A Critique and Future Directions*”, publicado na Organization Science no ano de 2011 possui o maior número de citações, isto é, 98 citações. Nesta base foi possível identificar os países mais produtivos como Estados Unidos da América, Espanha e Canadá. O Quadro 14 mostra os 10 artigos mais citados sobre inovação social na base de dados *Web of Science*.

Quadro 12 - Artigos mais citados sobre inovação social - *Web of Science*

(continua)

Nome do Artigo	Autores	Ano	Periódico	Citações
<i>Social Entrepreneurship: A Critique and Future Directions</i>	Dacin, M. Tina; Dacin, Peter A.; Tracey, Paul	2011	<i>Organization Science</i>	349
<i>A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking on the social innovation journey</i>	Voorberg, W. H.; Bekkers, V. J. M.; Tummers, L. G.	2015	<i>Public Management Review</i>	290
<i>From spare change to real change - The social sector as beta site for business innovation</i>	Kanter, RM	1999	<i>Harvard Business Review</i>	189

(conclusão)

Nome do Artigo	Autores	Ano	Periódico	Citações
<i>Social innovation: Moving the field forward. A conceptual framework</i>	Cajaiba-Santana, Giovany	2014	<i>Technological Forecasting and Social Change</i>	146
<i>Social innovation research: An emerging area of innovation studies?</i>	van der Have, Robert P.; Rubalcaba, Luis	2016	<i>Research Policy</i>	97
<i>(Re)Forming Strategic Cross-Sector Partnerships Relational Processes of Social Innovation</i>	Le Ber, Marlene J.; Branzei, Oana	2010	<i>Business & Society</i>	91
<i>Social Innovation and Social Entrepreneurship: A Systematic Review</i>	Phillips, W., Lee, H., Ghobadian, A., O'Regan, N., James, P.	2015	<i>Group and Organization Management</i>	90
<i>On the way to creativity: Engineers as intrapreneurs in organizations</i>	Menzel, Hanns C.; Aaltio, Iiris; Ulijn, Jan M.	2007	<i>Technovation</i>	80
<i>A process-based view of social entrepreneurship: From opportunity identification to scaling-up social change in the case of San Patrignano</i>	Perrini, Francesco; Vurro, Clodia; Costanzo, Laura A.	2010	<i>Entrepreneurship and Regional Development</i>	76
<i>Platforms for Cross-Sector Social Partnerships: Prospective Sensemaking Devices for Social Benefit</i>	Selsky, John W.; Parker, Barbara	2010	<i>Journal of Business Ethics</i>	74

Fonte: elaborado pela autora (2019).

No que diz respeito aos autores mais produtivos, de acordo com a base de dados *Web of Science*, a autora Maria Elena Baltazar Herrera, do *Asian Institute of Management*, possui 4 publicações sobre o assunto. Os demais autores contemplados no Quadro 15 são os que possuem pelo menos 2 publicações.

Quadro 13 - Autores com maior número de publicações sobre IS - *Web of Science*

Nome do Autor	Número de Artigos
Herrera, M.E.B.	4
Branzei, O.	2
Kolk, A.	2
Le Ber, M.J.	2
Lenfant, F.	2
Maak, T.	2
Schweitzer, F.	2

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Já com relação à Lei de Bradford, isto é, os periódicos de onde se originam as publicações foi possível perceber que os periódicos “*Journal of Business Ethics*” e “*Journal of Business Research*” possuem 7 publicações cada acerca do tema. De acordo com o Scimago (2019) o “*Journal of Business Ethics*” é uma publicação holandesa com fator de impacto de 98. Já o “*Journal of Business Research*” é um periódico oriundo dos Estados Unidos da América, cujo fator H é de 114. O Quadro 16 apresenta os periódicos que apresentam pelo menos 4 publicações de acordo com a base de dados *Web of Science*.

Quadro 14- Periódicos com maior número de publicações sobre Inovação Social - *Web of Science*

Nome do Periódico	Número de Publicações
<i>Journal of Business Ethics</i>	7
<i>Journal of Business Research</i>	7
<i>Technological Forecasting and Social Change</i>	4

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Por fim, a pesquisa realizada na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações apresentou 104 dissertações que continham o tema Inovação Social e 39 teses. O Quadro 17 apresenta as 39 teses encontradas nesta base de pesquisa, sendo a primeira publicação datada do ano de 2005. Cabe ressaltar que nenhuma das teses publicadas até o momento estabelece relação entre a Inovação Social e a Teoria dos *Stakeholders*, ou mesmo analisa o ambiente das Operações Humanitárias.

Quadro 15 - Teses sobre Inovação Social – BDTD

(continua)

Título da Tese	Autor	Ano
O papel do ator organizacional na inovação social	Suzanne Érica Nóbrega Correia	2015
Inovação social: uma proposta de escala para a sua mensuração	Edison Quirino D'Amario	2018
Modelo de gestão da inovação social para empresas sociais	Iraci de Souza João	2014
Framework da cultura organizacional nas universidades para a inovação social	Douglas Paulesky Juliani	2015
Design Participativo e Inovação Social: a Influência dos Fatores Contextuais	Chiara Del Gaudio	2014
Barreiras e facilitadores da inovação social: estudo de casos múltiplos no Brasil	Jaiarys Capa Bataglin	2017

(continuação)

Título da Tese	Autor	Ano
Inovação social no sistema prisional: proposta de um modelo de educação superior a distância	Guilherme José de Souza Moretti	2018
Expansão de iniciativas de inovação social: uma proposição adaptativa para análise de percursos	Carolina Beltrão de Medeiros	2018
Modelo de avaliação de programas de inovação social por meio da pesquisa-ação	Alexandre Gava Menezes	2016
Desenvolvimento territorial, políticas públicas e inovação social no Alto Jequitinhonha - MG	Allain Wilham Silva de Oliveira	2015
Legitimando uma inovação social: o caso do corpo de bombeiros voluntários de Joinville	Carlos Alberto Karam	2014
Dinâmica das parcerias intersetoriais em iniciativas de inovação social: da descrição à proposição de diretrizes	Michele Andréia Borges	2017
As especificidades do processo de difusão de uma inovação social: da propagação inicial à ressignificação	Daniela Miranda Oliveira Horta	2013
Modelos de gestão e inovação social em organizações sem fins lucrativos: um estudo comparativo de casos no Brasil e no Québec	Andréa Leite Rodrigues	2004
Relação das capacidades dinâmicas, inovação social e o desempenho organizacional na cadeia vitivinícola da Região da Serra gaúcha	Margarete Luisa Arbugeri Menegotto	2015
Inovação social e desenvolvimento de competências em organizações da sociedade civil sem fins lucrativos brasileiras e portuguesas	Naldeir dos Santos Vieira	2017
Design de Serviços, Comunicação e Inovação Social: um estudo sobre Serviços de Atenção Primária à Saúde	Karine de Mello Freire	2011
O processo de inovação social como resposta aos vazios institucionais: uma análise multidimensional em diferentes contextos sociais	Manuela Rösing Agostini	2017
O desenvolvimento da inovação social: inibidores e facilitadores do processo: o caso de um projeto piloto da ong parceiros voluntários	Ana Clarissa Matte Zanardo dos Santos	2012
Idea: um modelo de gestão do design aplicado à produção de artefatos artesanais	Auta Luciana Laurentino	2016
Ativismo de design: sistematização e proposição de estratégias projetuais para estimular o processo de transição cultural e social rumo à moda sustentável	Cariane Weydmann Camargo	2019
O valor social gerado e percebido em empreendimentos econômicos socioinclusivos: Um estudo de múltiplos casos	Pedro Roque Giehl	2014
Desenvolvimento sustentável, inovação, tecnologia social e empreendedorismo coletivo em relacionamentos intercooperativos: Sistema CREDITAG e cooperativas de produção agrícola de Rondônia	Nilza Duarte Aleixo de Oliveira	2013

(conclusão)

Título da Tese	Autor	Ano
Orquestração de redes de inovação em Living Labs brasileiros para o desenvolvimento de inovações sociais	Silvio Bitencourt da Silva	2015
<i>Framework para caracterizar la innovación social sobre sus procesos</i>	Ana Alexandra Santos Delgado	2016
<i>Civic Technologies and Digital Social Innovation: Design Challenges in the New Territories of Citizen Participation</i>	Clorisval Gomes Pereira Junior	2017
Design Strategies Oriented to Social Innovation with a Focus on Local Development	Jucelia Salete Giacomini da Silva	2014
InHab-Read - IHR: metodologia de leitura de entorno para habitats de inovação	Viviane Sartori	2017
Design de Serviços Turísticos: Diretrizes para Valorização do Território a partir das Competências Locais	Raquel Pereira Canaan	2018
Cartografando gênero e inovação como uma prática social entrelaçada em multiterritórios	Roberta Cristina Sawitzki	2017
Inovação e dinâmica organizacional: novas perspectivas em recursos humanos estudo com organizações na Serra do Cipó MG	Glauciene Silva Martins	2018
Representações Sociais da Comunidade Científica Brasileira sobre Tecnologia Social	Cecília Arlene Moraes	2012
Diretrizes para o gerenciamento das barreiras culturais à efetivação da gestão do conhecimento nas organizações públicas	Maria Elizabeth Horn Pepulim	2017
<i>L'internationalisation imparfaite d'une modernité nord-atlantique: essai d'histoire croisée des politiques publiques du handicap en Argentine, au Brésil et en Espagne (1956-1982)</i>	Gildas Bregain	2014
História e educação em Angola: do colonialismo ao Movimento Popular de Libertação de Angola (MPLA)	Manuel Brito Neto	2005
Comportamento coletivo e interações sociais no Comitê de Gerenciamento da Bacia Hidrográfica do Rio Santa Maria: aprendizagem social e emergência do empreendedorismo socioambiental	Lúcia Rejane Rosa Gama Madruga	2009
A parceria público-privada como instrumento urbanístico: o caso do município de São Paulo-SP	Adriana Jesus Guilhen	2014
Sociologia, Modernidade e questão social	Anete Brito Leal Ivo	2008
Transformação organizacional generativa: a investigação apreciativa para além do positivo	Sabrina de Melo Cabral	2015

Fonte: elaborado pela autora (2017).

2.2.1 Conceituação

O termo inovação social é considerado, por alguns autores, como um quase conceito ou até mesmo um chavão, visto que tem sido repetidamente sobredeterminado ou mesmo evitado pela literatura (POL; VILLE, 2009). Em virtude das interpretações do conceito serem, muitas vezes, contraditórias, alguns estudiosos optaram por não considera-lo como um conceito científico (MOULAERT et al., 2013).

De acordo com o Social Innovation, Governance and Community Building da União Européia a inovação social é aquela que surge a partir de e dentro dos movimentos sociais, o que a torna um fenômeno altamente contextual, isto é, depende do contexto local e temporal no qual ocorre (SINGOCOM, 2007). Ainda, de acordo com o mesmo relatório é preciso entender que a inovação social, em suas dimensões de produto e processo, é caracterizada por três formas de realizações, pelo menos, que são atingidas por meio de ações coletivas, sendo elas:

- a) contribuir com a satisfação de necessidades humanas que não seriam satisfeitas de outra maneira;
- b) aumentar os direitos de acesso de uma população;
- c) melhorar as capacidades humanas, por meio do aumento de capital social, capacitação de grupos sociais específicos e outros.

Para Caulier-Grice et al. (2012) a inovação social é caracterizada por meio de quatro elementos centrais: (i) novidade; (ii) a implementação de ideias práticas que atendam a uma demanda social; (iii) sua eficácia com relação às soluções existentes e; (iv) sua potencialidade para melhorar a capacidade de atuação da sociedade.

Ademais, conforme afirmam André e Abreu (2006):

[...] entendemos a inovação social como uma resposta nova e socialmente reconhecida que visa e gera mudança social, ligando simultaneamente três atributos: (i) satisfação de necessidades humanas não satisfeitas por via do mercado; (ii) promoção da inclusão social; e (iii) capacitação de agentes ou actores sujeitos, potencial ou efectivamente, a processos de exclusão/marginalização social, desencadeando, por essa via, uma mudança, mais ou menos intensa, das relações de poder. (ANDRÉ; ABREU, 2006, p. 124).

Assim, é possível perceber que, após um longo período no qual a inovação esteve conectada ao domínio tecnológico, esta noção vem se modificando com o

passar dos anos, passando a alcançar novos âmbitos, que não somente o empresarial. De uma mesma forma, a inovação social também passou a ser associada ao terceiro setor, visto que tais organizações são aquelas que mais se preocupam com o bem-estar e os direitos da população (SINGOCOM, 2007).

É difícil precisar exatamente quando o termo “inovação social” surgiu ou foi utilizado pela primeira vez (MOULAERT et al., 2013). Alguns autores atribuem a primeira utilização do termo a James Taylor, em 1970. Para Moulaert et al. (2013) o termo foi cunhado no final dos anos 1960, no continente europeu, em meio às revoluções sociais, como uma evolução do termo “invenção social”, que já havia sido utilizado por Max Weber desde o início dos anos 1900.

A evolução da compreensão acerca da inovação social pode ser observada no trabalho de Edwards-Schachter e Wallace (2015), que conduziram uma revisão sistemática da literatura, no período entre 1950 e 2014, extraíndo as definições de inovação social de 2.339 documentos. Esse artigo analisou a inovação social como um construto multidisciplinar que compreende uma variedade de discursos de diferentes campos e atores.

A partir de uma divisão temporal, foi possível perceber o comportamento da literatura ao longo das seis décadas compreendidas na pesquisa. No primeiro período, entre os anos de 1955 e 1974, as definições foram, em sua maioria, provenientes das ciências comportamentais, o que auxiliou a caracterizar a inovação social como a emergência de novas formas de comportamento ou práticas sociais, que fossem capazes de trazer novas alternativas para problemas sociais, como o combate à pobreza, por exemplo (GARVEY; GRIFFITH, 1966; FAIRWEATHER, 1967; TAYLOR, 1970).

Já o segundo período, compreendido entre os anos de 1975 e 1994, trouxe uma série de novas nomenclaturas ou definições associadas à inovação social, tais como justiça restaurativa, coesão social, melhorias na qualidade de vida, além de referências à sustentabilidade e mudanças nos padrões de consumo e produção (EDWARDS-SCHACHTER; WALLACE, 2015). No final dos anos 1980, as pesquisas voltaram o seu foco para a inovação social e o desenvolvimento humano, enfatizando as mudanças na organização industrial, reorganização do trabalho e modelos de produção e governança (CHAMBON; DAVID; DEVEVEY, 1982; HEDÉN; KING, 1984).

No que tange ao terceiro período – de 1995 a 2014-, os autores observaram um aumento significativo nas publicações relacionadas ao tema, ainda que a inovação social tenha continuado a ser caracterizada como o atendimento a problemas ou necessidades sociais ou produção de mudança em práticas sociais, com uma atenção maior ao termo mudança social, além da adição da perspectiva de desenvolvimento territorial ou urbano. Contudo, neste período aumentou a conexão da inovação social com a aprendizagem coletiva, a participação da comunidade, a filantropia e, sobretudo, os valores sociais, tais como solidariedade, coesão e inclusão social (EDWARDS-SCHACHTER; WALLACE, 2015).

2.2.2 Categorização e atores da inovação social

No ano de 1984 Dedijer apresentou três grandes tipos de definições acerca da inovação social. De acordo com o autor, estas três grandes definições seriam: (i) definição “o que é”; (ii) definição “quem pode fazê-lo” e; (iii) definição “como fazer”. Assim, no que diz respeito à definição “o que é” o autor exemplificou como sendo algo novo como uma lei, uma organização, uma rede social, uma profissão ou treinamento para tal, um valor, uma norma ou código de conduta, um padrão de comportamento, um sistema de inteligência, entre outros.

Já no que diz respeito à definição de quem pode fazê-lo, o autor apresentou os legisladores, administradores, empreendedores, gestores, educadores, engenheiros, líderes de associações, cientistas e outros. Ainda, no âmbito de como fazê-lo ele detalhou modificações importadas ou criadas, teste e erro e procura sistemática.

Já Zapf (1991) encontrou sete abordagens diferentes (em parte sobrepostas) para as inovações sociais, sendo elas:

- a) reestrutura de organizações ou relacionamentos;
- b) novos serviços oferecidos (em comparação com novos bens);
- c) tecnologias usadas para resolver problemas sociais;
- d) a inclusão das pessoas envolvidas no processo de inovação;
- e) inovações políticas maiores (em comparação com decisões e reformas políticas regulares);
- f) mudança de padrões de estrutura de bens e serviços em uma economia;

g) novos estilos de vida que expressam os valores e aspirações de status, observáveis através das mudanças no gasto de recursos.

Ainda, no que se refere às tipologias de inovação social, para fins deste estudo, utilizou-se o entendimento de Shier e Handy (2015), que descrevem a inovação social a partir de três tipologias: (i) baseada em produto; (ii) baseada em processo e; (iii) socialmente transformadora. De acordo com os autores, inovações baseadas em produto podem criar mudança social - atendendo a necessidades não satisfeitas – por meio do desenvolvimento de novos programas e iniciativas ou adaptações ao enfoque dos programas como resultado de uma necessidade emergente.

Já as inovações baseadas em processo são aquelas que podem criar mudanças sociais criando melhores resultados para usuários de serviços, por meio de adaptações a métodos de interação dentro das organizações e por meio de processos de desenvolvimento organizacional. Já as socialmente transformadoras são aquelas que fazem pelo menos uma destas três coisas: (i) desafiar a política social / pública existente; (ii) promover o desenvolvimento social ou participação comunitária ou; (iii) procurar mudar a percepção negativa do público em relação a um determinado grupo de usuários de problemas ou serviços (SHIER; HANDY, 2015).

Outrossim, no que se refere aos atores envolvidos na inovação social, há que se entender que estas podem surgir no âmbito de organizações e empresas privadas; por meio de movimentos sociais ou mesmo através de indivíduos descritos como empreendedores sociais. De acordo com Ashoka (2010), os empreendedores sociais são aqueles que – ao invés de esperarem ações governamentais ou dos setores privados para resolver uma necessidade emergente – resolvem os problemas por meio da persuasão das comunidades e sociedades a buscarem sua própria transformação.

De acordo com Juliani et al. (2014) o processo de inovação social é concebido de forma interativa e influenciado tanto pelos desenvolvedores quanto pelos beneficiários – bem como pela estrutura social (meio em que vivem). A Figura 4 apresenta os atores identificados neste processo de acordo com os autores.

Figura 4 – Atores do processo de inovação social



Fonte: Juliani et al. (2014)

Desta forma, todos aqueles que participam do processo complementam suas atividades de forma recíproca, o que enseja que cada vez haja mais atores envolvidos com a criação de inovações sociais. Os esforços despendidos não podem vir de uma única parte, visto que a interligação entre os atores é a força motriz do processo descrito (JULIANI et al., 2014).

2.2.3 Inovação Social: relações estabelecidas e o estado da arte

As pesquisas acerca da inovação social ganharam força sobretudo a partir do ano de 2013, de acordo com os dados obtidos pesquisando-se pelo termo “*social innovation*” na base de dados *Scopus*. Em 2013 houve 24 publicações acerca do assunto, enquanto no ano de 2017 o número de publicações passou para 60 artigos. Esta redescoberta e aumento de interesse relacionado à inovação social podem estar conectados com a proliferação de novas explicações relativas à intensificação da crise nos âmbitos socioeconômico, socioecológico e sociopolítico que o planeta atravessa neste período (BOUCHARD, 2012; FAAIJ; JAGER; KOK, 2013).

No que diz respeito às relações estabelecidas, a inovação social tem sido conectada com um grande número de vertentes teóricas. Ressalta-se a interligação

do conceito com o empreendedorismo social, a responsabilidade social corporativa, desenvolvimento sustentável, mudança social e outras formas de inovação. De acordo com Dobrescu (2009), a crise mundial tem reforçado o sentido de inovação como um processo altamente social, que atue como instrumento para solucionar os grandes desafios da humanidade ou resolver as crises do bem-estar social (MOULAERT et al., 2013).

Outra aparição recorrente nos estudos acerca da inovação social diz respeito ao continente europeu, em virtude das inúmeras políticas públicas desenvolvidas neste e que visam o estabelecimento de um discurso único concernente à inovação social. Apesar do grande número de estudos realizados, contudo, o discurso político acerca da IS é controverso, visto que tem sido apresentado como uma solução ganha-ganha para todos os males europeus, o que pode caracterizá-lo, a longo prazo, como uma utopia (FOUGÉRE; SEGERCRANTZ; SEECK, 2017).

Outra interligação que merece destaque diz respeito aos agentes propulsores ou criadores de inovações sociais. Neste âmbito, Vickers et al. (2017) apresentam o papel das organizações sociais híbridas como provedores de saúde e bem estar no Reino Unido. De acordo com este estudo, para que haja sucesso na criação de inovações sociais, é preciso que se desenvolva uma nova lógica de conexão entre os atores, buscando um desempenho mais criativo da lógica estratégica existente.

Ainda, o estado da arte da inovação social trata da conexão desta com a sustentabilidade. De acordo com Batle, Orfila-Sintes e Moon (2018), há que se entender a relação da IS com a importância da sustentabilidade na indústria da hospitalidade. Os autores buscaram exemplificar esta relação por meio da conexão da inovação social com as iniciativas ambientais de empresas de turismo, mostrando que a utilização de princípios ambientais juntamente com as preocupações sociais e econômicas pode levar a uma abordagem sistêmica e estes compromissos podem ser entendidos como um modelo sólido de sustentabilidade.

Outrossim, o surgimento de inúmeras políticas e formas de se entender e aplicar a inovação social requerem a criação de instrumentos de avaliação do desempenho destas. Szijarto et al. (2018) publicaram, desta forma, um trabalho que visou tratar da avaliação e implicações das avaliações no domínio das inovações sociais e empresas sociais, estabelecendo que, em um primeiro momento, deve-se

diferenciar ambos os conceitos, para que os instrumentos de avaliação possam ser precisos.

Outros termos que passaram a ser associados com a inovação social a partir do início dos anos 2000 foram a legitimação de práticas sociais, resistência, resiliência, co-criação e motivadores da comunidade. (EDWARDS-SCHACHTER; WALLACE, 2015). A relação da IS com estas terminologias será abordada no capítulo relativo à relação entre a Teoria dos *Stakeholders* e a Inovação Social, que é subsequente a esta seção.

2.3 INTERAÇÃO ENTRE A TEORIA DOS *STAKEHOLDERS* E A INOVAÇÃO SOCIAL

Conforme descrito na seção relativa à justificativa e relevância deste desta tese doutoral, a pesquisa bibliométrica realizada na base de dados *Scopus* mostrou que, apesar de um alto número de ocorrências relacionadas à Teoria dos *Stakeholders*, há somente dois trabalhos que estabelecem relação entre esta e a abordagem da Inovação Social, como mostra o Quadro 18. Já a mesma pesquisa realizada na base de dados *Web of Science* não retornou resultados no que tange à relação entre as duas vertentes teóricas.

Quadro 16 - Artigos que estabelecem a relação entre a Teoria dos *Stakeholders* e Inovação Social – *Scopus*

Nome do Artigo	Autores	Ano
<i>Testing the Social Innovation Construct: An Empirical Approach to Align Socially Oriented Objectives, Stakeholder Engagement, and Environmental Sustainability</i>	Segarra-Oña, M., Peiró-Signes, A., Albors-Garrigós, J., Miguel-Molina, B.D.	2017
<i>The key to carving out a high corporate reputation based on innovation: Corporate social responsibility</i>	Mattera, M., Baena, V.	2015

Fonte: elaborado pela autora (2017).

De acordo com Segarra-Oña et al. (2017) uma empresa de sucesso incentiva, também, o sucesso de uma comunidade, visto que a competitividade de uma companhia está intimamente relacionada com a saúde da comunidade que a cerca. Assim, buscando identificar os motivadores que promovem a inovação social

dentro das atividades inovativas das empresas, os autores perceberam que as decisões das empresas orientadas à inovação social estão relacionadas ao seu ambiente, isto é, sociedades comprometidas com a melhoria da qualidade de vida dos seus aumentam a capacidade de uma empresa de se direcionar à inovação social, explicitando o importante papel dos *stakeholders* na construção da IS.

Já o artigo da autoria de Mattera e Baena (2015) mostra que as companhias que incluem os interesses de seus *stakeholders* nos processos de criação de conhecimento e inovação estão aptas a aumentar seus ativos intangíveis e a capitalização do conhecimento. Neste artigo o contexto da inovação social é trazido pela visão da responsabilidade social corporativa das empresas, ainda que a relação entre as vertentes teóricas estudadas nesta tese não seja clara.

É importante ressaltar que a ausência de trabalhos anteriores que estabeleçam, de forma clara, a relação pretendida com este estudo enseja a realização de uma pesquisa exploratória, que possa preencher as lacunas existentes na literatura acerca do assunto. Ademais, a conexão das vertentes teóricas anteriormente citadas com o ambiente das operações humanitárias é, também, incipiente, o que apresenta outra lacuna de pesquisa importante, desta vez no campo gerencial.

Assim, buscou-se identificar quais os termos relacionados à IS que possuem conexões com a teoria dos *stakeholders*, com a finalidade de buscar apoio na literatura para a proposta de um modelo teórico. Assim, identificaram-se relação do construto de inovação social com a co-criação e co-produção de valor (social) (VOORBERG; BEKKERS; TUMMERS, 2013; YANG; SUNG, 2016), competências comunitárias (ENG; PARKER, 1994), organizações sem fins lucrativos (SHIER; HANDY, 2014) e resiliência comunitária ou comunidades (sociedades) resilientes (CUTTER et al., 2008; MAGIS, 2010; RENSCHLER et al., 2010; BERKES; ROSS, 2013; KECK; SAKDAPOLRAK, 2013; MEHMOOD, 2016; PAIDAKI; SINGOCOM, 2017).

Estas abordagens, por sua vez, encontram conexão com a Teoria dos *Stakeholders* pois compreendem as ações de grupos ou indivíduos que possuem impacto na sociedade como um todo, inclusive nas organizações que a compõem (FREEMAN ET AL., 2010). De uma mesma forma, os termos de competências comunitárias (ENG; PARKER, 1994) e resiliência comunitária ou comunidades (sociedades) resilientes (CUTTER et al., 2008; MAGIS, 2010; RENSCHLER et al.,

2010; BERKES; ROSS, 2013; KECK; SAKDAPOLRAK, 2013; MEHMOOD, 2016; PAIDAKI; MOULAERT, 2017) são, também, conectados à Teoria dos *Stakeholders*, de acordo com a literatura estudada.

Os conceitos de competência comunitária e resiliência comunitária possuem definições que se sobrepõem na literatura, apesar de possuírem significados diferenciados. De acordo com Eng e Parker (1994), o termo competência comunitária foi desenvolvido por Cottrell, um psicólogo social. O autor descreveu uma comunidade competente como aquela capaz de: (i) colaborar efetivamente na identificação dos problemas e necessidades de uma comunidade; (ii) alcançar uma forma de trabalho consensual para objetivos e prioridades; (iii) concordar com relação às formas e meios para implementar os objetivos identificados e; (iv) colaborar efetivamente nas ações requeridas. Apesar de definir oito dimensões de competências comunitárias, o autor explicita que o comportamento de uma comunidade é multidimensional e, portanto, se adapta na medida em que for necessário (ENG; PARKER, 1994).

Já no que diz respeito à resiliência comunitária ou social, esta é definida como a habilidade de uma comunidade de absorver os distúrbios e se reconstruir, reorganizar ou responder (por meio de aprendizagem e adaptação) após eventos traumáticos ou mudanças em curso, retendo essencialmente a mesma função, estrutura, identidade e *feedbacks*. (CUTTER et al., 2008; MAGIS, 2010; RENSCHLER et al., 2010; BERKES; ROSS, 2013; KECK; SAKDAPOLRAK, 2013; MEHMOOD, 2016; PAIDAKI; MOULAERT, 2017). Neste âmbito, a interconexão com a Teoria dos *Stakeholders* fica ainda mais evidente quando se trata das Operações Humanitárias, visto que é necessário entender o papel a ser desempenhado por cada uma das partes interessadas para minimização dos riscos e reconstrução da estrutura social após uma tragédia. (RENSCHLER et al., 2010; PAIDAKI; MOULAERT, 2017).

Neste sentido, esta tese doutoral busca estabelecer uma relação entre a Teoria dos *Stakeholders* e a Inovação Social, por meio da mensuração do nível de competências comunitárias de uma determinada comunidade ou região. No âmbito das competências comunitárias será englobada a capacidade de uma comunidade de se reconstruir após um evento traumático, ou seja, sua resiliência social.

3 MÉTODO DE PESQUISA

Esta seção apresenta o método empregado com a finalidade de atingir os objetivos desta tese doutoral. Foi utilizada a abordagem qualitativa, visando atingir os objetivos propostos e de acordo com os paradigmas que nortearam o estudo.

3.1.1 Caracterização da Pesquisa

Lakatos e Marconi (2011) explicitam que o método consiste nas atividades sistemáticas empregadas a fim de alcançar um objetivo, de forma segura e econômica e com a possibilidade de detecção de erros. De uma mesma forma, Cervo, Bervian e Silva (2007) explicam que o método consiste no conjunto de processos empregados na investigação e na demonstração da verdade. Dessa forma, o método utilizado em uma pesquisa não pode ser inventado, já que depende fundamentalmente do objeto da pesquisa. Ao mesmo tempo, não pode ser entendido como um modelo ou uma fórmula sem margem de erros, pois é um instrumento de pesquisa que depende de seu usuário, o pesquisador (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007).

No que diz respeito à natureza das pesquisas científicas, estas podem ser básicas ou aplicadas. A pesquisa básica é aquela que pretende gerar um novo conhecimento que será útil para o avanço da Ciência, contudo, sem a possibilidade de aplicação prática, enquanto a pesquisa aplicada destina-se à solução de problemas específicos e aplicáveis. Desse modo, este estudo configura-se como uma pesquisa aplicada, visto que pretendeu gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos (LAKATOS; MARCONI, 2011).

Quanto aos objetivos da pesquisa, Hair Jr. et al. (2005) apresentam as pesquisas exploratória, descritiva e causal. De acordo com os autores, a pesquisa exploratória torna-se útil quando existe pouca teoria disponível para orientar as previsões ou quando as questões de pesquisa são vagas. Já a pesquisa descritiva tem o intuito de descrever alguma situação, geralmente utilizando-se de estatísticas descritivas, enquanto a pesquisa causal pretende testar se um evento acontece em decorrência de outro.

De uma mesma forma, Malhotra et al. (2006) argumentam que existem dois tipos amplos de modelos de pesquisa: conclusiva e exploratória. Enquanto a

pesquisa exploratória permite proporcionar esclarecimento e compreensão, por meio de uma amostra pequena, de análise qualitativa dos dados e de resultados experimentais, a pesquisa conclusiva pretende testar hipóteses específicas, por meio de análise quantitativa dos dados de uma amostra representativa, gerando resultados conclusivos.

Assim, quanto aos objetivos, a presente pesquisa assume um caráter exploratório e descritivo, pois alguns objetivos específicos do estudo pressupõem a utilização da pesquisa exploratória, a fim de prover o pesquisador de um conhecimento amplo a respeito do assunto a ser pesquisado (GIL, 2008). Já no que tange aos demais objetivos específicos, a pesquisa assume as características de uma pesquisa descritiva, que consiste em uma investigação empírica com o objetivo de delinear ou analisar as características de fatos ou fenômenos, estabelecidos pelo objeto de estudo (LAKATOS; MARCONI, 2011).

No que diz respeito aos procedimentos, este estudo constitui uma pesquisa de natureza qualitativa, cujos dados foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas em profundidade e analisados por meio de análise de conteúdo. De acordo com Merriam (2002), a terminologia pesquisa qualitativa configura-se como um conceito “guarda-chuva”, que abrange várias formas de pesquisa e auxilia os pesquisadores a compreender e explicar os fenômenos sociais. Para Cooper e Schindler (2011) este tipo de pesquisa inclui um conjunto de técnicas interpretativas que almejam descrever, decodificar, traduzir e aprender o significado de certos fenômenos, em detrimento da frequência com que ocorrem. Assim, a pesquisa qualitativa baseia-se em muitas técnicas advindas da antropologia, sociologia, psicologia, linguística, semiótica e comunicação para dizer aos pesquisadores como e por que as coisas acontecem (COOPER; SCHINDLER, 2011).

De acordo com Cooper e Schindler (2011) a metodologia qualitativa escolhida depende, primordialmente, dos objetivos e questões ou tópicos de estudo, bem como das preferências do pesquisador. É importante ressaltar, contudo, que o processo qualitativo não é um processo linear, nem tampouco possui uma sequência a ser seguida. Como ele sofre interferências constantes do ambiente, ele também precisa se adaptar a este ambiente, à amostra e às ações que podem se justapor (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013).

Para Sampieri, Collado e Lucio (2013), as principais ferramentas qualitativas de que os pesquisadores podem dispor são: (i) observação; (ii) entrevistas, (iii)

sessões profundas ou grupos focais; (iv) documentos, registros, materiais e artefatos e; (v) biografias e histórias de vida. Já Cooper e Schindler (2011) tratam das entrevistas, estudos de caso, pesquisa-ação, observação, etnografia e teoria fundamentada em dados. O Quadro 19 apresenta as características gerais da pesquisa.

Quadro 17 - Características Gerais da Pesquisa

Paradigma	Interpretativista
Natureza	Qualitativa
Amostragem	Estratificada Bola de Neve Saturação Teórica
Estratégia de Pesquisa	Estudo de Casos múltiplos
Coleta de Dados	Entrevistas semiestruturadas em Profundidade Observação não participante Fontes de dados documentais
Análise dos Dados	Análise de Conteúdo Triangulação de Dados

Fonte: elaborado pela autora (2019).

A seguir são detalhados os procedimentos para coleta e análise dos dados bem como a escolha dos participantes desta pesquisa.

3.1.2 Escolha dos Respondentes

Para que seja possível delimitar os participantes desta pesquisa, faz-se necessário, em um primeiro momento, conceituar o termo ‘comunidade’, que será utilizado neste planejamento metodológico. De acordo com Hillery (1955), três elementos tornam-se imprescindíveis para constituir uma comunidade, sendo eles: (i) um lugar específico, isto é um ponto crucial para análise do espaço; (ii) laços comuns e (iii) interação social. Contudo, a identificação de uma comunidade se inicia, geralmente, por meio de um delineamento geográfico, como é o caso deste estudo.

Assim, escolheu-se pesquisar a comunidade residente no Estado do Rio Grande do Sul, no extremo sul do Brasil. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (2017), o Estado do Rio Grande do Sul é composto por 497 municípios, divididos em sete mesorregiões. A capital do Estado é Porto

Alegre, e a extensão territorial é de 281.737,888 km². A população do Estado, estimada no ano de 2016, é de 11.286.500 habitantes (IBGE, 2017).

Para que se pudesse contemplar respondentes capazes de representar a diversidade de pensamento da população como um todo, escolheu-se – inicialmente - seguir uma divisão do Estado - por mesorregiões - a saber: (i) mesorregião do Centro Ocidental Rio-Grandense; (ii) mesorregião do Centro Oriental Rio-Grandense; (iii) mesorregião Metropolitana de Porto Alegre; (iv) mesorregião do Nordeste Rio-Grandense; (v) mesorregião do Noroeste Rio-Grandense; (vi) mesorregião do Sudeste Rio-Grandense e; (vii) mesorregião do Sudoeste Rio-Grandense (IBGE, 2017). A Figura 5 apresenta o Mapa do Estado do Rio Grande do Sul, dividido em mesorregiões e com as maiores cidades correspondentes a cada mesorregião.

Figura 5 - Mesorregiões e cidades correspondentes



Fonte: adaptado a partir de IBGE (2017).

Esta pesquisa contemplou apenas respondentes de quatro das mesorregiões estabelecidas pelo IBGE, contemplando as cidades de: (i) Caxias do Sul; (ii) Porto Alegre; (iii) Santa Maria e; (iv) Alegrete. Estas cidades abrangeram as diferenças de pensamento da população, trazendo os resultados esperados.

No âmbito de cada cidade, os respondentes foram escolhidos utilizando uma visão estratificada e por bola de neve. Em sendo estratificada, os entrevistados foram divididos em grupos: (i) pessoas ligadas a organizações não-governamentais e; (ii) profissionais cujas atividades sejam focadas no auxílio às pessoas, tais como médicos, enfermeiros, bombeiros, militares, professores e outros. Inicialmente, buscou-se contemplar ainda o grupo de pessoas sem ligação com organizações não-governamentais. Contudo, foi possível identificar que estes respondentes pouco agregavam ao escopo desta pesquisa, o que motivou a retirada deste grupo.

A identificação dos respondentes foi feita por meio do método de bola de neve, também conhecido como cadeia de referências (DEWES, 2013). Este método, introduzido por Coleman (1958) e Goodman (1961) utiliza-se de uma rede de amizades dos membros constantes na amostra. Assim, cada indivíduo - escolhido de uma certa forma pelo pesquisador - foi convidado a apontar um ou mais indivíduos que atendessem os pré-requisitos estabelecidos, até que se alcançasse o tamanho amostral desejado. Para fins desta pesquisa, as sementes (que constituem os indivíduos iniciais da amostra) foram escolhidas de acordo com a estratificação supracitada e os respondentes foram convidados a indicar um ou mais respondentes da sua rede de relacionamentos até que se atingisse a saturação teórica. O Quadro 20 apresenta o perfil dos respondentes.

Quadro 18 – Perfil dos Respondentes

(continua)

No.	Idade	Gênero	Função	Stakeholder	Escolaridade	Estado Civil
E1	57	Feminino	Analista de Sistemas de Gestão, Professora, Avaliadora do INMETRO	Sociedade	Pós-Graduação Lato Sensu	Casada
E2	57	Masculino	Professor universitário, Presidente de uma ONG, Membro de uma ordem religiosa	Sociedade	Doutorado em andamento	Solteiro

(continuação)

No.	Idade	Gênero	Função	Stakeholder	Escolaridade	Estado Civil
E3	40	Feminino	Gerente Assistencial de um Hospital Privado	Privado	Mestrado	Casada
E4	54	Feminino	Enfermeira sanitaria	Público	Mestrado em saúde coletiva	Divorciada
E5	62	Masculino	Aposentado como servidor público militar – Tenente Coronel da Brigada Militar do Rio Grande do Sul	Público	Superior. Oficiais da Brigada Militar e Bacharel em História	Casado
E6	68	Feminino	Empresária	Privado	Pós-graduação em nível de especialização	Viúva
E7	56	Feminino	Vereadora de Caxias do Sul	Público	Bacharel em psicologia e pós-graduação em gestão empresarial.	Casada
E8	55	Masculino	Vice-Prefeito da Cidade de Farroupilha	Público	Ensino Médio	Casado
E9	31	Feminino	Professora e Gestora de Recursos Humanos	Privado	Doutorado em andamento	União Estável
E10	73	Masculino	Aposentado como servidor público e privado	Sociedade	Bacharel em Direito	Casado
E11	36	Masculino	Empresário	Privado	Bacharel em Administração	União Estável
E12	52	Masculino	Engenheiro civil e empresário do ramo da construção. Ocupa a função temporária de Presidente do MTG	Sociedade	Ensino Superior completo	Separado

(continuação)

No.	Idade	Gênero	Função	Stakeholder	Escolaridade	Estado Civil
E13	56	Masculino	Secretário de Cultura, Turismo, Esporte e Lazer do Rio Grande do Sul	Público	Graduado em Jornalismo, Especialista em História, Educação e Memória do Brasil Contemporâneo	Separado
E14	55	Masculino	Professor do SESI	Privado	Pós-graduado em Musicoterapia	Casado
E15	33	Feminino	Advogada	Privado	Superior Completo	Solteira
E16	28	Masculino	Bancário	Privado	Técnico em Administração de Empresas e graduando em Direito	Solteiro
E17	65	Feminino	Vereadora	Público	Técnica em Contabilidade	Casada
E18	42	Feminino	Professora e Diretora de Instituição de Ensino Estadual	Sociedade	Pós-Graduação	Casada
E19	24	Masculino	3º Sargento do Exército Brasileiro	Público	Bacharel em Administração, especializado em Gestão Pública	Casado
E20	34	Feminino	Advogada e Comerciante	Privado	Ensino Superior	Casada
E21	52	Masculino	Médico Veterinário e Professor	Sociedade	Mestre em Educação	Viúvo
E22	63	Feminino	Funcionária Pública	Público	Formada em História, pós-graduação em história da América	Solteira
E23	34	Feminino	Jornalista	Privado	Ensino Superior	Solteira
E24	39	Masculino	Policial Civil	Público	Ensino Superior	Casado
E25	57	Feminino	Técnica em Enfermagem	Sociedade	Técnico	Solteira

(conclusão)

No.	Idade	Gênero	Função	Stakeholder	Escolaridade	Estado Civil
E26	54	Feminino	Professora	Sociedade	Ensino Superior	Viúva
E27	61	Masculino	Engenheiro Mecânico	Sociedade	Ensino Superior	Casado
E28	32	Feminino	Administradora	Sociedade	Ensino Superior	Solteira
E29	27	Masculino	Engenheiro Civil e Engenheiro de Segurança do Trabalho	Sociedade	Pós-Graduação em Engenharia de Segurança do Trabalho	Solteiro

Fonte: dados da pesquisa (2019).

3.1.3 Coleta de Dados e Instrumentos

No que tange a pesquisa qualitativa, existem diversos instrumentos de coleta de dados que podem ser utilizados para a obtenção de informações, levando-se sempre em consideração o contexto da pesquisa. É importante ressaltar, ainda, que todos os instrumentos de coleta de dados possuem qualidades e limitações, já que sua eficácia depende de sua correta utilização (TRIVIÑOS, 2012; LAKATOS; MARCONI, 2011; DIEHL; TATIM, 2004; FLICK, 2004).

A obtenção de dados por meio das pessoas caracteriza as fontes como primárias, já que os dados são colhidos e registrados pelo pesquisador em primeira mão. As principais técnicas de coleta desse tipo de dados são a entrevista, o questionário, o formulário e a observação (DIEHL; TATIM, 2004).

Para Denzin e Lincoln (2008), o método qualitativo pressupõe a utilização de entrevistas ou materiais de pesquisa empíricos que ocorrem naturalmente. Assim, estes materiais empíricos – que colocariam o pesquisador em contato com o objeto a ser pesquisado – serviriam como embasamento para as entrevistas a serem conduzidas. Complementar a isto, Yin (2001) ressalta que a coleta de dados das pesquisas qualitativas também deve basear-se em princípios básicos que permitam a validade e confiabilidade dos dados. Dentre esses princípios, encontra-se a importância da utilização de várias fontes de evidências, e não apenas uma.

Desta forma, esta tese utilizou-se de uma pesquisa qualitativa operacionalizada por meio de: (i) entrevistas semiestruturadas em profundidade; (ii) diários de campo obtidos a partir de observação não participante e; (iii) fontes documentais. As fontes de dados utilizadas serão explicitadas a seguir.

No que diz respeito a entrevista semi-estruturada, esta tem como base um roteiro de questões-guia que dão cobertura ao interesse da pesquisa. De acordo com Triviños (2012), esse tipo de entrevista parte de alguns questionamentos básicos, apoiados nas teorias e hipóteses que fundamentam a pesquisa, mas oferecem um amplo leque de questionamentos, que podem surgir na medida em que se recebem as réplicas do respondente.

De uma mesma forma, de acordo com Malhotra et al. (2006), as conversas levemente estruturadas que se configuram como um meio direto de obtenção de informações são as entrevistas em profundidade. Nesse tipo de instrumento de coleta de dados, o entrevistador é guiado por um roteiro básico de questões, mas o tipo de pergunta, as investigações e o palavreado das questões são adaptados na medida em que a entrevista progride.

O roteiro de questões que foi utilizado nesta pesquisa pode ser visualizado no Apêndice B. Sua construção foi baseada em instrumentos validados acerca de competência comunitária, resiliência, ação participativa, inovação social e tipos de operações humanitárias. As questões foram discutidas com especialistas das áreas de Gestão, Operações e Inovação Social, os quais participaram de sua adaptação validando o roteiro de questões proposto.

Foram conduzidas 29 entrevistas em profundidade, totalizando 19 horas, 52 minutos e 58 segundos de gravação. Ressalta-se que, posteriormente, as entrevistas foram transcritas e inseridas no *software* NVivo 12, para que se pudesse realizar a análise destes dados.

No que diz respeito aos diários de campo obtidos por meio de observação não participante, de acordo com Denzin et al. (2008) esta possui papel fundamental em estudos de abordagem quantitativa. Ela ocorre quando o pesquisador não interfere nas ações que está observando, nem tampouco na coleta de dados e não participa diretamente do fato. As observações podem ser feitas durante as entrevistas realizadas, em reuniões de agendamento, durante visitas institucionais ou a qualquer momento em que o pesquisador se encontre no ambiente objeto do estudo.

No âmbito desta pesquisa os dados obtidos por meio da observação não participante foram acrescidos de anotações e reflexões da pesquisadora, gerando diários de campo para cada um dos casos pesquisados. Nestes diários foram feitas anotações resultantes de conversas com moradores locais, reuniões sociais que

permitiram à pesquisadora conhecer os hábitos e costumes da sociedade pesquisada, impressões acerca dos lugares visitados, dentre outros aspectos.

Já com relação às fontes documentais, foram utilizados diversos documentos que suportaram a análise dos dados e muniram a pesquisadora de informações acerca das problemáticas ocorridas nas cidades e citadas pelos entrevistados. Ainda, foram utilizados índices constantes no sítio do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, contendo dados do último Censo realizado nas cidades brasileiras e estimativas do IBGE a partir destes dados.

3.1.4 Procedimentos para Análise dos Dados

A análise dos dados desta pesquisa foi feita com o auxílio do *software* Nvivo 12 para *Windows*. Foram utilizadas as técnicas de análise de conteúdo e triangulação de dados, sendo ambas complementares para produzir os resultados desejados.

A triangulação de dados é uma técnica que permite ampliar as atividades do pesquisador, visto a utilização de mais de um método, abordagem ou técnica de coleta de dados. Para que se utilize a triangulação os pesquisadores devem utilizar diferentes perspectivas para responder à questão de estudo formulada, existindo, desta forma, diferentes formas de triangulação: de dados, de investigadores, de teorias e de métodos. (DENZIN, 2004).

Nesta tese doutoral foram utilizadas diferentes formas de coletas de dados, a saber: (i) entrevistas semiestruturadas em profundidade; (ii) diários de campo obtidos a partir de observação não participante e; (iii) fontes documentais. Assim, os dados obtidos foram triangulados com o auxílio do *software* Nvivo 12 para *Windows*, que foi empregado para codificação de todo o material obtido.

Assim, para a codificação do material foi utilizada a técnica de análise de conteúdo. De acordo com Bardin (2004), a análise de conteúdo consiste em um conjunto de técnicas de análise que visam, por meio de procedimentos de descrição das mensagens, permitir inferências acerca da produção e recepção dessas mensagens. Ou seja, visa explicar o conteúdo da mensagem e o significado desse conteúdo, por meio de deduções justificadas.

A fim de garantir a clareza da análise, quando da utilização de entrevistas, é necessário que estas sejam gravadas e posteriormente transcritas. Quando da

transcrição das entrevistas, as respostas devem ser analisadas na íntegra. Anteriormente à formulação da conclusão, confrontam-se os resultados obtidos com a teoria que deu suporte à investigação (VERGARA, 2005). Vergara (2005) sugere ainda que o relatório final contenha fragmentos do material analisado, a fim de assegurar a fiel interpretação do pesquisador.

Ainda, de acordo com Hair Jr. et al. (2005), os *softwares* são, muitas vezes, utilizados para suportar as análises, ainda que qualitativas. Isso ocorre, pois, o *software* pode identificar a frequência com que palavras ou expressões aparecem no texto, permitindo a contabilização destas e análise pelo pesquisador.

No que diz respeito à operacionalização da análise dos dados, foi utilizada a codificação da fala dos entrevistados, dos diários de campo e dos documentos, levando-se em consideração a codificação aberta, axial e seletiva (GIBSS, 2009). De acordo com Corbin e Strauss (1990) e Flick (2004), a codificação das falas ocorre em três etapas, sendo elas: (i) codificação aberta; (ii) codificação axial e; (iii) codificação seletiva. No entendimento dos autores, a codificação aberta é aquela na qual o texto é lido visando a identificação de categorias relevantes, passando posteriormente à refinação das categorias na codificação axial e culminando com a conexão entre as categorias, na etapa seletiva.

Para fins desta tese doutoral, as seguintes categorias foram definidas *a priori*: (i) problemática local; (ii) tipos de tragédias; (iii) participação e comprometimento; (iv) clareza de definições situacionais e articulação; (v) mecanismos para participação da comunidade na tomada de decisão e; (vi) suporte social. Estas categorias foram estabelecidas com base na literatura estudada e utilizando-se categorias provenientes dos estudos que nortearam a construção do instrumento de pesquisa a ser utilizado. A partir da codificação dos dados obtidos outras categorias emergiram, sendo classificadas como subcategorias definidas *a posteriori*, denominadas e sub nós no software NVivo 12.

Ressalta-se que, após a etapa de codificação, os mapas cognitivos foram utilizados para a representação dos resultados. O *software* Nvivo 12 para Windows, que suportou a análise dos dados, gera estes mapas cognitivos, os quais constituem representações gráficas que fornecem um quadro de referência para os leitores, trazendo a identificação de conceitos relacionados ao fenômeno que se está investigando.

3.1.5 Ambiente de Estudo

As operações humanísticas ou operações de logística humanística se caracterizam por uma ampla gama de situações catastróficas, nas quais as vítimas necessitam de diferenciados tipos de assistência (água, alimentos, medicamentos, cuidados especializados, entre outros). Dentre estas catástrofes estão os desastres naturais - como furacões, terremotos, inundações, avalanches, incêndios, erupções vulcânicas, tsunamis – e também as situações criadas pelo homem, como atos terroristas, genocídios, guerras e conflitos, extrema pobreza e fome, pandemias e epidemias (KOVÁCS; SPENS, 2007; SMALLMAN, 1997; WASSENHOVE, 2006). Estas situações exigem que se estabeleçam processos e sistemas que envolvam a mobilização de pessoas, recursos, habilidades e conhecimentos, com o intuito de auxiliar as vítimas do desastre (WASSENHOVE, 2006).

Tais operações são, a cada dia, mais necessárias, visto o aumento na ocorrência de desastres naturais ou criados pelo homem. Em 1997 uma pesquisa realizada a partir da base de dados *Reuters Business Briefing* (RBB) identificou um aumento de 73% na ocorrência de desastres humanitários, entre os anos de 1992 e 1995. Neste mesmo período, o número de pessoas mortas em virtude destes tipos de catástrofe aumentou em cerca de 50%, sendo que a maioria dos desastres ocorreu na região compreendida entre os Trópicos de Câncer e Capricórnio, uma região onde há um grande número de países subdesenvolvidos que, reconhecidamente, não possuem estrutura suficiente para lidar com situações catastróficas (SMALLMAN, 1997). Anos mais tarde, a ocorrência dos tsunamis no Oceano Índico em 2004 e do terremoto no Haiti em 2010 reacenderam o interesse pelo tema das operações humanísticas, em virtude das dificuldades encontradas na assistência às vítimas destes desastres (ALTAY; GREEN III, 2006; KOVÁCS; SPENS, 2007).

3.1.5.1 Tipos de Desastres Humanitários

As operações humanísticas constituem um campo de estudo novo e, portanto, existe pouco consenso na literatura acerca dos conceitos que a compõem (VALENCIO, 2010). No que diz respeito aos tipos de desastres ou catástrofes humanitárias, é preciso entender que não se tratam somente dos desastres naturais,

mas também de uma série de aspectos políticos, de saúde, emergências complexas, guerras e outros (KOVÁCS; SPENS, 2007, 2011). Aliás, somente cerca de três por cento dos desastres ocorridos podem ser atribuídos a causas naturais (WASSENHOVE, 2006).

Para que se entenda o conceito de desastre natural, é preciso, em primeiro lugar, conceituar um fenômeno natural. De acordo com Maskrey (1993), o fenômeno natural é toda a manifestação da natureza. Existem alguns que acontecem com certa regularidade (chuvas nos meses de verão na serra, etc.) e outros de aparição extraordinária e surpreendente (terremotos, maremotos, etc.). Contudo, a ocorrência de um fenômeno natural, seja ele ordinário ou extraordinário não necessariamente provoca um desastre natural, e deve ser considerado como um elemento ativo da geomorfologia terrestre, ainda que uma chuva torrencial, por exemplo, cause erosões ou sedimentações e modifique a morfologia terrestre.

O desastre natural compreende, desta forma, a correlação entre fenômenos naturais perigosos (como um terremoto, furacão ou maremoto, por exemplo) e determinadas condições socioeconômicas e físicas vulneráveis (como uma situação econômica precária, moradias mal construídas, tipo de solo instável e outros). Ou seja, um desastre natural somente ocorrerá na ocorrência de um ou mais fenômenos naturais em situações vulneráveis (MASKREY, 1993). Assim, para fins das pesquisas em operações humanísticas, entende-se por desastre natural a ocorrência de terremotos, avalanches, furacões, enchentes, secas, incêndios, erupções vulcânicas, maremotos, tsunamis e outros fenômenos naturais que causem estragos e danos intensos em virtude das condições nas quais ocorrem (KOVÁCS; SPENS, 2007, 2011; WASSENHOVE, 2006).

Em se tratando dos aspectos políticos, de saúde, emergências complexas, guerras e outros que podem levar à uma catástrofe, encontram-se inúmeras atividades que, para alguns autores, podem ser tratadas como desastres causados pelo homem (THOMAS; KOPCZAK, 2005). Dentre estes, pode-se citar os genocídios, a exemplo do ocorrido em Ruanda em 1994/1995. De acordo com o Dicionário Michaelis da Língua Portuguesa (2016) genocídio pode ser considerado como um delito contra a humanidade, definido pela ONU. Consiste no emprego deliberado da força, visando ao extermínio ou à desintegração de grupos humanos, por motivos diversos (KOVÁCS; SPENS, 2011). Além disso, pode-se citar as guerras, conflitos ou revoluções; atos terroristas; pandemias e epidemias; extrema

pobreza, desnutrição e fome; e acidentes nucleares ou químicos (KOVÁCS; SPENS, 2007, 2011).

No que diz respeito à fome, esta pode ser caracterizada como um desastre resultante da combinação de uma série de fatores tais como decisões políticas, conflitos, exploração do ambiente, crises de refugiados, condições sociais, pobreza, alta densidade populacional, fatores nacionais (como a seca ou enchentes) e fatores socioeconômicos. De acordo com o World Hunger Education Service (2015) a pobreza configura-se, atualmente, como a principal causa da fome no mundo, visto que incluiu a falta de recursos das pessoas pobres, uma distribuição extremamente desigual de renda no mundo e conflitos em inúmeros países.

De acordo com a Organização das Nações Unidas para a Alimentação e Agricultura (2015) cerca de 795 milhões de pessoas estão subnutridas globalmente, cerca de uma para cada nove pessoas da população mundial (FOOD AND AGRICULTURE ORGANIZATION, 2015). Esse número representa uma queda de 167 milhões de pessoas subnutridas ao longo da última década e 216 milhões a menos do que no período 1990 – 1992. Este declínio foi observado em maior quantidade nas regiões em desenvolvimento, como por exemplo na Ásia Ocidental e a América Latina, contudo, a vasta maioria das pessoas que são acometidas pela fome no mundo (cerca de 780 milhões de pessoas) ainda vivem nestas mesmas regiões (FAO, 2015).

No que diz respeito ao cenário brasileiro, tanto o país quanto a região na qual ele se encontra (América Latina e Caribe) atingiram os níveis esperados de redução da fome, sendo que o percentual de pessoas subnutridas diminuiu de 13,9% no período entre 1990 e 1992 para menos de 5% no período entre 2015 e 2016. Contudo, é preciso entender que este percentual ainda representa uma população de 27 milhões de pessoas acometidas pela fome na América Latina e Caribe (FAO, 2015).

3.1.5.2 Operações Humanísticas no Brasil

Por décadas acreditou-se que o Brasil era um país isento de desastres naturais. Contudo, a ocorrência crescente de catástrofes naturais no país tem buscado desmistificar essa afirmação (MARIA; BATAGLIN; ALEM, 2014). De acordo com o Atlas Brasileiro dos Desastres Naturais 1991-2012, volume Brasil, publicado

pelo Centro Universitário de Estudos e Pesquisas Sobre Desastres da Universidade Federal de Santa Catarina (2013), o Brasil é um dos dez países em que ocorrem mais desastres naturais no mundo, sendo que no período compreendido entre 1991 e 2012 foram registradas mais de 38 mil catástrofes naturais no país, sendo a estiagem e a seca as principais.

No país, o órgão responsável pela redução de desastres e, na ocorrência destes, ampará-los, é o Sistema Nacional de Defesa Civil do Brasil (PNDC), que foi instituído por decreto no ano de 1995. Como objetivo geral da defesa civil Brasileira está a garantia do direito natural à vida e à incolumidade em circunstância de desastre, e para tanto, deve reduzir os desastres através de ações de prevenção, preparação, resposta e reconstrução de forma multissetorial e nos três níveis de governo – federal, estadual e municipal – com a participação ampla da comunidade (MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL, 2016).

Dentre as catástrofes ocorridas no país, pode-se citar o furacão Catarina, ocorrido em março de 2004. De acordo com Cunha, Pires e Pasinato (2004) este fenômeno natural constituiu um furacão categoria 1 na escala Saffir-Simpson (ventos entre 120 e 150 km/h), ainda que o serviço meteorológico oficial brasileiro não concorde totalmente com a denominação dada ao fenômeno. Anos mais tarde o megadesastre da Região Serrana do estado do Rio de Janeiro, ocorrido em janeiro de 2011, causou 947 mortes, 300 desaparecimentos, mais de 50.000 desabrigados e afetou quase um milhão de pessoas (DOURADO; ARRAES; FERNANDES, 2013).

Apenas quatro depois, em novembro de 2015, o rompimento da barragem de rejeitos denominada Fundão, da propriedade da empresa Samarco em Mariana – estado de Minas Gerais, ganhou repercussão mundial quando a lama se propagou até o Oceano Atlântico. Este desastre provocou a mortandade da fauna aquática do Rio Doce e impediu o fornecimento de água a milhares de habitantes, tendo sido considerado o pior acidente ambiental da história brasileira (LAUREANO, 2015).

Anos mais tarde, em janeiro de 2019, o rompimento da barragem de rejeitos da mina Córrego do Feijão, da mineradora Vale S.A. rompeu, ocasionando um impacto ambiental menor do que o desastre de Mariana, mas uma tragédia humana infinitamente maior. Em novembro de 2019 havia 254 mortes confirmadas e 16 pessoas seguiam desaparecidas (ROCHA, 2019). Ressalta-se que, de acordo com a Defesa Civil do Estado de Minas Gerais, o estado tem outras 25 barragens em alerta por riscos, inclusive de desabamento.

No que tange à saúde pública brasileira, a Organização Mundial da Saúde declarou em 01 de fevereiro de 2016 emergência de saúde pública de importância internacional no Brasil, em virtude da propagação do vírus *zika* (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE, 2016). O vírus *zika* é um vírus transmitido pelo mosquito *Aedes aegypti* que surgiu na Uganda em 1947. Ele é relacionado à dengue, também transmitido pelo mesmo mosquito e que pode causar a febre hemorrágica. Contudo, apesar de aparentemente benigno, os quadros mais severos do vírus tem comprometido o sistema nervoso central e causado a ocorrência de milhares de casos de microcefalia no Brasil (MUNDO et al., 2015).

4 RESULTADOS E PROPOSIÇÕES

Neste capítulo são apresentados os resultados obtidos com a pesquisa realizada. Em um primeiro momento, são discutidas as categorias definidas *a priori* a partir da literatura que embasou o estudo e as proposições que surgiram a partir destas. Posteriormente, são apresentados os eventos identificados a partir das entrevistas realizadas e a proposta de um modelo teórico que apresente a interação entre a Teoria dos *Stakeholders* e a Inovação Social.

4.1 CATEGORIAS DEFINIDAS A *PRIORI*

Para realização deste estudo foram definidas seis categorias *a priori*, a partir do embasamento teórico acerca da Teoria dos Stakeholders e a Inovação Social. Essas categorias foram (i) problemática local; (ii) tipos de tragédias; (iii) participação e comprometimento; (iv) clareza de definições situacionais e articulação; (v) mecanismos para participação da comunidade na tomada de decisão e; (vi) suporte social. O número de referências de codificação gerado para cada uma das seis categorias - a partir do *software* NVivo 12 - é apresentado na Tabela 1. Por possuírem um maior índice de codificações entende-se que foram atribuídos a esses nós mais conteúdo durante as entrevistas.

Tabela 1 - Número de referências de codificação das categorias definidas *a priori*

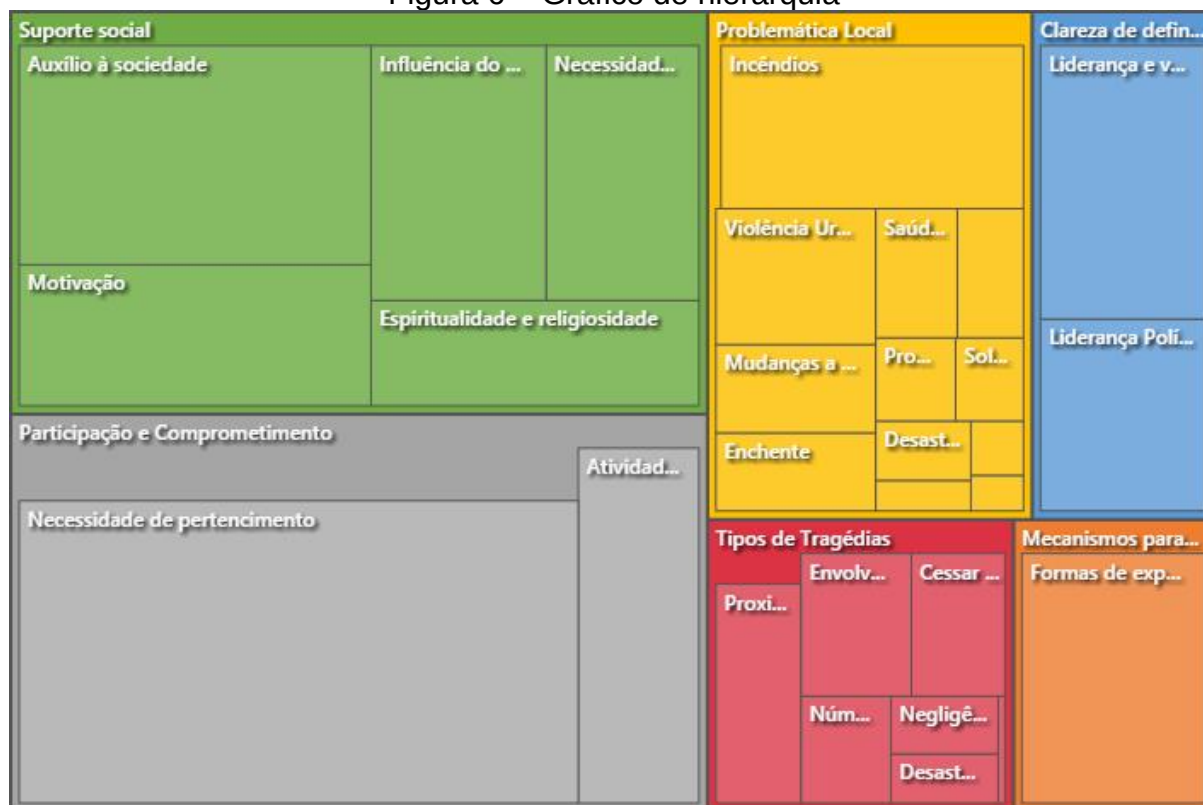
Códigos	No. de referências de codificação
Nós\\Suporte social	257
Nós\\Participação e Comprometimento	253
Nós\\Problemática Local	151
Nós\\Clareza de definições situacionais e articulação	85
Nós\\Tipos de Tragédias	82
Nós\\Mecanismos para participação da comunidade na tomada de decisão\\Formas de expressão da comunidade	55

Fonte: dados da pesquisa (2019).

O elevado número de referências em cada uma das categorias – aliado ao surgimento de categorias *a posteriori* para auxílio na codificação e análise dos dados – indica a confirmação das categorias que formam os construtos do modelo teórico. O gráfico de hierarquia gerado a partir do *software* NVivo 12 apresenta as categorias

com maior destaque, quando analisadas todas as codificações constantes em todos os casos. A Figura 6 apresenta o gráfico de hierarquia desta tese doutoral.

Figura 6 – Gráfico de hierarquia



Fonte: dados da pesquisa (2019).

É possível visualizar na Tabela 2 os números de referências codificados, os quais apresentam as categorias com maior número de referências no projeto.

Tabela 2 – Categorias com maior número de referências no projeto

(continuação)	
Códigos	No. de referências de codificação
Nós\\Suporte social\\Auxílio à sociedade	81
Nós\\Participação e Comprometimento\\Necessidade de pertencimento	60
Nós\\Mecanismos para participação da comunidade na tomada de decisão\\Formas de expressão da comunidade	55
Nós\\Suporte social\\Motivação	52
Nós\\Clareza de definições situacionais e articulação\\Liderança e valores	50
Nós\\Suporte social\\Influência do meio	47
Nós\\Participação e Comprometimento\\Atividades de vizinhança	45
Nós\\Suporte social\\Necessidades humanas	41

(continuação)

Códigos	No. de referências de codificação
Nós\\Suporte social\\Espiritualidade e religiosidade	36
Nós\\Clareza de definições situacionais e articulação\\Liderança Política	35
Nós\\Participação e Comprometimento\\Necessidade de pertencimento\\Associações religiosas	33
Nós\\Participação e Comprometimento	31
Nós\\Participação e Comprometimento\\Necessidade de pertencimento\\Associações culturais	27
Nós\\Problemática Local\\Incêndios	27
Nós\\Problemática Local\\Incêndios\\Mudanças a posteriori	25
Nós\\Problemática Local\\Violência Urbana	23
Nós\\Tipos de Tragédias\\Proximidade	21
Nós\\Participação e Comprometimento\\Necessidade de pertencimento\\ONG's de outra natureza	19
Nós\\Tipos de Tragédias\\Envolvimento de crianças ou jovens	18
Nós\\Participação e Comprometimento\\Necessidade de pertencimento\\Voluntariado	17
Nós\\Problemática Local\\Mudanças a posteriori	15
Nós\\Tipos de Tragédias\\Cessar da vida humana	15
Nós\\Problemática Local\\Enchente	13
Nós\\Problemática Local\\Saúde Mental	11
Nós\\Tipos de Tragédias\\Número de pessoas mortas ou feridas	11
Nós\\Participação e Comprometimento\\Necessidade de pertencimento\\Poder Público	10
Nós\\Problemática Local\\Dependência química e alcoólica	9
Nós\\Problemática Local\\Problemas de infraestrutura	7
Nós\\Tipos de Tragédias\\Negligência	7
Nós\\Participação e Comprometimento\\Necessidade de pertencimento\\Associações religiosas\\Atividades	6
Nós\\Problemática Local\\Desastres Naturais	6
Nós\\Problemática Local\\Solidão	6
Nós\\Tipos de Tragédias\\Desastres naturais	6
Nós\\Participação e Comprometimento\\Necessidade de pertencimento\\Organizações privadas - empresas	5
Nós\\Problemática Local\\Desemprego	3
Nós\\Problemática Local\\Saúde Pública	3
Nós\\Tipos de Tragédias	3
Nós\\Problemática Local\\Pobreza e Fome	2
Nós\\Problemática Local	1
Nós\\Tipos de Tragédias\\Pobreza e Fome	1

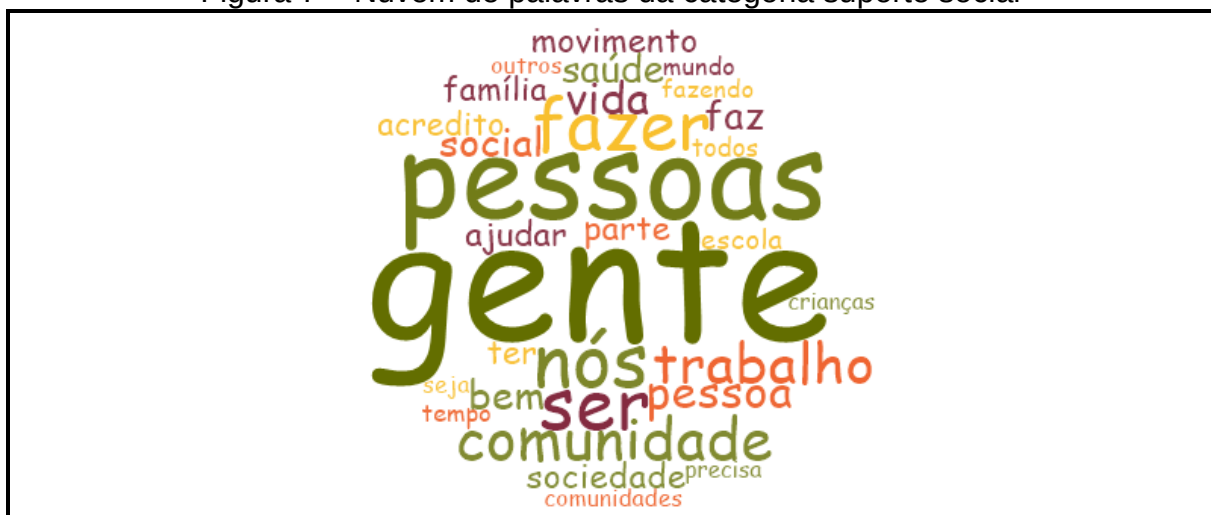
Fonte: dados da pesquisa (2019).

A seguir serão apresentadas as categorias definidas *a priori* para este estudo, com maior ênfase para os sub nós que se destacaram em cada uma destas.

4.1.1.1 Categoria Suporte Social

A categoria de suporte social foi subdividida em cinco subcategorias que emergiram a partir da análise dos dados da pesquisa, a saber: (i) auxílio a sociedade; (ii) espiritualidade e religiosidade; (iii) influência do meio; (iv) motivação e; (v) necessidades humanas. A Figura 7 apresenta a nuvem de palavras gerada a partir das subcategorias pertencentes ao suporte social.

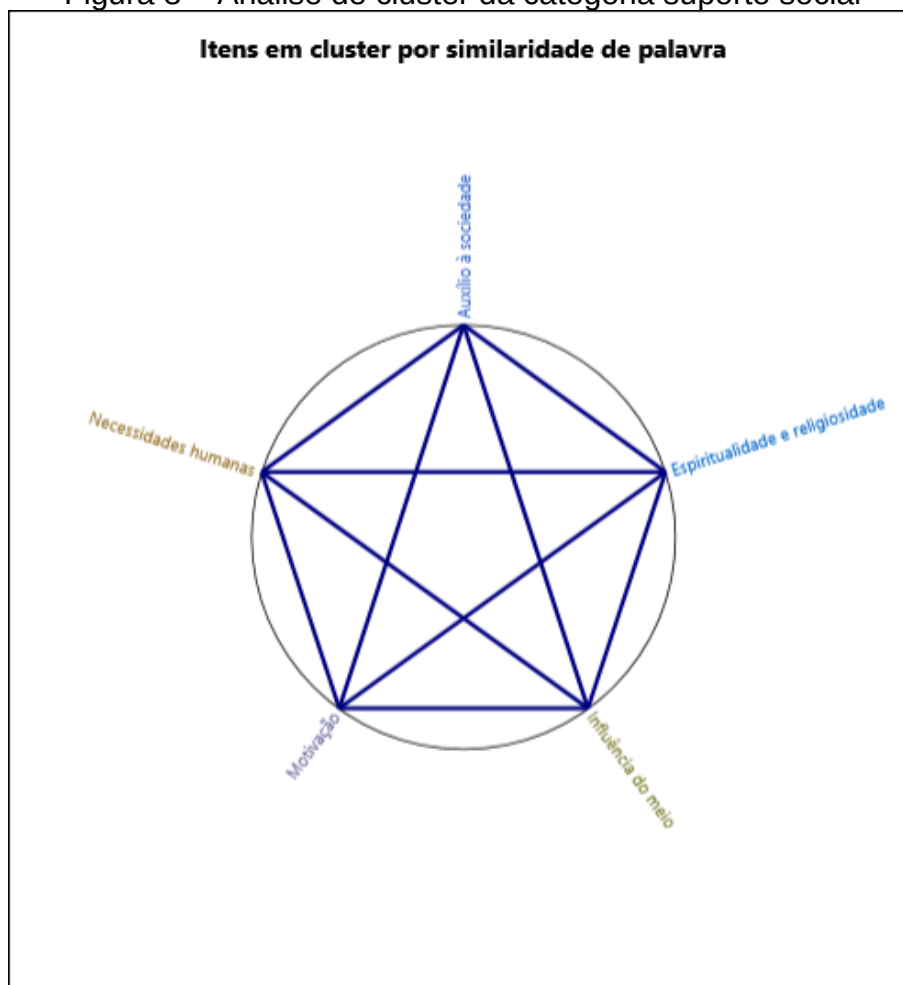
Figura 7 – Nuvem de palavras da categoria suporte social



Fonte: dados da pesquisa (2019).

A categoria de suporte social apresenta as ações que os entrevistados promovem buscando a melhoria das comunidades das quais fazem parte, suas motivações para tal, as necessidades humanas que os entrevistados julgam de maior importância, bem como o papel das instituições religiosas e a influência do meio na formação do caráter dos seres humanos. A Figura 8 apresenta a análise de cluster gerada a partir das similaridades de palavras das subcategorias pertencentes ao suporte social.

Figura 8 – Análise de cluster da categoria suporte social



Fonte: dados da pesquisa (2019).

Já a Tabela 3 apresenta os coeficientes de correlação de Pearson que permitiram a análise de cluster.

Tabela 3 – Coeficientes de correlação – análise de cluster

(continua)

Código A	Código B	Coeficiente de correlação de Pearson
Nós\\Suporte social\\Influência do meio	Nós\\Suporte social\\Auxílio à sociedade	0,983746
Nós\\Suporte social\\Motivação	Nós\\Suporte social\\Auxílio à sociedade	0,980434
Nós\\Suporte social\\Necessidades humanas	Nós\\Suporte social\\Auxílio à sociedade	0,976992
Nós\\Suporte social\\Necessidades humanas	Nós\\Suporte social\\Influência do meio	0,974767

(conclusão)		
Código A	Código B	Coefficiente de correlação de Pearson
Nós\\Suporte social\\Espiritualidade e religiosidade	Nós\\Suporte social\\Auxílio à sociedade	0,967627
Nós\\Suporte social\\Motivação	Nós\\Suporte social\\Influência do meio	0,95964
Nós\\Suporte social\\Influência do meio	Nós\\Suporte social\\Espiritualidade e religiosidade	0,950381
Nós\\Suporte social\\Necessidades humanas	Nós\\Suporte social\\Espiritualidade e religiosidade	0,946525
Nós\\Suporte social\\Necessidades humanas	Nós\\Suporte social\\Motivação	0,943871
Nós\\Suporte social\\Motivação	Nós\\Suporte social\\Espiritualidade e religiosidade	0,938844

Fonte: dados da pesquisa (2019).

A forte correlação entre a influência do meio e o auxílio à sociedade, por exemplo, é corroborada pelo trecho da fala da entrevistada E7. Neste trecho ela explicita que o ser humano é passível de mudança e de aprendizado e que, geralmente, a vivência da situação é a melhor escola para a pessoa:

Olha, eu tive a oportunidade de conhecer trabalhos... eu fui durante um tempo voluntária da LEFAN, onde eu dei treinamento pros coordenadores dos projetos da LEFAN. Então as casas dos moradores de rua, o PATNA, que trata com drogados. A casa do adolescente, a casa VIVA RAQUEL que acolhe mulheres, né, vítimas de violência. E foi muito importante conhecer cada projeto, sabe. Inclusive eu estava selecionando pessoas pra serem cuidadores na casa de morador de rua, vários ex-moradores de rua, assim como no PATNA, vários ex drogados, pessoas que se dizem limpas né, que já tinham sido usuários de drogas, foram entrevistados por mim. E eu escutando-os na entrevista, ficava...eles tavam contando o que que se faz quando tu pegas um morador de rua, alguém que chega todo sujo e drogado, como é que tu trata. Então eles estavam contando suas experiências deles, porque eles foram acolhidos em algum momento. Então eu pensava assim né como é difícil pra quem não passou por isso, fazer isso, né. Normalmente julga-se né, ou se bota a culpa no prefeito, se espera que alguém faça né, alguém resolver. De fato, o poder público tem papel de fazer isso né, mas eu vi que quem tava indo se candidatar pra fazer era quem tinha vivido. (E7)

Ainda, a correlação entre a motivação e o auxílio à sociedade pode ser evidenciada pelas falas dos entrevistados E23 e E13:

Eu acredito em um valor chamado empatia que é se colocar no lugar do outro sempre. Eu acho que não só pela questão da Kiss, mas pela minha própria experiência de vida depois, eu tive uma crise de depressão extremamente grave, fui hospitalizada, passei 4 meses dentro de um hospital e vi que a vida é um fio e que se a gente não cuidar do outro a gente também se perde um pouco. Eu acho que a gente cuida do outro nos mínimos detalhes, dizendo uma palavra de bom dia, dando um sorriso, dando escuta, quando eu faço as minhas atividades lá de militância em saúde mental é escutar a dor do outro, porque a dor do outro é muito parecida com a tua. Quando eu me remeto a quem perdeu alguém na tragédia é uma dor parecida com a minha, não importa o motivo. Dor humana é sempre dor humana então acho que é isso sabe, tentando ser mais humana, tentando respeitar, tentando acolher, tentando dar mais carinho, dar mais amor e isso eu aprendi muito. (E23)

Acredito que isso é de paz interior, de alma e de opção de vida. Eu falo muito isso: sai caminhando na rua. Alguém vai pegar a tua mão. Alguém que tu nem imaginavas que estaria próximo de ti. E também, vão aparecer pessoas que tu esperavas na caminhada, mas que não vão trilhar esse caminho contigo. Eu vejo isso todos os dias: a dimensão que é as pessoas que passam a estar integradas. (E13)

Quando se fala em motivação para o auxílio à sociedade, os entrevistados citam uma ampla gama de motivos que os levam a auxiliar aos outros, tais como o gosto por fazer o bem, o contato com filosofias de vida que ensinam a fazer o bem ou mesmo a vocação trazida pela profissão. Os excertos a seguir mostram como os entrevistados se expressam relativamente à motivação:

Então assim, eu cresci com gosto de fazer o bem, de ajudar. E nem sempre eu tenho as coisas pra dar. (E2)

Eu acho que na verdade por um tempo, num período, eu passei por um período assim onde eu não me envolvia muito. Mas na medida em que fui conhecendo um pouco mais algumas filosofias de vida, como das antigas tradições, da justiça restaurativa, eu voltei com todo esse olhar cuidadoso e delicado no cuidado à vida e eu vejo que as comunidades aqui, só através delas, é que pode dar conta do cuidado da vida como um todo. [...] eu venho desde 2012 trabalhando com ciclos de construção de paz, eu fiz toda a formação de facilitadora, e eu vejo assim ó que é uma atividade necessária dentro das comunidades porque a gente tem o termo comunidade mas na verdade a vida de comunidade não se efetiva na cidade grande. As pessoas da mesma rua não se conhecem. Então eu tenho percebido assim ó que através dos ciclos de construção de paz a gente consegue reunir pessoas com a mesma identidade e com o mesmo desejo em algumas situações que nem aqui na secretaria de saúde a gente fez círculos com os servidores, com os agentes comunitários de saúde que depois fizeram todo um trabalho nas suas comunidades, e do interior mais, das comunidades do interior. (E4)

É bacana quando a criança já é natural né, mas ela também precisa aprender. E acho importante também, tem o projeto fazer o bem no dia 24, que foi em homenagem ao Germano, e eu estruturei ele de uma forma que eu não precisasse estar o tempo todo com ele, que as pessoas pudessem andar com ele né. Isso é, as escolas e tal. E aí tem escola que começou e parou. Tem escolas me chamando pra implantar. Tem escolas que a cada x tempo me chamam. Então é uma corrente né, que a gente tem que acho que semear, ir semeando, fazendo correntes, e tem muita gente que faz. Mas falta muito! Nossa... nunca chega. (E7)

A minha motivação não se é em primeiro lugar que tenho a ânsia e a necessidade de poder servir ta eu acredito que de algum maneira acredito que todo mundo de uma certa forma tenha alguma coisa para dar e receber então eu também acredito que tenha alguma coisa que eu possa te transmitir que você não tenha e com essa nossa troca você consegue transmitir uma coisa que eu não tenho né então acredito que é isso a intenção da parte social que não é somente a troca do dinheiro não é nada disso é a questão de vivência e de conhecimento acho que é esse troca que faz com que a gente queira ajudar. (E9)

Percebe-se que muitas das motivações citadas pelos entrevistados são motivações altruístas, ou seja, visam o bem do próximo. Contudo, muitas vezes elas se tornam também motivações egoístas, pois visam a satisfação daquele que pratica o ato, ou realizar uma ação cujo resultado volte para si. Esse comportamento é descrito pelos entrevistados E5 e E10:

Eu ajudo sempre que possível. A ajuda pode ser financeira, colaborativa, psicológica. Parar para ouvir alguém pode ser uma boa ajuda. Ajudar alguém a resolver um problema financeiro, não só comprando uma rifa, mas dando um dinheiro também. No meio tradicionalista, por exemplo, volta e meia tu tens que comprar uma bota para alguém, ou pagar as despesas do rodeio para alguém que não tem condições. Isso se faz sem esperar nada em troca. Fora isso, também ajuda na comunidade da igreja, por exemplo, que se dá uma quantia. As minhas doações sempre são não reveladas. Faço porque acho que é um dever que tenho, como cidadão, de ajudar que outros consigam se manter como cidadãos também. A pior situação que poderia acontecer é eu estar cercado de miseráveis (não apenas financeiramente), que não conseguem fazer o mínimo, e eu seria infeliz junto. Se eu ajudar os outros a viver em um ambiente melhor, isso também será melhor para mim. De certa forma, ajudo os outros também pensando em mim. É altruísta, mas sempre com objetivo “eu ajudo a ele, e estarei me ajudando”. De alguma forma é isso. (E5)

Eu acho assim que aqui fazer o bem, ajudar os outros, a gente se sente bem, eu me sinto. Cada vez que eu posso ajudar alguém eu vejo que fiz alguma coisa que valeu a pena e eu não preciso dizer pra ninguém. Eu acho que se as pessoas comessem a fazer sem achar que o outro deve saber eu acho que nós evoluirmos muito. (E10)

A partir dos trechos analisados, é possível apresentar a seguinte proposição:

P1: A influência do meio e a motivação estão positivamente relacionados com o auxílio à sociedade.

No âmbito das necessidades humanas, evidenciaram-se palavras como “saúde”, “educação”, “alimento”, “amor”, “cuidado” e “dinheiro”. Os entrevistados explicitam tais necessidades nos trechos a seguir:

Então hoje tu ajudas de muitas formas, e uma das ajudas também é escutar as pessoas, que é o grande mistério. E se um jovem me pede pra falar, eu sempre dou um jeito de escutar, porque eu sei que é muito importante para o jovem, muito importante. (E2)

Eu acho que a melhor maneira de a gente colaborar a dor, qualquer dor que seja é com amor. com amor próprio e com amor pelo outro, com carinho, com respeito, com empatia, com solidariedade sabe, tentando entender que a dor de quem tá lá em vigília a 5 anos pode ser parecida com alguma dor que eu tenha sofrido ou que eu venha a sofrer, minimamente respeitar e acolher. (E23)

Insegurança, psicológica, espiritual e real. As pessoas se sentem inseguras psicologicamente, e então vão buscar alguma coisa: ou procuram um psicólogo, ou um líder religioso, ou procuram uma comunidade e eu lhe devolva essa segurança psicológica. A insegurança espiritual ocorre quando as pessoas se encontram sozinhas no mundo e se dão conta de que elas perderam o sentido. Então buscam simplesmente a fuga (às vezes no lugar certo, às vezes no errado). A insegurança real é aquela que tu perde o teu direito de ir e vir, que deveria ser inato, levando a procurar, basicamente, as forças policiais. (E5)

Olha os nossos índices de suicídio. Caxias teve, eu tenho aqui comigo ó, teve em 2017, 191 tentativas de suicídio. Em 2017, 191! Sabe quanto teve em.. não, em 2016. Sabe quanto teve em 2017? 404. Tentativas. Então isso é bem o ponto que tu tocaste. É a solidão. É o abandono. (E7)

Parece-me que o que tem de belo no campo da resiliência é que ele trabalha uma palavra, que acho necessário, que é a palavra da tolerância, pois a sociedade brasileira caminha para um nível insuportável de intolerância. A intolerância está em todos os lugares. Eu gosto de futebol. Leiam páginas de comentários de futebol, e é só um joguinho de bola. Por que que tem que xingar o cara que é de outro partido, ou de outro time, ou de outra religião? O nível da tolerância está ligado à resiliência. Se fôssemos mais resilientes, seríamos mais felizes e mais tolerantes. (E13)

É possível entender que a identificação das necessidades humanas é uma das competências comunitárias descritas por Eng e Parker (1994). De acordo com os autores, as comunidades competentes seriam capazes de colaborar efetivamente na identificação dos problemas e necessidades de uma comunidade, bem como,

atuar nas ações requeridas. Outrossim, ressalta-se que de acordo com Shier e Handy (2015), as inovações sociais baseadas em produto pretendem criar mudança social, por meio do atendimento a necessidades não satisfeitas. Neste âmbito, a inovação social somente surgirá a partir da identificação daquilo que a comunidade realmente precisa. Nesse sentido, surge a seguinte proposição:

P2: O entendimento acerca das necessidades humanas é força motriz para o auxílio à sociedade.

Evidencia-se também a conexão do auxílio à sociedade com a espiritualidade e religiosidade a partir dos seguintes trechos:

Uma coisa bonita das organizações religiosas, se a gente fizesse um resgate histórico da saúde, da educação, da economia, naturalmente nós iríamos chegar nas instituições religiosas. Naturalmente. Se nós pegarmos assim ó, quem é que trouxe a criação de gados zebu para nossa região aqui? Padre Cristóvão de Mendoza. Se a gente for olhar a educação nós vamos chegar nos capuchinhos há 120 anos atrás que trouxeram também as irmãs de São José para a educação das meninas. Os irmãos maristas para a educação dos meninos. Se nós olharmos o papel do jornal que foi nosso, que hoje é online, que é o Correio Rio-Grandense, ele sempre ensinou técnicas agrícolas pra, tempo que a grande maioria estava na agricultura, pra também desenvolver as pessoas. Se nós formos ver o papel dos sindicatos né, são papéis incríveis de organização e desenvolvimento. Se nós estamos em uma região que tem um grau de desenvolvimento, porque só quando tu fica longe da nossa região tu te dá por conta que nós sabemos separar o lixo, que nós temos uma acolhida que é extraordinária. Incrível como nós temos valores que se devem muito à cultura da espiritualidade. Agora se nós olharmos isso, [...], se nós olharmos porque que cresce as romarias do Santuário de Caravaggio, e principalmente de jovens? Porque de um jeito ou de outro nós estamos buscando a espiritualidade. E que bom que hoje a religiosidade não determina quem tu deve atender, então voltando pra questão das organizações não governamentais, das entidades né, se nós olharmos, nós nunca perguntamos de qual é a religião a pessoa. Nós também não obrigamos a pessoa, porque está sendo ajudada, ela tenha que seguir a nossa fé.[...] E esse é o cuidado que eu tenho com as equipes de que a gente jamais olhe algum detalhe que não condiz com o que nós pensamos. Que se veja primeiro o ser humano. Então se alguém tem fome, eu não quero saber qual é a religião. Ele tem fome, é humano, se precisa uma vaga numa escolinha, é humano. (E2)

Eu sempre digo que onde o Estado não se faz presente, a Eliane Brum, que é uma jornalista que eu adoro, ela fez uma crônica sobre isso esses tempos que eu achei fabulosa. É por que as igrejas evangélicas são tão presentes? Por que quando tu tá doente, tu está fragilizado. Se tu vai no posto de saúde tu vai ser atendido friamente, tecnicamente e tu vai ser mandado pra casa, se tu for atendido. E o Estado é falho nisso, por que as vezes atende bem e as vezes não e o que a igreja, principalmente as neopentecostais fazem? Acolhem. Dão amor. Por que tem tanto ex-viciado em drogas em

igreja? Por que tem acolhimento, porque tem escuta. Quando tu vai em um médico, um posto de saúde lá no fundo da vila ele vai ter 3 minutos e um protocolo de perguntas pra te fazer, respondeu às perguntas? Tá ótimo. Receita e vai pra casa, próximo. Então não tem escuta e a igreja cumpre esse papel de escutar, de trazer, de acolher. E isso é com N problemas sociais. Tu não tem um psicólogo, mas tu tem um irmão, tu tem um padre, então acho que cumpre um papel fundamental, social onde o estado está omissa, onde o estado deixa uma lacuna a igreja está ali e se faz presente, seja qual igreja for, dei exemplo da evangélica por que lembrei naquele momento. (E23)

Os trechos extraídos a partir das falas dos entrevistados demonstram o importante papel exercido pela religiosidade e espiritualidade na coesão social, fato evidenciado pelo sociólogo francês Durkheim (1978). Para o autor, a religião possui um papel importante na coesão social devido a sua capacidade de representação simbólica da coletividade. Além disso, a religiosidade desempenha o papel de estabelecer e disseminar preceitos morais e orientações éticas, o que favorece a forma de pensar coletivamente (BRAMER et al., 2007). A partir dessa análise pode-se apresentar a seguinte proposição.

P3: A espiritualidade e a religiosidade são forças propulsoras do auxílio à sociedade.

O auxílio à sociedade torna-se um dos pilares desta tese doutoral, visto a relação tanto com a inovação social em si quanto com as competências comunitárias. No âmbito das competências comunitárias, de acordo com Eng e Parker (1994), esta pretende colaborar efetivamente na identificação dos problemas e necessidades de uma comunidade. De uma mesma forma, de acordo com o Social Innovation, Governance and Community Building da União Européia a inovação social é atingida por meio da satisfação de necessidades humanas que não seriam satisfeitas de outra maneira (SINGOCOM, 2007). Os entrevistados E4, E5 e E8 trazem, por meio de suas falas, esta relação entre o senso de comunidade e a satisfação das necessidades humanas:

Ah eu acho que eu vim de uma natureza de comunidade, eu nasci e me criei onde os olhares das famílias eram cuidado do todo. Então eu tenho muito vivo dentro de mim isso, essa questão de comunidade. Eu nasci e me criei no interior. Então as famílias se conheciam e a gente sempre se cuidava uns aos outros, as crianças nunca ficavam desprovidas desse cuidado, bem diferente do que a gente vive hoje onde as pessoas não se envolvem. Havia um pertencimento de comunidade. (E4)

[...] elas (as pessoas) formam grupos que têm pensamentos semelhantes e, pelo bem e pelo mal, todas essas pequenas comunidades contribuem para o fortalecimento da comunidade geral. As pessoas se protegem umas às outras, então se criam vínculos dentro das comunidades que dão mais tranquilidade. E, de alguma forma, isso favorece que as pessoas criem sentimento de compaixão mais afluído, sentimento de solidariedade, pois há sempre alguém contigo. E, se tu precisares de um apoio, pega o telefone e liga para aquela pessoa que não é da tua família, mas é da comunidade da qual tu fazes parte. E tu convidas aquela pessoa, e convence aquela pessoa, a ir ajudar algum outro que talvez nem faça parte da comunidade. Existe uma troca de informações e a inteligência do ser humano vai construindo essas teias de relacionamento. Sem as comunidades seria cada um por si, vigorando a lei do mais forte. Onde não há laços de compromisso moral só funciona a esperteza e a força. (E5)

Eu sempre acreditei que somos elo de uma grande corrente. Ninguém é sozinho, o ser humano nasceu para viver em grupo. (E8)

É importante ressaltar que o senso de pertencimento a uma comunidade, também descrito como teias de relacionamento e laços de compromisso moral, torna-se extremamente relevante nas falas dos entrevistados, pois leva ao entendimento de compaixão e solidariedade. A partir dos relatos expostos, evidencia-se a proposição de número quatro:

P4: Quanto maior o grau de suporte social identificado em uma comunidade, maior será sua capacidade de gerar inovação social.

4.1.1.2 Categoria Participação e Comprometimento

A categoria de participação e comprometimento foi subdividida em duas subcategorias, sendo elas: (i) atividades de vizinhança e; (ii) necessidade de pertencimento. Nesse sentido, a categoria de necessidade de pertencimento foi subdividida em: (i) associações culturais; (ii) associações religiosas; (iii) ONG's de outra natureza; (iv) organizações privadas – empresas; (v) poder público e; (vi) voluntariado.

De acordo com as entrevistas conduzidas, percebeu-se que as categorias que emergiram a partir do sub nó de necessidade de pertencimento seriam explicativas a este, estabelecendo os tipos de organizações capazes de suprir essa necessidade. A Tabela 4 apresenta os números de referências de codificação de cada um dos sub nós – organizados em ordem decrescente.

Tabela 4 – Número de referências de codificação categoria de Participação e Comprometimento

Códigos	No. de referências de codificação
Nós\\Participação e Comprometimento\\Necessidade de pertencimento\\Associações culturais	78
Nós\\Participação e Comprometimento\\Necessidade de pertencimento\\Associações religiosas	74
Nós\\Participação e Comprometimento\\Necessidade de pertencimento\\ONG's de outra natureza	60
Nós\\Participação e Comprometimento\\Necessidade de pertencimento\\Voluntariado	48
Nós\\Participação e Comprometimento\\Necessidade de pertencimento\\Poder Público	21
Nós\\Participação e Comprometimento\\Necessidade de pertencimento\\Organizações privadas - empresas	15
Nós\\Participação e Comprometimento\\Necessidade de pertencimento\\Associações religiosas\\Atividades	11

Fonte: dados da pesquisa (2019).

Percebe-se, desta forma, que as associações culturais e religiosas têm os maiores números de referências de codificação, o que significa que foram mais citadas pelos entrevistados quando se falava acerca de necessidade de pertencimento. O destaque das associações culturais fica por conta do Movimento Tradicionalista Gaúcho – entidade associativa de cunho cultural que foi citada pela maioria dos entrevistados.

No que diz respeito à subcategoria de necessidade de pertencimento, o primeiro ponto a se destacar é, certamente, que na opinião dos entrevistados o pertencimento é um aspecto importante relativo ao fortalecimento da comunidade, como evidenciam os trechos a seguir:

A partir do momento que tu se sentes pertencente, tu acabas te dedicando mais, tu acabas abraçando a causa mesmo né, aí consequentemente vai que acaba que reflete num todo. Então eu penso que de forma geral isso fortalece a comunidade, sim. (E3)

O sentimento de pertencimento é um sentimento de todo o ser humano e quase que uma necessidade psicológica. As pessoas procuram pertencer a alguma coisa, têm necessidade de fazer parte. Tu vais encontrar na área religiosa, dentro das igrejas (posso falar mais da igreja a qual pertenço, que é a católica). [...] Existem algumas iniciativas que são mais ou menos exclusivas, como a maçonaria, por exemplo. Mas, ainda assim, atende a essa necessidade psicológica do pertencimento. Então, isso sai do campo profissional, não tem nada a ver com as empresas em que se trabalha. E

também não tem muito a ver com a ideologia política, nem muito a ver com religião. É a necessidade de pertencer a algum grupo social, onde tu és bem aceito, exerces alguma influência, sofres uma influência que gosta de sofrer, e encontra motivos para ficar fora de casa e bem. Dentro de casa se tem a segurança psicológica. Se saiu do portão de casa, a segurança psicológica vai pro espaço e é retomada no momento em que se chega em um ambiente no qual tu fazes parte. Recupera-se a segurança psicológica que a casa oferece. (E5)

Destacam-se, também, as inúmeras organizações que auxiliam a suprir essa necessidade de pertencimento. Percebe-se que dentre as associações religiosas são descritas Pastorais que são ligadas à Igreja Católica bem como Projetos encabeçados por líderes religiosos, como o Projeto Mão Amiga – em Caxias do Sul. Já no que diz respeito às associações culturais, encontram-se as entidades tradicionalistas (Centros de Tradições Gaúchas), clubes de Rotary ou Lions, programas sociais como o Florescer (também de Caxias do Sul), dentre outros:

Algumas atendem diretamente e proporcionam educação, como, por exemplo, o Florescer e o Mão Amiga. Outras porque atendem diretamente a pessoas necessitadas (Lar da Velhice, por exemplo). Outras, como o Rotary, Lions, eu gosto também, mas no fundo me parece que é uma coisa mais do dar, e não tanto do educar, e me parece que as campanhas poderiam ser mais educativas, como entrar em uma sociedade e promover palestras, promover encontros, ensinar. Me parece que falta um pouco isso, porque de novo é uma forma de educação. Quando a gente fala em educação, não se pode referir-se só à criança, mas à sociedade como um todo. (E6)

Olha, eu tive a oportunidade de conhecer trabalhos... eu fui durante um tempo voluntária da LEFAN (Legião Franciscana de Assistência aos Necessitados), onde eu dei treinamento pros coordenadores dos projetos da LEFAN. Então as casas dos moradores de rua, o PATNA, que trata com drogados. A casa do adolescente, a casa VIVA RAQUEL que acolhe mulheres, né, vítimas de violência. (E7)

Tenho duas associações que eu admiro bastante em Caxias, e que ajudo as duas, que é o Mão Amiga do Frei Jaime Bettiga e o Criança Feliz, Que é um grupo de empresários que tocam essa instituição, essa associação, e nessas duas eu acredito de verdade, e vejo que o trabalho que eles estão fazendo é bem interessante. (E11)

Vou dar um exemplo do serviço público: nós criamos uma escola pública de música que possa falar do regional, porque antes de pertencermos ao mundo temos que ser regionais, que é a nossa marca, o nosso diferencial. Uma escola que possa preservar o dialeto, falar das cantigas trazidas ou criadas pelo primeiro imigrante italiano, que possa falar da origem da música do Rio Grande do Sul e que possa cantar ela com simplicidade, porque nós acreditamos que precisamos ser regionais, que essa é a única forma de nós nos identificar, senão seremos uma pandorga solta ao vento. Nós temos muitas instituições que fazem isso: temos os escoteiros, os CTG's, os grupos de Lions de Rotaries - que, embora sejam internacionais,

focam também na regionalidade. Temos uma série de instituições fazem isso. E eu acho que disso a gente está bem, só temos que continuar achando novos líderes para essas instituições. (E8)

Ainda neste âmbito Filho (2013) traz a conceituação acerca da Teoria da Legitimidade – explicando que as organizações buscam estabelecer congruência entre as atividades que realizam e as expectativas acerca das organizações e a legitimação se dá na medida em que as normas e padrões de comportamento esperados pela sociedade estão alinhadas com as ações das organizações.

Nesse sentido, o entrevistado E12 traz seu pensamento com relação à conexão entre as duas subcategorias surgidas nesse nó, sendo elas a necessidade de pertencimento e as atividades de vizinhança, ao falar sobre o Movimento Tradicionalista Gaúcho (MTG) – entidade de associação civil e sem fins lucrativos de natureza nativista, cívica, cultural, literária, artística e folclórica (MOVIMENTO TRADICIONALISTA GAÚCHO, 2019). Em um primeiro momento, o entrevistado fala sobre o sentimento de pertencimento que pode ser suprido no âmbito das entidades tradicionalistas (CTG's) que compõem o MTG:

Eu acho que o Movimento ainda tem algumas lacunas grandes, porque eu entendo que esse sentimento de pertencimento, quando ele caracteriza uma sociedade, tem que ser plural. Ele tem que ser de todos, para todos, e que todos tenham condições de ter acesso a todas as possibilidades. Eu acho que o Movimento inicia pelo resgate desse sentimento de pertencer, de resgatar isso entre o que nós somos. E, ao longo da caminhada, algumas coisas foram se perdendo no sentido de que a gente foi se afastando do todo, e diminuindo esse todo. Fomos perdendo essa liga com a sociedade, essa proximidade, nos afastamos um pouco dessas questões. A sociedade é muito móvel, as pessoas também são. Os grupos se acomodam de um jeito ou de outro, conforme o momento, o período. Mas eu acho que tudo é possível de a gente resgatar na sua integridade. E esse sentimento de pertencimento é grande na nossa sociedade, existe esse reconhecimento. E eu acho que o MTG tem esse papel também, de realizar essa profunda transformação social, de ser uma referência. (E12)

Percebe-se, posteriormente, a crítica do entrevistado no que diz respeito à falta de coesão das atividades de vizinhança encabeçadas pela entidade. Apesar de constituir um grupo local com vistas a suprir a necessidade de pertencimento do ser humano, há uma lacuna importante no que se refere à organização voluntária para o efetivo auxílio à sociedade:

O próprio tema quinquenal do MTG, que foi proposto pelo voluntariado, ele vinha a provocar as pessoas do Movimento Tradicionalista a se redescobrirem como voluntários. Eu acho que, ao longo do período, nós

perdemos essa capacidade de entender o que é ser voluntário. Nós achamos que somos voluntários, mas somos voluntários para nós mesmos, nos nossos eventos, até determinado ponto. A sociedade não nos entende, nós não sabemos responder à altura quando a sociedade precisa de nós, como nesses problemas que eu acabei de citar. Inúmeras cidades do Estado sofreram problemas climáticos, e a sociedade civil é mobilizada, é capacitada, e tem muitos grupos de voluntários que se mobilizam rapidamente, de vários setores. Exemplo: o pessoal que gosta de fazer trilhas de moto se mobiliza e sabe onde e o que fazer; o pessoal que gosta de fazer rally, a mesma coisa. E o Movimento Tradicionalista, infelizmente, não sabe fazer isso. Não sabe chegar na hora certa, no momento certo, com rapidez, fluidez, para auxiliar a comunidade. Pode até existir, no meio desses grupos, pessoas que circulam dentro do Movimento. Mas, no movimento em si, eu não percebi isso, não vi isso. Posso até estar errado em desconhecer, mas eu não vi ações assim, em conjunto, de setores do Movimento, que fazem isso. (E12)

As atividades de vizinhança, por sua vez, são mais facilmente encontradas nas cidades menores – como é o caso de Alegrete, por exemplo. Alegrete conserva as características de cidade interiorana, como destacam os entrevistados. A cidade ainda conserva o hábito de partilhar o chimarrão com os vizinhos, bem como os churrascos aos finais de semana. Procura-se conhecer o seu vizinho e ajudá-lo em um momento de necessidade:

Alegrete é uma cidade típica. Nós temos mais de 60 bairros, e são 70 mil habitantes. Então as comunidades são organizadas, se organizam em função de datas festivas, e até em momentos de dificuldade, em momentos em que alguém do Bairro atravessa um problema de saúde, elas se reúnem muitas vezes até fazendo promoções e eventos para suprir aquela necessidade. Eu gosto de falar, pois a gente trabalha direto com essas organizações, que é um trabalho voluntário. E, muitas vezes, são alvo de crítica também, e, mesmo assim eles continuam. Eles são persistentes, tem um foco, tem um objetivo, e merecem o nosso reconhecimento, nosso aplauso e nossa parceria. Alegrete está muito bem organizada nesse sentido. (E17)

Eu me casei há um ano, mas até os meus 19 anos eu morava no bairro Progresso e conhecia todos os meus vizinhos, nós fazíamos festa de final de ano, festa de dia das crianças. Minha mãe era professora e dava aulas particulares de graça de português e matemática, para as crianças do bairro, na garagem da minha casa. Depois disso nos mudamos para o centro da cidade em um condomínio. E mesmo os apartamentos sendo pequenos, não tinham tanto contato com os vizinhos. Depois de casados nos mudamos novamente e voltamos a um bairro onde retomamos o hábito do chimarrão no final de tarde e dos churrascos aos finais de semana. (E19)

Outra característica encontrada na cidade de Alegrete – que está conectada à categoria de atividades de vizinhança – diz respeito à participação nos Centros de Tradições Gaúchas (CTG's). De acordo com os entrevistados, as entidades

tradicionalistas locais cumprem um importante papel agregador da comunidade, pois pretendem fortalecer os grupos locais.

De acordo com Barbosa Lessa em sua Tese “O Sentido e o Valor do Tradicionalismo” – um dos documentos norteadores do Movimento Tradicionalista Gaúcho - as duas unidades sociais mais importantes, enquanto transmissoras de cultura, são a “família” e o “grupo local”. Podemos entender como “grupo local”, em nossa sociedade, o “vizindário” das populações rurais, bem como as pequenas vilas do interior. Embora não possuam organização formal (como os distritos ou os municípios), os “grupos locais” são as unidades sociais autênticas. (LESSA, 1954). Assim exemplificam os entrevistados:

E o tradicionalismo entra neste contexto não como remédio, não como algo que seja... que vá transformar essa sociedade, mas sim como uma alternativa de frequentar uma sociedade em que nós possamos todos nos reunir do mais novo ao mais velho, em que nós possamos dialogar, onde possamos valorizar uma cultura identificatória chamada tradição, história e principalmente valor a terra em que a gente vive, que a gente nasceu, que a gente cresceu. (E21)

Nós temos alguns exemplos de CTGs que estão atrelados à casa do produtor e ao polo educacional, que trabalham em conjunto e fortalece muito a comunidade em questão. Os pais da minha esposa fazem parte de um CTG do interior da cidade que também uniu a comunidade onde ele está instalado, por fazer a união entre os moradores daquela localidade. E os moradores que já saíram do campo utilizam esses espaços para que em dias de eventos, possam retornar as suas raízes. E também os grupos religiosos auxiliam em questões pessoais, onde podemos expressar nossas dificuldades e angústias. (E19)

Evidencia-se, a partir das entrevistas realizadas, a apresentação da quinta proposição:

P5: As atividades de participação e comprometimento dos indivíduos com a comunidade na qual estão inseridos propulsionam a geração de inovação social.

4.1.1.3 Mecanismos para participação da comunidade na tomada de decisão

A categoria de mecanismos para participação da comunidade na tomada de decisão foi dividida somente em “formas de expressão da comunidade”. Nesta categoria foram observadas as formas pelas quais a comunidade busca seus direitos, serviços adicionais ou mesmo faz reclamações aos seus representantes.

O grande destaque desta categoria está nas redes sociais, que constituem, atualmente, a maior forma de expressão das comunidades na atualidade. Destaca-se também o uso de rádio, jornal e as demandas que são levadas às Câmaras Municipais de Vereadores ou Prefeituras municipais pelos seus moradores. Os trechos a seguir explicitam as formas mais citadas pelos entrevistados:

No meu ponto de vista atualmente as redes sociais e ainda no meu ponto de vista de forma bastante responsável. Se tu tem que reclamar de um buraco na rua o pessoal vai no facebook, se você foi mal atendido numa loja tu vai lá e posta no facebook se deu qualquer problema... facebook. Se tu passou numa obra e tu viu um irregularidade ou se tu tá numa rua tu bota no facebook. Só que assim ó quando a pessoa utiliza o facebook ali tem uma visibilidade nem sempre ela tem essa ferramenta pública na mão e as pessoas para até para conseguir ibope para se aparecer acabam exagerando naquilo que postam naquilo que veem não medem não são responsáveis e tão pouco cautelosos e isso nem sempre é saudável no meu ponto de vista para a comunidade e acabam inflamando algo desnecessariamente. (E20)

Hoje a gente tem muitas redes sociais né, como a gente vê muitos apelando pelas redes sociais, mas também temos ali o nosso canal de comunicação jornal né, onde as pessoas tem um espaço, um espaço de leitor, então acaba que ali, por ali elas se colocam, sei que a nossa Prefeitura tem meios de comunicação também com a comunidade né, ainda acho que as pessoas se expressam pouco né, acho que essa mobilização da expressão, pra levar mais, e falo até por mim né, de coisas que as vezes tu pensa “mas isso tinha que chegar num órgão público, então as vezes sei lá, por “N” motivos, por falta de tempo, até por falta de conhecimento dum canal mais adequado para isso, tu acaba que não leva...e...ah vejo que na grande massa é isso que acontece, as pessoas muitas vezes jogam nas rede social.. aquilo causa uma polêmica, mas muitas vezes não é o canal adequado pra resolver né. (E3)

Quando perguntados acerca dos mecanismos utilizados para fazer uma reclamação ou solicitar um serviço adicional, o entrevistado E19 cita as diretorias de bairros, os gabinetes dos vereadores e as rádios:

Nós temos as diretorias de bairros que veem as reais necessidades dos moradores e levam até o prefeito ou autoridade responsável. Nós temos também o rádio que é muito utilizado aqui ainda para este tipo de comunicação, onde a comunidade tem a oportunidade de falar sobre o que está precisando ou sobre o que deu certo. Alguns vereadores têm gabinetes móveis que vão até as comunidades para que possam assistir as necessidades de perto, tanto no centro da cidade quanto no interior. (E19)

De uma mesma forma, a entrevistada E17 – que atua como vereadora municipal – descreve o importante papel da Câmara de Vereadores:

Na verdade, elas recorrem ao Poder Público, aos vereadores. Dizem que nós somos os porta-vozes da comunidade, então eles procuram os vereadores, ou vão direto ao Poder Executivo, às Secretarias competentes. É a forma democrática e participativa que as pessoas têm de buscar as soluções para os problemas da comunidade. Então, nós somos o canal de comunicação, e ele também têm acesso a todos os poderes públicos, inclusive ao Judiciário, que é um Poder que antigamente era mais reservado, e que hoje está mais aberto, ouvindo à população. Também existe a própria Câmara, que trabalha dessa forma, através de audiências públicas, onde a comunidade participa, traz os seus feitos, discute em uma forma democrática. E eu penso que é dessa forma que a gente consegue resolver os problemas, ou amenizar os que não tem solução. (E17)

Essa realidade é corroborada pela entrevistada E22:

E outra coisa, muita gente vai lá na câmara de vereadores, eu tenho o meu vereador que eu votei nele: Olha fulano, isso, isso, isso e isso. Aí o vereador entra direto nos gabinetes. Ele não precisa entrar no protocolo, ele vai nos gabinetes aí ele pega por ofício aquilo que a pessoa deixou pra ele assinado, ele junta com o ofício, ele passa na bancada dele na câmara e vai direto aos gabinetes pra fazer atendimento. (E22)

Já a importância da comunicação pelo rádio, principalmente para a população rural, é destacada pelo entrevistado E21:

No caso da rádio, tem o programa dos bairros nos domingos ao meio-dia. Ainda temos aqueles programas de debate que fora esse da associação de bairros de Alegrete também temos. Ainda temos aqueles programas Rurais que o pessoal de fora hoje com o telefone celular liga por problema de estrada, por questão de assistência mesmo, ainda existe isso aí. (E21)

As formas apresentadas pelos entrevistados como mecanismos de expressão das comunidades apresentam-se como oportunidades de maior participação política da população, como descrito por Mcpherson (1978). Em sua teoria da democracia participativa o autor sugere que população estabeleça formas para cobrar dos governantes mudanças na legislação de forma a conquistar o bem estar coletivo. Desta forma, as partes interessadas (*stakeholders*) surgem como fiscalizadoras do governo e das organizações, atuando em benefício da sociedade. Nesse sentido, é apresentada a seguinte proposição:

P6: À medida em que uma comunidade cria mecanismos para sua participação na tomada de decisão aumenta sua capacidade de transformar a realidade em sua volta.

4.1.1.4 Clareza de definições situacionais e articulação

No que diz respeito à clareza de definições situacionais e articulação tratou-se acerca de: (i) liderança e valores e; (ii) liderança política. Foi possível identificar não somente uma profunda descrença dos entrevistados acerca do tópico liderança política, mas também uma crise de lideranças e de valores em nossa sociedade. O entrevistado E8 fala da crise de valores que se vive atualmente:

Sempre existiram bons líderes em todas as épocas. A gente vive uma fase de falência de valores. Mas penso que estamos lambendo as nossas feridas, estamos aprendendo, com essa dor que estamos sofrendo, que a vida é cíclica e que esse ciclo ruim vai passar. Nós estamos cheios de gente boa que faz e que faz direito. Muita gente cuidando de autista, da APAE, de lga de combate ao câncer. Muitos líderes bons trabalhando muito. Não estamos vivendo uma crise de liderança, e sim uma crise de valores, principalmente as pessoas estão se afastando de alguns setores em que se precisa de um líder forte. Hoje se é criticado por qualquer coisa, a tecnologia nos empoderou, e nem todos sabem usar esse poder. Até na missa, se o padre rezar de um jeito x, vai ter gente querendo que ele reze do jeito y. Então, imagina na vida de um homem público a dificuldade que é. Atrás da tecnologia todo mundo fica muito valente e fala tudo o que quer. Então isso trouxe benefícios e prejuízos enormes. Deu muito poder e pouco temer. Nos últimos 30 anos tivemos muitas conquistas, como a da democracia, do ECA, do Estatuto do Idoso, proteção à mulher, que nos deu direitos e que tinham de ser feitos. Mas, nesses trinta anos enfatizamos muito os direitos e esquecemos de enfatizar os deveres. E por isso estamos pagando, é um ciclo. Agora temos de enfatizar os deveres também para que haja o equilíbrio. (E8)

De uma mesma forma, o entrevistado E10 acredita liderança proveniente de movimentos estudantis e religiosos, que já foi extremamente representativa, não atinge mais seus objetivos primordiais. Ressalta-se que a participação em movimentos estudantis, de acordo com Vergueiro e Teixeira (2013) possibilita a experiência de lidar com pessoas e desenvolver habilidades como intuição e negociação, além de cumprir um papel de liderança política e representação institucional, características fundamentais para orientar a participação do estudante enquanto cidadão.

Nenhum. Não, isso terminou, lideranças de comunidades, aqueles que todo mundo enxergava que aquele cara lá é bom, ele tá fazendo lado bom, sabe quando? aonde é que acontecia as lideranças? nas igrejas, universidades. Fora disso muito difícil porque o líder era aquele que pregava uma filosofia do que era melhor pra todos e as pessoas acreditavam nele. (E10)

Quando se fala em liderança política – por sua vez – têm-se a imagem do descrédito, da valorização dos interesses pessoais e da desvalorização do bem comum, como evidencia o entrevistado E2:

Eu imaginava que o passar dos anos com os meios que a gente tem, com o acesso à educação, com o crescimento dos níveis da educação formal, conhecimento de busca, escolarização, eu imaginava que a gente fosse não ser tão radical quanto ao partidarismo. E os momentos que nós estamos vivendo hoje são momentos onde que está marcado muito fortemente a divisão partidária. Uma criança um dia me perguntou o que que é um partido, porque nós estávamos falando sobre política partidária. Na espontaneidade eu disse que partido é aquilo que não é inteiro. Não sei se a criança entendeu, eu acho que não, mas eu depois comecei pensar aquilo que eu tinha dito e de fato, porque que nós temos partidos? Porque nós temos óticas diferentes. Mas qual é o grande risco de nós darmos muita força ao partido, à questão da política partidária? Perder de vista o bem comum. [...] o partido vencedor deveria ser aquele que mais promove o bem comum. E na verdade nós temos a cultura não do bem comum, dos interesses pessoais. E pra mim a grande decepção é quando a pessoa ocupa uma função independente do escalão, e ela está lá, não porque ela acredita no bem comum, mas porque ela acredita, ela tem interesse pessoal. (E2)

Apresenta-se, a partir das entrevistas, a seguinte proposição:

P7: O aumento da clareza de definições situacionais e articulação de uma comunidade – expresso por meio de suas lideranças – afeta positivamente a capacidade desta de gerar inovação social.

4.1.1.5 Tipos de Tragédias

A subcategorização dos tipos de tragédias se deu em sete sub nós: (i) cessar da vida humana; (ii) desastres naturais; (iii) envolvimento de crianças ou jovens; (iv) negligência; (v) número de pessoas mortas ou feridas; (vi) pobreza e fome e; (vii) proximidade. Os números de referências de codificação são apresentados na Tabela 5.

Tabela 5 – Número de referências de codificação categoria de tipos de tragédias
(continua)

Códigos	No. de referências de codificação
Nós\\Tipos de Tragédias\\Envolvimento de crianças ou jovens	44
Nós\\Tipos de Tragédias\\Proximidade	44

(conclusão)	
Códigos	No. de referências de codificação
Nós\\Tipos de Tragédias\Cessar da vida humana	43
Nós\\Tipos de Tragédias\\Número de pessoas mortas ou feridas	37
Nós\\Tipos de Tragédias\\Negligência	23
Nós\\Tipos de Tragédias\\Desastres naturais	12
Nós\\Tipos de Tragédias\\Pobreza e Fome	2

Fonte: dados da pesquisa (2019).

Os números de referências de codificação se tornam importantes pois permitem o entendimento dos tipos de tragédias que mais comovem os entrevistados, sendo o envolvimento de crianças e jovens em primeiro lugar, seguido pela proximidade da ocorrência da tragédia e pelo cessar da vida humana. Novamente percebe-se a pobreza e fome como estando em último lugar – talvez por não ser uma realidade vivenciada tão intensamente pelos entrevistados desta tese.

O envolvimento de crianças e jovens é percebido pelos entrevistados como fator de extrema comoção, como pode ser observado nos trechos a seguir. De acordo com Tortato et al. (2016) a criança é, um ser que todos, independentemente do contexto social, tendem a defender, portanto, as tragédias que envolvem crianças e jovens costumam gerar maior comoção social.

Sim, que me comove até hoje que é a boate Kiss [...] Era porque eram muitos jovens, eram muitas vidas jovens assim, e a forma como aconteceu em um momento em que eles estavam se divertindo e também eu não acho que a banda tinha, pensou... eles fizeram de uma forma, de intensificar alegria assim sabe? Mas ninguém pensa... nessas coisas que vai acontecer uma tragédia no meio de toda essa alegria. Ninguém pensa nisso né? E esse sentimento, do jeito como foi, da forma como as pessoas morreram, morreram muito rápido, a forma como os que sobreviveram queriam salvar aqueles que estavam lá dentro e nossa quando tu fala em juventude... meu Deus eles estavam no começo da vida deles né? São muitos sonhos, foram quase trezentos. (E1)

O que mais me comoveu acho que foi a tragédia da Boate Kiss, pois tratavam-se de jovens que estavam buscando apenas momentos de alegrias, e acabaram perdendo a vida em virtude da negligência e do egoísmo humano. (E15)

A comoção gerada pela proximidade se reflete no fato de que as tragédias citadas pelos entrevistados ocorreram, em sua totalidade, em solo nacional – com maior ênfase na tragédia da Boate Kiss, que ocorreu no estado do Rio Grande do Sul. Nesse

sentido percebe-se que a comunidade rio-grandense se apropriou da tragédia o que, de certa forma, favorece a reconstrução dessa mesma comunidade. De acordo com o conceito de resiliência comunitária, esta é definida como a habilidade de uma comunidade de absorver os distúrbios e se reconstruir, reorganizar ou responder (por meio de aprendizagem e adaptação) após eventos traumáticos ou mudanças em curso, restando essencialmente a mesma função, estrutura, identidade e *feedbacks*. (CUTTER et al., 2008; MAGIS, 2010; RENSCHLER et al., 2010; BERKES; ROSS, 2013; KECK; SAKDAPOLRAK, 2013; MEHMOOD, 2016; PAIDAKI; MOULAERT, 2017). Nesta categoria, apresenta-se a seguinte proposição:

P8: À medida em que aumenta o grau de comoção social gerado por uma operação humanitária aumenta a capacidade da população de se organizar com vistas à transformação.

4.1.1.6 Problemática Local

A categoria de problemática local se propunha a identificar as operações humanitárias (ou tragédias) que ocorreram nas comunidades que fizeram parte do estudo. Assim, esta categoria foi dividida em subcategorias, a saber: (i) dependência química e alcoólica; (ii) desastres naturais; (iii) desemprego; (iv) enchente; (v) incêndios; (vi) mudanças a posteriori; (vii) pobreza e fome; (viii) problemas de infraestrutura; (ix) saúde mental; (x) saúde pública; (xi) solidão e; (xii) violência urbana. A Tabela 6 apresenta os números de referências de codificação relativos a esta categoria.

Tabela 6- Número de referências de codificação categoria problemática local
(continua)

Códigos	No. de referências de codificação
Nós\\Problemática Local\\Violência Urbana	32
Nós\\Problemática Local\\Incêndios	29
Nós\\Problemática Local\\Enchente	19
Nós\\Problemática Local\\Mudanças a posteriori	19
Nós\\Problemática Local\\Saúde Mental	17
Nós\\Problemática Local\\Dependência química e alcoólica	15

(conclusão)

Códigos	No. de referências de codificação
Nós\\Problemática Local\\Problemas de infraestrutura	13
Nós\\Problemática Local\\Solidão	13
Nós\\Problemática Local\\Desastres Naturais	8
Nós\\Problemática Local\\Incêndios\\Mudanças a posteriori	6
Nós\\Problemática Local\\Saúde Pública	6
Nós\\Problemática Local\\Desemprego	5
Nós\\Problemática Local\\Pobreza e Fome	3

Fonte: dados da pesquisa (2019).

A análise dos números de referências de codificação permite o entendimento de que a violência urbana, seguida pelos incêndios e pelas enchentes são as principais problemáticas identificadas pelos entrevistados. Em último lugar temos a problemática de pobreza e fome, bem como o desemprego em penúltimo lugar.

Ressalta-se que cada um dos casos – com exceção do caso Caxias do Sul – apresentou uma das problemáticas como sendo de maior destaque na região, sendo a violência urbana no caso Porto Alegre; os incêndios no caso Santa Maria e as enchentes no caso Alegrete. Ainda pautando-se no conceito de resiliência comunitária, as análises nesta categoria permitiram a identificação da seguinte proposição:

P9: Existe uma relação direta entre a vivência de uma problemática local e a geração de inovação social na comunidade.

A seguir são apresentados os eventos caracterizados pelos entrevistados como operações humanitárias ocorridas no Estado do Rio Grande do Sul.

4.1.2 Evento 1: Incêndio na Boate Kiss

As pesquisas realizadas na cidade de Santa Maria evidenciaram o evento denominado “incêndio na Boate Kiss”, tragédia ocorrida na noite de 27 de janeiro de 2013, que vitimou 242 jovens e deixou mais de 600 feridos (PEIXOTO, BORGES, SIQUEIRA; 2016).

Santa Maria é a cidade conhecida como a cidade “coração do Estado”, em virtude de localizar-se na área central do Estado do Rio Grande do Sul. Possui uma população estimada de 282.123 pessoas (IBGE, 2019) e caracteriza-se por ser um polo educacional pela presença de diferentes instituições de ensino, entre elas a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Por isso, recebe anualmente um grande número de jovens que passam a residir na cidade.

A característica de cidade universitária mobiliza a economia local, o setor imobiliário e incentiva a criação de estabelecimentos de convivência jovem, como bares, casas noturnas e lanchonetes. O PIB per capita é de R\$ 24.596,22 e a taxa de escolarização de 6 a 14 anos de idade é de 98,1%.

O incêndio foi provocado pelo uso de um material pirotécnico – de forma irregular - no interior da casa noturna de nome “Boate Kiss”, o qual propagou-se nas espumas de isolamento acústico que revestiam o teto da boate. Essas espumas, ao entrarem em contato com o fogo, liberaram uma fumaça tóxica, contendo cianeto e outros gases tóxicos, ocasionando as mortes dos jovens, de acordo com os laudos médicos e inquérito policial. (PEIXOTO, BORGES, SIQUEIRA; 2016).

Os relatos dos entrevistados mostram a perplexidade que ainda se faz presente na comunidade santa-mariense:

Quando me ligaram pra falar que tinha pegado fogo, eu achei na hora que eram os copos de bebidas que eles deixavam em volta do palco que podiam ter virado e pego sei lá, um curto circuito, alguma coisa assim. Nunca imaginei que era aquilo. (E27)

Bom, não tem como não lembrar do incêndio na tragédia da Kiss. Foi 27 de janeiro de 2013, a Universidade Federal de Santa Maria estava entrando em férias e naquela madrugada eu acho que mudou completamente a história de Santa Maria. só quem viveu só que esteve aqui é capaz de dimensionar o tamanho da dor, o tamanho da perplexidade diante de uma coisa que a gente nunca tinha visto. Essa é uma fala recorrente, era de uma dimensão nunca antes presenciada em Santa Maria. Tinha uma festa da universidade federal de Santa Maria em uma boate chamada Kiss, uma boate muito popular entre a juventude aqui de Santa Maria, tradicional por fazer festas de universitários para angariar fundos pra formatura e era o que estava acontecendo naquela noite. Era uma festa com bastante grupos das ciências rurais, dos mais festeiros, digamos assim, tradicionalmente conhecidos na cidade, o nome da festa era Aglomerados e a Kiss como de costume estava lotada. Até hoje estima-se que mais de 1.500 pessoas estivessem dentro do local onde, pelos bombeiros deveria constar um pouco mais de 600. era mais ou menos umas 3 horas da manhã quando a performance da banda fez com que o vocalista acionasse um esputinique, que é uma espécie de fogo de artifício no palco durante a apresentação de uma música. O esputinique acabou pegando fogo no teto, era de um material inflamável, de uma espuma não regulamentada, basicamente uma

espuma de colchão, pegou fogo, o gás exalado era extremamente tóxico, exalou cianeto e em torno de 2 minutos, mais ou menos, quem tava dentro da Boate acabou ficando sem consciência, a maioria conseguiu sair, mas pelo menos 242 pessoas ficaram lá dentro. (E23)

O que eu lembro... de toda a movimentação na noite que era aquelas sirenes tocando a mil quando surgiu, a primeira notícia foi quando chegou que tinha incendiado daí a minha expectativa era que não tinha mortos, vamos dizer assim, que fosse um incêndio que logo... mas não. Daí começou descrever que era grande né, e a chegada do pessoal ali no Farrezão dos que tinham ido a óbito, depois da chegada no hospital, a correria com todo mundo pedindo auxílio. Eu tava de férias, não tava no hospital na época, mas o hospital, todos os hospitais se transformaram em uma grande ala de enfermagem pra receber todo mundo e daí que foi se saber a dimensão de quantos tinham ido a óbito, quantos foram pra Porto Alegre, quantos ficaram aqui. (E25)

A entrevistada E23, que é jornalista e fez a cobertura da tragédia descreveu com detalhes o ocorrido naquela noite:

Nós não tínhamos como fazer a cobertura ao vivo dos locais então a gente fazia tudo por telefone, com apresentadores narrando o que tava acontecendo. Nisso chegou o ex-comandante do BOE, do batalhão de operações especiais, ele recém tinha entregue o comando para o Bastianello, o nome dele é João Ricardo Vargas, ele recém tinha sido eleito vereador e tem um programa lá na tv e o colocamos pra abertura. Ele é um homem extremamente frio, militar no sentido mais cético da palavra; quando ele chegou eu vi que ele estava pálido. Ele sentou, catatônico e disse: olha, é muito pior. Entrei lá na Kiss agora e tem pelo menos 200 corpos lá dentro. Tem pilhas de corpos mais altas que eu dentro do banheiro. Eu tinha essa informação em mãos, mas eu não podia divulgar essa informação nesse momento, mas deu uma dimensão assim, o que é isso? Como é que Santa Maria está vivendo um troço desses? Nisso já emissoras de televisão da Colômbia, da Venezuela, do Japão já iam contatando a gente porque nós tínhamos as primeiras imagens do local recebeu e já foram chegando emissoras de rádio, de tv, jornais, enfim, imprensa de todo o país e de fora do país. Santa Maria se transformou em menos de 24 horas. No Farrezão montaram uma estrutura de guerra, literalmente. Eu estive lá no outro dia, não estive nesse dia porque eu fiquei focada na tv, mas assim, em poucas horas, a medida que as pessoas iam sabendo do que tinha acontecido, a comunidade inteira se deslocou pra lá. Tinha gente que ia levar um sanduíche, que ia levar água, que ia levar o que podia pra colaborar principalmente com os familiares de fora que vinham fazer o reconhecimento e o resgate dos corpos dos filhos. O Bastianello que foi o comandante do BOE que comandou isso tudo, ele literalmente, ele me disse no outro dia: eu nunca vi nada parecido. Santa Maria não está preparada pra isso. Nem sei se alguma cidade estaria, mas a gente teve que montar o que deu no mínimo curso de tempo. Imagina, 200 e tantos corpos, 200 e tantos familiares, o Farrezão virou literalmente um campo de guerra sabe, os corpos eram colocados em lonas. Eu lembro que eu liguei para Anelise para perguntar como é que tava sendo reconhecimento ela disse: eles estão entrando todos ao mesmo tempo porque se fizer fila para entrar um por um vai demorar demais e vai causar uma histeria generalizada essa espera, essa angústia. Eles entravam e procuravam. Horrível, horrível. (E23)

Nesse mesmo sentido, outra subcategoria que merece destaque é a de mudanças a *posteriori*. Essa categoria descreve as mudanças ocorridas na comunidade após o Incêndio na Boate Kiss. Estas mudanças perpassam desde hábitos e costumes individuais dos entrevistados até as mudanças ocorridas na legislação. Os entrevistados explicitaram algumas mudanças de comportamento, como mostram os trechos a seguir:

Eu pessoalmente quando vou em um lugar agora, eu já olho, sabe!? Aquilo parece que ficou registrado. (E27)

Em termos de prevenção acho que não tem como não entrar numa festa escura e não pensar onde é que é a porta, onde é que é o extintor, é impossível... (E23)

A entrevistada E25 relata o comportamento do sobrinho – um dos sobreviventes da tragédia:

Pra sair ele toma muito cuidado, ele não saía pra mais nada. Claro que o medo, essas coisas dele, foi bem diferente, pra ele foi bem... medo de tudo, tudo. Lugar nenhum, agora que... Nunca mais saiu, nunca mais quis ir. Ele via tal coisa, nada ele queria sair, pra nada. (E25)

Segundo o entrevistado E27 a tragédia aflorou também sentimentos bons da comunidade, como a grande corrente solidária que se formou:

Eu acho assim, o que ajudou com tudo isso que aconteceu, o povo assim no geral ficou mais solidário, começou a se ajudar mais uns aos outros sabe, assim nesse sentido porque não tinha assim com quem tu falava ou era um parente, amigo, todo mundo tinha alguém envolvido na tragédia. (E27)

Uma das principais modificações trazidas a partir do incêndio na Boate Kiss foi a criação do Centro Integrado de Atendimento às Vítimas de Acidente (CIAVA), vinculado ao Hospital Universitário de Santa Maria (HUSM). O serviço que foi delineado nas primeiras 48 horas após a ocorrência do incêndio contabilizou mais de 17,8 mil atendimentos até o final de 2017 e tornou-se referência mundial no atendimento a queimados, de acordo com a reportagem veiculada na Gaúcha ZH (BUBLITZ, 2018). A entrevistada E25 corrobora estas informações acerca do CIAVA:

Quem é do CIAVA se é da função da boate Kiss tem prioridade em qualquer atendimento e se é, não só da Kiss, mas de outro tipo de queimadura também tem todo o atendimento. E hoje o CIAVA é referência. Tanto que aquele incêndio que houve lá naquela creche lembra que o cara colocou fogo. Lá de Minas. Foi o pessoal daqui que ajudou. Aqui eles fizeram até transplante de pele, tudo isso eles são referência e eles foram pra Porto Alegre também depois, aqui é referência pra queimados. (E25)

Como relatou a entrevistada, a equipe do CIAVA foi de fundamental ajuda em outras tragédias que ocorreram posteriormente ao Incêndio da Boate Kiss, como o ataque incendiário à creche Gente Inocente, em Janaúba (MG) e o incêndio de Pedrógão Grande, em Portugal. Ademais, o serviço psicossocial montado na cidade de Santa Maria – o Acolhe Saúde – auxiliou quando da queda do avião com a delegação da Chapecoense na Colômbia, e serviu de modelo para a criação de um serviço semelhante em Mariana (MG). O serviço – que foi chamado de Conviver - atende os atingidos pelo rompimento da barragem da Samarco Mineração, ocorrido em novembro de 2015 (BUBLITZ, 2018).

A entrevistada E23 descreve que houve uma resposta satisfatória em termos de saúde física e mental, contudo, Santa Maria ainda vive uma negação da tragédia:

Olha, eu ainda acho que Santa Maria vive uma negação da Kiss, no seguinte sentido: foi montado uma estrutura de saúde para atender as vítimas sobreviventes, que muita gente por ter inalado a fumaça ficou com sérios problemas pulmonares, teve gente que teve a pele queimada, então em termos de saúde eu acho que Santa Maria deu uma boa resposta. Tem atendimento psicológico, tem atendimento para os queimados, tem atendimento, mas em termos de elaboração do luto, eu acho que a cidade viveu os últimos 5 anos, pelo menos 4 anos uma negação muito triste. Tem na praça em Santa Maria, a principal praça da cidade uma tenda de familiares com as fotos das 242 vítimas. Essa tenda está ali praticamente desde o dia da tragédia e é uma tenda que eu vejo a comunidade invisibilizando. É como se ela tivesse ali, mas ela não é vista. As pessoas passam, mas... passam. Como se fosse uma árvore, como se fosse qualquer outra coisa do cenário e os pais estão ali em vigília. Sempre tem pais ali, sempre tem. Eu acho que tem muita da questão da administração pública, o inquérito apontou 36 pessoas ou mais, não recordo agora o número com exatidão, mas 36 pessoas que teriam culpa direta ou indireta na tragédia não só os 4 que foram indiciados criminalmente, que são os dois integrantes da banda e os dois proprietários da boate. Mas ficou um ranço com a administração anterior (da época da tragédia). Não existia diálogo entre ele (o prefeito) ou a administração da época com a associação de vítimas e sobreviventes que é a FPSM, é uma associação fundada pelo familiares e sobreviventes da tragédia. Não tinha diálogo, tanto que na época teve uma questão também com o Ministério Público que promotores acabaram processando os pais por calúnia e difamação, foi algo pesado, então assim, era como se a cidade inteira repassasse às famílias ou aos sobreviventes da tragédia. (E23)

Outra mudança que surgiu a partir da ocorrência da tragédia foi a promulgação da Lei Federal nº 13.425/17, conhecida como "Lei Kiss", que estabeleceu diretrizes gerais e ações complementares para a segurança contra incêndio e pânico em estabelecimentos comerciais, em edificações e áreas de reunião de público. O projeto de lei, que já estava sendo construído na Assembleia Legislativa, foi fortalecido pela ocorrência da tragédia, motivando a sanção da Lei Federal. Segundo o entrevistado E27:

Agora isso que aconteceu em Santa Maria foi um alerta a nível mundial porque isso foi notícia a nível mundial. E teve uma mudança, porque até então eu acho que as pessoas não se preocupavam muito com isso. (E27)

Mesmo antes da sanção da Lei Kiss, os órgãos públicos aprofundaram o nível de fiscalização dos estabelecimentos com áreas de reunião de público, como clubes, entidades associativas e outros. A fiscalização das leis e normativas já existentes provocou uma série de adaptações nos estabelecimentos não somente de Santa Maria, mas de todo o Brasil, como exemplificam os entrevistados:

Daí o seguinte, a prefeitura fez uma blitz geral, tanto é que lá no nosso clube simplesmente fechou tudo, o clube gastou mais de 500 mil reais em readequações, só pra tu ter uma ideia. Antes tinha porta de incêndio, tinha tudo só que daí é o seguinte, agora a cada metro é uma porta de incêndio, sinalização, água pressurizada... Lá no clube por exemplo tiveram que levantar uma parede pra desinterligar os salões. (E27)

Mudou muita coisa. Bastante, muitas coisas. No clube, CTG tudo mudou. São outras regras e a sociedade teve que se adaptar a essas regras que até então não eram fiscalizadas. Todo e qualquer lugar hoje aqui tem que seguir as regras. Claro que tem né ainda não tá todo 100% porque algumas coisas que fogem do alcance né, a gente sabe disso, que é falho, mas tudo que pelo menos acho que o alerta maior que os bombeiros não tinham, cuidado melhor até para essas vendas de fogos, essas coisas. Isso aí não tinha mesmo, não tinha lei, tu chegavas ali e comprava e tá. Hoje existe uma lei e tem algumas coisas diferentes. Claro que não é 100% ainda né. (E25)

De acordo com Dedijer (1984) e Ruede e Lurtz (2012), as políticas públicas tais como leis, valores, normas ou formas de conduta são entendidos como um dos tipos de inovação social. Desta forma, é possível entender uma ampla gama de inovações sociais surgidas a partir da ocorrência do incêndio na boate Kiss, tais como a criação do CIAVA, o estabelecimento do Acolhe Saúde, a promulgação da

Lei Kiss e até mesmo a criação da AVTSM - Associação de Vítimas e Sobreviventes da Tragédia de Santa Maria.

4.1.3 Evento 2: Enchentes

As enchentes – que também podem ser consideradas no âmbito das operações humanitárias de desastres naturais – são uma problemática enfrentada em inúmeras regiões do Estado do Rio Grande do Sul. Em Alegrete, as cheias frequentes no Rio Ibirapuitã (que abastece a cidade) são descritas pelos entrevistados como o principal problema enfrentado pelos moradores.

De acordo com o veículo de comunicação Gaúcha ZH o Ibirapuitã chegou a 14m2cm em 12 de janeiro, configurando a maior enchente dos últimos 60 anos na região de Alegrete, na Fronteira Oeste do Rio Grande do Sul. Na ocasião, além das perdas em lavouras e prejuízos de infraestrutura, mais de 7 mil pessoas ficaram desabrigadas (GONZATTO, 2019). A situação vivenciada a partir das enchentes pode ser entendida nos excertos a seguir:

Na verdade, já tivemos vários problemas, até porque Alegrete é cercada por rios. Nós temos o Rio Ibirapuitã, que qualquer movimento de água já sai do seu leito, então é um problema sério que nós enfrentamos aqui. Nós temos o Arroio Regalado também, e, no fim, quando chove muito, uma enxurrada é comum aqui na Cidade do Alegrete. Vários bairros são atingidos, várias famílias são atingidas. (E17)

A última enchente que teve que foi no ano passado uma das histórias de alegrete em que mais me surpreendeu porque quando tu fala em flagelados em enchente, fala em desabrigados pela enchente, desabrigados pela chuva... logo imagina pelas classes menos favorecidas com poder aquisitivo menor e aqui essa última atingiu pessoas das mais variadas classes né... casas, pessoas de classe média, classe média a alta que ficaram à mercê da solidariedade dos outros. (E20)

Um evento que eu recordo, de grandes proporções, foi de uma enchente que teve. Uma das maiores enchentes que eu vi, nos meus 42 anos, que foi em dezembro de 2015, bem na época do Natal. A enchente foi muito grande. Eu lembro, como eu moro na zona leste da cidade, e tem que passar a ponte, que trancou a ponte e a gente precisava dar a volta. Mas, o que me marcou muito foi depois que as águas baixaram, que a gente passava nas ruas e elas eram tomadas de entulho dos móveis das pessoas (que foram destruídos). Acho que a Prefeitura levou um mês recolhendo entulho, porque essa enchente não pegou só os ribeirinhos. Pegou classe média, pegou classe média alta. Teve uma rua, mais perto do rio, em que a enchente levou todo o paralelepípedo, era só areia naquela rua. E eu vi, depois de um tempo, quase um mês, as coisas das pessoas amontoadas no

meio da avenida e nas calçadas das ruas. As pessoas perderam muita coisa. (E18)

Nesse âmbito, a análise da subcategoria “atividades de vizinhança” traz uma conexão forte com a problemática local identificada, isto é, as enchentes. De acordo com os entrevistados, os bairros e moradores da cidade costumam se mobilizar para auxiliar a população atingida a minimizar as perdas, bem como promover ações para que novas perdas não ocorram.

Eu tenho contato por eu ser da vigilância sanitária, eu conheço todo o Alegrete, todos os 56 bairros e eu quero dizer que ainda existe esse modo de vizinhança, porque aqui nós temos a UABA, a união Alegretense dos bairros. Então isso aí que nós temos bairros ribeirinhos ao nosso rio que nos banha que é o Ibirapuitã, em época de cheia existe muito a questão de mãos dadas, de auxílio, por meio da UABA. (E21)

Tem até uma média de 3 a 4 vezes ao ano que fazem as regatas ecológicas que o meu marido faz parte do grupo. São os barqueiros, os pescadores... eles pegam os barcos e saem nesse rio, com o vice-prefeito junto, que eu acho uma atitude bem bacana [...] a última vez tiraram quase 2 toneladas de lixo da beira do rio porque são zonas bastante grandes [...] e além desta regata que é promovida não só por poderes públicos né e entidades governamentais, por particulares também, tem também uma sociedade que é uma ONG de preservação ecológica (Fundação Ibirapuitã). Então eles também fazem atividades menores, mais frequentes, junto com um grupo de escoteiros, com alunos de escolas públicas, e aí não é regata de barco eles fazem passeios, caminhadas na beira do rio e acabam catando o lixo. (E20)

Mas sempre tem mobilização. Aqui, no nosso ginásio, ficam os desabrigados de todas as enchentes. Sempre que acontece uma enchente (pode até ser pequena), aqui tem um lugar e eles sempre vêm pra cá. E quando tem (enchente) a gente sempre vê as pessoas trazendo alimentos, roupas. As pessoas sempre se mobilizam. (E18)

Já com relação à cidade de Porto Alegre, as enchentes também constituem operações humanitárias recorrentes. De acordo com a Prefeitura Municipal de Porto Alegre (2019), um dos principais pontos de defesa da candidatura da cidade ao posto de cidade resiliente foi a existência do Projeto Integrado Socioambiental (Pisa), que pretende ampliar o índice de tratamento de esgotos da Capital de 27% para 77%, retomando a balneabilidade do Lago Guaíba e atuando no reassentamento de comunidades em áreas de risco. As enchentes recorrentes na cidade e na região metropolitana de Porto Alegre seguem sendo uma das principais problemáticas, de acordo com a visão dos entrevistados:

Toda vez que penso sobre o assunto, me vem à mente, as enchentes que ocorrem com grande frequência nos municípios de Eldorado do Sul, Alvorada, pertencentes a Região Metropolitana de Porto Alegre, e em alguns bairros da capital do nosso estado. É bastante comum em minha região, que no período de chuvas, principalmente entre os meses de agosto e outubro, o nível do Rio Guaíba suba mais do que o previsto, alagando pequenos córregos e comunidades ribeirinhas. (E16)

Nós, aqui de POA, temos o fenômeno de quando rompeu o dique do Arroio Feijó, e isso pegou para nós muito fortemente, lá no SESI, porque foi algo impensável. Vários dias de chuva, começa a alagar e daqui a pouco rompe e nós, surpreendidos que alagou a FIERGS, e que a gente não conseguia trabalhar. Eu lembro, inclusive, que a própria direção da FIERGS orientou que nós não fizéssemos postagens em redes sociais dizendo o que estava acontecendo, pois a capacidade de recuperação da FIERGS é muito mais imediata do que a capacidade de uma comunidade. Então, se muitos colaboradores da FIERGS comessem a postar em suas redes o ocorrido poderia parecer que nós, que estamos empregados, que trabalhamos em uma organização sólida que provém do poder econômico industrial, estivéssemos sendo insensíveis com quem realmente tem muito pouco e perde muito quando perde o pouco que tem. Mas também precisamos nos adaptar. Lembro que eu fiquei um mês trabalhando no SESI do Centro porque eu não conseguia mais ir para o meu local de trabalho, ninguém mais foi para lá. (E13)

Essa problemática foi contemplada no Relatório Desafio Porto Alegre Resiliente (2016) que estabelece como um dos objetivos estratégicos a prevenção de riscos, principalmente os de inundação, alagamento e deslizamento, bem como a prevenção relativa à ocupação de áreas suscetíveis a estes riscos. Para tanto, a cidade se comprometeu a alcançar um substancial progresso em metas como infraestrutura de proteção contra inundações e alagamentos em plena capacidade de operação, mesmo em situações de extrema adversidade e; famílias capazes de resistir a perdas e danos em função das inundações, alagamento e deslizamentos - até 2022.

4.1.4 Evento 3: Violência Urbana

De acordo com Reid-Henry e Sending (2014), a violência nas cidades pode assumir muitas formas, tanto baseadas no estado ou as ocorridas em situações de guerra (como na Cidade de Gaza ou Bagdá ou Cabul); ou pode ser baseado não-estado (como acontece com movimentos de resistência e grupos terroristas nessas mesmas cidades, ou violência de gangues como na Cidade da Guatemala); ou pode ser uma combinação dos dois, com conflitos de gangues em grande escala em alguns lugares cada vez mais desenhados no estado (como no Brasil ou na

Colômbia): o que o Comitê Internacional da Cruz Vermelha se refere como "outras situações de violência".

O conflito passou das guerras camponesas do século XX para novas formas de conflito e violência urbanas. Assim, a definição de violência urbana como um novo tipo de conflito informa um novo ciclo de expansão da ordem humanitária voltada para a cidade. De acordo com Nogueira (2017), tornou-se comum afirmar que as cidades estão se tornando zonas de conflito, ou "zonas de guerra".

Nesse âmbito, a problemática local descrita como violência urbana é entendida como uma operação humanitária, principalmente em se tratando de um país subdesenvolvido como o Brasil. A preocupação com a violência urbana pode ser vista nos excertos a seguir:

Ocorrem diariamente, como assaltos a pedestres e roubos de veículos. É um problema que não foi resolvido. Os cidadãos tem buscado maior cautela ao circular na rua, monitorando horários de maior incidência de sinistros, evitando o uso de celular em locais públicos, o manuseio de objetos pessoais em áreas abertas, e evitando a morosidade ao entrar, sair e manobrar veículos. No que tange a mim, não carrego mais o telefone na bolsa, mas sim junto ao corpo (por dentro da blusa, ou calça), procuro andar com um aparelho de celular mais simples, para a tentativa de entregar em caso de abordagem por assaltantes, e sempre que desconfio de algo, dou mais uma volta no bairro antes de guardar o carro. Alguns bairros criaram associações com a finalidade de ajudar a orientar com medidas protetivas, e até contratar empresas privadas para garantir a segurança dos moradores. Também, foi aumentado o policiamento nas ruas por parte do governo. (E15)

Também há a falta de segurança, que é uma coisa dolorosa. A gente vê toda hora assaltos e mortes no Brasil inteiro. Falta também um pouco de acolhimento [...] acho que tem gente bem-intencionada, mas ao mesmo tempo tem gente que não se preocupa, só pensa no seu eu. (E6)

Caxias do não é um lugar que tenha muitos problemas na sociedade assim, eu diria impactantes. Nós tivemos algumas coisas de tempo né, chuva e ventos e tal, que deixaram algumas pessoas numa situação meio ruim, mas fora isso acho que de grande problema em relação a sociedade é a questão da segurança, fora isso eu não veria um grande problema em Caxias. A onde eu moro, a minha comunidade onde eu convivo, eu acho que o maior problema é a segurança. (E11)

Tem um clamor geral, que eu vejo assim que as pessoas estão sofrendo muito é a insegurança. Tá todo mundo com medo de sair nas ruas, né. Então que que a gente tá fazendo, cada vez mais dentro de casa, com menos programas, com...E isso acaba atingindo até restaurantes, tudo... entre o desemprego, e a falta das pessoas saírem, tão se reunindo mais nas casas né? E uma coisa que eu acho que merece a reflexão de todos é o encontro verdadeiro né? Que é um desafio para todos nós. Que essa tal tecnologia tem nos afastados das pessoas, né. (E7)

Figura 10 - Nuvem de palavras gerada a partir das referências à categoria de “mudanças a posteriori”



Fonte: dados da pesquisa (2019).

É possível perceber a ocorrência de palavras como “família”, “legislação”, “ações”, “atendimento” e outras, que explicitam as mudanças de pensamento e comportamento geradas a partir da ocorrência de problemas nas comunidades. O entrevistado E2 explicita esse poder transformador que os problemas trazem para as famílias e as comunidades:

Um problema é sempre uma oportunidade de mudança também de postura, de cultura da família, de jeito de ser da família. Então as mudanças que a gente vê são mudanças assim... tu és ajudado e isso desperta em ti o desejo de ajudar, tu voltas a ter condições. E a gente tenta trabalhar isso, as pessoas, pra que elas não apenas recebam, mas um dia elas possam dar também. (E2)

Destaca-se também que, no entendimento dos entrevistados, a maioria das mudanças ocorridas se deu a partir do Incêndio na Boate Kiss, uma das maiores tragédias já vivenciadas no Estado do Rio Grande do Sul. Assim, os entrevistados descrevem a ampla gama de modificações que se formaram a partir deste episódio. O entrevistado E2 fala da comoção gerada pela tragédia e como isso influenciou o comportamento dos indivíduos:

[...] nos contatos e também nessas trocas que a gente tem com grupos de pessoas, voluntários, de pessoas que participam das celebrações... o que,

qual o sentimento que eu percebo que ficaram, por exemplo, com um pesar muito grande. E eu percebi isso também nas intenções de missa, que as pessoas mandavam rezar missas pras famílias que tinham perdido os seus membros mas também para aqueles que estavam em recuperação da saúde, logo após o acontecimento, o incêndio. Acho que as pessoas se cuidaram mais, passaram a se cuidar mais, eu ouvia isso de que as pessoas começaram a selecionar os lugares, os locais a serem frequentados e a cuidar, perceber, avaliar se tinha todos os equipamentos necessários para garantir um divertimento, ou um evento, sem correr o risco de alguma tragédia. (E2)

Já a entrevistada E23 fala da construção do Memorial em homenagem às 242 vítimas da tragédia – a ser construído no mesmo terreno onde atualmente está a Boate Kiss.

Sobre a campanha de construção do Memorial: primeiro a desapropriação do prédio, a prefeitura desapropriou que também era algo assim, olha que eu acho que Santa Maria não merecia isso. Fica na rua dos Andradas poucos metros daqui e as pessoas iam pra lá tirar foto, virou um ponto turístico mórbido da cidade então, na minha opinião nada mais justo do que desabar aquele prédio pra libertar isso, é um local de tanta dor, de tanto sofrimento e as pessoas vem pra Santa Maria pra visitar a Kiss então veio a ideia de vamos tirar o prédio e construir um memorial no local sem investir dinheiro público nisso, uma campanha que a comunidade contribua pra angariar os fundos, junto com o instituto dos arquitetos do Brasil, a IAB, a FPSM e a prefeitura que coordenam o concurso com arquitetos de todo o Brasil pra escolher então o projeto pra ser executado pra construção do memorial, tudo com dinheiro coletivo, de financiamento coletivo. O que aconteceu, a meta inicial de arrecadação era de 250 mil, meta mínima pra poder realizar o concurso, viabilizar o concurso. 500 mil pra execução do projeto. Essa meta deveria ser batida se não me engano até o dia 02 de outubro (de 2017). O concurso foi lançado fim de agosto se não me engano, mas enfim, tinha um mês e pouco pra angariar os fundos do financiamento coletivo. Não teve adesão. A comissão organizadora resolveu mudar as regras, diminuir a meta para 150 mil e diminuir o valor mínimo pra doação pra pessoa física a R\$ 5,00 aí conseguiram levantar o valor, o concurso foi lançado agora dia 27 de janeiro (de 2018), em abril (de 2018) deve ser conhecido o vencedor. E aí parte-se então para a nova etapa que é a de execução do projeto. (E23)

Ressalta-se que, no final do ano de 2019, o projeto do Memorial ainda não foi efetivado, visto que o prédio da Boate Kiss permanece no local, não tendo sido realizada a demolição da estrutura. Outra mudança surgida a partir da ocorrência da tragédia foi a criação do Centro Integrado de Atendimento às Vítimas de Acidente (CIAVA), vinculado ao Hospital Universitário de Santa Maria (HUSM), como explicitam os entrevistados E25 e E5:

Quem é do CIAVA se é da função da boate Kiss tem prioridade em qualquer atendimento e se é, não só da Kiss, mas de outro tipo de queimadura também tem todo o atendimento. (E25)

Mas, em termos de assistência à saúde, o caso de Santa Maria teve uma repercussão especialmente nos hospitais, com equipes que se prepararam e se mantiveram juntas. Alguns serviços são decorrentes daquela época, inclusive recentemente teve uma discussão sobre algumas equipes da época que estão sendo desmontadas por falta de manutenção de estrutura. É muito difícil conseguir manter isso no tempo, em uma situação como a do Brasil, em que não se tem o mínimo para atender. (E5)

Ademais, houve a criação do Acolhe Saúde, o programa de atendimento psicossocial surgido nos dias seguintes à Tragédia na Boate Kiss. Contudo, a principal modificação é relacionada à legislação que surgiu nos meses que se seguiram – a Lei Kiss, além da intensificação da fiscalização em todo o Brasil. A importância dessa legislação é corroborada pela fala dos entrevistados:

O que nós temos de ações governamentais que se mantiveram foram as alterações de legislação na questão de prevenção de incêndio, que até hoje não foi consolidada (há um problema que ainda permanece). Mas só foi possível implantar uma série de medidas e de exigências porque o argumento era muito forte. Então o episódio da Boate Kiss serviu muito mais como argumento para medidas ditas como preventivas (algumas até nem o são), do que efetivamente como consciência social. (E5)

E também nós, depois daquele acontecimento, nós tivemos um impacto também positivo de que as nossas comunidades, os salões das nossas comunidades, e quando eu digo isso são 32 salões, nós fomos, nos antecipamos e adequamos onde não tinha sido adequado todo os nossos espaços com portas adequadas né, com aquilo que hoje a questão da prevenção ao incêndio.. nós chegamos antes da exigência e contratamos uma empresa que nos assessorou assim como no passado, há alguns anos atrás, e isso a gente vê que nós nunca tínhamos um evento com questão de alimentação, já que os nossos salões servem alimentos, fazem almoço, jantares. Nós nunca tivemos eventos assim que tivesse problema de intoxicação alimentar porque nós reunimos as comunidades e quem trabalha nas comunidades, nos salões, nas churrasqueiras, nós reunimos junto com a vigilância sanitária, e a gente promoveu cursos de capacitação pra que tudo estivesse dentro das exigências nessa questão de alimentos e depois com o advento, com o acontecimento do incêndio da Boate nós adequamos todos os nossos espaços, com sinalização, com.. já tinham os extintores, mas adequamos ainda mais com as portas né, anti-incêndio e tudo aquilo que dizia respeito. E sempre observamos aquilo que a legislação diz, por metro quadrado quantas pessoas podem ficar né. Então também tentamos. E uma coisa que deixou de existir.. existem em duas três comunidades apenas, nós deixamos de fazer grandes eventos tipo bailes, porque a gente entendeu que não era o nosso específico, que nós teríamos que fazer muitas adaptações e que nós teríamos um risco grande. Então acho que o acontecimento da Boate Kiss ele também foi um ensinamento. A gente lamenta as vítimas mas sempre do pior tu pode aprender o melhor, e o melhor foi a prevenção. (E2)

Ela (a lei) surgiu por causa do acontecido que criou a que dizem a lei da boate Kiss, mas na verdade ela foi construída na Assembleia Legislativa

através do, na época o presidente da Assembleia era o Valverde, ele é engenheiro e foi uma construção com o CREA e com bombeiros, com a secretaria de segurança e tal, mas ela não foi gestada aqui, essa aqui serviu de modelo, se inspiraram nos problemas que teve ali pra gerar a lei. (E27)

Os entrevistados citaram, ainda, outras modificações surgidas a partir das problemáticas locais enfrentadas em cada cidade. Em Porto Alegre, por exemplo, onde os entrevistados relataram problemas relacionados às enchentes, percebe-se uma mobilização no sentido de conscientização das pessoas – ou mesmo mobilizações de doações para as pessoas acometidas pela tragédia:

Na verdade, algumas ações estão sendo tomadas. Mas o problema é uma questão cultural. As pessoas acabam morando perto dos rios, mesmo sabendo que os rios, com frequência, saem da caixa. Isso vai continuar acontecendo, porque, infelizmente, as pessoas insistem em habitar as áreas preservadas, e a gente está preocupado justamente com isso. Está havendo, agora, uma campanha nas comunidades para a conscientização. Mas o ser humano, infelizmente, sabe que está errado, e mesmo assim acaba fazendo. É como aqueles que tomam Coca- Cola. Tu sabes que estás errado, mas tomas igual. (E14)

Em função de muitas pessoas estarem desabrigadas, organizamos dentro de nossa entidade tradicionalista, um mutirão para arrecadar roupas, produtos de limpeza e higiene pessoal, bem como, alimentos diversos e água. Após recolhermos as arrecadações, montamos kits de roupas separadas por gênero e tamanho, bem como, kits de alimentos para distribuímos para comunidade local. Ao rodarmos os municípios para entrega de tais kits, pudemos perceber o descaso das autoridades para com este público de baixa renda, onde muitas vezes, não existia saneamento básico nos bairros, a coleta de lixo era rara e a estrutura das moradias precária. Muitas ações foram realizadas por diversas associações com o intuito de atender estas famílias, que por não terem para onde irem, acabaram ficando em suas casas, onde a água por vezes, chegava à altura da cintura dos moradores. Em função disso, diversos protestos são organizados com frequência junto a BR116, onde tais bairros se encontram. No município de Porto Alegre, para que a água não invadisse os bairros centro e arredores, as comportas que ficam abaixo da ponte conhecida como Travessia Getúlio Vargas, foram fechadas. Embora este seja um problema que ocorre com grande frequência, poucas ações foram tomadas para resolver o problema, tanto por parte da comunidade, quanto por parte dos órgãos municipais. Algumas entidades promoveram ações de conscientização de não jogar lixo nas ruas, bem como nos córregos, valões e beira do rio, com a finalidade de mostrar que embora não resolva o problema, tais atitudes agravam, e muito, a situação das enchentes. As mudanças mais significativas que pude notar nestes ambientes, foi o abandono destes locais por muitas famílias, que cansaram de perder tudo o que conquistavam de um ano para o outro. (E16)

Além disso, os entrevistados falam sobre o sentimento de solidariedade que aflora quando há a ocorrência de uma tragédia ou problemática nas comunidades. O

entrevistado E5 ressalta a tentativa de sensibilização dos participantes do Movimento Tradicionalista Gaúcho à época do Incêndio na Boate Kiss, em virtude da identificação dos participantes com aqueles que faleceram:

Na época em que aconteceu esse episódio tiveram alguns dançarinos falecidos que pertenciam a CTG's. Então houve, especialmente em Santa Maria, uma série de ações que foram tomadas: algumas estruturas do movimento tradicionalista colocaram-se à disposição, e houve manifestações referente a isso no meio tradicionalista (por exemplo, momentos de oração nos eventos). Foi uma tentativa de sensibilização do meio tradicionalista para um episódio que vitimou muita gente, especialmente gente jovem. Como o movimento tradicionalista trabalha muito com essa faixa etária (mais de 50% das pessoas que participam do movimento tradicionalista têm entre 15 e 30 anos de idade), acabou gerando repercussões no movimento, mesmo que não tenha havido nenhuma ação efetiva institucional. Mas houve uma solidariedade afetiva muito grande na época. (E5)

O entrevistado E2, por sua vez, corrobora o sentimento de solidariedade – mas ressalta também a importância da prevenção:

Então a gente viu assim muita solidariedade mas também muita adequação. Começaram a acontecer adequações de espaços e nós fomos um exemplo. E também o que eu ouvia de pais e de jovens, de pais principalmente, que os filhos deixaram de frequentar lugares que não estivessem de acordo. (E2)

Ainda no sentido da prevenção vê-se a fala da entrevistada E23:

Em termos de prevenção acho que não tem como não entrar numa festa escura e não pensar onde é que é a porta, onde é que é o extintor, é impossível, [...] mas em termos de medidas de prevenção a época eu lembro que a gente fazia curso de bombeiro civil, brigada dos prédios enfim, curso de socorrista. (E23)

Percebe-se, de uma forma geral, que inúmeras modificações podem surgir em uma comunidade após a ocorrência de uma tragédia – ignorando-se a dimensão desta. É possível perceber o surgimento de uma série de atividades de conscientização, programas e atividades de prevenção – como limpeza e assoreamento dos rios para minimizar os efeitos trazidos por enchentes, campanhas de conscientização acerca da separação do lixo em escolas e outros.

Também, percebe-se que a resiliência social construída a partir das tragédias é capaz de motivar mudanças institucionais, como o surgimento de legislações e fiscalizações preventivas às tragédias. Além disso, há que se destacar

a importância do suporte social que surge a partir das problemáticas – nomeadamente solidariedade afetiva – visto que este é um tópico citado por muitos entrevistados desse estudo. Assim, é possível apresentar a seguinte proposição:

P10: As mudanças que ocorrem em uma comunidade após uma tragédia constituem a base para a geração de inovação social.

Entende-se também que o papel dos Stakeholders nesse cenário não pode ser atingido isoladamente. Não há como identificar qual o Stakeholder (ou mesmo qual o grupo de Stakeholders) é fundamental para a criação de inovação social, mas sim, entende-se que a conexão entre os diferentes Stakeholders é a responsável por este papel. De acordo com Juliani et al. (2014) o processo de inovação social é concebido de forma interativa e influenciado tanto pelos desenvolvedores quanto pelos beneficiários – bem como pela estrutura social (meio em que vivem). Assim, surge a décima primeira proposição:

P11: A teoria dos Stakeholders exerce influência na Inovação Social, considerando-se o âmbito das Operações Humanitárias.

4.2 MODELO TEÓRICO

Nesta seção é apresentada a proposta de um modelo teórico capaz de estabelecer como interagem a Teoria dos Stakeholders e a Inovação Social no âmbito das Operações Humanitárias. O modelo teórico proposto pode ser visualizado na Figura 10.

Para que se pudesse delinear o modelo teórico foram apresentadas proposições, as quais pretendem estabelecer conexões entre os assuntos abordados nesta tese doutoral, desenhando um caminho capaz de apresentar a interação entre os construtos. A primeira proposição estabelece que a influência do meio e a motivação estão positivamente relacionados com o auxílio à sociedade. Ainda nesse âmbito, apresentou-se que o entendimento acerca das necessidades humanas é força motriz para o auxílio à sociedade.

Ainda, surgiu a proposição de que o entendimento acerca das necessidades humanas é força motriz para o auxílio à sociedade, ao mesmo tempo em que quanto

maior o grau de suporte social identificado em uma comunidade, maior será sua capacidade de gerar inovação social.

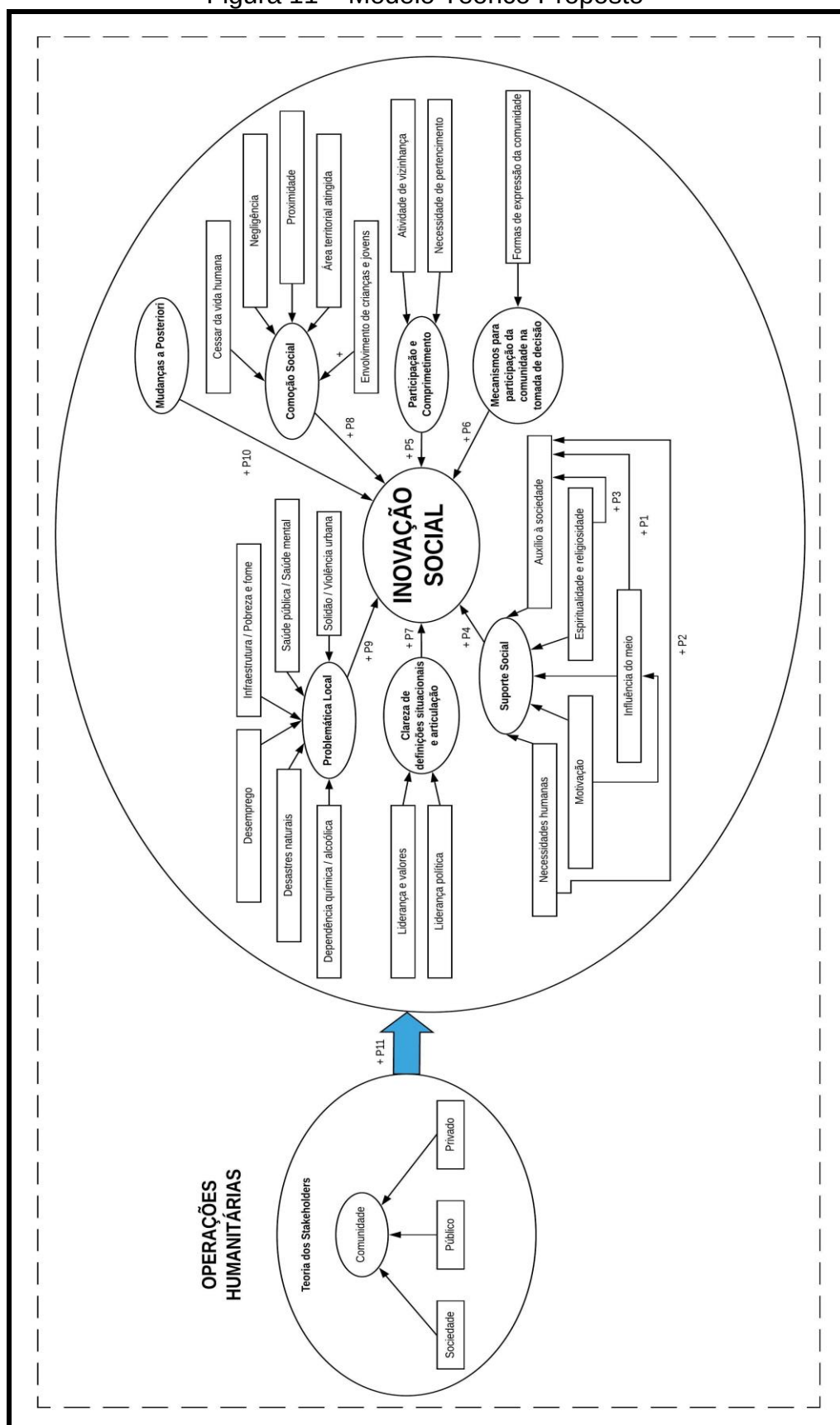
No que diz respeito à participação e comprometimento da comunidade identificou-se que as atividades de participação e comprometimento dos indivíduos com a comunidade na qual estão inseridos propulsionam a geração de inovação social. Também, estabeleceu que à medida em que uma comunidade cria mecanismos para sua participação na tomada de decisão aumenta sua capacidade de transformar a realidade em sua volta.

A sétima proposição diz que o aumento da clareza de definições situacionais e articulação de uma comunidade – expresso por meio de suas lideranças – afeta positivamente a capacidade desta de gerar inovação social. Já a oitava explicita que à medida em que aumenta o grau de comoção social gerado por uma operação humanitária aumenta a capacidade da população de se organizar com vistas à transformação.

Também se estabeleceu que existe uma relação direta entre a vivência de uma problemática local e a geração de inovação social na comunidade. Já a décima proposição explicitou que as mudanças que ocorrem em uma comunidade após uma tragédia constituem a base para a geração de inovação social.

De uma forma geral entendeu-se que a teoria dos Stakeholders exerce influência na Inovação Social, considerando-se o âmbito das Operações Humanitárias. Foi possível entender que a Teoria dos Stakeholders se apresenta por meio da ligação entre os três entes que formam a comunidade, isto é: (i) público; (ii) privado e; (iii) social. Assim, a congruência entre os Stakeholders é que possui a capacidade de gerar inovação, ao invés de um ou outro Stakeholder deter esse poder.

Figura 11 – Modelo Teórico Proposto



Fonte: elaborada pela autora (2019).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral desta tese doutoral foi investigar a interação entre a Teoria dos *Stakeholders* e a Inovação Social no âmbito das Operações Humanitárias. Para tanto, realizou-se uma pesquisa qualitativa, exploratória e descritiva, a qual atingiu o objetivo geral a que se propôs.

Foram realizadas vinte e nove entrevistas em profundidade, com representantes dos grupos de *stakeholders* definidos como (i) público; (ii) privado e (iii) sociedade. Os respondentes foram selecionados usando-se o método de bola de neve, ou seja, levando-se em consideração a rede de relacionamentos de cada um dos entrevistados. Buscou-se realizar entrevistas em pelo menos três cidades do Estado do Rio Grande do Sul, com o intuito de identificar eventos catastróficos – ou seja, operações humanitárias – que ocorreram em todo o Estado. A seguir são apresentadas as implicações teóricas e gerenciais desta pesquisa, seguidas pelas limitações do estudo e sugestões para estudos futuros.

5.1 IMPLICAÇÕES TEÓRICAS

Para que se pudesse atingir o objetivo geral proposto foram definidos cinco objetivos específicos, os quais serão detalhados a seguir. O primeiro objetivo específico se propunha a compreender o papel e a atuação das comunidades analisadas. Neste âmbito, foi possível identificar que as comunidades analisadas se organizam a partir de suas próprias competências, gerando transformação para a própria comunidade – geralmente após a ocorrência de uma problemática local. Assim, é possível entender que existe uma relação direta entre a vivência de uma problemática local e a geração de inovação social na comunidade, visto que a própria comunidade encontra meios de se reconstruir após a ocorrência de um problema de grandes proporções.

Já com relação à identificação de mudanças *a posteriori* surgidas a partir de operações humanitárias foi possível entender que a ocorrência de uma operação humanitária em uma determinada comunidade atua como força motriz da inovação social nesta, visto que as mudanças que ocorrem são - muitas vezes – entendidas como inovação social. É o caso da promulgação da Lei Federal nº 13.425/17, conhecida como "Lei Kiss", que estabeleceu diretrizes gerais e ações

complementares para a segurança contra incêndio e pânico em estabelecimentos comerciais, em edificações e áreas de reunião de público – e que surgiu em virtude da ocorrência do incêndio na Boate Kiss em Santa Maria.

Outra modificação surgida a partir deste mesmo evento foi a criação do Centro Integrado de Atendimento às Vítimas de Acidente (CIAVA), vinculado ao Hospital Universitário de Santa Maria (HUSM) - referência mundial no atendimento a queimados. Ademais, houve a criação do Acolhe Saúde, o programa de atendimento psicossocial surgido nos dias seguintes à Tragédia na Boate Kiss.

Percebe-se, de uma forma geral, que inúmeras modificações podem surgir em uma comunidade após a ocorrência de uma tragédia – ignorando-se a dimensão desta. É possível perceber o surgimento de uma série de atividades de conscientização, programas e atividades de prevenção – como limpeza e assoreamento dos rios para minimizar os efeitos trazidos por enchentes, campanhas de conscientização acerca da separação do lixo em escolas e outros.

Também, percebe-se que a resiliência social construída a partir das tragédias é capaz de motivar mudanças institucionais, como o surgimento de legislações e fiscalizações preventivas às tragédias. Além disso, há que se destacar a importância do suporte social que surge a partir das problemáticas – nomeadamente solidariedade afetiva – visto que este é um tópico citado por muitos entrevistados desse estudo.

O terceiro objetivo específico buscou identificar o papel dos principais *stakeholders* nas operações humanitárias analisadas. Contudo, apesar da busca por respondentes que abrangessem os três grupos de *stakeholders* definidos para este estudo, foi possível entender que não há como identificar o papel de um ou outro *stakeholder*. Entende-se, com isso, que a relação entre os *stakeholders* envolvidos gera um sentimento de comunidade e esta é capaz de ação transformadora – também entendida como inovação social.

Já o quarto objetivo se propunha a confirmar as categorias de análise para formação dos construtos do modelo teórico. Para realização deste estudo foram definidas seis categorias *a priori*, a partir do embasamento teórico acerca da Teoria dos Stakeholders e a Inovação Social. Essas categorias foram (i) problemática local; (ii) tipos de tragédias; (iii) participação e comprometimento; (iv) clareza de definições situacionais e articulação; (v) mecanismos para participação da comunidade na tomada de decisão e; (vi) suporte social. O elevado número de referências em cada

uma das categorias – aliado ao surgimento de categorias *a posteriori* para auxílio na codificação e análise dos dados – indica a confirmação das categorias que formam os construtos do modelo teórico.

Por fim, este estudo pretendia propor um modelo teórico que apresentasse a interação entre a Teoria dos *Stakeholders* e a Inovação Social no âmbito das Operações Humanitárias. Desta forma, o modelo teórico proposto identifica que à medida em que aumenta a coordenação dos *stakeholders* – formando o conceito de comunidade – aumenta a capacidade de geração de inovação social. Essa proposição é suportada por outras proposições, que explicitam o comportamento do construto inovação social no âmbito das operações humanitárias. De uma forma geral, o estudo realizado propiciou a elaboração de onze proposições, suportadas a partir da congruência entre a literatura e os dados pesquisados.

5.2 IMPLICAÇÕES GERENCIAIS

Este estudo contribui para a prática pois apresenta um panorama acerca da criação/geração de inovação social a partir da ocorrência de desastres de grandes proporções – nomeadamente operações humanitárias. Assim, apresenta-se uma forma de alinhamento dos *stakeholders* envolvidos nas operações humanitárias, sobretudo na fase pós-desastre, buscando a reconstrução das comunidades a partir das competências comunitárias geradas no âmbito destas.

O estudo identificou que as atividades de participação e comprometimento dos indivíduos com a comunidade na qual estão inseridos propulsionam a geração de inovação social. Desta forma, entende-se que as comunidades podem se organizar com vistas à geração de inovação social por meio da reconstrução de suas atividades de vizinhança e o fortalecimento do senso de pertencimento, os quais formam a participação e comprometimento.

Ademais, foi possível identificar que o aumento da clareza de definições situacionais e articulação de uma comunidade – expresso por meio de suas lideranças – afeta positivamente a capacidade desta de gerar inovação social, reacendendo a necessidade de se formar lideranças comunitárias não eleitas pelo voto. Neste mesmo sentido, percebeu-se que à medida em que uma comunidade cria mecanismos para sua participação na tomada de decisão aumenta sua capacidade de transformar a realidade em sua volta, bem como à medida em que

aumenta o grau de comoção social gerado por uma operação humanitária aumenta a capacidade da população de se organizar com vistas à transformação. Desta forma, as proposições apresentadas neste estudo geram um panorama capaz de auxiliar as comunidades a se reconstruírem e gerarem transformações.

5.3 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

A realização desta tese apresenta limitações teóricas, visto a impossibilidade de esgotar a leitura de referências acerca dos construtos definidos para a pesquisa e das abordagens pesquisadas. Ressalta-se que a busca bibliométrica acerca dos construtos que embasaram a pesquisa foi realizada no ano de 2016 e revisada no ano de 2019. Contudo, há que se considerar a infinitude de materiais que possam surgir após essa data, o que se apresenta como uma das principais limitações deste estudo. Ademais, é preciso considerar a utilização de filtros nas pesquisas realizadas, os quais podem ocasionar a exclusão de inúmeros material relevantes à pesquisa.

De uma mesma forma, a escolha dos métodos e técnicas de análise e coleta de dados se dá por meio da experiência e da vivência dos pesquisadores, o que não os classificam como sendo ideais ou apropriados para o estudo em questão. Além disso, cada uma das técnicas aplicadas na pesquisa possui suas próprias limitações, o que gera reflexos importantes no resultado final do estudo. Também, a realização da pesquisa qualitativa com a codificação e classificação manual dos trechos das entrevistas pela pesquisadora pode ter gerado vieses de pesquisa, visto que não há como isolar as percepções, vivências, experiências pessoais e paradigmas da pesquisadora neste momento.

Outra limitação é concernente à escolha dos casos e, posteriormente, dos participantes da pesquisa. A escolha dos casos se deu por conveniência da pesquisadora, utilizando-se da rede de relacionamentos desta para que se pudesse definir as sementes da pesquisa. Este tipo de amostragem pode comprometer os resultados obtidos, pois em se tratado de uma rede de relacionamentos entende-se a busca por padrões de comportamento, formas de conduta e de pensamento similares – o que comprometer a busca pela heterogeneidade de pensamento dos participantes.

Ademais, apesar da tentativa inicial de abrangência das sete mesorregiões do Estado do Rio Grande do Sul, optou-se pela escolha de somente quatro cidades gaúchas, o que também pode ter comprometido a abrangência do estudo. Ainda, há que se ressaltar o fato de que – das cidades pesquisadas – somente a cidade de Santa Maria vivenciou uma tragédia de grandes proporções, sendo classificada como uma operação humanitária. As demais problemáticas citadas pelos entrevistados – apesar de gerarem inúmeras dificuldades para os moradores e ensejarem, muitas vezes, o surgimento de inovações sociais – são apenas problemáticas locais, que não geraram a magnitude de sentimentos gerada pelo Incêndio da Boate Kiss em Santa Maria.

Por fim, ressalta-se que as pesquisas qualitativas possuem uma grande limitação no sentido de que não podem ser generalizadas, refletindo somente a forma de pensar daqueles que fizeram parte do estudo.

Na próxima seção, serão apresentadas as possibilidades de pesquisas futuras, observadas e diagnosticadas a partir das análises realizadas nesta pesquisa.

5.4 SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS

Embora este estudo tenha atingido os objetivos a que se propôs, algumas escolhas por parte da pesquisadora excluíram a possibilidade de efetuar comparações, relações e pesquisas, bem como de empregar determinadas teorias, abordagens e métodos. A partir disso surgem sugestões a serem utilizadas em pesquisas futuras.

Nesse sentido, a primeira indicação é a realização de uma pesquisa com maior abrangência, buscando-se, principalmente, abranger outras cidades vitimadas por grandes tragédias no Brasil, tais como Mariana (MG), Brumadinho (MG), Rio de Janeiro (RJ), entre outras. A partir deste estudo acredita-se aumentar a capacidade de explicação do modelo teórico, ou mesmo gerar modificações importantes neste, a partir das realidades vivenciadas por cada comunidade.

Indica-se também a realização de uma pesquisa quantitativa, com a finalidade de validar empiricamente o modelo teórico proposto. A partir desta seria possível identificar o grau de explicação da participação dos *stakeholders* na inovação social, apresentando um modelo claro e replicável em outras realidades.

Sugere-se também a realização de pesquisas futuras que incluam construtos como resiliência social, motivação para o voluntariado e co-criação de valor social. Ressalta-se que a falta de suporte teórico destes construtos foi o motivo para que não fossem contemplados nesta tese doutoral. Contudo, acredita-se que o horizonte temporal compreendido desde o início desta pesquisa até sua finalização possa ter sido suficiente para a publicação de outros materiais de suporte para estes construtos.

REFERÊNCIAS

AGLE, Bradley R.; MITCHELL, Ronald K.; SONNENFELD, Jeffrey A. Who matters to Ceos? An investigation of stakeholder attributes and salience, corporate performance, and Ceo values. **Academy of management journal**, v. 42, n. 5, p. 507-525, 1999.

AGUDO-VALIENTE, José M.; GARCÉS-AYERBE, Concepción; SALVADOR-FIGUERAS, Manuel. Corporate social performance and stakeholder dialogue management. **Corporate Social Responsibility and Environmental Management**, v. 22, n. 1, p. 13-31, 2015.

ALKHAFAJI, Abbass F. **A stakeholder approach to corporate governance: Managing in a dynamic environment**. Praeger Pub Text, 1989.

ALTAY, N.; GREEN III, W. G. OR/MS research in disaster operations management. **European Journal of Operational Research**, v. 175, n. December 2004, p. 475–493, 2006.

ALVORD, Sarah H.; BROWN, L. David; LETTS, Christine W. Social entrepreneurship and societal transformation: An exploratory study. **The journal of applied behavioral science**, v. 40, n. 3, p. 260-282, 2004.

ANDRÉ, Isabel; ABREU, Alexandre. Dimensões e espaços da inovação social. **Finisterra**, v. 41, n. 81, 2006.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 3.ed. Lisboa: Edições 70, 2004. 223 p.

BATLE, Julio; ORFILA-SINTES, Francina; MOON, Christopher J. Environmental management best practices: Towards social innovation. **International Journal of Hospitality Management**, v. 69, p. 14-20, 2018.

BERKES, Fikret; ROSS, Helen. Community resilience: toward an integrated approach. **Society & Natural Resources**, v. 26, n. 1, p. 5-20, 2013.

BERMAN, Shawn L. et al. Does stakeholder orientation matter? The relationship between stakeholder management models and firm financial performance. **Academy of Management journal**, v. 42, n. 5, p. 488-506, 1999.

BIGNETTI, Luiz Paulo. As inovações sociais: uma incursão por ideias, tendências e focos de pesquisa. **Ciências Sociais Unisinos**, v. 47, n. 1, 2011.

BOUCHARD, Marie J. Social innovation, an analytical grid for understanding the social economy: the example of the Québec housing sector. **Service Business**, v. 6, n. 1, p. 47-59, 2012.

BOUCHARD, Marie; LÉVESQUE, Benoît. **Économie sociale et innovation: l'approche de la régulation, au coeur de la construction québécoise de l'économie sociale**. CRISES, Centre de recherche sur les innovations sociales, 2010.

BRENNER, Steven N.; COCHRAN, Philip. The stakeholder theory of the firm: Implications for business and society theory and research. In: **Proceedings of the international association for business and society**. 1991. p. 897-933.

BUFREM, Leilah; PRATES, Yara. O saber científico registrado e as práticas de mensuração da informação. **Ciência da Informação**, v. 34, n. 2, p. 9-25, 2005.

BUSSE, Christian; KACH, Andrew P.; BODE, Christoph. Sustainability and the false sense of legitimacy: How institutional distance augments risk in global supply chains. **Journal of Business Logistics**, v. 37, n. 4, p. 312-328, 2016.

CARROLL, A. B. Corporate social responsibility: Evolution of a Definitional Construct. **Business & Society**, v. 38, n. 3, p. 268–295, 1999.

CAULIER-GRICE, Julie et al. Defining social innovation. **A deliverable of the project: "The theoretical, empirical and policy foundations for building social innovation in Europe" (TEPSIE), European Commission–7th Framework Programme, Brussels: European Commission, DG Research, 2012.**

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHAMBON, Jean-Louis; DAVID, Alix; DEVEVEY, Jean-Marie. **Les innovations sociales**. Presses Univ. de France, 1982.

CLARKSON, M. B. E. A Stakeholder Framework for Analyzing and Evaluating

Corporate Social Performance. **Academy of Management Review**, v. 20, n. 1, p. 92–117, 1995.

COLEMAN, J. S. Snowball sampling: Problems and techniques of chain referral sampling. **Human Organization**, v. 17, p. 28-36, 1958.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. Bookman, 2005.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S.; PAMELA, S. Métodos de Pesquisa em Administração. Tradução: Iuri Duquia Abreu. Revisão técnica: Fátima Cristina Trindade Bacellar.-. **Porto Alegre: Bookman**, v. 201, n. 1, p. 784, 2011.

CORBIN, Juliet; STRAUSS, Anselm. Grounded theory research: Procedures, canons and evaluative criteria. **Zeitschrift für Soziologie**, v. 19, n. 6, p. 418-427, 1990.

CORMIER, Denis; GORDON, Irene M.; MAGNAN, Michel. Corporate environmental disclosure: contrasting management's perceptions with reality. **Journal of Business Ethics**, v. 49, n. 2, p. 143-165, 2004.

CORNELL, B.; SHAPIRO, A. C. Corporate stakeholders and corporate finance. **Financial Management**, v. 16, n. 1, p. 5–14, 1987.

COXON, Anthony Peter Macmillan. **Sorting data: Collection and analysis**. Sage, 1999.

CUTTER, Susan L. et al. A place-based model for understanding community resilience to natural disasters. **Global environmental change**, v. 18, n. 4, p. 598-606, 2008.

DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. **Strategies of qualitative inquiry**. Sage, 2008.

DESA, Geoffrey; KOCH, James L. Scaling social impact: Building sustainable social ventures at the base-of-the-pyramid. **Journal of Social Entrepreneurship**, v. 5, n. 2, p. 146-174, 2014.

DEWES, João Osvaldo. Amostragem em Bola de Neve e Respondent-Driven Sampling: uma descrição dos métodos. 2013.

DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. Pearson Brasil, 2004.

DOBRESCU, Paul. Wealth of Nations is the Wealth of Ideas. The Social Innovation Imperative. **Revista Romana de Comunicare si Relatii Publice**, v. 11, n. 3, 2009.

DOH, Jonathan P.; GUAY, Terrence R. Corporate social responsibility, public policy, and NGO activism in Europe and the United States: an institutional-stakeholder perspective. **Journal of Management Studies**, v. 43, n. 1, p. 47-73, 2006.

DONALDSON, T.; PRESTON, L. E. The Stakeholder Theory of the Corporation : Concepts , Evidence , and Implications. **The Academy of Management Journal**, v. 20, n. 1, p. 65–91, 1995.

DOURADO, F.; ARRAES, T. C.; FERNANDES, M. O Megadesastre da Região Serrana do Rio de Janeiro – as Causas do Evento , os Mecanismos dos Movimentos de Massa e a Distribuição Espacial dos Investimentos de Reconstrução no Pós-Desastre. **Anuário do Instituto de Geociências - UFRJ**, v. 35, n. 31, p. 43–54, 2013.

DRUCKER, Peter F. The changed world economy. **Foreign affairs**, v. 64, n. 4, p. 768-791, 1986.

_____. **Administrando para o futuro: os anos 90 e a virada do século**. São Paulo: Thomson Pioneira, c1992. xix, 242 p. (Biblioteca de administração e negócios) ISBN 8522101477.

DURKHEIM, Emile. Da divisão social do trabalho; As regras do método sociológico; As formas elementares da vida religiosa. São Paulo: Abril Cultural, 1978. (Coleção “Os Pensadores”)

EDWARDS-SCHACHTER, Mónica et al. Shaken, but not stirred’: six decades defining social innovation. **INGENIO (CSIC-UPV) Working Paper Series from INGENIO (CSIC-UPV)**, n. 201504, 2015.

ELKINGTON, John. Enter the triple bottom line. **The triple bottom line: Does it all add up**, v. 11, n. 12, p. 1-16, 2001.

ELSEVIER. **Scopus**. Disponível em: <<http://www.elsevier.com/online-tools/scopus>>. Acesso em: 25 jan. 2017.

ENG, Eugenia; PARKER, Edith. Measuring community competence in the Mississippi Delta: The interface between program evaluation and empowerment. **Health education quarterly**, v. 21, n. 2, p. 199-220, 1994.

EVAN, William M.; FREEMAN, R. Edward. **A stakeholder theory of the modern corporation: Kantian capitalism**. 1988.

FAAIJ, Andre; JAGER, David; KOK, Marcel (Ed.). **Global warming and social innovation: the challenge of a climate neutral society**. Routledge, 2013.

FAIRWEATHER, George W. Methods for Experimental Social Innovation. 1967.

FILHO, José Maria Dias. A Pesquisa Qualitativa sob a Perspectiva da Teoria da Legitimidade: uma alternativa para explicar e prever políticas de evidencição contábil. **Interface**, v. 9, n. 1, 2013.

FLICK, Uwe. Triangulation in qualitative research. **A companion to qualitative research**, p. 178-183, 2004.

FONTAINHA, Tharcisio Cotta; LEIRAS, Adriana; BANDEIRA, RA de M. S3P Stakeholder relationship model. In: **26th Annual POMS Conference-Production and Operations Management Society**. 2015. p. 1-10.

FOUGÈRE, Martin; SEGERCRANTZ, Beata; SEECK, Hannele. A critical reading of the European Union's social innovation policy discourse:(Re) legitimizing neoliberalism. **Organization**, p. 1350508416685171, 2017.

FREEMAN, R. Edward. Strategic management: A stakeholder approach. **Advances in strategic management**, v. 1, n. 1, p. 31-60, 1983.

FREEMAN, R. Edward; MCVEA, John. A stakeholder approach to strategic management. 2001.

FREEMAN, R. Edward; REED, David L. Stockholders and stakeholders: A new perspective on corporate governance. **California management review**, v. 25, n. 3, p. 88-106, 1983.

FRIEDMAN, Andrew L.; MILES, Samantha. **Stakeholders: Theory and practice**. Oxford University Press on Demand, 2006.

FRYNAS, Jędrzej George; STEPHENS, Siân. Political corporate social responsibility: Reviewing theories and setting new agendas. **International Journal of Management Reviews**, v. 17, n. 4, p. 483-509, 2015.

GARUD, Raghu; TUERTSCHER, Philipp; VAN DE VEN, Andrew H. Perspectives on innovation processes. **Academy of Management Annals**, v. 7, n. 1, p. 775-819, 2013.

GARVEY, William D.; GRIFFITH, Belver C. Studies of social innovations in scientific communication in psychology. **American Psychologist**, v. 21, n. 11, p. 1019, 1966.

GIBBS, Graham R. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre: Bookman, 2009. 198 p.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. Editora Atlas SA, 2008.

GONZATTO, Marcelo. **Enchente em Alegrete é a maior em 60 anos**. 2019. Disponível em: <<https://gauchazh.clicrbs.com.br/geral/noticia/2019/01/enchente-em-alegrete-e-a-maior-em-60-anos-cjr6vqkxf00dc01nxcaocy16e.html>>. Acesso em: 24 jun. 2019.

GOODMAN, Leo A. Snowball sampling. **The annals of mathematical statistics**, p. 148-170, 1961.

GUEDES, Vânia LS; BORSCHIVER, Suzana. Bibliometria: uma ferramenta estatística para a gestão da informação e do conhecimento, em sistemas de informação, de comunicação e de avaliação científica e tecnológica. **Encontro Nacional de Ciência da Informação**, v. 6, p. 1-18, 2005.

HAIR, J. F. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005. xii, 471 p. ISBN 9788536304496.

HEDÉN, Carl-Göran; KING, A. S. (Ed.). **Social Innovations for Development: A Conference at Ulriksdal Palace, Organized for the Sven and Dagmar Salén Foundation by the International Federation of Institutes for Advanced Study (IFIAS) in Its Ulriksdal Seminar Series, from Vision to Action**. Elsevier, 2016.

HERDEIRO, Roberto Francisco Casagrande. Escalonamento Multidimensional. In: CORRAR, Luiz J.; PAULO, Edilson; DIAS FILHO, José Maria (Org.). **Análise Multivariada: Para os Cursos de Administração, Ciências Contábeis e Economia**. São Paulo: Atlas, 2014. p. 389-431.

HILL, C. W. L.; JONES, T. M. Stakeholder - Agency Theory. **Journal of Management Studies**, v. 29, n. 2, p. 131–154, 1992.

HILLERY, George A. Definition of community. **Rural sociology**, v. 20, p. 111-123, 1955.

HOFMANN, Hannes et al. Sustainability-related supply chain risks: conceptualization and management. **Business Strategy and the Environment**, v. 23, n. 3, p. 160-172, 2014.

HOURNEAUX JUNIOR, Flávio. **Relações entre as partes interessadas (stakeholders) e os sistemas de mensuração do desempenho organizacional**. 2010. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **População**. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas-novoportal/sociais/populacao.html>>. Acesso em: 10 set. 2017.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIENCIA E TECNOLOGIA - IBICT (Brasília). **Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD)**. 2017. Disponível em: <<http://bdtd.ibict.br/vufind/>>. Acesso em: 25 jan. 2017.

INTERNATIONAL FEDERATION OF RED CROSS AND RED CRESCENT SOCIETIES. **World Disaster Report: Resilience: saving lives today, investing for tomorrow**. Lyon: Perluette & Beaufixe, 2016.

JAMALI, Dima. A stakeholder approach to corporate social responsibility: A fresh perspective into theory and practice. **Journal of business ethics**, v. 82, n. 1, p. 213-231, 2008.

JANESICK, Valerie J. Stretching. **Exercises for Qualitative Researchers**, p. 271, 1998.

KECK, Markus; SAKDAPOLRAK, Patrick. What is social resilience? Lessons learned and ways forward. **Erdkunde**, p. 5-19, 2013.

KEY, Susan. Toward a new theory of the firm: a critique of stakeholder “theory”. **Management Decision**, v. 37, n. 4, p. 317-328, 1999.

KOVÁCS, G.; SPENS, K. M. Humanitarian logistics in disaster relief operations. **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management**, v. 37, n. 2, p. 99–114, 2007.

____. Trends and developments in humanitarian logistics – a gap analysis. **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management**, v. 41, n. 1, p. 32–45, 2011.

LANDRY, Réjean; AMARA, Nabil; LAMARI, Moktar. Does social capital determine innovation? To what extent?. **Technological forecasting and social change**, v. 69, n. 7, p. 681-701, 2002.

LAUREANO, F. V. Opinião. **Sinapse Múltipla**, v. 4, n. 2, p. 96–97, 2015.

LESSA, Barbosa. **O Sentido e o Valor do Tradicionalismo**. 1954. Disponível em: <https://www.mtgrs.ubtg.com.br/documentos/17/20190828205143_3271.pdf>. Acesso em: 10 set. 2019.

LÉVESQUE, Benoit. Empreendedor coletivo e economia social: outra forma de empreender. **Revista virtual de gestão de iniciativas sociais**, v. 1, p. 44-64, 2004.

LUNDVALL, Bengt-Åke. Explaining inter-firm cooperation and innovation: limits of the transaction cost approach. In: **Explaining Inter-firm Cooperation and Innovation**. Rutledge, 1992.

MACPHERSON, Crawford Brough. **Property, mainstream and critical positions**. University of Toronto Press, 1978.

MAGIS, Kristen. Community resilience: An indicator of social sustainability. **Society and Natural Resources**, v. 23, n. 5, p. 401-416, 2010.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 4.ed. Porto Alegre: Bookman, 2006. XVII, 720 p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. Atlas, 2011.

MARIA, L.; BATAGLIN, C.; ALEM, D. O Problema de Localização-Distribuição no megadesastre da Região Serrana no Rio de Janeiro. **Gestão & Produção**, v. 21, n. 4, p. 865–881, 2014.

MATTERA, Marina; BAENA, Veronica. The key to carving out a high corporate reputation based on innovation: corporate social responsibility. **Social Responsibility Journal**, v. 11, n. 2, p. 221-241, 2015.

MEHMOOD, Abid. Of resilient places: planning for urban resilience. **European Planning Studies**, v. 24, n. 2, p. 407-419, 2016.

MERRIAM, Sharan B. **Qualitative research in practice: Examples for discussion and analysis**. Jossey-Bass Inc Pub, 2002.

MITCHELL, Ronald K.; AGLE, Bradley R.; WOOD, Donna J. Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts. **Academy of management review**, v. 22, n. 4, p. 853-886, 1997.

MOULAERT, Frank (Ed.). The international handbook on social innovation: collective action, social learning and transdisciplinary research. Edward Elgar Publishing, 2013.

MUNDO, N. *et al.* Doença pelo vírus Zika: um novo problema emergente nas Américas ? **Revista Pan-Amazônica de Saúde**, v. 6, n. 2, p. 9–10, 2015.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. Teoria da criação do conhecimento organizacional. **Gestão do conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, p. 54-90, 2008.

OCDE, Organização Para Cooperação e Desenvolvimento Econômico. **Studies on SMEs and Entrepreneurship SME's: entrepreneurship and innovation**. Paris: OCDE Publishing, 2010.

ORLITZKY, M. *et al.* Corporate Social and Financial Performance : A Meta-analysis. **Organization Studies**, v. 24, n. 3, p. 403–441, 2003.

PAIDAKAKI, Angeliki; MOULAERT, Frank. Disaster Resilience into Which Direction (s)? Competing Discursive and Material Practices in Post-Katrina New Orleans. **Housing, Theory and Society**, p. 1-23, 2017.

PARENT, Milena M.; DEEPHOUSE, David L. A case study of stakeholder identification and prioritization by managers. **Journal of business ethics**, v. 75, n. 1, p. 1-23, 2007.

POHLMANN, Marcelo Coletto. Análise de Conglomerados. In: CORRAR, Luiz J.; PAULO, Edilson; DIAS FILHO, José Maria (Org.). **Análise Multivariada: Para os Cursos de Administração, Ciências Contábeis e Economia**. São Paulo: Atlas, 2014. p. 324-387.

POL, Eduardo; VILLE, Simon. Social innovation: Buzz word or enduring term?. *The Journal of Socio-Economics*, v. 38, n. 6, p. 878-885, 2009.

RENSCHLER, Chris S. *et al.* **A framework for defining and measuring resilience at the community scale: The PEOPLES resilience framework**. Buffalo: MCEER, 2010.

ROBERTS, Robin W. Determinants of corporate social responsibility disclosure: An application of stakeholder theory. **Accounting, organizations and society**, v. 17, n. 6, p. 595-612, 1992.

ROWLEY, T. J. Moving Beyond Dyadic Ties: A network Theory of Stakeholder

Influences. **Academy of Management Review**, v. 22, n. 4, p. 887–910, 1997.

SACCOL, Amarolinda. Um retorno ao básico: compreendendo os paradigmas de pesquisa e sua aplicação na pesquisa em administração. **Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria**, v. 2, n. 2, 2009.

SAMPIERI, Roberto Hernández; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, MPB. Métodos de Pesquisa, 5. **Porto Alegre: Penso**, 2013.

SAVAGE, Grant T. et al. Strategies for assessing and managing organizational stakeholders. **The executive**, v. 5, n. 2, p. 61-75, 1991.

SCHUMPETER, Joseph. Capitalism, socialism, and democracy. 1934.

SCIMAGO. **Scimago Journal & Country Rank**. Disponível em: <<http://www.scimagojr.com/>>. Acesso em: 20 jan. 2017.

SEGARRA-OÑA, Marival et al. Testing the Social Innovation Construct: An Empirical Approach to Align Socially Oriented Objectives, Stakeholder Engagement, and Environmental Sustainability. **Corporate Social Responsibility and Environmental Management**, v. 24, n. 1, p. 15-27, 2017.

SHIER, Micheal L.; HANDY, Femida. From advocacy to social innovation: A typology of social change efforts by nonprofits. **VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations**, v. 26, n. 6, p. 2581-2603, 2015.

SINGOCOM. **Eu research on social sciences and humanities: Social innovation, governance and community building**. 2007. Disponível em: <<http://cordis.europa.eu/documents/documentlibrary/100123951EN6.pdf>>. Acesso em: 20 ago. 2016.

SMALLMAN, C. Read all about it – risk trends in the media: a research note. **Disaster Prevention and Management: An International Journal**, v. 6, n. 3, p. 160–164, 1997.

SOUSA, Vanessa Silva; DE FREITAS, Vantuil Moreira. REVISÃO TEÓRICA SOBRE OS DESASTRES DA MINERAÇÃO BRASILEIRA INCIDIDOS EM MARIANA-MG (2015) E BRUMADINHO-MG (2019). In: **Anais Colóquio Estadual de Pesquisa**

Multidisciplinar (ISSN-2527-2500) & Congresso Nacional de Pesquisa Multidisciplinar. 2019.

SZIJARTO, Barbara et al. On the evaluation of social innovations and social enterprises: Recognizing and integrating two solitudes in the empirical knowledge base. **Evaluation and Program Planning**, v. 66, p. 20-32, 2018.

TAGUE-SUTCLIFFE, Jean. An introduction to informetrics. **Information processing & management**, v. 28, n. 1, p. 1-3, 1992.

TAYLOR, James B. Introducing social innovation. **The Journal of Applied Behavioral Science**, v. 6, n. 1, p. 69-77, 1970.

THOMAS, Anisya S.; KOPCZAK, Laura Rock. From logistics to supply chain management: the path forward in the humanitarian sector. **Fritz Institute**, v. 15, p. 1-15, 2005.

THOMPSON, Judith K.; WARTICK, Steven L.; SMITH, Howard L. Integrating corporate social performance and stakeholder management: Implications for a research agenda in small business. **Research in corporate social performance and policy**, v. 12, n. 1, p. 207-230, 1991.

TORTATO, Giovanna Carolina et al. Poder da imagem: a figura da criança como recurso de comoção da opinião pública. **Anais do EVINCI-UniBrasil**, v. 2, n. 1, p. 285-285, 2016.

TRIVIÑOS, Augusto. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. 1. ed. 21. reimpr. São Paulo: Atlas, 2012.

TROCHIM, William M.; MCLINDEN, Daniel. Introduction to a special issue on concept mapping. **Evaluation and program planning**, v. 60, p. 166-175, 2017.

VALENCIO, N. Desastres , Ordem Social e Planejamento em Defesa Civil: o contexto brasileiro Disasters , Social Order and Civil Defense Planning : the Brazilian context. **Saúde e Sociedade**, v. 19, n. 4, p. 748–762, 2010.

VANTI, Nadia Aurora Peres. Da bibliometria à webometria: uma exploração conceitual dos mecanismos utilizados para medir o registro da informação e a

difusão do conhecimento. **Ciência da informação**, v. 31, n. 2, p. 152-162, 2002.

VERGARA, Sylvia Constant; CALDAS, Miguel Pinto. Paradigma interpretacionista: a busca da superação do objetivismo funcionalista nos anos 1980 e 1990. **RAE-revista de administração de empresas**, v. 45, n. 4, p. 66-72, 2005.

VERGUEIRO, João Paulo; TEIXEIRA, Luiza Reis. Movimento estudantil: escola de administradores. **Revista Brasileira de Administração Científica**, v. 4, n. 3, p. 141-155, 2013.

VICKERS, Ian et al. Public service innovation and multiple institutional logics: The case of hybrid social enterprise providers of health and wellbeing. **Research Policy**, v. 46, n. 10, p. 1755-1768, 2017.

VOORBERG, William H.; BEKKERS, Viktor JJM; TUMMERS, Lars G. A systematic review of co-creation and co-production: Embarking on the social innovation journey. **Public Management Review**, v. 17, n. 9, p. 1333-1357, 2015.

VOORBERG, William; BEKKERS, V. J. J. M.; TUMMERS, Lars. Co-creation and co-production in social innovation: A systematic review and future research agenda. In: **EGPA Annual Conference**. 2013. p. 11-13.

WANG, Qian; DOU, Junsheng; JIA, Shenghua. A meta-analytic review of corporate social responsibility and corporate financial performance: The moderating effect of contextual factors. **Business & Society**, v. 55, n. 8, p. 1083-1121, 2016.

WASSENHOVE, L. VAN. Blackett Memorial Lecture Humanitarian aid logistics: supply chain management in high gear. **Journal of the Operational Research Society**, v. 57, p. 475-489, 2006.

WEELE, Arjan J.; RAAIJ, Erik M. The future of purchasing and supply management research: About relevance and rigor. **Journal of Supply Chain Management**, v. 50, n. 1, p. 56-72, 2014.

YIN, Robert K. Case Study: planning and methods. **Estudo de caso: planejamento e métodos**, p. 287-298, 2001.

APÊNDICE A – Artigos considerados no estudo acerca das Operações Humanitárias

O Quadro 21 apresenta os artigos considerados no estudo acerca das operações humanitárias na área das Ciências Sociais Aplicadas, cujos resultados foram apresentados na seção relativa à relevância do objeto de pesquisa.

Quadro 19 - Artigos considerados no estudo acerca das Operações Humanitárias

N. Artigo	Nome do Artigo
10	<i>A New Paradigm for Military Humanitarian Medical Operations: Mission- Generic Metrics</i>
15	<i>A transshipment model for distribution and inventory relocation under uncertainty in humanitarian operations</i>
19	<i>American Humanitarian Intervention: Toward a Theory of Coevolution</i>
22	<i>An intellectual property sharing initiative in agricultural biotechnology: development of broadly accessible technologies for plant transformation</i>
25	<i>Balancing provision of relief and recovery with capacity building in humanitarian operations</i>
35	<i>Count Us In: The Experiences of Female War, Peacemaking, and Peacekeeping Veterans</i>
37	<i>Cross-Cultural Considerations in Complex Peace Operations</i>
38	<i>Crossing the desert - the ICRC in Iraq: analysis of a humanitarian operation</i>
44	<i>Employing a systems-based perspective to the identification of inter- relationships within humanitarian logistics</i>
57	<i>Humanitarian logistics: A clustering methodology for assisting Humanitarian operations</i>
59	<i>Humanitarian supply chain: an analysis of response operations to natural disasters</i>
72	<i>Inventory relocation for overlapping disaster settings in humanitarian operations</i>
78	<i>Managing information cycles for intra-organisational coordination of humanitarian logistics</i>
79	<i>Mapping the field of military nursing research 1990-2013: A bibliometric review</i>
81	<i>Medical Evacuations and Fatalities of United Nations High Commissioner for Refugees Field Employees</i>
84	<i>Military operations in urban áreas</i>
85	<i>Modeling the impact of donor behavior on humanitarian aid operations</i>
87	<i>Negotiating Authority between UNHCR and 'The People'</i>
90	<i>No News Is Good News: The Longevity of Australian Humanitarian Interventions</i>
93	<i>Potential use of focused logistics in disaster relief logistic systems. A conceptual analysis</i>
94	<i>Pre-purchasing with option contract and coordination in a relief supply</i>

	<i>chain</i>
116	<i>The ICRC and the detainees in Nazi concentration camps (1942-1945)</i>
119	<i>The Nongovernmental Organizations-Military Security Collaboration Mechanism: Afghanistan NGO Safety Office</i>
124	<i>The Yogyakarta earthquake: Humanitarian relief through IFRC's decentralized supply chain</i>
131	<i>U.K. Media and Media Management During the 2003 Invasion of Iraq</i>

Fonte: elaborado pela autora (2016).

APÊNDICE B – Roteiro de Questões

ROTEIRO DE QUESTÕES

Questões relativas a Perfil:

Nome:

Idade:

Gênero:

Função:

Escolaridade:

Renda:

Estado Civil:

Filhos:

1 - Descreva a última vez que houve um problema na sua comunidade

- Quando foi?
- O que aconteceu?
- Como isto chegou ao conhecimento das pessoas?
- Foi resolvido?
- Se sim, como?
- Foi uma solução tipicamente utilizada para os problemas que aqui ocorrem?
- A comunidade tomou alguma atitude preventiva para que isso não ocorra novamente?

- Você passou a fazer algo de forma diferente depois desta situação? O que?
- Você auxiliou as pessoas envolvidas nesta situação? Como?
- O que mudou na estrutura desta comunidade após esta ocorrência? (Leis, fiscalizações, surgimentos de associações, mudança de cultura, etc...)

2 – O que lhe vem à mente quando falamos em tragédias? Você consegue se lembrar de alguma tragédia (de grandes proporções) que tenha lhe comovido ou tocado profundamente? Podes falar um pouco sobre as razões deste sentimento?

3 – (Questão de apoio) Categorize os seguintes tipos de tragédias de acordo com o que mais lhe comove ou emociona:

- Situações ocorridas na sua comunidade, estado ou país;
- Situações ocorridas em outros países ou territórios;
- Situações com grande número de pessoas mortas ou gravemente feridas;
- Situações com área territorial extensa atingida;
- Situações causadas por negligência;
- Situações causadas por ação criminosa;
- Situações causadas por força da natureza;
- Epidemias;
- Guerras;
- Ataques Terroristas;
- Extrema Pobreza ou Fome.

4 – Existem organizações civis, religiosas, de cunho social e outras às quais as pessoas podem pertencer nesta comunidade? Cite algumas que você conhece.

5- Você acredita que essas organizações são ambientes que fortalecem a comunidade? Como?

6 - Que tipo de atividades de vizinhança (ou comunitárias) esta comunidade teve nos últimos anos? Existem atividades ocorrendo neste momento? Há planos futuros?

7 - Em geral, qual a reputação desta comunidade no município? E no estado?

8 - Quais são as formas diferentes que as pessoas nesta comunidade utilizam para expressar suas opiniões sobre o que acontece na comunidade? (cartas ou e-mails aos governantes, cartas aos jornais locais, organização de eventos comunitários, etc.)

9 - Como as pessoas daqui geralmente expressam suas preocupações com os problemas da comunidade para o governo municipal?

10 - Quando as pessoas não estão satisfeitas com serviços específicos oferecidos pelo governo, o que elas fazem?

11 - Quando as pessoas querem serviços adicionais, o que elas fazem?

12 - Além da função espiritual, quais (se houver) outros serviços que as organizações religiosas ou de orientação espiritual prestam para a sua comunidade?

13 - Quem no governo local você sente que representa a visão da maioria das pessoas nesta comunidade? Uma pessoa ou cargo ocupado.

14 - Quem no governo estadual você sente que representa a visão da maioria das pessoas nesta comunidade? Uma pessoa ou cargo ocupado.

15 - Qual a melhor forma de ter uma opinião nos assuntos da comunidade?

16 – Quem são os líderes desta comunidade, na sua opinião? Como foram escolhidos?

17 - Para que tipo de problemas as pessoas facilmente pedem a alguém na comunidade para ajudar?

18 - Quando se pensa nas poucas pessoas da sua comunidade para quem todos pedem ajuda, o que as fazem tão especiais?

19 – Qual sua motivação para ajudar as pessoas da sua comunidade?

20 – De que forma e com que frequência você auxilia a sua comunidade?

21 – De que maneira as pessoas com as quais você se relaciona auxiliam a sua comunidade?