

RESPONSABILIDADE SOCIAL CONCEBIDA COM INOVAÇÃO EM TEMPOS DE PANDEMIA

1. Lana Rodrigues da Costa Farias^{1*} (PGB),
2. Randal Martins Pompeu² (PD).

^{1*}Universidade de Fortaleza – Mestranda em Administração, Bolsista PROSUP/CAPES.

² Universidade de Fortaleza – Doutor em Gestão, Professor titular do Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas da Universidade de Fortaleza.

RESUMO

O objetivo desta pesquisa é analisar as ações de Responsabilidade Social de uma universidade, bem como a maneira como essas iniciativas se configuram como inovações sociais. Para atingir tal objetivo, foi realizado um estudo de caso na Universidade de Fortaleza (Unifor), contemplando seu projeto Escola de Aplicação Yolanda Queiroz. Trata-se de uma universidade que contribui para minimizar os impactos gerados pelas consequências sociais oriundas da pandemia de Covid-19. Nessa conjuntura, no que se refere à abordagem do problema, a presente pesquisa enquadra-se como qualitativa e quantitativa, de caráter exploratório e descritivo, conduzida como estudo de caso único. Foi utilizada uma amostra não probabilística de conveniência de 378 participantes, selecionados pela técnica *snowball*, que responderam ao questionário pelo formulário submetido na plataforma do *Google Forms*. A análise dos dados foi realizada por meio de estatística descritiva. Os resultados mostraram que a instituição examinada foi base de atuação na inovação social, transformando a realidade da comunidade assistida. Evidenciou-se uma experiência representativa em inovação social da Universidade de Fortaleza, como uma visão para atender às necessidades sociais. A contribuição desta pesquisa para o campo de estudos da inovação social é suscitar o tema como mecanismo criativo para alavancar as ações sociais organizacionais.

Palavras-chave: Responsabilidade Social Universitária. Inovação Social. Universidade. Pandemia de Covid-19.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the social responsibility actions of a university as well as the way these initiatives are configured as social innovations. To achieve this goal, a case study was carried out at the University of Fortaleza (Unifor), contemplating its project Escola de Aplicação Yolanda Queiroz. It is a university that helps to minimize the impacts generated by the social consequences arising from the Covid-19 pandemic. At this juncture, regarding the approach to the problem, the present research is classified as qualitative and quantitative, exploratory and descriptive, conducted as a single case study. A non-probabilistic convenience sample of 378 participants selected by the snowball technique who answered the questionnaire using the form submitted on the Google Forms platform was used. Data analysis was performed using descriptive statistics. The results showed that the institution examined was the basis for action in social innovation, transforming the reality of the assisted community. There was evidence of a representative experience in social innovation at the University of Fortaleza, as a vision to meet social needs. The contribution of this research to the field of social innovation studies is to raise the issue as a creative mechanism to leverage organizational social actions.

Keywords: University Social Responsibility. Social Innovation. University. Covid-19 Pandemic.

1. INTRODUÇÃO

A ação de Responsabilidade Social não é um ato individual, pois uma empresa é também um agente de transformação social quando induz e sofre influências dos outros atores da sociedade. No mundo, nas últimas décadas, a notoriedade da Responsabilidade Social Universitária é progressiva nos diferentes âmbitos acadêmicos, dada sua contribuição para a formação de estudantes e comunidades socialmente responsáveis (OLIVEIRA; SILVA, 2019).

Devido aos desafios impostos pelas reestruturações da sociedade, algumas mudanças nas instituições acadêmicas foram inseridas no final do século XX. São exemplos: o fenômeno da globalização, a condição mais aberta e competitiva da sociedade, a acelerada expansão do conhecimento, o significativo avanço tecnológico e a demanda social por um posicionamento mais atuante das universidades no processo de desenvolvimento socioeconômico (NUNES, 2019).

Uma universidade pode abranger processos de desenvolvimento comunitário com suporte específico voltado para o desenvolvimento social, por meio de projetos e programas de ação comunitária e extensão acadêmica. A universidade acaba pensando as especificidades da sociedade em que está inserida, podendo até ser compreendida como uma instituição social. É da interação entre universidade e comunidade, a princípio, por intermédio dos projetos e programas de práticas extensionistas, que ocorre a inovação social. A inovação social, desse modo, é uma das formas de se procurar alternativas viáveis para ultrapassar as dificuldades enfrentadas pela sociedade (OLIVEIRA; SILVA, 2019).

A inovação social, segundo a Organização para Cooperação e Desenvolvimento – OCDE, procura novas respostas aos problemas sociais, identificando e municiando novos serviços, processos, competências e maneiras de atuação que aprimorem a qualidade de vida das comunidades (JIMÉNEZ; LEÓN, 2016).

O Ministério da Saúde recebeu a primeira notificação de um caso confirmado da doença Covid-19 no Brasil no dia 26 de fevereiro de 2020 (BRASIL, 2020). A Covid-19 estabeleceu-se rapidamente como uma pandemia devido à sua alta velocidade de transmissão. O Decreto nº 33.519, de 19 de março de 2020, do Governo do Ceará estabeleceu o isolamento social, impedindo o funcionamento de vários estabelecimentos de comércio e serviços considerados não essenciais, incluindo escolas e universidades, o que complicou bastante as atividades em curso, especialmente aquelas relativas ao ensino das crianças e jovens de projetos sociais (CEARÁ, 2020).

A universidade estabelecida nesse contexto de crise multifacetada é um locus excepcional para cooperar com o desenvolvimento de práticas inovadoras e tecnologias sociais que contribuam na busca de estratégias que beneficiem o desenvolvimento local dos espaços populares, fortalecendo a participação, a cooperação e as práticas colaborativas, causando uma interação face-a-face em que os atores sociais abrangidos coletivamente atuem no esboço de ações que auxiliem o enfrentamento de suas necessidades diversas (NUNES, 2019).

Desse modo, este estudo propõe-se a responder o seguinte: de que maneira as iniciativas sociais de uma universidade em tempos de Covid-19 se enquadram como inovação social? Para responder a essa questão central, definiu-se como objetivo analisar as ações de responsabilidade social de uma universidade, bem como a maneira como essas iniciativas se configuram como inovações sociais.

Para atingir tal objetivo, foi realizado um estudo de caso na Universidade de Fortaleza – Unifor, contemplando seu projeto Escola de Aplicação Yolanda Queiroz. A Universidade de Fortaleza possui uma interação com as comunidades que a circundam, promovendo

investimentos em projetos sociais, tendo em vista a preservação do meio ambiente e os incentivos aos melhores índices na educação, na saúde e no apoio a projetos voltados a crianças e adolescentes e a projetos culturais (HENRIQUE, 2018).

A contribuição desta pesquisa para o campo de estudos das inovações sociais é suscitar o tema como mecanismo para alavancar as ações sociais organizacionais, a fim de que estas tenham uma melhor compreensão das iniciativas de inovação social, distinguindo os papéis desempenhados, com o objetivo de promover e divulgar as ações realizadas.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Responsabilidade Social Universitária (RSU)

Vallaey (2014) afirma que a Responsabilidade Social Universitária (RSU) representa o progresso total do conceito de Responsabilidade Social. É imprescindível elucidar que o principal papel da universidade é aprimorar as funções de ensino, pesquisa e responsabilidade social. Isso implica uma visão ampliada das necessidades da comunidade, originando profissionais competentes e causando impacto positivo no meio ambiente e na sociedade (PALOMINO *et al.*, 2020).

Essa definição destaca que a RSU passa a ser uma política de gestão transversal a toda a universidade, assim como ao processo de qualidade. Acrescenta uma visão de progresso contínuo de qualidade da relevância social da universidade por meio do zelo dos impactos sociais e ambientais de todas as atividades administrativas e acadêmicas, tal qual como aquelas ligadas aos laços sociais que a universidade mantém com o meio ambiente, no território local, nacional ou internacional (VALLAEYS, 2018).

O Quadro 1 apresenta alguns conceitos de Responsabilidade Social Universitária com seus respectivos autores.

Quadro 1 – Alguns conceitos de Responsabilidade Social Universitária

Autores	Conceitos
Jimenez de La Jara <i>et al.</i> (2006)	“a capacidade da Universidade de divulgar e implementar um conjunto de princípios gerais e valores específicos, por meio de quatro processos-chave na Universidade considerados, como a gestão, ensino, pesquisa e extensão universitária. Respondendo socialmente, para a comunidade universitária e para o país onde é inserida”.
Calderón (2006)	“diz respeito aos deveres que a universidade tem com a sociedade que a financia, referindo-se principalmente à procura de soluções para os principais problemas sociais, à necessidade de uma melhor distribuição de renda e à criação de mecanismos de promoção social de setores historicamente marginalizados”.
Vallaey (2008)	“é uma política de melhoria contínua da Universidade para reunião da missão social eficaz através de quatro processos: Gestão ética ambiental e da instituição; Formação de cidadãos responsável e solidária; Produção e Disseminação conhecimento socialmente relevante; participação social na promoção de um desenvolvimento mais humano e sustentável”.

Fonte: Adaptado de Marchi *et al.*, 2016.

A RSU incorpora um debate crítico sobre os diferentes tipos de capital: econômico, social, intelectual e cultural. E a incorporação dessas preocupações no papel das universidades as tornou mais versáteis para responder às necessidades sociais e econômicas das sociedades modernas baseadas no conhecimento (TOPAL, 2009). Existe uma ampla aceitação do pensamento segundo o qual a missão das universidades é educar os indivíduos em termos de suas habilidades humanas, técnicas, científicas e profissionais. No entanto, a essa missão

pode-se somar as necessidades da sociedade, que vão determinar a Responsabilidade Social das Universidades (CALDERA, 2006).

A RSU é uma nova filosofia de gestão que resulta em uma renovação do compromisso social das universidades, permitindo soluções inovadoras para os desafios do ensino superior no contexto de um mundo globalizado, mas com base em padrões de desenvolvimento insustentáveis. Embora o conceito de Responsabilidade Social tenha surgido no mundo corporativo, é possível aplicá-lo às universidades, uma vez que um número crescente de instituições de ensino superior reconhece um relacionamento importante e forte com as sociedades nas quais operam e das quais dependem sua legitimidade, imagem e reputação (VALLAEYS, 2007).

Na perspectiva de Calderon (2006), a universidade deve ser analisada como uma grande pirâmide de base triangular. Apesar de ser uma única construção, possui uma base e três faces intrínsecas em sua essência. As faces visíveis da pirâmide simbolizam o ensino, a pesquisa e a extensão, apoiados em uma base representada pela gestão universitária. Convém dizer que a gestão universitária compreende o conjunto de processos e estruturas administrativo-gereciais que permitem à universidade atingir sua missão institucional. No exemplo da pirâmide, a gestão universitária (a base) está densamente interligada com cada uma das faces, as quais se completam entre si, possibilitando a existência de uma construção sólida e coesa.

2.2 Inovação social

Na bibliografia, o conceito de inovação é compreendido de duas maneiras distintas: como processo e como resultado, como um processo criativo de execução de uma nova ideia em produtos, processos, mercados e modelos organizacionais (SERPA, 2017).

Embora as problemáticas sociais citadas instituem um desafio para a sociedade e extrapolem a competência simultânea do Estado e do mercado para atendê-los devidamente, pode-se assegurar que se trata de uma admirável oportunidade para expandir o espaço atual da capacidade de ação em hélice tripla: universidade, empresa, Estado. Nesses ambientes, a inovação social como gerador de novas maneiras de interação dos atores descobre um espaço de ação e enorme utilidade, conforme Jiménez e León (2016).

Por sua vez, as universidades, em sentido abrangente, compreenderam seu papel na melhoria da qualidade de vida das comunidades através do chamado ‘terceiro setor’, e o Estado está no impasse constante da decisão política entre interferir – em maior ou menor medida – ou regulamentar o mercado, possibilitando encontrar nos Estados empenhados em uma solução com intervenção governamental mínima, ao longínquo do normativo com a influência do Estado em todas as esferas da nação (JIMÉNEZ; LEÓN, 2016).

Uma inovação social é uma moderna combinação e/ou uma nova forma de práticas sociais em algumas áreas de ação ou contextos sociais induzidos por alguns atores em um foco intencional, objetivando satisfazer ou atender melhor às necessidades e problemas do que é plausível com eixo em práticas estabelecidas (HOWALDT; DOMANSKI; KALETKA, 2016).

Uma inovação é social na proporção em que, comunicada pelo mercado ou ‘sem fins lucrativos’, é socialmente acolhida e apresentada amplamente em toda a sociedade ou em certas subáreas da sociedade, dependendo das circunstâncias, e institucionalizada como nova prática social ou de rotina. Na frente da profundidade e incremento da mudança nas sociedades modernas, e sob a crescente disfunção na prática estabelecida, as inovações sociais são um resultado de maior importância, inclusive em termos econômicos (HOWALDT; DOMANSKI; KALETKA, 2016).

Chais *et al.* (2016) explanam que inovar socialmente é uma obrigação para apartar da vulnerabilidade pessoas que não têm acessibilidade aos serviços e políticas públicas. A

inovação social é aqui determinada como consequência do conhecimento cultivado pelas necessidades sociais por meio da participação e da cooperação de todos os atores abrangidos, suscitando soluções novas e diuturnas para grupos sociais, comunidades ou para a sociedade comum (BIGNETTI, 2011).

Com inovação social, o novo não se revela por meio de artefatos tecnológicos, mas no nível das práticas sociais. Se for acolhido que a invenção e a difusão do motor a vapor, do computador ou do *smartphone* devem ser consideradas diferentes da invenção e da disseminação social de um sistema nacional de profissionais de saúde ou um sistema de microfinanciamento, então é lógico que existe uma diferença intrínseca entre inovações tecnológicas e sociais (HOWALDT; DOMANSKI; KALETKA, 2016).

O Quadro 2 explana algumas das definições localizadas na literatura. A multiplicidade dos conhecimentos atualmente que se constituem sobre a inovação social conecta-se ao caso de essas informações aparecerem como esse tipo de inovação busca favorecer os seres humanos propriamente, diversamente das noções econômicas tradicionais sobre inovação, voltadas essencialmente aos benefícios financeiros (BIGNETTI, 2011).

Quadro 2 – Algumas definições de inovação social segundo diferentes autores e fontes

Autor	Conceito
Taylor (1970)	Formas aperfeiçoadas de ação, novas formas de fazer as coisas, novas invenções sociais.
Dagnino e Gomes (2000, in Dagnino <i>et al.</i> , 2004)	Conhecimento – intangível ou incorporado a pessoas ou equipamentos, tácito ou codificado – que tem por objetivo o aumento da efetividade dos processos, serviços e produtos relacionados à satisfação das necessidades sociais.
Cloutier (2003)	Uma resposta nova, definida na ação e com efeito duradouro, para uma situação social considerada insatisfatória, que busca o bem-estar dos indivíduos e/ou comunidades.
Novy e Leubolt (2005)	A inovação social deriva principalmente de: satisfação de necessidades humanas básicas; aumento de participação política de grupos marginalizados; aumento na capacidade sociopolítica e no acesso a recursos necessários para reforçar direitos que conduzam à satisfação das necessidades humanas e à participação.
Rodrigues (2006)	Mudanças na forma como o indivíduo se reconhece no mundo e nas expectativas recíprocas entre pessoas, decorrentes de abordagens, práticas e intervenções.
Moulaert <i>et al.</i> (2007)	Ferramenta para uma visão alternativa do desenvolvimento urbano, focada na satisfação de necessidades humanas (e empowerment) através da inovação nas relações no seio da vizinhança e da governança comunitária.
Mulgan <i>et al.</i> (2007)	Novas ideias que funcionam na satisfação de objetivos sociais; atividades inovativas e serviços que são motivados pelo objetivo de satisfazer necessidades sociais e que são predominantemente desenvolvidas e difundidas através de organizações cujos propósitos primários são sociais.
Phills <i>et al.</i> (2008)	O propósito de buscar uma nova solução para um problema social que é mais efetiva, eficiente, sustentável ou justa do que as soluções existentes e para a qual o valor criado atinge principalmente a sociedade como todo e não indivíduos em particular.
Pol e Ville (2009)	Nova ideia que tem o potencial de melhorar a qualidade ou a quantidade da vida.

Fonte: Adaptado de Bignetti (2011).

As experiências de inovação social tendem, assim, a indicar soluções aos problemas sociais de um período. São atos inclusivos, pois promovem interações entre diferentes grupos, e instituições sociais. O vácuo institucional deixado, em tantas ocasiões, pelas políticas públicas, é ocupado por iniciativas (do segundo ou terceiro setor) que geram projetos inovadores na intenção de atender à carência educacional, econômica, jurídica, entre outras (BIGNETTI, 2011).

Segundo Cloutier (2003), um dos desbravadores sobre o tema da inovação social, lança a necessidade de identificar determinados critérios para que se conheça uma inovação social: a) inovadora e experimental em certo contexto; b) disposição para tomada de risco por parte dos atores do projeto; c) impacto nas políticas sociais nacionais ou locais; d) qualidade da parceria entre atores; e e) participação dos beneficiários no projeto. Conforme seu entendimento, a inovação social é definida como um ato que institui novas relações sociais, estruturas ou modos de decisão, ocasionadas de uma consciência individual e a seguir coletiva, sendo contextual e dependente da trajetória, promovendo mudanças que levam a uma melhor integração dos grupos excluídos.

Tardif e Harrisson (2005) abordam as inovações sociais em três eixos: 1) trabalho e emprego; 2) condições de vida; e 3) território. Averiguaram que os conceitos eficazes na definição de uma inovação social com vistas à transformação social são compostos pelas consequentes dimensões: a) novidade e caráter inovador da inovação; b) objetivo da inovação; c) processo de desenvolvimento da inovação; d) relações entre atores e estruturas; e) restrições ao desenvolvimento da inovação.

Rollin e Vicent (2007) apresentam o modelo do processo de inovação social com os caminhos que os atores seguem para resolver um problema, preencher uma necessidade ou um anseio, a fim de praticar uma estratégia inovadora. Tais atores geralmente se reúnem em torno de interesses comuns, são movidos por valores (como solidariedade, cooperação) e ambições (vontade de mudar as coisas) e compartilham uma visão comum da realidade socioeconômica em que vivem. Os atores são o centro da inovação social.

Quadro 3 – Fases no processo de uma inovação social

Fases	Descrição
Emergência	Conhecimentos, competências e experiências dos atores que buscam identificar um problema, preencher uma necessidade ou um desejo; desenvolvimento de uma estratégia inovadora que possa auxiliar a encontrar uma solução para tal problema, necessidade ou aspiração.
Experimentação	Experimentação formal testar a implementação da estratégia desenvolvida (abordagem, serviço ou produto), avaliando os resultados originados a fim de reuni-los e em seguida modelá-los, o que na maioria das vezes é feito com o auxílio de uma universidade ou de representantes do governo. Uma experimentação informal pode se tornar formal, normalmente quando há a inserção de universidades, governos ou organizações financiadoras.
Apropriação	Quando uma inovação é difundida a outras conjunturas, sejam eles territórios ou organizações, acontece a sua apropriação ampla, que ocorre por meio de sua institucionalização.
Difusão/alianças	No final de um processo de inovação social, os atores receberão novos valores, novos conhecimentos e novas habilidades que eles compartilharam. A partir de um processo de inovação social bem sucedido, outros processos podem nascer.

Fonte: Adaptado de Rollin e Vicente (2007).

O ciclo de inovação social trazido por Mulgan (2006) e aprimorado por Murray *et al.* (2010) é o mais atual nos estudos sobre o tema. Contudo, as primeiras propostas de fases para o processo foram realizadas por Brewer (1973) e em seguida por Cloutier (2003). Na Figura 1, apresenta-se o ciclo da inovação social combinado por seis estágios. Esses estágios abrangem: a) avisos; b) propostas; c) protótipos; d) manutenção; e) escala; f) mudança sistêmica, segundo relatam Patias *et al.* (2017).

Figura 1 – Ciclo da Inovação Social



Fonte: Murray *et al.* (2010).

Cada estágio, segundo Murray *et al.* (2010), é descrito a seguir:

1. **Avisos:** nesta fase, já há todos os fatores que lançam a necessidade de inovação – a crise, o mau desempenho, a estratégia –, assim como as inspirações à reflexão criativa de novas evidências. Assim, abrange o diagnóstico do problema e a formulação da pergunta, em que as causas do problema e somente seus sintomas sejam abordados.

2. **Propostas:** este é o momento de geração de ideias. Abrange métodos formais, como projeto ou métodos criativos, para estender as opções disponíveis.

3. **Protótipos:** esta é a parte onde as ideias são avaliadas na prática, arriscando as coisas ou com pilotos mais formais, protótipos e ensaios clínicos randomizados. O processo de apurar e testar as ideias são relevantes na economia social, pois é pela interação e experiências e erros que os grupos aliam forças e os conflitos são resolvidos.

4. **Manutenção:** nesta ocasião, a ideia se torna uma prática habitual. Aperfeiçoar as ideias e adaptar os fluxos de renda para cobrir a sustentabilidade financeira a longo prazo da empresa ou de caridade que vai conduzir a inovação à frente.

5. **Escala:** nesta etapa, há diversas estratégias para acender e expandir uma inovação. O estímulo e inspiração também exercem um papel essencial na propagação de uma ideia ou prática. Outro componente que influencia a escala e difusão é a demanda e a oferta, igualmente como ocorre no mercado; a demanda de formuladores de políticas é mobilizadora para difundir com sucesso uma inovação social.

6. **Mudança sistêmica:** aqui é o objetivo final da inovação social. A mudança sistêmica geralmente abrange a interação de diversos elementos, como movimentos sociais, modelos de negócios, leis e regulamentos, dados e infraestrutura e novas formas de pensar e agir. Até demanda novos quadros ou arquiteturas compostas de muitas inovações menores. As inovações sociais usualmente se voltam contra as barreiras e a hostilidade de uma velha ordem. Pioneiros podem aperfeiçoar essas barreiras, mas conforme elas crescem comumente dependem da criação de novas condições para fazer as inovações economicamente viáveis. Essas condições compreendem novas tecnologias, cadeias de fornecimento, formas institucionais, habilidades e quadros regulamentares e fiscais. Inovação sistêmica, na maioria das vezes, abrange mudanças do setor público, setor privado, na economia e nas famílias, em regra ao longo de grandes períodos de tempo.

Esses estágios do ciclo da inovação social podem não ser sequenciais, pois há ciclos de feedback entre eles. Embora pareça ser linear, o desenvolvimento de inovações sociais é mais similar com múltiplos espirais, e o processo de “fases” é interativo e sobreposto. Eles

preveem uma estrutura favorável para refletir sobre os diferentes tipos de apoio que inovadores e inovações carecem para crescer (MURRAY *et al.*, 2010).

Na marca da composição da inovação social como campo de pesquisa, recentemente um grupo de pesquisadores (HAXELTINE *et al.*, 2013) indicou a Teoria da Inovação Social Transformadora – TSI, articulada com uma iniciativa internacional de pesquisa substancial sobre inovação social transformadora – Projeto TRANSIT, que teve princípio em 2014 com quatro anos de duração, financiado pela União Europeia. O projeto tem por desígnio explorar transformações em direção a sociedades mais inclusivas, resilientes, sustentáveis e, assim, também capazes de responder eficazmente aos desafios sociais (HAXELTINE *et al.*, 2013).

Nessa teoria, diz-se que as inovações sociais podem ser classificadas em três grandes categorias: a) inovações sociais de base, que objetivam as demandas sociais não abordadas pelo mercado, regidas aos grupos vulneráveis da sociedade; b) iniciativas a nível mais amplo, com enfoque dos desafios sociais em que a limite entre os aspectos sociais e econômicos são direcionados para a sociedade como um todo; c) iniciativas do tipo sistêmicas, que se relacionam com mudanças básicas nas atitudes e valores, estratégias e políticas, estruturas e processos organizacionais, sistemas de entrega e serviços; ou seja, as inovações sociais que desempenham um papel na reformulação da sociedade como uma arena participativa, em que as pessoas estão habilitadas a procurar maneiras de atender às suas necessidades e às dos outros de forma diferente, a fim de tornar-se menos dependente dos sistemas de bem-estar e ofertas de produtos padronizados da economia de mercado e organizações do setor público (HAXELTINE *et al.*, 2013).

Como consequência da TSI, tem-se como ponto de partida uma heurística conceitual que propõe cinco conceitos fundamentais para ajudar a distinguir entre diferentes “tons de mudança e inovação” relacionados: 1) inovação social; 2) inovação do sistema; 3) game-changers; 4) narrativas de mudança; 5) transformação da sociedade. No Quadro 4, expõem-se as definições de cada um desses tons.

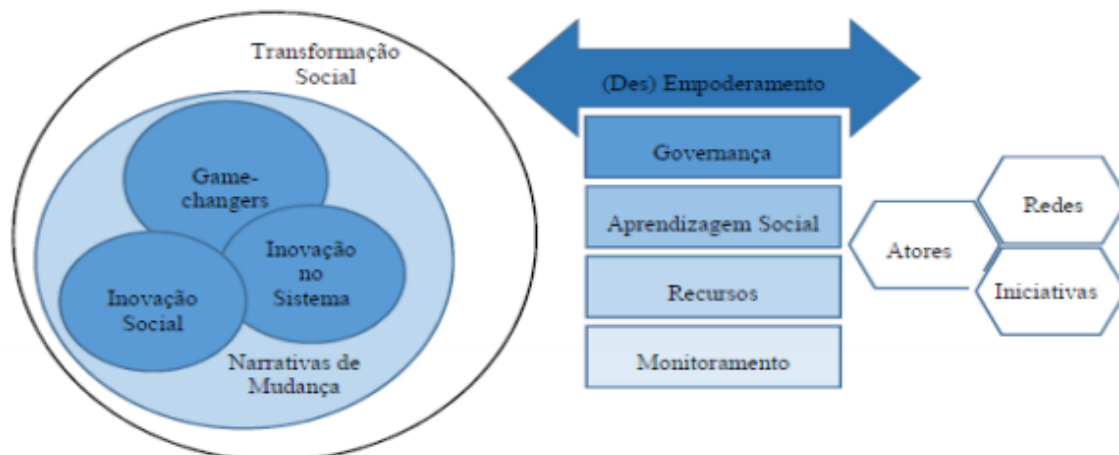
Quadro 4 – Cinco tons de mudança e inovação: definições de trabalho

Cinco tons de mudança e inovação	Definições
Inovação social	Novas práticas sociais, incluindo novas ideias, modelos, regras, relações sociais e/ou produtos.
Inovação do sistema	Mudar os subsistemas sociais, incluindo as instituições, estruturas sociais e infraestruturas físicas.
Game-changers	Macro evoluções que são entendidas como mudanças (regras, campo jogadores) do ‘jogo’ de interação social.
Narrativas de mudança	Discursos sobre a mudança e inovação, tais como, conjuntos de ideias, conceitos, metáforas sobre mudança e inovação.
Transformação da sociedade	Mudança essencial e constante em toda a sociedade, superando subsistemas e incluindo mudanças simultâneas em múltiplas dimensões.

Fonte: Avelino *et al.* (2014).

A Figura 2, a seguir, traz a heurística conceitual, que exhibe a transformação social moldada e dada por determinados padrões de interação entre a inovação social, a inovação do sistema, os game-changers e as narrativas de mudança. Atores individuais, iniciativas e redes estão empoderados (ou sem poder) para cooperar para esse processo por meio de distintas formas de governança, aprendizagem social, recursos e monitoramento (HAXELTINE *et al.*, 2013).

Figura 2 – Heurística conceitual para explorar a dinâmica da Inovação Social Transformadora



Fonte: Avelino *et al.* (2014).

As alternativas citadas reforçam a necessidade de inovações no sistema como mudanças nos padrões estabelecidos de ação, na estrutura, nas regras e em todas as interfaces, suscitando as inovações sociais como novas práticas sociais, novas ideias, modelos, regras, relações e/ou serviços sociais, admitindo chegar a uma transformação social como mudança fundamental, persistente e irreversível em toda a sociedade, muito além dos subsistemas individuais (AVELINO *et al.*, 2014).

Hoje se analisa uma crescente procura por métodos alternativos de solução de problemas sociais, e a inovação social ganha cada vez mais destaque dentre eles (JULIANI, 2014). A Universidade de Fortaleza é reconhecida por respeitar os princípios da RSU e investir na inovação e em tecnologia sociais. A RSU tem impacto na criação e desenvolvimento de capital humano, capital social e desenvolvimento local sustentável.

3 MÉTODO

No que concerne à abordagem do problema, a presente pesquisa classifica-se como qualitativa e quantitativa. Segundo Gibbs (2009), os pesquisadores qualitativos estão focados em ter acesso a experiências, interações e documentos em seu contexto natural, e de um formato que dê espaço a suas características e aos materiais estudados. A análise quantitativa é a abordagem científica para decisões gerenciais, sendo iniciada com dados brutos que serão processados e transformados em informação expressiva (RENDER; STAIR; HANNA, 2010).

Quanto aos objetivos da pesquisa, esta investigação se classifica como exploratória e descritiva, designando a descrição das particularidades de determinada população e a identificação de prováveis relações entre variáveis (GIL, 2017). Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa foi conduzida como estudo de caso, cujo objetivo é o aprofundamento de causas e consequências de um fato social. O estudo de caso ajuda a “obter perspectivas múltiplas de uma única organização, situação, evento ou processo em um ponto no tempo, ou por um período” (COOPER; SCHINDLER, 2006, p. 168), o que pode resultar em descobertas importantes para a futura tomada de decisões gerenciais e científicas, embora uma das principais limitações do método seja a dificuldade de generalização.

Na presente pesquisa, a unidade de análise escolhida foi o projeto intitulado Escola de Aplicação Yolanda Queiroz. O projeto da Escola foi escolhido especificamente para este estudo em virtude da acessibilidade, oportunidade e conveniência para explorar a questão de pesquisa proposta.

Diante do exposto, a presente metodologia foi executada nas seguintes etapas: primeiramente, revisão da literatura para averiguar a pertinência do tema e embasar as variáveis definidas para o estudo; em seguida, levantamento de dados secundários utilizando a base do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, para identificar os dados socioeconômicos pertinentes à amostra da população da família dos pais dos alunos da Escola do presente estudo. No segundo momento, elaborou-se questionário com questões fechadas com o objetivo de identificar a realidade das famílias naquele momento de pandemia de Covid-19. A partir dos resultados obtidos, estruturou-se uma visão crítica acerca da utilização e dos benefícios do uso da inovação social em relação à Responsabilidade Social Universitária para sobrevivência do projeto social em tempos de pandemia.

O questionário trata de assuntos relacionados ao acesso à internet, aspectos socioeconômicos e questões sobre saúde e prevenção da Covid-19. A coleta de dados foi operacionalizada por meio do questionário *Google Forms*, divulgado pelo aplicativo *Whatsapp* dos pais dos alunos da escola, com o período de coleta de dados compreendido entre os dias 3 de junho de 2020 e 17 de junho de 2020. Após a verificação na base de dados, foram analisados casos ausentes (*missing values*), bem como inconsistências de respostas dos participantes da pesquisa. Esse processo resultou em uma amostra final composta por 378 respondentes, sem nenhuma resposta excluída.

A amostra obedece aos parâmetros colocados por Virgillito *et al.* (2018). Os autores dizem que as amostras não probabilísticas são amostras empregadas para pesquisas de caráter exploratório, em que os resultados são fundamentados e servem somente para se ter uma ideia mais concisa de diversas possibilidades. Assim, a amostra desta pesquisa é caracterizada como não probabilística e por conveniência. Dessa forma, quando um pesquisador emprega amostra por conveniência, os resultados conseguidos não podem ser generalizados, apoiando somente o caso estudado (SORDI, 2017).

A análise do estudo possui caráter quantitativo, com o auxílio do software *SPSS Statistics*, versão 20, para os cálculos de estatística descritiva e a tabulação dos dados.

4 RESULTADOS E ANÁLISE DA PESQUISA

A Escola de Aplicação Yolanda Queiroz, objeto deste estudo, funciona nas instalações da Universidade de Fortaleza, na capital do Ceará, e atende gratuitamente 540 crianças do Infantil 4 até a 5ª série do ensino fundamental. Os alunos recebem, além da educação de qualidade, material escolar, refeições e fardamento sem custo algum para suas famílias. A matriz curricular da Escola inclui, além das disciplinas básicas (Português, Matemática, Ciências Naturais, História e Geografia), atividades como informática, artes plásticas, música e educação física (UNIFOR, 2018).

Os estudantes assistidos pelo projeto são oriundos, em sua maioria, da Comunidade do Dendê, situada no entorno da Universidade, cuja difícil realidade reflete os problemas típicos dos países em desenvolvimento, tais como altos níveis de desemprego e violência, assim como condições sanitárias precárias, falta de saúde, lazer, educação e cultura.

A Escola de Aplicação Yolanda Queiroz existe desde 1982 e também serve como espaço para o aperfeiçoamento de práticas dos profissionais em formação na Universidade de Fortaleza, em áreas como psicologia, fonoaudiologia, odontologia, direito, dentre outras. Por suas instalações, já passaram milhares de crianças e jovens em formação.

A Universidade de Fortaleza lidou com a pandemia, de modo geral, tomando uma série de rápidas providências. Antecipou a formatura de novos médicos com a autorização do Ministério da Educação (MEC); passou a divulgar informações para a população sobre a pandemia; adotou novos procedimentos para proteger o campus e seus profissionais do contágio do vírus, além de alunos e prestadores de serviço; passou a realizar eventos como

encontros, seminários e “lives do conhecimento” no ambiente virtual e também adaptou o conteúdo de seus cursos presenciais para que pudessem ser ministrados remotamente pelo professor em plataformas destinadas a essa finalidade (UNIFOR, 2020b).

Prevendo algumas dificuldades dos alunos, a Universidade deixou a opção, para aqueles que não se adaptassem ao ensino *online*, de efetuar o trancamento de disciplinas sem custo adicional, além de conceder a oportunidade de retorno ao estudante no semestre seguinte sem maiores problemas. A Universidade também desenvolveu um capacete de respiração assistida e protótipos de proteção facial, realizou diagnósticos de Covid-19 e disponibilizou cientistas, professores e pesquisadores para ajudar diretamente em frentes de trabalho na área de saúde. Outro benefício que lançou de imediato, independentemente da aprovação de legislação com essa finalidade, foi o abatimento de 30% nas mensalidades de abril, maio e junho de todos os alunos matriculados em seus mais de 40 cursos de graduação e cerca de 90 cursos de pós-graduação – entre mestrados (acadêmicos e profissionais), doutorados, especializações e MBAs.

Com relação aos projetos sociais, os cursos de extensão e educação continuada em andamento, as providências tiveram também de ser preventivamente adequadas à realidade de cada público, além de rápidas e assertivas por parte da instituição.

Para atender à sua função social de buscar respostas aos desafios impostos à sociedade, a Universidade de Fortaleza, da Fundação Edson Queiroz, vai investir R\$ 400 mil em projetos de pesquisa de enfrentamento à Covid-19 e suas consequências. “Essa é uma iniciativa inédita: uma universidade privada, com recursos próprios, lançando edital de pesquisa em combate ao coronavírus. Investir na sociedade é uma preocupação nossa”, destaca o professor Vasco Furtado, diretor de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação da Universidade de Fortaleza (UNIFOR, 2020a).

Foi aplicado um questionário com os pais de alunos matriculados no semestre 2020.1. Os dados possibilitaram identificar as principais necessidades e a realidade daquele público no mês de maio, quando o contágio por Covid-19 já havia atingido mais de 12.331 casos confirmados em Fortaleza, provocando 978 mortes, conforme dados do Boletim Epidemiológico do Governo do Estado do Ceará de 12 de maio de 2020, prorrogando, *a priori* por prazo indeterminado, o retorno das atividades de escolas e universidades. Essa análise resultou em quatro temáticas: 1) Dados demográficos; 2) Condições de saúde e prevenção à Covid-19; 3) Ações de prevenção à Covid-19; e 4) Acessibilidade à internet.

4.1 Dados demográficos

O diagnóstico realizado abordou primeiramente os aspectos demográficos. Os dados da Tabela 1 apontam que a maioria das famílias, cerca de 68%, possui entre duas e quatro pessoas morando na casa. Possuem um ou dois membros da família aproximadamente 64% com mais de 12 anos e menos de 60 anos. Prevalece que 86,2% possuem um ou dois membros da família com até 12 anos e quase 85% não possuem nenhum membro da família idoso (60 anos ou mais).

No que tange a quantas pessoas trabalham, 96,1% afirmam que são até duas pessoas da família. Quanto à renda familiar, predominou a de até um salário mínimo, com 47,1%. Por fim, ao analisar quantos cômodos tem a residência, a maioria possui cinco ou mais cômodos, perfazendo 53,2%.

Tabela 1 – Dados demográficos

Variáveis	Frequência	%	Variáveis	Frequência	%
<i>Quantas pessoas moram</i>			<i>Quantas pessoas trabalham</i>		
Dois – quatro	256	67,6	Zero – dois	363	96,1
Cinco – mais de cinco	122	32,3	Três – quatro ou mais	15	3,9
Total	378	100	Total	378	100
<i>Qual a renda familiar</i>			<i>Quantos cômodos</i>		
De até um salário	178	47,1	Um a quatro cômodos	177	46,8
Mais de um salário	155	41,0	Cinco ou mais cômodos	201	53,2
Não informou	3	0,8			
Sem rendimento	42	11,1			
Total	378	100	Total	378	100

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

A pesquisa realizada no projeto social da Escola de Aplicação objetiva conhecer a realidade atual das famílias dos alunos assistidos pelo projeto, com o foco de atuar para mitigar os efeitos sociais da realidade das crianças carentes da comunidade do entorno da Universidade de Fortaleza. Essa ação converge com a ideia de inovação social no sentido de conhecimento agrupado das pessoas, objetivando o aumento da efetividade dos processos e serviços pautados à satisfação das necessidades sociais apresentado por Dagnino e Gomes (2000, in Dagnino *et al.*, 2004).

Com relação a como a pandemia afetou sua ocupação profissional, foi predominante a ‘continuou trabalhando’, com 39,9%, seguida de ‘perdi o emprego’, com 25,7%; ‘pessoas afastadas com remuneração’ representou 19,8%; ‘não trabalhava antes e permaneceu sem trabalho’ com 13%; e 1,6% ‘começou a trabalhar após a pandemia’. Desse cenário, 52,4% tinham trabalho formal antes da pandemia, 34,6% possuíam trabalho informal e 13% sem nenhuma atividade econômica.

Com relação a como a pandemia afetou a renda familiar, prevaleceu a ‘diminuiu’, com 52,9%, acompanhada de ‘ficou igual’, com 35,4%; ‘ficou sem rendimentos’ obteve 6,6% e ‘aumentou’ obteve 5%. A Tabela 2 expõe quanto ao recebimento de auxílio financeiro do governo relacionado à pandemia. A maioria, quase 64%, recebeu o auxílio financeiro do governo e, com relação a quantos da família receberam, prevaleceu até uma pessoa, com quase 86%. Dessas famílias, 52,6% estão inscritas em programas sociais do governo federal.

Tabela 2 – Dados quanto ao recebimento de auxílio financeiro do governo durante a pandemia

Variáveis	Frequência	%	Variáveis	Frequência	%
<i>Auxílio na pandemia</i>			<i>Quantos auxílios</i>		
Sim	239	63,2	Zero – um	322	85,2
Não	139	36,8	Dois – três ou mais	56	14,8
Total	378	100	Total	378	100

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Com relação a abastecimento de água encanada na residência, prevaleceu ‘sim’, com 98,7%, exposto na Tabela 3. A maioria, quase 97,6%, é abastecida pela rede pública, e os demais por meio de cisterna ou poço (2,1%) ou não sabem informar (0,3%). Quanto a ‘recebeu o auxílio financeiro do governo’ e ‘quantos da família receberam’, prevaleceu até uma pessoa, com quase 86%. O esgoto dessas residências, em sua maioria, vai para a ‘rede coletora de esgoto’ (43,1%), seguida de ‘fossa séptica’ com 41% e via pública (esgoto a céu aberto) com 15,9%.

Tabela 3 – Dados quanto ao abastecimento de água

Variáveis	Frequência	%
<i>Água encanada</i>		
Sim	373	98,7
Não	5	1,3
Total	378	100

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Essa situação reflete a realidade da Comunidade do Dendê, onde a maioria das famílias dos alunos da Escola de Aplicação reside. Essa comunidade tem o menor IDH-Longevidade (0,054) de Fortaleza, que verifica dimensões de renda, educação e longevidade, conforme Relatório de Desenvolvimento Humano por bairro da Prefeitura de Fortaleza (2010). Dessa forma, as ações e programas de Responsabilidade Social são apropriados de suscitar um grande diferencial junto à marca, gerando emoção, empatia e identificação. Os projetos de Responsabilidade Social ajudam a romper barreiras, amparando diversas ações sociais, culturais e esportivas, uma vez que passam não somente com a dimensão racional, mas sim a experiência única do consumidor promovendo uma sintonia emocional (ANDREUCCI, 2017).

Dentro dessa lógica, envolvida por uma estratégia emocional e de sedução, as organizações que exercitam efetivamente ações e programas de Responsabilidade Social poderão ser beneficiadas quando surpreendidas por crises, pois a relação gerada com seus públicos durante anos, em decorrência da periodicidade dessas ações, adequa um ambiente também sensibilizador e tolerante na gestão comunicacional da organização frente aos cenários de crise, pois difundiram valor agregado junto à opinião pública por meio de sua identidade, narrativas e memória organizacional associadas às estratégias de Responsabilidade Social das Empresas, enfatiza Andreucci (2017).

Isso reforça que o envolvimento da família com a Escola de Aplicação nasce como questão-chave, principalmente em razão do convívio social que as crianças enfrentam, e prepara essas crianças para a cidadania, com orientações pedagógicas preventivas contra o mundo das drogas; é uma atitude importante para estabelecer uma sociedade sustentável, uma vez que as drogas destroem vidas, profissões e famílias, segundo Brasil *et al.* (2015).

Mais uma vez, a inovação social entra no cenário de uma resposta nova, definida na ação e com efeito duradouro, para uma situação social considerada insatisfatória, que busca o bem-estar dos indivíduos e/ou comunidades, referenciando o conceito de Cloutier (2003). Com base nos dados apresentados, a Unifor distribuiu 540 cestas básicas mensalmente para as famílias dos alunos, a partir dos recursos estimados à merenda escolar (POMPEU, G.; POMPEU, R., 2020).

4.2 Condições de saúde e prevenção à Covid-19

A Tabela 4, a seguir, apresenta as condições de saúde e prevenção à Covid-19. Destaca-se, primeiramente, se algum membro da família apresentou febre recente; nessa questão, 68,5% das famílias disseram que nenhum membro apresentou febre. Dos que tiveram febre, cerca de 30% foi de um a quatro ou mais membros da família. Com relação a se algum membro da família teve sintomas de Covid-19, a maioria, com 64%, não apresentou sintomas. Quanto ao aspecto de Covid-19 comprovado, prevaleceu o índice de 48,7% sem nenhuma comprovação.

Os dados apresentados contrariam a curva epidemiológica dos casos de Covid-19 no Ceará, que mostrou duas ondas. Houve aumento no número de casos suspeitos a partir do dia 4 de março de 2020, atingindo o primeiro pico nos dias 20 a 22 de março. O segundo pico foi

visualizado entre os dias 20 e 25 de abril, com redução dos casos a partir do dia 26 de abril. Os casos confirmados e óbitos acompanham a curva dos casos suspeitos, conforme o Boletim Epidemiológico do Governo do Estado do Ceará de 12 de maio (CEARÁ, 2020).

Tabela 4 – Condições de saúde dos participantes da pesquisa

Variáveis	Frequência	%	Variáveis	Frequência	%
<i>Algum membro teve febre</i>			<i>Membros tiveram febre</i>		
Não	259	68,5	Zero	259	68,5
Sim	119	31,5	Um – quatro ou mais	116	30,7
			Não sabe informar	3	0,8
Total	378	100	Total	378	100
<i>Membro sintomas Covid-19</i>			<i>Covid-19 comprovado</i>		
Zero	242	64,0	Zero	184	48,7
Um – três ou mais	104	27,5	Um – três ou mais	29	7,6
Não sabe informar	32	8,5	Não sabe informar	165	43,7
Total	378	100	Total	378	100

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Essa ação reforça a questão da inovação social como ferramenta para desenvolver uma visão alternativa na satisfação de necessidades humanas e através da inovação nas relações com a governança comunitária, segundo ressaltam Moulaert *et al.* (2007). Com base nesses dados, a Unifor pode planejar suas atividades estrategicamente.

4.3 Ações de prevenção à Covid-19

A Tabela 5 apresenta as ações de prevenção à Covid-19. Abordou-se inicialmente se a pessoa teve algum contato com pessoa infectada, prevalecendo que 67,2% relataram não ter tido nenhum contato. Quanto ao uso de máscaras, quase 100% dos entrevistados afirmou estar utilizando e a maioria dos membros da família, quase 96,6%, também usa, seguida de 3,2% parcialmente e 0,3% não utiliza máscara.

Tabela 5 – Ações de prevenção dos participantes da pesquisa

Variáveis	%	Variáveis	%	Variáveis	%
<i>Contato pessoa infectada</i>		<i>Uso de máscara</i>		<i>Possuem máscara na casa</i>	
Não	67,2%	Não	1,3%	Um – quatro	24,6%
Sim	20,9%	Sim	98,7%	Todos os membros	75,4%
Não sabe informar	11,9%				
Total	100%	Total	100%	Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Quanto à questão sobre as ações de prevenção que as famílias têm adotado durante o período de quarenta, constavam utilizar máscaras, usar álcool em gel, lavar as mãos com frequência, fazer isolamento social ficando em casa e lavar os pacotes e sacolas de compras. A maioria das pessoas respondeu que adota pelos menos duas opções destas como meio de prevenção, cerca de 81,7%, e as demais utilizam somente uma opção destas como maneira de ser prevenir, perfazendo 18,3%.

Mais uma vez, vê-se a caracterização da inovação social através da participação de diversos atores, universidade, famílias, alunos, buscando prestar um benefício para a população (SCHUTZ *et al.*, 2017). A Unifor, ao conhecer a realidade de cada família, colaborou incluindo às cestas básicas duas máscaras de proteção, material de higiene e álcool em gel (POMPEU, G.; POMPEU, R., 2020).

4.4 Acessibilidade à internet

A Tabela 6 apresenta as variáveis sobre acessibilidade à internet. Ao se abordar o acesso à internet, prevaleceu, com quase 91%, que possuem acesso à internet; a maioria dessas famílias utiliza wi-fi residencial (70,9%) e os demais possuem acesso do celular com plano de dados (4,5%), do celular pré-pago (12,2%) ou pelo wi-fi público (4,2%). Com relação a quantos membros da família têm acesso à internet, prevaleceu ‘entre zero e quatro’, com 82,8%.

Tabela 6 – Acesso à internet

Variáveis	Frequência	%	Variáveis	frequência	%
<i>Acesso à internet</i>			<i>Quantos têm acesso</i>		
Não	35	9,3	Zero – quatro	313	82,8
Sim,	343	90,7	Cinco ou mais	65	17,2
Total	378	100	Total	378	100

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

A inovação social foi utilizada em função da finalidade, da estratégia, do foco, do processo de desenvolvimento e da propagação do conhecimento (BIGNETTI, 2011). A partir da ciência dessa realidade, a Unifor tomou a decisão de implantar as aulas em ensino remoto no período de pandemia com os alunos da Escola de Aplicação e para isso distribuiu gratuitamente chip com internet para todos.

CONCLUSÃO

O objetivo deste artigo foi analisar as ações de Responsabilidade Social de uma universidade, bem como a maneira como essas iniciativas se configuram como inovações sociais. Com este estudo, foi possível identificar que o projeto Escola de Aplicação Yolanda Queiroz é considerado uma ação de inovação social, pois traz uma ação inovadora em um determinado contexto, causando impacto na política social local com a participação dos beneficiários do projeto, instituindo novas relações sociais, promovendo mudanças na realidade do grupo assistido (CLOUTIER, 2003) e classificada como inovação social de base, pois acolheu uma demanda social de um grupo vulnerável da sociedade (HAXELTINE *et al.*, 2013).

As ações realizadas pelo projeto Escola de Aplicação Yolanda Queiroz promovem a inclusão das crianças beneficiárias, sendo percebida a expressiva melhoria na condição de suas vidas e de seus familiares, ocorrendo uma transformação social, conforme Tardif e Harrison (2005). Houve uma experimentação formal com uma estratégia inovadora, apoiada pela universidade, conforme destacam Rollin e Vicent (2007).

Os resultados mostraram que o projeto examinado é base de atuação da inovação social, transformando a realidade da comunidade assistida. Evidenciou-se uma experiência representativa em inovação social, que vai ao encontro do que afirmam Bignetti (2011), como uma visão para atender às necessidades sociais, e Rollin e Vicent (2007), como um anseio para resolver um problema com uma estratégia inovadora.

O estudo verificou que as quatro temáticas pesquisadas – 1) Dados demográficos; 2) Condições de saúde e prevenção à Covid-19; 3) Ações de prevenção à Covid-19; e 4) Acessibilidade à internet – resultaram em ações da Universidade em benefício da população-alvo assistida. Atitude diferenciada, pois no Brasil poucas são ainda as iniciativas voltadas aos estudos sobre gestão da inovação social (BIGNETTI, 2011).

Pode-se observar que a RSU é um caminho para promover a inovação social. As inovações sociais podem ser instituídas por diferentes atores – por exemplo: empresas públicas ou privadas, governos, pessoas voluntárias, entre outros – com o designio de prestar serviços em benefício da população. Sabe-se que há várias pessoas e instituições que se identificam com as propostas de ações sociais de combate às formas de desigualdade e, por isso, tornam-se empreendedoras sociais. Na caça de soluções aos problemas coletivos, empregam saberes e práticas inovadoras visando alcançar soluções e, por meio delas, mudanças estruturais na sociedade (SCHUTZ *et al.*, 2017).

Constata-se que a ação de RSU da Universidade pode impulsionar a ideia de inovação social no sentido de conhecimento agrupado das pessoas, objetivando o aumento da efetividade dos processos e serviços, no cenário de uma resposta nova para uma situação social insatisfatória, que busca o bem-estar dos indivíduos e/ou comunidades, referenciando o conceito de Dagnino (2006), e como ferramenta nas relações com a governança comunitária, conforme ressalta Moulaert (2009). Traz, assim, uma transformação da sociedade assistida com uma mudança constante, conforme destacam Avelino *et al.* (2014).

As barreiras geográficas em tempos de crise não são mais obstáculos quanto à divulgação, devido às mídias e tecnologias existentes, o que faz as crises terem o potencial de atingir dimensões gigantescas, segundo relata Andreucci (2017). Desse modo, a estratégia comum no decorrer da crise é centrada no discurso dos representantes da companhia e de outros atores, como a imprensa, o governo, entre outros (MEDEIROS; ALCADIPANI, 2013). A rápida propagação do vírus causador da Covid-19 pegou toda a população de surpresa, razão pela qual foi necessário agir com proatividade e proporcionar soluções inovadoras.

O trabalho apresentou como limitação a seleção do processo de amostragem, uma vez que a amostra não probabilística não permite generalizações, ou seja, este estudo só permite entender os resultados no contexto da amostra estudada. Pesquisas futuras podem usar outras variáveis, a fim de conhecer outros aspectos da população investigada.

REFERÊNCIAS

ANDREUCCI JÚNIOR, Sergio J. Responsabilidade Social como Estratégia de Gestão de Crises: Estudo das interfaces entre Narrativas Organizacionais, Opinião Pública e Reputação. **Anais do XI Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas (Abrapcorp 2017)**. 15 e 19 de maio de 2017.

AVELINO, F.; WITTMAYER, J.; HAXELTINE, A.; KEMP, R.; O'RIORDAN, T.; WEAVER, P.; LOORBACH, D.; ROTMANS, J. Game-changers and transformative social innovation: the case of the economic crisis and the new economy. **Working Paper, TRANSformative Social Innovation Theory (TRANSIT)**. Brussels: European Commission, 2014.

BRASIL, Marcus Vinicius de Oliveira; BIZARRIA, Fabiana Pinto de Almeida; TASSIGNY, Mônica Mota; POMPEU, Randal Martins; OLIVEIRA, Francisco Correia de. O marketing social em projetos de Responsabilidade Social Universitária. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 8, n. 2, p. 113-133, maio 2015.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretária de Vigilância em Saúde. **Boletim Epidemiológico Especial. Doença pelo Coronavírus Covid-19**. Semana Epidemiológica 24 (7 a 13/6/2020). Versão 1, 18 de junho de 2020.

BIGNETTI, Luiz Paulo. As inovações sociais: uma incursão por ideias, tendências e focos de

pesquisa. **Ciências Sociais Unisinos**, 47(1): 3-14, janeiro/abril, 2011.

CALDERA, Alejandro Serrano. Responsabilidad social de las universidades privadas en Latinoamérica. In: **Responsabilidad Social de las Universidades**. Buenos Aires: Fundación Red Latinoamericana de Cooperación Universitaria – RLCU, 2006. Disponível em: <<https://www.rlcu.org.ar/recursos/RSU-I-2006.pdf>>. Acesso em: 30 jun. 2020.

CALDERON, Adolfo Ignacio. **Responsabilidade social universitária**: contribuições para o fortalecimento do debate no Brasil. Estudos, Brasília, DF, ano 24, n. 36, p. 7-20, jun. 2006.

CEARÁ. **Diário Oficial do Estado**. Série 3, Ano XII, n. 056, Caderno Único. Casa Civil: Fortaleza, 19 de março de 2020.

CHAI, Cassiane; BETTEGA, Jaime João; RADAELLI, Adrieli Alves Pereira; SILVA, Oberdan Teles; GANZER, Paula Patrícia; OLEA, Pelayo Munhoz; DORION, Eric Charles Henri. Inovação social: um estudo de caso do Projeto Mão Amiga. **IV Congresso Brasileiro de Estudos Organizacionais**, Porto Alegre, Brasil, 19 a 21 de outubro de 2016.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de pesquisa em Administração**. Porto Alegre: McGrawHill, 2016.

CLOUTIER, J. 2003. Qu'est-ce que l'innovation sociale? **Crises**, ET0314. Disponível em: <www.crisis.uqam.ca>. Acesso em: 15 dez. 2020.

DAGNINO, Renato. Ciência e Tecnologia para o desenvolvimento local: Uma proposta Transformadora. **RDE – Revista de Desenvolvimento Econômico**. Ano VIII, n. 14, Salvador, BA, julho de 2006.

DAGNINO, R.; BRANDÃO, F. C.; NOVAES, H. T. Sobre o marco analítico-conceitual da tecnologia social. In: A. LASSANCE JUNIOR; C. J. MELLO; E. J. S. BARBOSA; F. A. JARDIM; F. C. BRANDÃO; H. T. NOVAES. **Tecnologia social**: uma estratégia para o desenvolvimento. Rio de Janeiro, Fundação Banco do Brasil, p. 15-64, 2004.

FORTALEZA. Prefeitura de Fortaleza. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico. **Desenvolvimento Humano, por Bairro, em Fortaleza**. 2010. Disponível em: <<file:///C:/Users/Usu%C3%A1rio/Downloads/DESENVOLVIMENTO%20HUMANO%20POR%20BAIRRO%20DE%20FORTALEZA.pdf>>. Acesso em: 14 jun. 2020.

GIBBS, Graham. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. Grupo GEN, 2017. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597012934/>>. Acesso em: 24 set. 2020.

HAXELTINE, A.; AVELINO, F.; WITTMAYER, J.; KEMP, R.; WEAVER, P.; BACKHAUS, J.; O'RIORDAN, T. **Transformative social innovation**: a sustainability transitions perspective on social innovation. Proceedings of the Nesta Conference Social Frontiers: The Next Edge of Social Science Research, London, UK, November, 2013.

HENRIQUE, Alexandre. **Projeto Jovem Voluntário e os impactos do voluntariado na formação do acadêmico em Direito da UNIFOR**. Trabalho de conclusão de curso

(Graduação) – Universidade de Fortaleza. Curso de Direito, Fortaleza, 2018.

HOWALDT, Jürgen; DMITRI, Domanski; CHRISTOPH, Kaletka. Social innovation: towards a new innovation paradigm. **RAM, Rev. Adm. Mackenzie** (Mackenzie Management Review), 17(6), Special Edition, São Paulo, SP, Nov./Dec, 2016.

JIMÉNEZ, Daniel Rocha; LEÓN, Patricia Lora. La innovación social como transformación de comunidades: el modelo del Parque Científico de Innovación Social – Colombia. **Revista de Gestão e Tecnologia**. Navus. Florianópolis-SC I. v. 6, n. 4, p. 88-97. Out./dez. 2016

JULIANI, Douglas. Inovação social: uma revisão sistemática de literatura. **Congresso Nacional de Excelência em Gestão**, 2014.

MARCHI, Adriela de; VERDINELLI, Miguel Angel; LIZOTE, Suzete Antonieta. Responsabilidade Social Universitária na percepção de discentes de duas universidades: uma Análise comparativa. **XVI Colóquio Internacional de Gestion Universitária – CIGU**, 2016.

MEDEIROS, Cintia Rodrigues de Oliveira; ALCADIPANI, Rafael. Strategy as truth: respostas estratégicas na gestão de crises após um crime corporativo. **Rev. Gest. Prod.**, São Carlos, v. 20, n. 4, p. 847-861, 2013.

MOULAERT, F.; MARTINELLI, F.; GONZÁLES, S.; SWYNGEDOUW, E. Introduction: Social Innovation and Governance in European Cities. **European Urban and Regional Studies**, 14(3): 195-209, 2007.

MOULAERT, Frank. Social Innovation: Institutionally Embedded, Territorially (Re) Produced. In: MACCALLUM, D.; MOULAERT, F.; HILLIER, J.; HADDOCK, S.V. (Orgs.). **Social innovation and territorial development**. Ashgate e-book, p.11-23, 2009.

MULGAN, G.; TUCKER, S.; SANDERS, B. 2007. **Social innovation**: what it is, why it matters and how it can be accelerated. London, The Young Foundation. Disponível em: <www.youngfoundation.org>. Acesso em: 15 dez. 2020.

MURRAY, Robin; CAULIER-GRICE; MULGAN, Julie Geoff. **The open book of social innovation**. London: The Young Foundation/The Basingstoke Press, 2010.

NOVY, A.; LEUBOLT, B. Participatory Budgeting in Porto Alegre: Social Innovation and the Dialectical Relationship of State and Civil Society. **Urban Studies**, 42(11): 2023-2036, 2005.

NUNES, Nilza Rogéria de Andrade. Quando a universidade vai para a favela: projetos de extensão universitária como lugar de inovação social. **Universidade como agente de inovação social e o caso Students 4 change** [recurso eletrônico], Ruth Espinola Soriano de Mello, Magda Pischetola (Orgs.). Rio de Janeiro: Arissas, 2019.

OLIVEIRA, Andrea; SILVA, Claudio Jacinto da. Ressignificando a Ação Comunitária em Universidade Comunitária Confessional, o Caso PUC-Rio. **Universidade como agente de inovação social e o caso Students 4 change**[recurso eletrônico], Ruth Espinola Soriano de Mello, Magda Pischetola (Orgs.). Rio de Janeiro: Arissas, 2019.

PALOMINO, Ilich Ivan Pumacayo; VÁSQUEZ, Kriss Melody Calla; VICENTE, Judith Soledad Yangali; TOMÁS, Melba Rita Vasquez; MÉNDEZ, Gissela Karen Arrátia; LÓPEZ, José Luis. Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. **Revista de Investigación Apuntes Universitarios**, 10(1), 46-64, 2020.

PATIAS, Tiago Zardin; GOMES, Clandia Maffini; OLIVEIRA, Janaina Mendes; BOBSIN, Debora; LISZBINSKI, Bianca Bigolin. Modelos de Análise da Inovação Social: o que temos até agora? **Revista Brasileira de Gestão e Inovação – Brazilian Journal of Management & Innovation**, v. 4, n. 2, Janeiro/Abril – 2017.

PHILLS JR. J. A.; DEIGLMEIER, K.; MILLER, D. T. 2008. Rediscovering Social Innovation. **Stanford Social Innovation Review**, Fall: 34-43.

POL, E.; VILLE, S. Social Innovation: Buzz Word or Enduring Term? **The Journal of Socio-Economics**, 38: 878-885, 2009.

POMPEU, Randal Martins. As ações de responsabilidade social da Unifor para o desenvolvimento social, formação do capital humano e capital social. In: POMPEU, Randal Martins; MARQUES, Carla Susana da Encarnação. **Responsabilidade social das universidades**. Florianópolis: Conceito, 2013.

POMPEU, Gina Vidal Marcílio; POMPEU, Randal Martins (Orgs.). **A racionalidade ambiental, o diálogo dos saberes e o papel da universidade**. Porto Alegre: Fundação Fênix, 2020.

RENDER, Barry; STAIR, Ralph; HANNA, Michael E. **Análise quantitativa para administração**. 10 ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

RODRIGUES, A. L. Modelos de gestão e inovação social em organizações sem fins lucrativos: divergências e convergências entre Nonprofit Sector e Economia Social. In: **Encontro da Anpad**, Salvador, Anais... Salvador, CD-ROM, 2006.

ROLLIN, J.; VICENT, V. Acteurs et processus d'innovation sociale au Québec. Québec: Université du Québec, 2007.

SERPA, Bibiana Oliveira. **Extensão Universitária como meio para a inovação social: uma abordagem do design**. Dissertação (mestrado) – UFRJ/COPPE/Programa de Engenharia de Produção, 2017.

SCHUTZ, Evandro; PICOLLI, Icar; SEHNEM, Simone; NUNES, Nei Antônio. **Ações socioeducativas como práticas de inovações sociais: um estudo de caso**, ano 15, n. 38, p. 343-379, jan./mar, 2017.

SORDI, José Osvaldo de. **Desenvolvimento de projeto de pesquisa**. São Paulo: Saraiva, 2017.

TARDIF, C.; HARRISSON, D. Complémentarité, convergence et transversalité: la conceptualisation de l'innovation sociale au CRISES. **Cahiers du CRISES**, Québec, 2005.

TAYLOR, J. 1970. Introducing Social Innovation. **The Journal of Applied Behavioral Science**, 6(6): 69-77. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1177/002188637000600104>>. Acesso em: 30 jun. 2020.

TOPAL, S. R. CSR in universities around the world. **Discussion papers on social responsibility**, 2009. Disponível em: <<http://www.socialresponsibility.biz/discuss2.pdf>>. Acesso em: 30 jun. 2020.

UNIFOR. **Conheça as 10 pesquisas da Universidade de Fortaleza no combate à Covid-19**. 2020a. Disponível em: <<https://www.unifor.br/web/pesquisa-inovacao/-/conheca-as-10-pesquisas-da-universidade-de-fortaleza-no-combate-a-covid-19>>. Acesso em: 13 jul. 2020.

UNIFOR. **Escola de Aplicação Yolanda Queiroz**. 2018. Disponível em: <<https://www.unifor.br/escola-yolanda-queiroz>>. Acesso em: 18 jul. 2020.

UNIFOR. **Unifor realiza diversas ações no combate à pandemia do novo coronavírus**. 2020b. Disponível em: <<https://www.unifor.br/-/unifor-realiza-diversas-acoes-no-combate-a-pandemia-do-novo-coronavirus>>. Acesso em: 18 jul. 2020.

VALLAEYS, F. A Responsabilidade Social Universitária: um novo modelo universitário contra a mercantilização. **Revista Iberoamericana de Educação Superior**, 5(12), 2014.

VALLAEYS, F. Las diez falacias de la Responsabilidad Social Universitaria. **Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria**, 12(1), 34-58, 2018.

VALLAEYS, F. Responsabilidad social universitaria: propuesta para una definición madura y eficiente. **Programa para la Formación en Humanidades**. Instituto Tecnológico de Monterrey. 2007. Disponível em: <http://bibliotecavirtual.info/wpcontent/uploads/2011/12/Responsabilidad_Social_Universitaria_Francois_Vallaey.pdf>. Acesso em: 30 jun. 2020.

VIRGILLITO, Salvatore Benito. **Pesquisa de marketing: uma abordagem quantitativa e qualitativa**. 2. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.