

Modelo de autoavaliação de Centros de Difusão de Ciência, Educação e Cultura baseado na Norma ISO 9004:2010

A self-assessment model for Centers for Diffusion of Science, Education and Culture based on the ISO 9004:2010 Standard

IC Alvarenga¹, MFL Almeida²

^{1,2} Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC-Rio, Programa de Pós-graduação em Metrologia, Rua Marquês de São Vicente, 225 - Gávea, Rio de Janeiro - RJ, Brasil.

E-mail: irlaine_alvarenga@hotmail.com, fatima.ludovico@puc-rio.br

Resumo: O objetivo do artigo é propor um modelo de autoavaliação de desempenho de Centros de Difusão de Ciência, Educação e Cultura (CDCEC), na perspectiva da sustentabilidade e com base na Norma ABNT NBR ISO 9004:2010. Buscou-se demonstrar, através de um estudo de caso desenvolvido na Fundação Planetário da Cidade do Rio de Janeiro (FPCRJ), que a ferramenta de autoavaliação proposta na Norma ABNT NBR ISO 9004:2010, se adaptada, pode ser utilizada de maneira efetiva para medir o nível de maturidade dos sistemas de gestão de CDCEC. Destaca-se como resultado principal um modelo inovador de autoavaliação de desempenho em sustentabilidade para CDCEC, compreendendo oito elementos-chave e 40 elementos detalhados.

Palavras-chave: Gestão sustentável; medição de desempenho; autoavaliação; ABNT NBR ISO 9004:2010; Centros de Difusão de Ciência, Educação e Cultura.

Abstract: The objective of this article is to propose a self-assessment model for evaluating the sustainability performance of Centers for Diffusion of Science, Education and Culture (CDSEC), based on the Standard ABNT NBR ISO 9004:2010. The research seeks to demonstrate by a case study within the Fundação Planetário da Cidade do Rio de Janeiro (FPCRJ) that the self-assessment tool included in the in the referred standard (if adapted) can be effectively used for assessing management systems of CDSEC. The main result of this research is an innovative self-assessment model for evaluating performance of CDSEC, from the perspective of corporate sustainability, encompassing eight key elements and 40 detailed elements.

Keywords: Sustainable management; performance measurement; self-assessment model; ABNT NBR ISO 9004:2010; Centers for Diffusion of Science, Education and Culture.

1. INTRODUÇÃO

Os Centros de Difusão de Ciência, Educação e Cultura (CDCEC) desempenham um papel fundamental na divulgação da Ciência propriamente dita, mas também executam funções essenciais, como evoluir de uma abordagem mais passiva do público para uma interatividade dinâmica do visitante com os experimentos e produtos que os Centros oferecem. Os CDCEC atuam como agentes de educação informal ou mesmo como ecossistemas culturais e educativos, que devem realizar uma aproximação interativa com a sociedade, ao estimular os vários mecanismos de percepção dos indivíduos.

Esses Centros estão adotando cada vez mais novos modelos de gestão orientados para a sustentabilidade corporativa, engajando as diversas partes interessadas em seus processos decisórios e intensificando a adoção de práticas de responsabilidade social em suas operações. Algumas experiências de CDCEC no exterior e no Brasil ilustram esse movimento (Ernst et al., 2016; Blagoeva-Yarkova, 2012; Pop e Borza, 2015; Cerquetti e Montella, 2015).

De uma maneira geral, a principal motivação desta pesquisa refere-se à oportunidade de beneficiar CDCEC na implementação de uma gestão orientada para a sustentabilidade, pautada na adoção de boas práticas de sustentabilidade econômico-financeira, ambiental e social (gerais ou específicas deste segmento).

Nesse contexto, o objetivo deste artigo é propor um modelo de autoavaliação do desempenho em sustentabilidade para Centros de Difusão de Ciência, Educação e Cultura (CDCEC), com base na Norma ABNT NBR ISO 9004:2010 e com suporte de métodos de apoio à decisão. Busca-se demonstrar que a ferramenta de autoavaliação proposta na Norma ABNT NBR ISO 9004:2010, se adaptada, pode ser utilizada de maneira efetiva para medir o nível de

maturidade dos sistemas de gestão de CDCEC, na perspectiva da sustentabilidade.

2. REFERENCIAL TEÓRICO E NORMATIVO

O referencial teórico e normativo, que fundamentou a proposição de um modelo de autoavaliação de desempenho em sustentabilidade para CDCEC, encontra-se organizado em quatro blocos.

O primeiro refere-se aos temas ‘sustentabilidade corporativa’, ‘responsabilidade social’ e ‘avaliação de desempenho’ – eixos da modelagem pretendida (Elkington, 1998; Van Marrewijk, 2003; Dahlsrud, 2008).

O segundo contempla a revisão dos modelos de avaliação de desempenho baseados em critérios de excelência, com destaque para os modelos do *Malcolm Baldrige National Quality Award*, dos EUA; do *European Foundation for Quality Management Excellence Award* (Europa); do Prêmio Nacional da Qualidade e do Prêmio Nacional da Gestão Pública (Brasil).

Já o terceiro bloco aborda os principais referenciais de avaliação de desempenho em sustentabilidade, incluindo-se o Anexo A da Norma ABNT NBR ISO 9004:2010 (ABNT/ISO, 2010) e as Diretrizes G4 da *Global Reporting Initiative*, dentre outras referências de interesse para a pesquisa.

Finalmente, o quarto bloco é dedicado à revisão de dois métodos de apoio à decisão selecionados para integrar o modelo de autoavaliação em foco. O método analítico hierárquico (AHP), introduzido por Saaty (2008) e aqui adotado para a definição dos pesos dos elementos que integram o referido modelo; e o método de análise importância-desempenho (IPA), proposto por Martilla e

James (1977) e empregado nesta pesquisa para identificar lacunas no modelo de gestão dos CDCEC e oportunidades de melhoria e inovação, que deverão ser alvos de iniciativas desses Centros, visando níveis superiores de desempenho em sustentabilidade.

3. METODOLOGIA

A pesquisa pode ser considerada aplicada, descritiva e metodológica, quanto aos fins.

Quanto aos meios de investigação, realizaram-se: (i) pesquisa bibliográfica e documental; (ii) modelagem de autoavaliação de desempenho de CDCEC em sustentabilidade, com base na Norma ISO na Norma ABNT NBR ISO 9004:2010, tendo como suporte o método analítico hierárquico (AHP) para definição dos pesos dos elementos de avaliação e o método IPA para priorização das ações voltadas para melhoria da gestão; e (iii) estudo de caso da Fundação Planetário da Cidade do Rio de Janeiro (FPCRJ), segundo protocolo de pesquisa proposto por Yin (2015).

4. RESULTADOS

O modelo de autoavaliação de CDCEC integra oito elementos-chave, a saber: (i) EC1 - ‘Governança corporativa para sustentabilidade’; (ii) EC2 - ‘Engajamento das partes interessadas’; (iii) EC3 - ‘Estratégia e política para sustentabilidade’; (iv) EC4 - ‘Gestão de recursos’; (v) EC5 - ‘Gestão de processos’; (vi) EC6 - ‘Monitoramento e avaliação’; (vii) EC7 - ‘Melhoria, inovação e aprendizagem’; e (viii) EC8 - ‘Sustentabilidade corporativa’.

Os resultados do estudo empírico desenvolvido na FPCRJ permitiram demonstrar que a ferramenta de autoavaliação do Anexo A da Norma ABNT NBR ISO 9004:2010, com as devidas adaptações para uso futuro por CDCEC, pode ser utilizada de maneira efetiva para medir o desempenho em sustentabilidade desses Centros.

A título de ilustração, a Tabela 1 apresenta o quantitativo das oportunidades de melhoria e de inovação para quatro dos oito elementos-chave do modelo.

Tabela 1. Oportunidades de melhoria e de inovação para aumento do desempenho da FPCRJ em sustentabilidade

Elemento-chave	Zonas de decisão (método IPA)	Nº de elementos detalhados	% de elementos por zona de decisão
EC1: Governança corporativa para sustentabilidade	Excesso	0	86% na zona ‘Adequada’ 14% na zona ‘Melhoria’
	Adequada	6	
	Melhoria	1	
	Ação urgente	0	
EC2: Engajamento das partes interessadas	Excesso	0	50% na zona ‘Adequada’ 50% na zona ‘Melhoria’
	Adequada	2	
	Melhoria	2	
	Ação urgente	0	
EC3: Estratégia e política para sustentabilidade	Excesso	0	80% na zona ‘Adequada’ 20% na zona ‘Melhoria’
	Adequada	4	
	Melhoria	1	
	Ação urgente	0	
EC4: Gestão de recursos	Excesso	0	78% na zona ‘Adequada’ 22% na zona ‘Melhoria’
	Adequada	7	
	Melhoria	2	
	Ação urgente	0	
Total de oportunidades referentes aos oito elementos-chave do modelo		40	60% na zona ‘Adequada’; 38% na zona ‘Melhoria’; e 2% na zona ‘Ação urgente’

Além de demonstrarem a aplicabilidade do modelo, os resultados deste estudo propiciaram ainda o engajamento da alta administração e gestores de primeira linha da Fundação, que identificaram inúmeras oportunidades de melhoria e inovação, mediante a análise das matrizes ‘importância-desempenho’ (IPA) geradas na fase aplicada da pesquisa. Por limitação de espaço, não foi possível apresentar todos os resultados da pesquisa de mestrado que deu origem a este artigo. No entanto, a dissertação poderá ser acessada no site institucional da PUC-Rio- Bibliotecas (Alvarenga, 2016).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa contribuiu para o avanço do conhecimento sobre o tema avaliação de desempenho organizacional de Centros de Difusão de Ciência, Educação e Cultura, na perspectiva da sustentabilidade corporativa. Nesse sentido, um modelo de autoavaliação de desempenho sustentável, com base na Norma ABNT NBR ISO 9004:2010, foi desenvolvido para esses Centros, partindo-se do pressuposto que sua adoção na prática poderá contribuir para que tais instituições alcancem patamares superiores de desempenho em sustentabilidade.

Na perspectiva da sustentabilidade corporativa dos CDCEC, o modelo de autoavaliação de desempenho organizacional proposto poderá beneficiar outros Centros e organizações congêneres, além da FPCRJ, bem como as partes interessadas em seu sucesso sustentado. Principalmente, poderá contribuir para o aperfeiçoamento contínuo dos modelos de gestão dos CDCEC, incluindo inovações organizacionais, tecnológicas e de *marketing*!

6. REFERÊNCIAS

ABNT. ISO. *Norma ABNT NBR ISO 9004:2010. Gestão para o sucesso sustentado de uma*

organização – uma abordagem da gestão da qualidade. São Paulo: ABNT. ISO, 2010.

Alvarenga, I. C. *Gestão Sustentável de Centros de Difusão de Ciência, Educação e Cultura: proposição de um modelo de autoavaliação*. 2016. 152 p. Dissertação (Mestrado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Programa de Pós-graduação em Metrologia.

Blagoeva-Yarkova, Y. The role of local cultural institutions for local sustainable development: the case-study of Bulgaria, Trakia. *Journal of Sciences*, v.10, n.4, p.42-52, 2012.

Cerquetti, M; Montella, M.M. Museum networks and sustainable tourism management: the case study of Marche Region’s Museums (Italy). *Enlightening Tourism. A Pathmaking Journal*, v. 5, n.1, p.100-125, 2015.

Dahlsrud, A. How corporate social responsibility is defined: an analysis of 37 definitions. *Corporate Social Responsibility Management*, v.15, n.1, p.1-5, 2008.

Elkington, J. *Cannibals with forks – the triple bottom line of 21st century business*. Grabiola Island: New Society Publishers, 1998.

Ernst, D.; Esche, C.; Erbsloh, U. The Art Museum as lab to re-calibrate values towards sustainable development. *Journal of Cleaner Production*, v.135, p. 1446-1460, 2016.

Martilla, J. A.; James, J. C. Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, v. 41, n. 1, p. 77-79. 1977.

Pop, I. L.; Borza, A. Sustainable museums for sustainable development. *Advances in Business-Related Scientific Research Journal*, v. 6, n.2, p.119-131, 2015.

Saaty, T. L. Decision making with the analytic hierarchy process. *International Journal of Services Sciences*, v.1, n.1, p. 83-98, 2008.

Van Marrewijk, M. Concepts and definitions of CSR and corporate sustainability: between agency and communion. *Journal of Business Ethics*, v. 44, n. 2, p. 95- 105, 2003.

Yin, R.K. *estudo de caso planejamento e métodos*. 5ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

